

รายงานการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง



ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร Executive Summary

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและประเมินระดับความสำเร็จจากผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจจากผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และวิธีตอบแบบสอบถามออนไลน์ ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 40 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งผลการสำรวจสามารถสรุปได้ ดังนี้

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

การสำรวจครั้งนี้ตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 35.00) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 67.50) ส่วนมากเป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ (ร้อยละ 47.50) มีตำแหน่งหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 32.50) มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการส่งเงิน/รับเงินชดเชย (ร้อยละ 35.00) และสังกัดกลุ่มผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7 มากที่สุด (ร้อยละ 25.00)

ด้านการประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

จากการสำรวจการใช้บริการหรือการประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ตัวอย่างใช้บริการเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ มากที่สุด (ร้อยละ 42.50) รองลงมา คือ เรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ (ร้อยละ 32.50) โดยตัวอย่างมีประสบการณ์ในการนำส่งเงิน การรับเงินชดเชย การขอรับเงินสนับสนุนมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 32.50) ตัวอย่างส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (ร้อยละ 90.00) โดยติดต่อเรื่องการขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ เรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ (ร้อยละ 30.56) และตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) (ร้อยละ 60.00) และเคยเข้าร่วมประชุม ร้อยละ 40.00 (ดังรูป)

การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ
กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง



ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

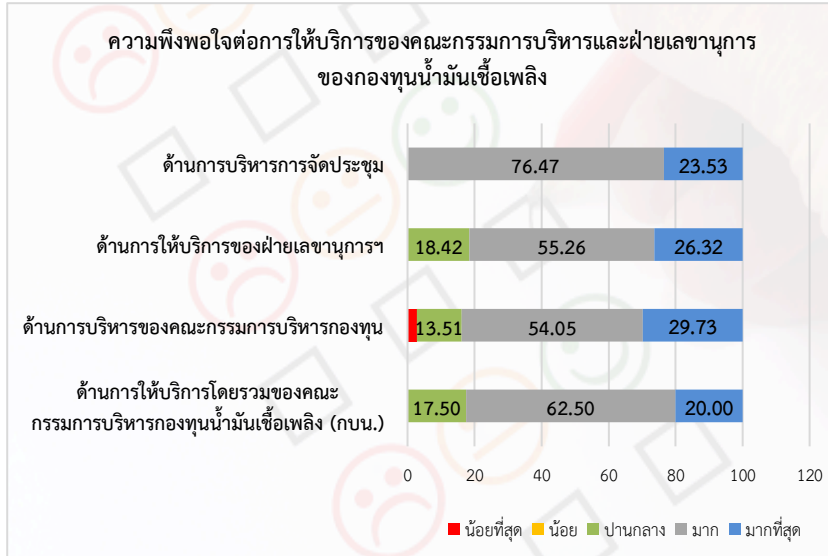
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการ	4.30	มากที่สุด	86.00
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)	4.24	มากที่สุด	84.80
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับและเบิกจ่ายเงิน	4.32	มากที่สุด	86.40
ภาพรวม	4.25	มากที่สุด	85.00

เกณฑ์การแปลผลของกรมบัญชีกลางกำหนด ดังนี้

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

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ในภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น จะเห็นได้ว่าตัวอย่างความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับและเบิกจ่ายเงิน ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการ ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 และความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) ค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง



Top 2 Boxes	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
84.80	4.24	พึงพอใจมากที่สุด
86.40	4.32	พึงพอใจมากที่สุด
87.00	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
84.80	4.24	พึงพอใจมากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **ด้านการบริหารจัดการประชุม** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 **ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และ**ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุน** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 โดยใน**ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)** มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 เมื่อจำแนกผลการสำรวจตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	เทียบร้อยละ
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	4.13	พึงพอใจมาก	82.60
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	4.35	พึงพอใจมากที่สุด	87.00

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ร้อยละ 80.00 และมีข้อเสนอแนะ เพียงร้อยละ 20.00 โดยตัวอย่างที่มีข้อเสนอแนะเรื่องการขอรับเงินชดเชยจากกองทุนใช้เวลานาน ต้องการให้กระบวนการพิจารณาการคืนเงินชดเชยรวดเร็วขึ้น หรือควรมีไทม์ไลน์ (Timeline) ที่ชัดเจนในการพิจารณาการคืนเงินชดเชย หรือมีระบบที่สามารถตรวจเช็คสถานะการขอรับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันได้ว่าอยู่ขั้นตอนใดผ่านทางระบบออนไลน์มากที่สุด

ด้านปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 90.00 และมีปัญหาและอุปสรรค เพียงร้อยละ 10.00 โดยตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรค

เรื่องการอนุมัติค่าใช้จ่ายงบบริหารเป็นรายไตรมาสมีความล่าช้าในบางไตรมาสทำให้การเบิกค่าใช้จ่ายเงิน งบบริหารล่าช้า บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ความล่าช้าในการคืนเงินชดเชย และปัญหาการปรับ โครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562

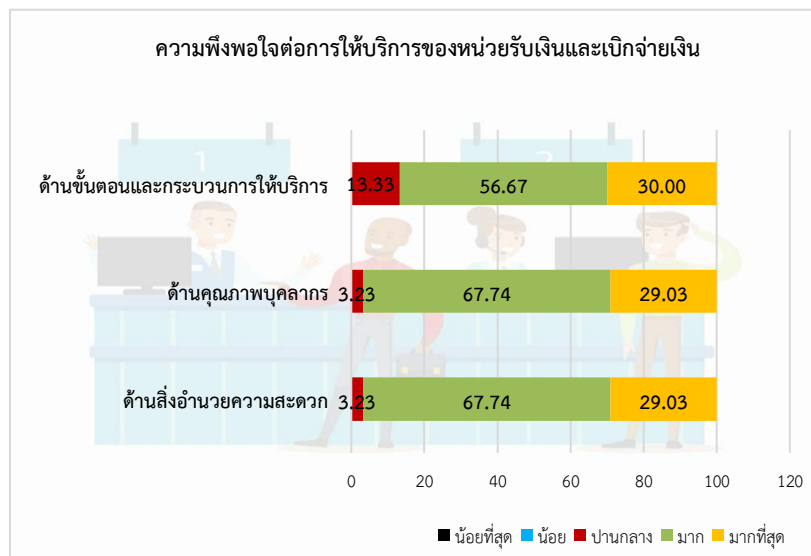
ด้านความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน)

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน) ร้อยละ 67.50 และต้องการให้ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน) ร้อยละ 32.50 โดยตัวอย่าง มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงช่วยเหลือหรือสนับสนุนเรื่องการพิจารณาอนุมัติ คืนเงินชดเชยให้รวดเร็วและต่อเนื่องมากที่สุด

ด้านความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว)

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว) ร้อยละ 80.00 และมีความคาดหวังให้ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว) เพียงร้อยละ 20.00 โดยตัวอย่างมีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงช่วยเหลือหรือสนับสนุนเรื่อง กระบวนการได้รับเงินชดเชยคืนให้รวดเร็ว และการติดต่อประสานงานกับ กบน. ได้หลากหลายช่องทาง การได้รับการพิจารณาสันนิษฐานด้านเงินฝากกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง การดูแลด้านเงินฝาก ลดการใช้กระดาษ ในการยื่นเอกสารต่าง ๆ ยกเลิกการชดเชยผลิตภัณฑ์น้ำมันต่าง ๆ เพื่อให้ราคาผลิตภัณฑ์น้ำมันเป็นไปตามกลไก ของตลาด วางแผนจัดเตรียมมาตรการรองรับสถานการณ์เกี่ยวกับเชื้อเพลิงไม่ใช่เฉพาะแค่ปริมาณและราคา อาจจะเป็นเรื่องชนิดและคุณภาพตามนโยบายที่ถูกกำหนดโดยภาครัฐ ส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมให้มีการพัฒนา ระบบผ่านกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และต้องการให้มีการพิจารณาถึงความสมเหตุสมผลของงบประมาณให้ถี่ถ้วน เพราะในบางหน่วยงานก็มีการขอเงินที่เกินความจำเป็นและยังไม่เร่งด่วนมาก

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)



Top 2 Boxes	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
87.00	4.35	พึงพอใจมากที่สุด
86.00	4.30	พึงพอใจมากที่สุด
86.00	4.30	พึงพอใจมากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน พบว่า ในภาพรวมของ ทุกด้านการให้บริการของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ด้านคุณภาพบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ

86.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกผลการสำรวจตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	เทียบร้อยละ
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	4.12	พึงพอใจมาก	82.40
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	4.58	พึงพอใจมากที่สุด	91.60

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 92.50 และมีข้อเสนอแนะ มีเพียงร้อยละ 7.50 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องการอนุมัติค่าใช้จ่ายงบบริหารเป็นรายไตรมาส มีความล่าช้า ในบางไตรมาสทำให้การเบิกค่าใช้จ่ายเงินงบบริหารล่าช้าตามไปด้วย ควรนำระบบไอที (IT) มาช่วยในการทำงานให้มากขึ้น

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณภาพบุคลากร ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณภาพบุคลากร ร้อยละ 95.00 และมีข้อเสนอแนะ เพียงร้อยละ 5.00 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องความกระตือรือร้นและรับผิดชอบมากกว่านี้ และสมควรปรับวิธีการและทัศนคติในการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและภารกิจต่าง ๆ ไปจากเดิม มีใช้ทำงานในรูปแบบเดิมที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการหรือขั้นตอนในปัจจุบัน

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ร้อยละ 95.00 และมีข้อเสนอแนะเพียงร้อยละ 5.00 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องการยกระดับคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากขึ้น และเจ้าหน้าที่บริการมีไม่เพียงพอ

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนตลอดไป ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนตลอดไป ร้อยละ 87.50 และมีข้อเสนอแนะเพียงร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องการประสานงานกับสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีความสะดวกมากและเจ้าหน้าที่สุภาพ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การติดต่อประสานงานง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2562) ในเรื่องการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างมีความพึงพอใจเท่ากับปี 2562 ร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ พึงพอใจมากกว่าปี 2562 ร้อยละ 35.00 และพึงพอใจน้อยกว่าปี 2562 ร้อยละ 5.00 โดยเหตุผลที่ตัวอย่างมีความพึงพอใจมากกว่าปี 2562 คือ เรื่องได้รับเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเร็วขึ้น และเหตุผลที่ตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยกว่าปี 2562 คือ เรื่องการคืนเงินล่าช้ากว่าปี 2562 มาก และการอนุมัติค่าใช้จ่ายเป็นรายไตรมาสทำให้การทำงานมีความล่าช้าต่อสัญญาการจ้างงานลูกจ้างกองทุนน้ำมันทุก 3 เดือน บางไตรมาสอนุมัติเงินงบบริหารไม่ทันไตรมาสนั้น ๆ

ด้านปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 87.50 และมีปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรค

เรื่องการเบิกจ่ายเงินให้ผู้ประกอบการมีความล่าช้า ควรลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน อาจทำให้กระบวนการรวดเร็วขึ้น

ด้านความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (โดยเร่งด่วน) ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือหรือสนับสนุน ร้อยละ 87.50 และมีความต้องการให้ช่วยเหลือหรือสนับสนุน มีเพียงร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือหรือสนับสนุนเรื่องความรวดเร็วในการคืนเงินมากที่สุด

ด้านความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 87.50 และที่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน มีเพียงร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีความคาดหวังเรื่องปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบและคืนเงินชดเชยให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือนมากที่สุด

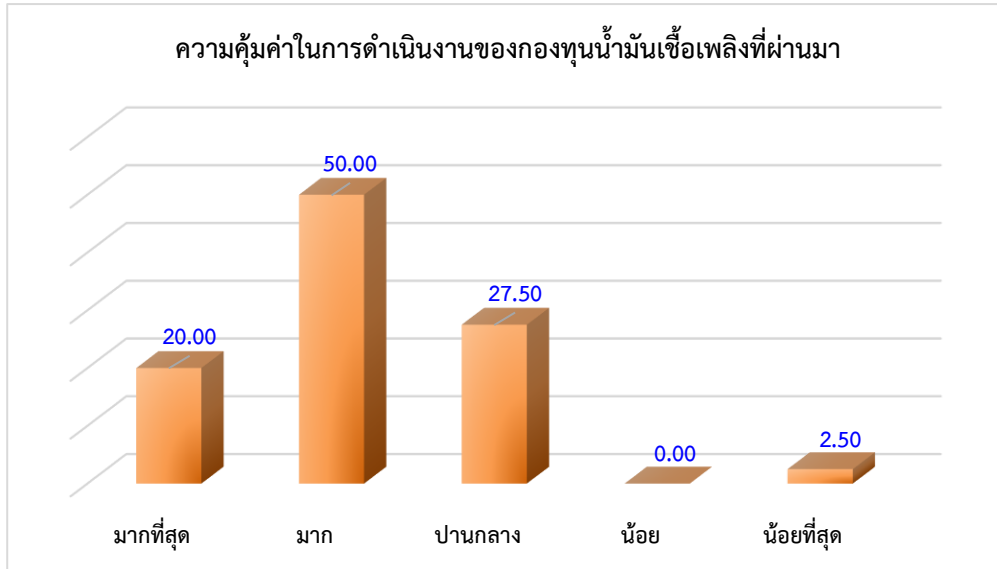
ในภาพรวมเรื่องจุดอ่อนและจุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นว่าหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินมีจุดอ่อน คือ เรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบนานมาก และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และระบบการยื่นขอเงินชดเชยกองทุนน้ำมันทางอินเทอร์เน็ตต้องบันทึกข้อมูลจำนวนมาก ไม่สามารถอัปโหลดจากไฟล์ Excel ได้ กระบวนการตรวจสอบหลายขั้นตอน ความแม่นยำของกฎระเบียบต่าง ๆ ของการใช้เงิน ความล่าช้าในการจ่ายคืนเงินชดเชย และใช้เอกสารจำนวนมาก ผ่านหลายหน่วยงาน สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นว่าหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินมีจุดแข็ง คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีความใส่ใจในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถมากที่สุด

ด้านการประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า ในภาพรวมตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น จะเห็นได้ว่าประเด็นกองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ประเด็นกองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้า และการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและทันท่วงทีในการรักษาเสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศ ฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 เมื่อจำแนกผลการสำรวจตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ความคิดเห็นโดยรวมต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	4.16	เห็นด้วยมาก	83.20
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	4.39	เห็นด้วยมากที่สุด	87.80

ด้านความคุ้มค่าในการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผ่านมา ตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีความคุ้มค่ามาก (ร้อยละ 50.00) และตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นควรให้มีการดำเนินงานต่อไป (ร้อยละ 70.00) โดยให้เหตุผลว่ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนตลอดจนให้ภาคธุรกิจสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้และแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดวิกฤตการณ์น้ำมันในตลาดโลกได้ (ดังกราฟ)



ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 90.00 และมีข้อเสนอแนะ มีเพียงร้อยละ 10.00 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องการรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิง สมควรคำนึงสัดส่วนของเงินที่นำส่งเข้ากองทุนตามประเภทของน้ำมันเชื้อเพลิง อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้จ่ายเงินเข้ากองทุนเป็นหลัก มิใช่เข้าไปรักษาเสถียรภาพในน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทที่ไม่มีโอกาสส่งเงินเข้ากองทุน เพื่อมิให้ประชาชนผู้จ่ายเงินให้กองทุนโดยทางอ้อม มีข้อสงสัยหรือมีข้อโต้แย้งต่อเงินที่จะต้องมีการจ่ายสำหรับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงนั้น ๆ ควรใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาขับเคลื่อนงานให้มีความสุข รวดเร็ว และถูกต้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงผัน ระยะเวลาของการคืนเงินควรเพิ่มความรวดเร็ว และควรลดภาระการเก็บเงินเข้ากองทุน

คำนำ

รายงานการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและประเมินระดับความสำเร็จจากผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

คณะผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และวิธีตอบแบบสอบถามออนไลน์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 40 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในการสำรวจครั้งนี้ ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ.....	ซ
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	1
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย.....	3
2.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population).....	3
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	3
2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	4
2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	5
2.5 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย	5
2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	6
2.7 เกณฑ์การปรับคะแนนความคิดเห็นและความพึงพอใจ.....	7
บทที่ 3 ผลการสำรวจ.....	8
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	8
ส่วนที่ 2 การประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง.....	11
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมัน เชื้อเพลิง	14
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่าย (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร).....	35
ส่วนที่ 5 การประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง.....	58
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	69
ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง.....	69
ส่วนที่ 2 การประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง.....	69
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมัน เชื้อเพลิง	70
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่าย (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร).....	72
ส่วนที่ 5 การประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง.....	75
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	77
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	87

สารบัญชิตาราง

หน้า

ตาราง 1	จำนวนและร้อยละลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง.....	8
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของเรื่องที่ใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	11
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน ...	11
ตาราง 4	จำนวนและร้อยละของการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง .	12
ตาราง 5	จำนวนและร้อยละของเรื่องที่เคยมาติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	12
ตาราง 6	จำนวนและร้อยละของการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	13
ตาราง 7	จำนวนและร้อยละของฐานะในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ...	13
ตาราง 8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ (n=40).....	14
ตาราง 9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และการบริการของ ฝ่ายเลขานุการฯ (n=40).....	15
ตาราง 10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และการบริการของ ฝ่ายเลขานุการฯ (n=40)	18
ตาราง 11	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=40).....	20
ตาราง 12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และการบริการของ ฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20).....	21
ตาราง 13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20).....	24
ตาราง 14	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20).....	26
ตาราง 15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)	27
ตาราง 16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)	30
ตาราง 17	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อความพึงพอใจและการตอบสนองตรงตามความต้องการมากขึ้น.....	32

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

หน้า

ตาราง 18	จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง.....	33
ตาราง 19	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน).....	33
ตาราง 20	จำนวนและร้อยละของความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว).....	34
ตาราง 21	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=40).....	36
ตาราง 22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=40).....	36
ตาราง 23	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใกล้ชิด (n=20).....	41
ตาราง 24	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20).....	41
ตาราง 25	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20).....	46
ตาราง 26	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (n=20).....	46
ตาราง 27	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจและการตอบสนองตรงตามความต้องการมากขึ้น.....	50
ตาราง 28	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณภาพบุคลากรให้ได้รับความพึงพอใจและการตอบสนองตรงตามความต้องการมากขึ้น.....	51
ตาราง 29	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจและการตอบสนองตรงตามความต้องการมากขึ้น.....	51
ตาราง 30	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนตลอดไป.....	52
ตาราง 31	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2562) ในเรื่องการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน.....	52
ตาราง 32	จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่พึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2562) ในเรื่องการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน.....	53
ตาราง 33	จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน.....	54
ตาราง 34	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือหรือสนับสนุน (โดยเร่งด่วน).....	54

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

หน้า

ตาราง 35	จำนวนและร้อยละของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน.....	55
ตาราง 36	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดอ่อนของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน.....	56
ตาราง 37	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน	56
ตาราง 38	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=40)	58
ตาราง 39	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20).....	61
ตาราง 40	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20).....	64
ตาราง 41	จำนวนและร้อยละของความคุ้มค่าในการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผ่านมา	66
ตาราง 42	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	67
ตาราง 43	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมัน เชื้อเพลิง.....	68

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางกำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นประจำทุกปี สำหรับปีบัญชี 2563 กรมบัญชีกลางได้กำหนดกรอบการประเมินผลไว้ 6 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ด้านการปฏิบัติการ 4) ด้านการบริหารจัดการทุนหมุนเวียน 5) ด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุนหมุนเวียน พนักงานและลูกจ้าง และ 6) ด้านการดำเนินงานตามนโยบายรัฐ/กระทรวงการคลัง โดยด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดตัวชี้วัด “การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ” และ “การประเมินผลลัพธ์และผลกระทบของทุนหมุนเวียน” เป็นตัวชี้วัดที่จะต้องดำเนินการสำรวจและประเมินผล

ในการนี้ ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอเสนอวิธีการดำเนินโครงการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อนำข้อมูล ข้อคิดเห็นต่าง ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
- 1.2.2 เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป
- 1.2.3 เพื่อประเมินระดับความสำเร็จจากผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยเนื้อหาสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความคุ้มค่าและความคิดเห็นต่อการจัดตั้งกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายของการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ผู้ค้าน้ำมัน ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง โดยมีระยะเวลาในการดำเนินงาน 40 วัน

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4.2 ทราบผลการประเมินความคุ้มค่าของการจัดตั้งกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งการนำเสนอสาระสำคัญในบทนี้จะเป็นการแสดงรายละเอียดในการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายของการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ผู้ค้าน้ำมัน ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด หมายถึง กลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7

2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก หมายถึง กลุ่มหรือบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรง แต่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานอัยการสูงสุด ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซัพพลายเออร์ (Supplier) และโรงกลั่นน้ำมัน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ประกอบด้วย ข้อคำถามแบบปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ข้อคำถามแบบปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และข้อคำถามปลายเปิด (Open End) สำหรับแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจรายการ (Checklist) เป็นแบบสอบถามสภาพทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่ง/หน้าที่ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจรายการ (Checklist) เป็นการประเมินการให้บริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

และใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นมาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) แบ่งเป็น 5 ลำดับ โดยกำหนดให้การแสดงทัศนคติเป็นเชิงบวกและเกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นคะแนน ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยสุด
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจมาก
- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด

2.2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- 1) ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ศึกษาประเด็นในการจัดทำแบบสอบถามเสนอคณะทำงาน
- 2) ส่งให้คณะทำงานพิจารณาแบบสอบถาม เพื่อให้ความเห็นและปรับแก้
- 3) นำแบบสอบถามจากคณะทำงานที่ปรับแก้แล้วไปใช้เก็บข้อมูลจริง

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปใช้จริง ดังนี้

2.3.1 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

จะใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	k	คือ	จำนวนข้อ
	s_i^2	คือ	ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ i
	s_t^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามแต่ละด้านการให้บริการ มีค่าระหว่าง 0.866 – 0.946 แสดงว่า แบบสอบถามมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีถึงดีมาก มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็น	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	แปลผล
การให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	0.866	ดี
การให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)	0.946	ดีมาก
การดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	0.930	ดีมาก

2.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และตอบแบบสอบถามออนไลน์ จากประชากรเป้าหมายตามขอบเขตเนื้อหาการสำรวจที่ได้กำหนด

2.5 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอนในการวิจัยแต่ละรูปแบบ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 การคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล โดยพนักงานเก็บข้อมูลทุกคนมีประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ไม่ต่ำกว่า 2 ปี ทั้งทางภาคสนามและทางโทรศัพท์ และผ่านการทดลองงานในการเก็บข้อมูลจากศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน

1.2 การจัดอบรมทีมและพนักงานเก็บข้อมูล เมื่อได้รับการอนุมัติเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทางศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะมีการจัดอบรมทำความเข้าใจระหว่างทีมงานและพนักงานเก็บข้อมูลในเรื่องวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนรายละเอียดของแบบสำรวจ

1.3 การติดตามและการบริหารจัดการการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางควบคุมบริหารระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

1.4 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย เมื่อพนักงานเก็บข้อมูลเรียบร้อย จะมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบเรียบร้อยแล้วจึงนำส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์ประมวลผล ตรวจสอบข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปอีกครั้งก่อนนำไปประมวลผล

ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

2.1 จะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ

2.2 จะมีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และความเหมาะสมของข้อมูล

3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงานการวิจัยต่อไป

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมสังเคราะห์ข้อมูลในข้อคำถามปลายเปิด

2.7 เกณฑ์การปรับคะแนนความคิดเห็นและความพึงพอใจ

การปรับเกณฑ์คะแนนความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด และการแปลผลระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert Scale) สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

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

จากค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จะใช้วิธีคำนวณร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

โดยเกณฑ์การวัดคะแนนความพึงพอใจตามการประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด ดังนี้

ระดับคะแนน	ค่าร้อยละ	การแปลผล
ระดับที่ 1	65	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	70	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	75	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 4	80	พึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	85	พึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีประชากรเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และวิธีตอบแบบสอบถามออนไลน์ ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 40 หน่วยตัวอย่าง โดยมีผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	20	50.00
หญิง	20	50.00
รวม	40	100.00
อายุ		
20-30 ปี	2	5.00
31-40 ปี	14	35.00
41-50 ปี	13	32.50
51-60 ปี	7	17.50
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4	10.00
รวม	40	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	5.00
ปริญญาตรี	8	20.00
ปริญญาโท	27	67.50
ปริญญาเอก	2	5.00
ไม่ระบุ	1	2.50
รวม	40	100.00

ตาราง 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	19	47.50
เอกชน	13	32.50
รัฐวิสาหกิจ	8	20.00
รวม	40	100.00
ระดับตำแหน่งหน้าที่		
ระดับปฏิบัติการ	13	32.50
ระดับชำนาญการ	5	12.50
ระดับชำนาญการพิเศษ	4	10.00
ผู้อำนวยการ	3	7.50
ผู้จัดการ	3	7.50
ผู้บริหารระดับสูง	2	5.00
หัวหน้างาน	2	5.00
อื่น ๆ เช่น ข้าราชการชำนาญการ เจ้าหน้าที่อาวุโส นักบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิ รองผู้อำนวยการฝ่าย รองอธิบดี ระดับเชี่ยวชาญ	7	17.50
ไม่ระบุ	1	2.50
รวม	40	100.00
เรื่องที่ได้รับผิดชอบ		
ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชย	14	35.00
ด้านบริหารโครงการ	13	32.50
ด้านการเงิน-บัญชี	12	30.00
ไม่ระบุ	1	2.50
รวม	40	100.00
หน่วยงานที่สังกัด		
ผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7	10	25.00
กรมธุรกิจพลังงาน	3	7.50
สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน	2	5.00
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	2	5.00
กรมสรรพสามิต	2	5.00
กรมศุลกากร	2	5.00
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	2	5.00
บริษัทเอกชน	2	5.00

ตาราง 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	2	5.00
กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	1	2.50
อื่น ๆ เช่น กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา สำนักงานอัยการสูงสุด ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซัพพลายเออร์ (Supplier) โรงกลั่นน้ำมัน	12	30.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 1 พบว่า

ตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 32.50 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 17.50 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.00 และอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ ตัวอย่างสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.00 ระดับปริญญาเอกและต่ำกว่าปริญญาตรี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.00 และไม่ระบุระดับการศึกษา ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตัวอย่างเป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ ประเภทเอกชน ร้อยละ 32.50 และประเภทรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 20.00 ตัวอย่างมีตำแหน่งหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ระดับชำนาญการ ร้อยละ 12.50 ระดับชำนาญการพิเศษ ร้อยละ 10.00 ระดับผู้อำนวยการและผู้จัดการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.50 ระดับผู้บริหารระดับสูงและหัวหน้างาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.00 ระดับอื่น ๆ เช่น ข้าราชการชำนาญ เจ้าหน้าทีอาวุโส นักบัญชี ผู้ทรงคุณวุฒิ รองผู้อำนวยการฝ่าย รองอธิบดี ระดับเชี่ยวชาญ ร้อยละ 17.50 และไม่ระบุ ร้อยละ 2.50 ตัวอย่างมีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการส่งเงิน/รับเงิน ชดเชย ร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ ด้านบริหารโครงการ ร้อยละ 32.50 ด้านการเงิน-บัญชี ร้อยละ 30.00 และไม่ระบุ ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตัวอย่างเป็นผู้ค้ำน้ำมันตาม ม.7 ร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ สังกัดกรมธุรกิจพลังงาน ร้อยละ 7.50 สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน สังกัดกรมสรรพสามิต สังกัดกรมศุลกากร สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สังกัดบริษัทเอกชน และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.00 สังกัดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ร้อยละ 2.50 และอื่น ๆ เช่น กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานอัยการสูงสุด ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซัพพลายเออร์ (Supplier) โรงกลั่นน้ำมัน ร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของเรื่องที่ใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

เรื่องที่ใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	ร้อยละ
การนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ	17	42.50
การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	13	32.50
การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ	10	25.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 2 พบว่า

ตัวอย่างเคยใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ มากที่สุด ร้อยละ 42.50 รองลงมา คือ เรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 32.50 และการเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน

ประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	4	10.00
ระหว่าง 6-12 เดือน	2	5.00
ระหว่าง 1-3 ปี	12	30.00
ระหว่าง 3-5 ปี	9	22.50
มากกว่า 5 ปี	13	32.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 3 พบว่า

ตัวอย่างมีประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน มากกว่า 5 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 30.00 ระหว่าง 3-5 ปี ร้อยละ 22.50 น้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 10.00 และระหว่าง 6-12 เดือน ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	ร้อยละ
เคยติดต่อประสานงาน	36	90.00
ไม่เคยติดต่อประสานงาน	4	10.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 4 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 90.00 และไม่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 10.00

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของเรื่องที่เคยมาติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

เรื่องที่เคยมาติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	ร้อยละ
การขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	18	50.00
การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	11	30.56
การนำเรื่องเสนอคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	9	25.00
เรื่องอื่น ๆ เช่น การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์พลังงาน การสอบถามเกี่ยวกับประกาศกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การให้บริการด้านบริหารจัดการทางการเงินของธนาคารกรุงไทย เข้าประชุมในคณะกรรมการในคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ธนาคารร่วมประมวลเงินฝากเพื่อให้บริการรับฝากเงินของกองทุนน้ำมัน ประกาศอัตรากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	9	25.00

หมายเหตุ: 1. เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 36 หน่วยตัวอย่าง
2. เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 5 พบว่า

ตัวอย่างที่เคยมาติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงติดต่อเรื่องการขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 30.56 การนำเรื่องเสนอคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ และเรื่องอื่น ๆ เช่น การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์พลังงาน การสอบถามเกี่ยวกับประกาศกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การให้บริการด้านบริหารจัดการทางการเงินของธนาคารกรุงไทย เข้าประชุมในคณะกรรมการในคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ธนาคารร่วมประมวลเงินฝากเพื่อให้บริการรับฝากเงินของกองทุนน้ำมัน ประกาศอัตรากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

การเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	ร้อยละ
เคยเข้าร่วมประชุม	16	40.00
ไม่เคยเข้าร่วมประชุม	24	60.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 6 พบว่า

ตัวอย่างไม่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมากที่สุด ร้อยละ 60.00 และเคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 40.00

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของฐานะในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ฐานะในการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	ร้อยละ
เป็นคณะกรรมการ	8	50.00
เป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) พิจารณา	7	43.75
เป็นเจ้าของที่ปฏิบัติงานการประชุม	1	6.25
เป็นผู้เสนอเรื่อง	0	0.00

หมายเหตุ: 1. เฉพาะผู้ที่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 16 หน่วยตัวอย่าง
2. เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 7 พบว่า

ตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เข้าร่วมในฐานะคณะกรรมการมากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) พิจารณา ร้อยละ 43.75 และเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการประชุม ร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตาราง 8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ (n=40)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านการบริหารจัดการประชุม	4.24	0.437	พึงพอใจมากที่สุด	84.80
2. ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	4.32	0.475	พึงพอใจมากที่สุด	86.40
3. ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหาร กองทุนฯ	4.35	0.486	พึงพอใจมากที่สุด	87.00
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ	4.30	0.466	พึงพอใจมากที่สุด	86.00

จากตาราง 8 พบว่า

ภาพรวมทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านของการให้บริการ โดยด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และด้านการบริหารจัดการประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ (n=40)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านการบริหารจัดการประชุม											
1. กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	3 (17.65)	13 (76.47)	1 (5.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	23 (57.50)	4.19	0.403	พึงพอใจ มาก	83.80
2. ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และ อุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น	5 (29.41)	11 (64.71)	1 (5.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	23 (57.50)	4.31	0.479	พึงพอใจ มากที่สุด	86.20
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม	6 (35.29)	11 (64.71)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	23 (57.50)	4.35	0.493	พึงพอใจ มากที่สุด	87.00
4. ความโปร่งใสในการประชุม	5 (29.41)	12 (70.59)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	23 (57.50)	4.29	0.470	พึงพอใจ มากที่สุด	85.80
5. การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	3 (17.65)	14 (82.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	23 (57.50)	4.18	0.393	พึงพอใจ มาก	83.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหาร การจัดประชุม	4 (23.53)	13 (76.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	23 (57.50)	4.24	0.437	พึงพอใจ มากที่สุด	84.80

ตาราง 9 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ (n=40)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ											
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนฯ มติของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	9 (23.68)	21 (55.26)	8 (21.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	38 (100.00)	2 (5.00)	4.30	0.466	พึงพอใจ มากที่สุด	86.00
2. ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	9 (23.68)	21 (55.26)	8 (21.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	38 (100.00)	2 (5.00)	4.30	0.466	พึงพอใจ มากที่สุด	86.00
3. การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน	5 (15.15)	20 (60.61)	8 (24.24)	0 (0.00)	0 (0.00)	33 (100.00)	7 (17.50)	4.20	0.408	พึงพอใจ มาก	84.00
4. ความสุภาพและมีตรีไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	13 (34.21)	19 (50.00)	6 (15.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	38 (100.00)	2 (5.00)	4.41	0.499	พึงพอใจ มากที่สุด	88.20
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	10 (26.32)	21 (55.26)	7 (18.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	38 (100.00)	2 (5.00)	4.32	0.475	พึงพอใจ มากที่สุด	86.40
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	10 (26.32)	21 (55.26)	7 (18.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	38 (100.00)	2 (5.00)	4.32	0.475	พึงพอใจ มากที่สุด	86.40

ตาราง 9 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ (n=40)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ											
1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	9 (25.00)	21 (58.33)	5 (13.89)	0 (0.00)	1 (2.78)	36 (100.00)	4 (10.00)	4.30	0.466	พึงพอใจ มากที่สุด	86.00
2. การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม	6 (18.18)	17 (51.52)	10 (30.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	33 (100.00)	7 (17.50)	4.26	0.449	พึงพอใจ มากที่สุด	85.20
3. หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส	10 (29.41)	20 (58.82)	4 (11.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	34 (100.00)	6 (15.00)	4.33	0.479	พึงพอใจ มากที่สุด	86.60
4. ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	10 (27.03)	21 (56.76)	5 (13.51)	0 (0.00)	1 (2.70)	37 (100.00)	3 (7.50)	4.32	0.475	พึงพอใจ มากที่สุด	86.40
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	11 (29.73)	20 (54.05)	5 (13.51)	0 (0.00)	1 (2.70)	37 (100.00)	3 (7.50)	4.35	0.486	พึงพอใจ มากที่สุด	87.00
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ								4.30	0.466	พึงพอใจ มากที่สุด	86.00

หมายเหตุ: คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) (n=40)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมัน เชื้อเพลิง (กบน.)	8 (20.00)	25 (62.50)	7 (17.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	40 (100.00)	0 (0.00)	4.24	0.435	พึงพอใจ มากที่สุด	84.80

หมายเหตุ: คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตาราง 9 พบว่า

ในภาพรวมทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ ตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการบริหารจัดการประชุม ภาพรวมตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ประเด็นความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และประเด็นความโปร่งใสในการประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ ภาพรวมตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมา คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนมติของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น และความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ ภาพรวมตัวอย่างที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมา คือ ประเด็นผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 และประเด็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

จากตาราง 10 พบว่า

ตัวอย่างที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80

ตาราง 11 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านการบริหารจัดการประชุม	4.17	0.408	พึงพอใจมาก	83.40
2. ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	4.15	0.376	พึงพอใจมาก	83.00
3. ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	4.27	0.458	พึงพอใจมากที่สุด	85.40
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ	4.20	0.414	พึงพอใจมาก	84.00

จากตาราง 11 พบว่า

ภาพรวมทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 ตามลำดับ

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านการบริหารจัดการประชุม											
1. กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	1 (16.67)	5 (83.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (100.00)	14 (70.00)	4.17	0.408	พึงพอใจ มาก	83.40
2. ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และ อุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น	2 (33.33)	4 (66.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (100.00)	14 (70.00)	4.33	0.516	พึงพอใจ มากที่สุด	86.60
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม	1 (16.67)	5 (83.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (100.00)	14 (70.00)	4.17	0.408	พึงพอใจ มาก	83.40
4. ความโปร่งใสในการประชุม	1 (16.67)	5 (83.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (100.00)	14 (70.00)	4.17	0.408	พึงพอใจ มาก	83.40
5. การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	1 (16.67)	5 (83.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (100.00)	14 (70.00)	4.17	0.408	พึงพอใจ มาก	83.40
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารการจัดประชุม	1 (16.67)	5 (83.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (100.00)	14 (70.00)	4.17	0.408	พึงพอใจ มาก	83.40

ตาราง 12 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ											
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนฯ มติของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	2 (10.53)	11 (57.89)	6 (31.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.15	0.376	พึงพอใจ มาก	83.00
2. ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	3 (15.79)	10 (52.63)	6 (31.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.23	0.439	พึงพอใจ มากที่สุด	84.60
3. การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน	2 (11.11)	10 (55.56)	6 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.17	0.389	พึงพอใจ มาก	83.40
4. ความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	4 (21.05)	10 (52.63)	5 (26.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.29	0.469	พึงพอใจ มากที่สุด	85.80
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2 (10.53)	11 (57.89)	6 (31.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.15	0.376	พึงพอใจ มาก	83.00
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	2 (10.53)	11 (57.89)	6 (31.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.15	0.376	พึงพอใจ มาก	83.00

ตาราง 12 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ											
1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	4 (22.22)	11 (61.11)	2 (11.11)	0 (0.00)	1 (5.56)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.27	0.458	พึงพอใจ มากที่สุด	85.40
2. การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม	3 (17.65)	7 (41.18)	7 (41.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	3 (15.00)	4.30	0.483	พึงพอใจ มากที่สุด	86.00
3. หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส	5 (29.41)	10 (58.82)	2 (11.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	3 (15.00)	4.33	0.488	พึงพอใจ มากที่สุด	86.60
4. ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	4 (21.05)	11 (57.89)	3 (15.79)	0 (0.00)	1 (5.26)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.27	0.458	พึงพอใจ มากที่สุด	85.40
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	4 (21.05)	11 (57.89)	3 (15.79)	0 (0.00)	1 (5.26)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.27	0.458	พึงพอใจ มากที่สุด	85.40
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ								4.20	0.414	พึงพอใจ มาก	84.00

หมายเหตุ: 1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7

2. คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

ตาราง 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)
 จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมัน เชื้อเพลิง (กบน.)	2 (10.00)	14 (70.00)	4 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (100.00)	0 (0.00)	4.13	0.342	พึงพอใจ มาก	82.60

หมายเหตุ: 1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7

2. คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตาราง 12 พบว่า

ในภาพรวมทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการบริหารจัดการประชุม ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมา คือ ประเด็นกระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม ประเด็นความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม ประเด็นความโปร่งใสในการประชุม และประเด็นการตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 และประเด็นการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมา คือ ประเด็นการกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปี มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ประเด็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม และประเด็นผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ

จากตาราง 13 พบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

ตาราง 14 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านการบริหารจัดการประชุม	4.27	0.467	พึงพอใจมากที่สุด	85.40
2. ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	4.44	0.511	พึงพอใจมากที่สุด	88.80
3. ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	4.44	0.512	พึงพอใจมากที่สุด	88.80
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ	4.38	0.497	พึงพอใจมากที่สุด	87.60

จากตาราง 14 พบว่า

ภาพรวมทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านของการให้บริการ โดยด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ และด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน เท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 และด้านการบริหารจัดการประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

ตาราง 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านการบริหารจัดการประชุม											
1. กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	2 (18.18)	8 (72.73)	1 (9.09)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (100.00)	9 (45.00)	4.20	0.422	พึงพอใจมาก	84.00
2. ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และ อุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น	3 (27.27)	7 (63.64)	1 (9.09)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (100.00)	9 (45.00)	4.30	0.483	พึงพอใจมากที่สุด	86.00
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม	5 (45.45)	6 (54.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (100.00)	9 (45.00)	4.45	0.522	พึงพอใจมากที่สุด	89.00
4. ความโปร่งใสในการประชุม	4 (36.36)	7 (63.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (100.00)	9 (45.00)	4.36	0.505	พึงพอใจมากที่สุด	87.20
5. การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	2 (18.18)	9 (81.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (100.00)	9 (45.00)	4.18	0.405	พึงพอใจมาก	83.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารการจัดประชุม	3 (27.27)	8 (72.73)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (100.00)	9 (45.00)	4.27	0.467	พึงพอใจมากที่สุด	85.40

ตาราง 15 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ											
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	7 (36.84)	10 (52.63)	2 (10.53)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.41	0.507	พึงพอใจมากที่สุด	88.20
2. ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	6 (31.58)	11 (57.89)	2 (10.53)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.35	0.493	พึงพอใจมากที่สุด	87.00
3. การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน	3 (20.00)	10 (66.67)	2 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.23	0.439	พึงพอใจมากที่สุด	84.60
4. ความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	9 (47.37)	9 (47.37)	1 (5.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.50	0.514	พึงพอใจมากที่สุด	90.00
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	8 (42.11)	10 (52.63)	1 (5.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.44	0.511	พึงพอใจมากที่สุด	88.80
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	8 (42.11)	10 (52.63)	1 (5.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (100.00)	1 (5.00)	4.44	0.511	พึงพอใจมากที่สุด	88.80

ตาราง 15 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ											
1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	5 (27.78)	10 (55.56)	3 (16.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.33	0.488	พึงพอใจมากที่สุด	86.60
2. การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม	3 (18.75)	10 (62.50)	3 (18.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4 (20.00)	4.23	0.439	พึงพอใจมากที่สุด	84.60
3. หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส	5 (29.41)	10 (58.82)	2 (11.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	3 (15.00)	4.33	0.488	พึงพอใจมากที่สุด	86.60
4. ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	6 (33.33)	10 (55.56)	2 (11.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.38	0.500	พึงพอใจมากที่สุด	87.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	7 (38.89)	9 (50.00)	2 (11.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.44	0.512	พึงพอใจมากที่สุด	88.80
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ								4.38	0.497	พึงพอใจมากที่สุด	87.60

หมายเหตุ: 1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานอัยการสูงสุด ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซัพพลายเออร์ (Supplier) และโรงกลั่นน้ำมัน
 2. คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)
จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ ของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมัน เชื้อเพลิง (กบน.)	6 (30.00)	11 (55.00)	3 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (100.00)	0 (0.00)	4.35	0.493	พึงพอใจ มากที่สุด	87.00

หมายเหตุ: 1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานอัยการสูงสุด ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซัพพลายเออร์ (Supplier) และโรงกลั่นน้ำมัน

2. คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตาราง 15 พบว่า

ในภาพรวมทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการบริหารจัดการประชุม ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมา คือ ประเด็นความโปร่งใสในการประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 และประเด็นความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 และประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนมติของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 ตามลำดับ

ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นประเด็นผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมา คือ ประเด็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม และประเด็นหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และประเด็นการกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ตามลำดับ

จากตาราง 16 พบว่า

ตัวอย่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อความพึงพอใจ และการตอบสนองตรงตามความต้องการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	20.00
การขอรับเงินชดเชยจากกองทุนใช้ระยะเวลานาน ต้องการให้กระบวนการพิจารณาการคืนเงินชดเชยรวดเร็วขึ้น หรือควรมีไทม์ไลน์ (Timeline) ที่ชัดเจนในการพิจารณาการคืนเงินชดเชย หรือมีระบบที่สามารถตรวจเช็คสถานะการขอรับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันได้ว่าอยู่ขั้นตอนไหน ผ่านทางระบบออนไลน์	4	50.00
ควรใช้ระบบไอทีให้มากขึ้น	1	12.50
ความรวดเร็วของเอกสารประกอบการประชุม	1	12.50
ทำธุรกรรมผ่านออนไลน์เพื่อความรวดเร็วและถูกต้องไม่ว่าจะเป็นการส่งเงินเข้ากองทุน การขอรับเงินชดเชย เป็นต้น	1	12.50
อยากให้ทำบัตรผ่านเข้าอาคารให้กรรมการ	1	12.50
มีการติดตามผลกระทบยอดรายการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รวดเร็วขึ้น	1	12.50
ระยะเวลาในการตรวจสอบหรือพิจารณาของเจ้าหน้าที่ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้งานสำคัญได้ผลได้อย่างรวดเร็ว	1	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	32	80.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 17 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ร้อยละ 80.00 และมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ร้อยละ 20.00 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องการขอรับเงินชดเชยจากกองทุนใช้ระยะเวลานาน ต้องการให้กระบวนการพิจารณาการคืนเงินชดเชยรวดเร็วขึ้น หรือควรมีไทม์ไลน์ (Timeline) ที่ชัดเจนในการพิจารณาการคืนเงินชดเชย หรือมีระบบที่สามารถตรวจเช็คสถานะการขอรับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันได้ว่าอยู่ขั้นตอนไหน ผ่านทางระบบออนไลน์มากที่สุด

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	10.00
การอนุมัติค่าใช้จ่ายงบบริหารเป็นรายไตรมาสที่มีความล่าช้าในบางไตรมาสทำให้การเบิกค่าใช้จ่ายเงินงบบริหารล่าช้า	1	25.00
บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้งานต้องค้างพอสสมควร	1	25.00
ความล่าช้าในการคืนเงินชดเชย	1	25.00
ปัญหาการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง 2562	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	36	90.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 18 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 90.00 และมีปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 10.00 โดยตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคเรื่องการอนุมัติค่าใช้จ่ายงบบริหารเป็นรายไตรมาสที่มีความล่าช้าในบางไตรมาสทำให้การเบิกค่าใช้จ่ายเงินงบบริหารล่าช้า บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้งานต้องค้างพอสสมควร ความล่าช้าในการคืนเงินชดเชย และปัญหาการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง 2562

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน)

ประเด็นความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	13	32.50
การพิจารณาอนุมัติคืนเงินชดเชยให้รวดเร็วและต่อเนื่อง	5	38.46
การประสานงานและขับเคลื่อนนโยบาย	1	7.69
การผลักดันการปรับโครงสร้างองค์กร และงบประมาณในการขับเคลื่อนให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	7.69
การสนับสนุนและการกลับมาใช้บริการด้านเงินฝากกับธนาคาร	1	7.69
ควรจัดทำระบบไอที (IT) รองรับการจ่ายเงินกองทุนและขอเงินชดเชย	1	7.69
ควรปรับอัตรากองทุนให้ทันสถานการณ์โลก	1	7.69
ดูแลด้านเงินฝาก	1	7.69
ดูแลและบริหารการใช้เงินกองทุนอย่างโปร่งใส	1	7.69
สนับสนุนโครงการที่เกี่ยวข้องการกำหนดชนิดและคุณภาพน้ำมันเชื้อเพลิง	1	7.69
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	27	67.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 19 พบว่า

ตัวอย่างไม่มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน) มากที่สุด ร้อยละ 67.50 และมีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน) ร้อยละ 32.50 โดยตัวอย่างมีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุนเรื่องการพิจารณาอนุมัติคืนเงินชดเชยให้รวดเร็วและต่อเนื่องมากที่สุด

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว)

ประเด็นความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	20.00
กระบวนการได้รับเงินชดเชยคืนให้รวดเร็ว และการติดต่อประสานงานกับทาง กบน. ได้หลากหลายช่องทาง	1	12.50
การได้รับการพิจารณาสนับสนุนด้านเงินฝากกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง	1	12.50
การดูแลด้านเงินฝาก	1	12.50
ลดการใช้กระดาษในการยื่นเอกสารต่าง ๆ	1	12.50
ยกเลิกการชดเชยผลิตภัณฑ์น้ำมันต่าง ๆ เพื่อให้ราคาผลิตภัณฑ์น้ำมันเป็นไปตามกลไกของตลาด	1	12.50
วางแผนจัดเตรียมมาตรการรองรับสถานการณ์เกี่ยวกับเชื้อเพลิงไม่ใช่ว่าเฉพาะแค่ปริมาณและราคา อาจจะเป็นเรื่องชนิดและคุณภาพตามนโยบายที่ถูกกำหนดโดยภาครัฐ	1	12.50
ส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมให้มีการพัฒนาระบบผ่านกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	1	12.50
ต้องการให้มีการพิจารณาถึงความสมเหตุสมผลของงบประมาณให้ถี่ถ้วน เพราะในบางหน่วยงานก็มีการขอเงินที่เกินความจำเป็นและยังไม่เร่งด่วนมาก	1	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	32	80.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 20 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว) ร้อยละ 80.00 และมีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว) ร้อยละ 20.00 โดยตัวอย่างมีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุนเรื่องกระบวนการได้รับเงินชดเชยคืนให้รวดเร็ว และการติดต่อประสานงานกับทาง กบน. ได้หลากหลายช่องทาง การได้รับการพิจารณาสนับสนุนด้านเงินฝากกับธนาคาร

อย่างต่อเนื่อง การดูแลด้านเงินฝาก ลดการใช้กระดาษในการยื่นเอกสารต่าง ๆ ยกเลิกการชดเชยผลิตภัณฑ์น้ำมันต่าง ๆ เพื่อให้ราคาผลิตภัณฑ์น้ำมันเป็นไปตามกลไกของตลาด วางแผนจัดเตรียมมาตรการรองรับสถานการณ์เกี่ยวกับเชื้อเพลิงไม่ใช่เฉพาะแค่ปริมาณและราคา อาจจะเป็นเรื่องชนิดและคุณภาพตามนโยบายที่ถูกกำหนดโดยภาครัฐ ส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมให้มีการพัฒนาระบบผ่านกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และต้องการให้มีการพิจารณาถึงความสมเหตุสมผลของงบประมาณให้ถี่ถ้วน เพราะในบางหน่วยงานก็มีการขอเงินที่เกินความจำเป็นและยังไม่เร่งด่วนมาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่าย (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)

ตาราง 21 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=40)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.35	0.485	พึงพอใจมากที่สุด	87.00
2. ด้านคุณภาพบุคลากร	4.30	0.466	พึงพอใจมากที่สุด	86.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.466	พึงพอใจมากที่สุด	86.00
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ	4.32	0.472	พึงพอใจมากที่สุด	86.40

จากตาราง 21 พบว่า

ภาพรวมทุกด้านการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านของการให้บริการ โดยด้านขั้นตอนและกระบวนการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ด้านคุณภาพบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00

ตาราง 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=40)

การให้บริการของสำนักงานกองทุน น้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ											
1. ความคล่องตัวของขั้นตอน/ กระบวนการให้บริการ	9 (29.03)	14 (45.16)	7 (22.58)	1 (3.23)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.39	0.499	พึงพอใจ มากที่สุด	87.80
2. เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการ ในการเบิกจ่าย	8 (27.59)	14 (48.28)	6 (20.69)	1 (3.45)	0 (0.00)	29 (100.00)	11 (27.50)	4.36	0.492	พึงพอใจ มากที่สุด	87.20
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	8 (26.67)	15 (50.00)	6 (20.00)	0 (0.00)	1 (3.33)	30 (100.00)	10 (25.00)	4.35	0.487	พึงพอใจ มากที่สุด	87.00
4. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	10 (33.33)	15 (50.00)	4 (13.33)	1 (3.33)	0 (0.00)	30 (100.00)	10 (25.00)	4.40	0.500	พึงพอใจ มากที่สุด	88.00
5. บริการครบถ้วนและถูกต้อง	10 (33.33)	17 (56.67)	3 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	30 (100.00)	10 (25.00)	4.37	0.492	พึงพอใจ มากที่สุด	87.40
ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอน และกระบวนการให้บริการ	9 (30.00)	17 (56.67)	4 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	30 (100.00)	10 (25.00)	4.35	0.485	พึงพอใจ มากที่สุด	87.00

ตาราง 22 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=40)

การให้บริการของสำนักงานกองทุน น้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านคุณภาพบุคลากร											
1. ความรู้ ความสามารถ และความ ชำนาญในงานที่ให้บริการ	10 (32.26)	19 (61.29)	2 (6.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.34	0.484	พึงพอใจ มากที่สุด	86.80
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ โดยมิชอบ ฯลฯ)	11 (36.67)	18 (60.00)	1 (3.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	30 (100.00)	10 (25.00)	4.38	0.494	พึงพอใจ มากที่สุด	87.60
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	10 (32.26)	19 (61.29)	1 (3.23)	1 (3.23)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.34	0.484	พึงพอใจ มากที่สุด	86.80
4. ความสามารถในการสื่อสาร/ การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่าง ๆ/ การช่วยแก้ปัญหา	9 (29.03)	17 (54.84)	5 (16.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.35	0.485	พึงพอใจ มากที่สุด	87.00
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	11 (35.48)	19 (61.29)	1 (3.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.37	0.490	พึงพอใจ มากที่สุด	87.40
6. ความสุภาพในการพูดจา/การใช้ คำพูดที่เหมาะสม	11 (35.48)	20 (64.52)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.35	0.486	พึงพอใจ มากที่สุด	87.00
7. การติดตามผลการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	9 (29.03)	18 (58.06)	4 (12.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.33	0.480	พึงพอใจ มากที่สุด	86.60
8. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ/สนับสนุน	8 (25.81)	19 (61.29)	2 (6.45)	2 (6.45)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.30	0.465	พึงพอใจ มากที่สุด	86.00
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพ บุคลากร	9 (29.03)	21 (67.74)	1 (3.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.30	0.466	พึงพอใจ มากที่สุด	86.00

ตาราง 22 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=40)

การให้บริการของสำนักงานกองทุน น้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
1. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อ สื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางโทรศัพท์/ โทรสาร	10 (32.26)	19 (61.29)	2 (6.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.34	0.484	พึงพอใจ มากที่สุด	86.80
2. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อ สื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางอีเมล	11 (37.93)	15 (51.72)	3 (10.34)	0 (0.00)	0 (0.00)	29 (100.00)	11 (27.50)	4.42	0.504	พึงพอใจ มากที่สุด	88.40
3. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อ สื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางเว็บไซต์	7 (25.00)	18 (64.29)	2 (7.14)	1 (3.57)	0 (0.00)	28 (100.00)	12 (30.00)	4.28	0.458	พึงพอใจ มากที่สุด	85.60
4. ความสะดวกในการติดต่อกับ เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน	8 (25.00)	23 (71.88)	1 (3.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (100.00)	8 (20.00)	4.26	0.445	พึงพอใจ มากที่สุด	85.20
5. ความสะดวกของผู้รับบริการในการ เข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน	8 (25.81)	20 (64.52)	3 (9.68)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.29	0.460	พึงพอใจ มากที่สุด	85.80
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	9 (29.03)	21 (67.74)	1 (3.23)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.30	0.466	พึงพอใจ มากที่สุด	86.00
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ								4.32	0.472	พึงพอใจ มากที่สุด	86.40

หมายเหตุ: คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตาราง 22 พบว่า

ในภาพรวมทุกด้านการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความตรงต่อเวลาของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมา คือ ประเด็นความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 และประเด็นบริการครบถ้วนและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพบุคลากร ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมา คือ ประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 ประเด็นความสามารถในการสื่อสาร การอธิบายการให้คำแนะนำต่าง ๆ การช่วยแก้ปัญหา และประเด็นความสุภาพในการพูดจา การใช้คำพูดที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางอีเมล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 และประเด็นความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ตาราง 23 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.14	0.363	พึงพอใจมาก	82.80
2. ด้านคุณภาพบุคลากร	4.11	0.323	พึงพอใจมาก	82.20
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	0.323	พึงพอใจมาก	82.20
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ	4.12	0.337	พึงพอใจมาก	82.40

จากตาราง 23 พบว่า

ภาพรวมทุกด้านการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้านของการให้บริการ โดยด้านขั้นตอนและกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 ด้านคุณภาพบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20

ตาราง 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การให้บริการของสำนักงานกองทุน น้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ											
1. ความคล่องตัวของขั้นตอน/ กระบวนการให้บริการ	2 (11.11)	9 (50.00)	6 (33.33)	1 (5.56)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.18	0.405	พึงพอใจ มาก	83.60
2. เอกสารแสดงขั้นตอน/ กระบวนการในการเบิกจ่าย	2 (11.11)	10 (55.56)	5 (27.78)	1 (5.56)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.17	0.389	พึงพอใจ มาก	83.40
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	1 (5.56)	11 (61.11)	5 (27.78)	0 (0.00)	1 (5.56)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.08	0.289	พึงพอใจ มาก	81.60
4. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	2 (11.11)	12 (66.67)	3 (16.67)	1 (5.56)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.14	0.363	พึงพอใจ มาก	82.80
5. บริการครบถ้วนและถูกต้อง	2 (11.11)	14 (77.78)	2 (11.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.13	0.342	พึงพอใจ มาก	82.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอน และกระบวนการให้บริการ	2 (11.11)	12 (66.67)	4 (22.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.14	0.363	พึงพอใจ มาก	82.80

ตาราง 24 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคยสัมผัสบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
ด้านคุณภาพบุคลากร											
1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	2 (11.11)	15 (83.33)	1 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.12	0.332	พึงพอใจมาก	82.40
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	3 (17.65)	13 (76.47)	1 (5.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	3 (15.00)	4.19	0.403	พึงพอใจมาก	83.80
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	2 (11.11)	14 (77.78)	1 (5.56)	1 (5.56)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.13	0.342	พึงพอใจมาก	82.60
4. ความสามารถในการสื่อสาร/ การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่าง ๆ/ การช่วยแก้ปัญหา	2 (11.11)	12 (66.67)	4 (22.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.14	0.363	พึงพอใจมาก	82.80
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	3 (16.67)	14 (77.78)	1 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.18	0.393	พึงพอใจมาก	83.60
6. ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	3 (16.67)	15 (83.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.17	0.383	พึงพอใจมาก	83.40
7. การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2 (11.11)	13 (72.22)	3 (16.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.13	0.352	พึงพอใจมาก	82.60
8. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สนับสนุน	2 (11.11)	13 (72.22)	2 (11.11)	1 (5.56)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.13	0.352	พึงพอใจมาก	82.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร	2 (11.11)	16 (88.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.11	0.323	พึงพอใจมาก	82.20

ตาราง 24 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคยสัมผัสบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
1. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4 (22.22)	12 (66.67)	2 (11.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.25	0.447	พึงพอใจมากที่สุด	85.00
2. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางอีเมล	4 (25.00)	10 (62.50)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4 (20.00)	4.29	0.469	พึงพอใจมากที่สุด	85.80
3. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางเว็บไซต์	2 (14.29)	10 (71.43)	1 (7.14)	1 (7.14)	0 (0.00)	14 (100.00)	6 (30.00)	4.17	0.389	พึงพอใจมาก	83.40
4. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน	2 (11.11)	16 (88.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.11	0.323	พึงพอใจมาก	82.20
5. ความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน	1 (5.88)	15 (88.24)	1 (5.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	3 (15.00)	4.06	0.250	พึงพอใจมาก	81.20
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	2 (11.11)	16 (88.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.11	0.323	พึงพอใจมาก	82.20
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ								4.12	0.337	พึงพอใจมาก	82.40

หมายเหตุ: 1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7
2. คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตาราง 24 พบว่า

ในภาพรวมทุกด้านการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมา คือ ประเด็นเอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และประเด็นความตรงต่อเวลาของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพบุคลากร ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา คือ ประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 และประเด็นความสุภาพในการพูดจา การใช้คำพูดที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางอีเมล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

ตาราง 25 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60
2. ด้านคุณภาพบุคลากร	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60

จากตาราง 25 พบว่า

ภาพรวมทุกด้านการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านของการให้บริการ โดยด้านขั้นตอนและกระบวนการด้านคุณภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

ตาราง 26 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (n=20)

การให้บริการของสำนักงานกองทุน น้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ											
1. ความคล่องตัวของขั้นตอน/ กระบวนการให้บริการ	7 (53.85)	5 (38.46)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.58	0.515	พึงพอใจ มากที่สุด	91.60
2. เอกสารแสดงขั้นตอน/ กระบวนการในการเบิกจ่าย	6 (54.55)	4 (36.36)	1 (9.09)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (100.00)	9 (45.00)	4.60	0.516	พึงพอใจ มากที่สุด	92.00
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	7 (58.33)	4 (33.33)	1 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	8 (40.00)	4.64	0.505	พึงพอใจ มากที่สุด	92.80
4. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	8 (66.67)	3 (25.00)	1 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	8 (40.00)	4.73	0.467	พึงพอใจ มากที่สุด	94.60
5. บริการครบถ้วนและถูกต้อง	8 (66.67)	3 (25.00)	1 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	8 (40.00)	4.73	0.467	พึงพอใจ มากที่สุด	94.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอน และกระบวนการให้บริการ	7 (58.33)	5 (41.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (100.00)	8 (40.00)	4.58	0.515	พึงพอใจ มากที่สุด	91.60

ตาราง 26 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)

การให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคยสัมผัสบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
ด้านคุณภาพบุคลากร											
1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	8 (61.54)	4 (30.77)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.67	0.492	พึงพอใจมากที่สุด	93.40
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	8 (61.54)	5 (38.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.62	0.506	พึงพอใจมากที่สุด	92.40
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	8 (61.54)	5 (38.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.62	0.506	พึงพอใจมากที่สุด	92.40
4. ความสามารถในการสื่อสาร/ การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่าง ๆ/ การช่วยแก้ปัญหา	7 (53.85)	5 (38.46)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	8 (61.54)	5 (38.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.62	0.506	พึงพอใจมากที่สุด	92.40
6. ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	8 (61.54)	5 (38.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.62	0.506	พึงพอใจมากที่สุด	92.40
7. การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7 (53.85)	5 (38.46)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60
8. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สนับสนุน	6 (46.15)	6 (46.15)	0 (0.00)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.50	0.522	พึงพอใจมากที่สุด	90.00
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร	7 (53.85)	5 (38.46)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60

ตาราง 26 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)

การให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ไม่เคยสัมผัสบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก											
1. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	6 (46.15)	7 (53.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.46	0.519	พึงพอใจมากที่สุด	89.20
2. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางอีเมล	7 (53.85)	5 (38.46)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60
3. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางเว็บไซต์	5 (35.71)	8 (57.14)	1 (7.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (100.00)	6 (30.00)	4.38	0.506	พึงพอใจมากที่สุด	87.60
4. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน	6 (42.86)	7 (50.00)	1 (7.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (100.00)	6 (30.00)	4.46	0.519	พึงพอใจมากที่สุด	89.20
5. ความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน	7 (50.00)	5 (35.71)	2 (14.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (100.00)	6 (30.00)	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	7 (53.85)	5 (38.46)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	7 (35.00)	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60
ผลรวมเฉลี่ยของทุกด้านการให้บริการ								4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60

หมายเหตุ: 1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานอัยการสูงสุด ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซัพพลายเออร์ (Supplier) และโรงกลั่นน้ำมัน

2. คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตาราง 26 พบว่า

ในภาพรวมทุกด้านการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความตรงต่อเวลาของการให้บริการ และประเด็นบริการครบถ้วนและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และประเด็นเอกสารแสดงขั้นตอน กระบวนการในการเบิกจ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพบุคลากร ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ) ประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และประเด็นความสุภาพในการพูดจา การใช้คำพูดที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ประเด็นความสามารถในการสื่อสาร การอธิบาย การให้คำแนะนำต่าง ๆ การช่วยแก้ปัญหา และประเด็นการติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางอีเมล และประเด็นความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน เท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร และประเด็นความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 และประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ตามลำดับ

ตาราง 27 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจและการตอบสนองตรงตามความต้องการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	7.50
การอนุมัติค่าใช้จ่ายงบบริหารเป็นรายไตรมาส มีความล่าช้า	1	33.33
ในบางไตรมาสทำให้การเบิกค่าใช้จ่ายเงินงบบริหารล่าช้าตามไปด้วย ควรนำระบบไอที (IT) มาช่วยในการทำงานให้มากขึ้น	1	33.33
สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีภารกิจในการให้บริการกับผู้ประกอบกิจการปิโตรเลียม การให้บริการจึงควรมีขั้นตอนและระยะเวลาที่รวดเร็วและเหมาะสม เพราะจะมีผลกระทบต่อการประกอบกิจการของภาคเอกชน จึงสมควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	37	92.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 27 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 92.50 และมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 7.50 โดยตัวอย่างที่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เรื่องการอนุมัติค่าใช้จ่ายงบบริหารเป็นรายไตรมาส มีความล่าช้า ในบางไตรมาสทำให้การเบิกค่าใช้จ่ายเงินงบบริหารล่าช้าตามไปด้วย ควรนำระบบไอที (IT) มาช่วยในการทำงานให้มากขึ้น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีภารกิจในการให้บริการกับผู้ประกอบกิจการปิโตรเลียม การให้บริการจึงควรมีขั้นตอนและระยะเวลาที่รวดเร็วและเหมาะสม เพราะจะมีผลกระทบต่อการประกอบกิจการของภาคเอกชน จึงสมควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

ตาราง 28 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณภาพบุคลากรให้ได้รับความพึงพอใจและการตอบสนองตรงตามความต้องการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	5.00
ควรกระตือรือร้นและรับผิดชอบมากกว่านี้	1	50.00
สมควรปรับวิธีการและทัศนคติในการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและภารกิจต่าง ๆ ไปจากเดิม มิใช่ทำงานในรูปแบบเดิมที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการหรือขั้นตอนในปัจจุบัน ซึ่งถือเป็นภารกิจเร่งด่วนมากกว่าการมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มารองรับการทำงาน ถ้าบุคลากรยังมีวิธีคิดและทัศนคติในการทำงานเช่นเดิมก็ไม่มีประโยชน์	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	38	95.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 28 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณภาพบุคลากร ร้อยละ 95.00 และมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณภาพบุคลากร ร้อยละ 5.00 โดยตัวอย่างที่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณภาพบุคลากรเรื่องควรกระตือรือร้นและรับผิดชอบมากกว่านี้ และสมควรปรับวิธีการและทัศนคติในการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและภารกิจต่าง ๆ ไปจากเดิม มิใช่ทำงานในรูปแบบเดิมที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการหรือขั้นตอนในปัจจุบัน ซึ่งถือเป็นภารกิจเร่งด่วนมากกว่าการมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มารองรับการทำงาน ถ้าบุคลากรยังมีวิธีคิดและทัศนคติในการทำงานเช่นเดิมก็ไม่มีประโยชน์

ตาราง 29 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจและการตอบสนองตรงตามความต้องการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	5.00
การยกระดับคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น	1	50.00
เจ้าหน้าที่บริการมีไม่เพียงพอ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	38	95.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 29 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ร้อยละ 95.00 และมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ร้อยละ 5.00 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ เรื่องการยกระดับคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากขึ้น และเจ้าหน้าที่บริการมีไม่เพียงพอ

ตาราง 30 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนตลอดไป

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	12.50
การประสานงานกับสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีความสะดวกมาก และเจ้าหน้าที่สุภาพ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การติดต่อประสานงานง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน	2	40.00
สำนักบริหารการเงินและบริหารองค์กรมีความโปร่งใส ทำงานรวดเร็ว และการติดต่อสื่อสารสะดวก	1	20.00
หน่วยคืนเงินชดเชยบริการดี	1	20.00
การอัปเดตข้อมูลข่าวสาร กฎหมาย และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่มีผลต่อผู้ประกอบการได้ดี และเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	87.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 30 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนตลอดไป ร้อยละ 87.50 และมีข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนตลอดไป ร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนตลอดไปเรื่องการประสานงานกับสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีความสะดวกมากและเจ้าหน้าที่สุภาพ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การติดต่อประสานงานง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานมากที่สุด

ตาราง 31 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2562) ในเรื่อง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

ความพึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
พอใจน้อยกว่าปี 2562	2	5.00
พอใจเท่ากับปี 2562	23	57.50
พอใจมากกว่าปี 2562	14	35.00
ไม่ระบุ	1	2.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 31 พบว่า

ตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินเท่ากับปี 2562 มากที่สุด ร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ พึงพอใจมากกว่าปี 2562 ร้อยละ 35.00 พึงพอใจน้อยกว่าปี 2562 ร้อยละ 5.00 และไม่ระบุ ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตาราง 32 จำนวนและร้อยละของเหตุผลที่พึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2562) ในเรื่อง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

เหตุผลที่พึงพอใจการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	จำนวน	ร้อยละ
พื่อนใจน้อยกว่าปี 2562	2	12.50
การคืนเงินล่าช้ากว่าปี 2562 มาก	1	50.00
การอนุมัติค่าใช้จ่ายเป็นรายไตรมาสทำให้การทำงานมีความล่าช้าต่อสัญญาการจ้างงานลูกจ้างกองทุนน้ำมันทุก 3 เดือน บางไตรมาสอนุมัติเงินงบประมาณไม่ทันไตรมาสนั้น ๆ	1	50.00
พื่อนใจมากกว่าปี 2562	14	87.50
ได้รับเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเร็วขึ้น	2	14.29
ความรวดเร็วจากกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่	1	7.14
ได้รับการตอบสนองที่รวดเร็วและต่อเนื่อง แม้จะมีบางช่วงที่ยังไม่มี	1	7.14
การแต่งตั้งผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง		
มีการติดต่อสื่อสารและการประสานงานให้ข้อมูลข่าวสาร	1	7.14
และการเปลี่ยนแปลงองค์กรและเรื่องอื่นๆอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว		
ไม่ระบุเหตุผล	9	64.29
รวม	16	100.00

จากตาราง 32 พบว่า

เหตุผลที่พึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2562) ในเรื่องการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากกว่าปี 2562 ร้อยละ 87.50 โดยให้เหตุผลว่าได้รับเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเร็วขึ้นมากที่สุด และตัวอย่างที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าปี 2562 ร้อยละ 12.50 ให้เหตุผลว่าการคืนเงินล่าช้ากว่าปี 2562 มาก และการอนุมัติค่าใช้จ่ายเป็นรายไตรมาสทำให้การทำงานมีความล่าช้าต่อสัญญาการจ้างงานลูกจ้างกองทุนน้ำมันทุก 3 เดือน บางไตรมาสอนุมัติเงินงบประมาณไม่ทันไตรมาสนั้น ๆ

ตาราง 33 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน และเบิกจ่ายเงิน

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	12.50
การเบิกจ่ายเงินให้ผู้ประกอบการมีความล่าช้า ควรลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน อาจทำให้กระบวนการรวดเร็วขึ้น	3	60.00
การที่กองทุนน้ำมันมีมติอนุมัติเงินค่าใช้จ่ายเป็นรายไตรมาสจำนวน 4 ไตรมาส นั้น บางไตรมาสไม่สามารถอนุมัติเงินบริหารได้ทันที ทำให้ไม่สามารถเบิกจ่ายเงินได้ทันที จึงเกิดค่าปรับในการส่งเงินประกันสังคม	1	20.00
การปรับเปลี่ยนจากเดิม มาปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ใหม่ โครงสร้างองค์กร ยังไม่ได้รับอนุมัติกรอบใหม่ ทำให้ความรับผิดชอบต่องานไม่สมบูรณ์	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	87.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 33 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน และเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 87.50 และมีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคเรื่องการเบิกจ่ายเงินให้ผู้ประกอบการมีความล่าช้า ควรลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน อาจทำให้กระบวนการรวดเร็วขึ้นมากที่สุด

ตาราง 34 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (โดยเร่งด่วน)

ประเด็นความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	12.50
ความรวดเร็วในการคืนเงิน	3	60.00
ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว	1	20.00
เจ้าหน้าที่ด้านชดเชยกองทุนมีไม่เพียงพอในการให้บริการ	1	20.00
เพิ่มช่องทางในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ให้มีความสะดวกมากขึ้น	1	20.00
โอนเงินเข้าบัญชีโดยเร็ว เพื่อลดการเดินทาง พร้อมแจ้งข้อมูลทางอีเมล (E-mail)	1	20.00
กระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ควรรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	87.50
รวม	40	100.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อเสนอแนะ

จากตาราง 34 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (โดยเร่งด่วน) ร้อยละ 87.50 และมีความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (โดยเร่งด่วน) ร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุนเรื่องความรวดเร็วในการคืนเงินมากที่สุด

ตาราง 35 จำนวนและร้อยละของความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน

ประเด็นความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	12.50
ปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบและคืนเงินชดเชยให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือน	2	40.00
ควรมีระบบไอที (IT) เพื่อลดกระดาษ ลดขั้นตอน ทำให้งานรวดเร็ว	1	20.00
ความแม่นยำของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของระเบียบการใช้จ่ายเงินกองทุนฯ เพื่อให้หน่วยงานที่ขอรับเงินสนับสนุนได้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง	1	20.00
คาดหวังว่าสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงจะรับ-จ่าย และดำเนินการด้านภาษี (หัก ณ ที่จ่าย/นำส่งข้อมูลให้สรรพากร) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	87.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 35 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 87.50 และที่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงินเรื่องปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบและคืนเงินชดเชยให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือนมากที่สุด

ตาราง 36 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดอ่อนของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน

จุดอ่อนของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	12.50
ระยะเวลาในการตรวจสอบนานมาก และเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ และระบบการยื่นขอเงินชดเชยกองทุนน้ำมันทางอินเทอร์เน็ตต้องบันทึกข้อมูลจำนวนมาก ไม่สามารถอัปโหลดจากไฟล์ Excel ได้	1	20.00
กระบวนการตรวจสอบหลายขั้นตอน	1	20.00
ความแม่นยำของกฎระเบียบต่าง ๆ ของการใช้จ่ายเงิน	1	20.00
ความล่าช้าในการจ่ายเงินชดเชย	1	20.00
ใช้เอกสารจำนวนมาก ผ่านหลายหน่วยงาน	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	87.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 36 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดอ่อนของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 87.50 และมีความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดอ่อนของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบนานมากและเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ และระบบการยื่นขอเงินชดเชยกองทุนน้ำมันทางอินเทอร์เน็ตต้องบันทึกข้อมูลจำนวนมาก ไม่สามารถอัปโหลดจากไฟล์ Excel ได้ กระบวนการตรวจสอบหลายขั้นตอน ความแม่นยำของกฎระเบียบต่าง ๆ ของการใช้จ่ายเงิน ความล่าช้าในการจ่ายเงินชดเชย และใช้เอกสารจำนวนมาก ผ่านหลายหน่วยงาน

ตาราง 37 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน

จุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	12.50
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีความใส่ใจ	3	60.00
ในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถ		
ขั้นตอนการทำงานมีการช่วยกันตรวจสอบของหลายหน่วยงาน	1	20.00
การประสานงานรวดเร็วและถูกต้อง	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	87.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 37 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 87.50 และมีความคิดเห็นในภาพรวมเรื่องจุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีความใส่ใจในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถมากที่สุด

ส่วนที่ 5 การประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตาราง 38 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=40)

การดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความคิดเห็น					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
1. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการจำนวนเงินในกองทุนฯ ให้เพียงพอ เพื่อใช้ในกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	9 (30.00)	19 (63.33)	2 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	30 (100.00)	10 (25.00)	4.32	0.476	เห็นด้วยมากที่สุด	86.40
2. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการกองทุนฯ ที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	8 (25.81)	20 (64.52)	3 (9.68)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.29	0.460	เห็นด้วยมากที่สุด	85.80
3. กองทุนฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง	8 (25.81)	18 (58.06)	5 (16.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.31	0.471	เห็นด้วยมากที่สุด	86.20
4. กองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้าและการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและทันท่วงทีในการรักษาเสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศ	9 (28.13)	18 (56.25)	5 (15.63)	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (100.00)	8 (20.00)	4.33	0.480	เห็นด้วยมากที่สุด	86.60
5. กองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	7 (22.58)	13 (41.94)	9 (29.03)	2 (6.45)	0 (0.00)	31 (100.00)	9 (22.50)	4.35	0.489	เห็นด้วยมากที่สุด	87.00

ตาราง 38 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=40)

การดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความคิดเห็น					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
6. กองทุนฯ เผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการกองทุนฯ ต่อสาธารณะอย่างชัดเจน	6 (18.75)	14 (43.75)	10 (31.25)	1 (3.13)	1 (3.13)	32 (100.00)	8 (20.00)	4.30	0.470	เห็นด้วย มากที่สุด	86.00
7. กองทุนฯ กำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุนหรืออัตราเงินชดเชยที่ชัดเจนและเหมาะสม	5 (15.63)	20 (62.50)	7 (21.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (100.00)	8 (20.00)	4.20	0.408	เห็นด้วย มาก	84.00
8. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ต้องส่งเงินเข้ากองทุนฯ อย่างชัดเจน	5 (15.15)	21 (63.64)	7 (21.21)	0 (0.00)	0 (0.00)	33 (100.00)	7 (17.50)	4.19	0.402	เห็นด้วย มาก	83.80
9. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ได้รับเงินชดเชยจากกองทุนฯ อย่างชัดเจน	5 (15.63)	20 (62.50)	7 (21.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (100.00)	8 (20.00)	4.20	0.408	เห็นด้วย มาก	84.00
ภาพรวม								4.28	0.452	เห็นด้วย มากที่สุด	85.60

หมายเหตุ: คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตาราง 38 พบว่า

ในภาพรวมความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นกองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ประเด็นกองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้าและการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและทันท่วงทีในการรักษาเสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศ ฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ประเด็นกองทุนฯ มีการบริหารจัดการจำนวนเงินในกองทุนฯ ให้เพียงพอ เพื่อใช้ในกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ประเด็นกองทุนฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และประเด็นกองทุนฯ เผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการกองทุนฯ ต่อสาธารณะอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

ตาราง 39 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความความคิดเห็น					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
1. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการจำนวนเงินในกองทุนฯ ให้เพียงพอ เพื่อใช้ในกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3 (20.00)	11 (73.33)	1 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.21	0.426	เห็นด้วย มากที่สุด	84.20
2. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการกองทุนฯ ที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	3 (20.00)	11 (73.33)	1 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.21	0.426	เห็นด้วย มากที่สุด	84.20
3. กองทุนฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง	3 (18.75)	10 (62.50)	3 (18.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4 (20.00)	4.23	0.439	เห็นด้วย มากที่สุด	84.60
4. กองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้าและการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจนเพื่อความโปร่งใสและทันท่วงทีในการรักษาเสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศ	4 (23.53)	10 (58.82)	3 (17.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	3 (15.00)	4.29	0.469	เห็นด้วย มากที่สุด	85.80
5. กองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2 (12.50)	7 (43.75)	6 (37.50)	1 (6.25)	0 (0.00)	16 (100.00)	4 (20.00)	4.22	0.441	เห็นด้วย มากที่สุด	84.40
6. กองทุนฯ เผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการกองทุนฯ ต่อสาธารณะอย่างชัดเจน	1 (5.88)	9 (52.94)	5 (29.41)	1 (5.88)	1 (5.88)	17 (100.00)	3 (15.00)	4.10	0.316	เห็นด้วย มาก	82.00

ตาราง 39 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=20)

การดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความคิดเห็น					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
7. กองทุนฯ กำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุนหรืออัตราเงินชดเชยที่ชัดเจนและเหมาะสม	1 (5.88)	12 (70.59)	4 (23.53)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (100.00)	3 (15.00)	4.08	0.277	เห็นด้วย มาก	81.60
8. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ต้องส่งเงินเข้ากองทุนฯ อย่างชัดเจน	1 (5.56)	13 (72.22)	4 (22.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.07	0.267	เห็นด้วย มาก	81.40
9. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ได้รับเงินชดเชยจากกองทุนฯ อย่างชัดเจน	1 (5.56)	13 (72.22)	4 (22.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (100.00)	2 (10.00)	4.07	0.267	เห็นด้วย มาก	81.40
ภาพรวม								4.16	0.370	เห็นด้วย มาก	83.20

หมายเหตุ: 1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7

2. คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตาราง 39 พบว่า

ในภาพรวมความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นกองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้าและการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและทันท่วงทีในการรักษาเสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมา คือ ประเด็นกองทุนฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ประเด็นกองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 ประเด็นกองทุนฯ มีการบริหารจัดการจำนวนเงินในกองทุนฯ ให้เพียงพอ เพื่อใช้ในกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเด็นกองทุนฯ มีการบริหารจัดการกองทุนฯ ที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 และประเด็นกองทุนฯ เผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการกองทุนฯ ต่อสาธารณะอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ตาราง 40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายนอก (n=20)

การดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความคิดเห็น					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
1. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการจำนวนเงิน ในกองทุนฯ ให้เพียงพอ เพื่อใช้ในกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6 (40.00)	8 (53.33)	1 (6.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.43	0.514	เห็นด้วย มากที่สุด	88.60
2. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการกองทุนฯ ที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	5 (31.25)	9 (56.25)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4 (20.00)	4.36	0.497	เห็นด้วย มากที่สุด	87.20
3. กองทุนฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพ ระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ใน ระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง	5 (33.33)	8 (53.33)	2 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.38	0.506	เห็นด้วย มากที่สุด	87.60
4. กองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้า และการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและทันท่วงทีในการรักษา เสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง ในประเทศ	5 (33.33)	8 (53.33)	2 (13.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.38	0.506	เห็นด้วย มากที่สุด	87.60
5. กองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของ กองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5 (33.33)	6 (40.00)	3 (20.00)	1 (6.67)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.45	0.522	เห็นด้วย มากที่สุด	89.00
6. กองทุนฯ เผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการ กองทุนฯ ต่อสาธารณะอย่างชัดเจน	5 (33.33)	5 (33.33)	5 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.50	0.527	เห็นด้วย มากที่สุด	90.00

ตาราง 40 (ต่อ) จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=20)

การดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความคิดเห็น					รวม	ไม่เคย สัมผัส บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด						
7. กองทุนฯ กำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุนหรืออัตราเงินชดเชยที่ชัดเจนและเหมาะสม	4 (26.67)	8 (53.33)	3 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.33	0.492	เห็นด้วยมากที่สุด	86.60
8. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ต้องส่งเงินเข้ากองทุนฯ อย่างชัดเจน	4 (26.67)	8 (53.33)	3 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (100.00)	5 (25.00)	4.33	0.492	เห็นด้วยมากที่สุด	86.60
9. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ได้รับเงินชดเชยจากกองทุนฯ อย่างชัดเจน	4 (28.57)	7 (50.00)	3 (21.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (100.00)	6 (30.00)	4.36	0.505	เห็นด้วยมากที่สุด	87.20
ภาพรวม								4.39	0.507	เห็นด้วยมากที่สุด	87.80

หมายเหตุ: 1. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมการค้าต่างประเทศ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานอัยการสูงสุด ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซัพพลายเออร์ (Supplier) และโรงกลั่นน้ำมัน

2. คะแนนค่าเฉลี่ยและเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตาราง 40 พบว่า

ในภาพรวมความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นกองทุนฯ เผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการกองทุนฯ ต่อสาธารณะอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ ประเด็นกองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ประเด็นกองทุนฯ มีการบริหารจัดการจำนวนเงินในกองทุนฯ ให้เพียงพอ เพื่อใช้ในกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 ประเด็นกองทุนฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง และประเด็นกองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้าและการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและทันท่วงทีในการรักษาเสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ประเด็นกองทุนฯ มีการบริหารจัดการกองทุนฯ ที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และประเด็นกองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ได้รับเงินชดเชยจากกองทุนฯ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ตามลำดับ

ตาราง 41 จำนวนและร้อยละของความคุ้มค่าในการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผ่านมา

ความคุ้มค่าในการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	8	20.00
มาก	20	50.00
ปานกลาง	11	27.50
น้อย	0	0.00
น้อยที่สุด	1	2.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 41 พบว่า

ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผ่านมาว่ามีความคุ้มค่ามาก ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ คุ้มค่าปานกลาง ร้อยละ 27.50 คุ้มค่ามากที่สุด ร้อยละ 20.00 และค่าน้อยที่สุด ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตาราง 42 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	จำนวน	ร้อยละ
ควรให้มีการดำเนินงานต่อไป โดยมีเหตุผลดังนี้	28	70.00
รักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนตลอดจนให้ภาคธุรกิจสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้และแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดวิกฤตการณ์น้ำมันในตลาดโลกได้	7	25.00
การทำงานโปร่งใสและรวดเร็ว	2	7.14
เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทเฉพาะและมีส่วนสำคัญต่อภาคพลังงาน	1	3.57
ขั้นตอนการรับเงินเป็นระบบไม่ต้องไปรับที่สรรพสามิต	1	3.57
เพื่อบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการไม่ได้รับเงินงบประมาณ	1	3.57
ไม่แสดงความคิดเห็น	16	57.14
ไม่ควรให้มีการดำเนินงานต่อไป โดยมีเหตุผลดังนี้	1	2.50
เป็นการบิดเบือนราคา ทำให้ราคาไม่เป็นไปตามกลไกตลาดที่แท้จริง	1	100.00
ไม่ระบุ	11	27.50
รวม	40	100.00

จากตาราง 42 พบว่า

ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงให้มีการดำเนินงานต่อไปมากที่สุด ร้อยละ 70.00 โดยให้เหตุผลว่ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง รักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนตลอดจนให้ภาคธุรกิจสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ และแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดวิกฤตการณ์น้ำมันในตลาดโลกได้มากที่สุด ส่วนตัวอย่างที่เห็นว่าไม่ควรให้มีการดำเนินงานต่อไป ร้อยละ 2.50 โดยให้เหตุผลว่าเป็นการบิดเบือนราคา ทำให้ราคาไม่เป็นไปตามกลไกตลาดที่แท้จริง และไม่ระบุความคิดเห็น ร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

ตาราง 43 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	10.00
การรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิง สมควรคำนึงสัดส่วนของเงินที่นำส่งเข้ากองทุนตามประเภทของน้ำมันเชื้อเพลิง อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้จ่ายเงินเข้ากองทุนเป็นหลัก มิให้นำไปรักษาเสถียรภาพในน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทที่ไม่มีโอกาสส่งเงินเข้ากองทุน เพื่อมิให้ประชาชนผู้จ่ายเงินให้กองทุนโดยทางอ้อม มีข้อสงสัยหรือมีข้อโต้แย้งต่อเงินที่จะต้องมีการจ่ายสำหรับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงนั้น ๆ	1	25.00
ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาขับเคลื่อนงานให้มีความสุข รวดเร็ว ถูกต้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	1	25.00
ระยะเวลาของการคืนเงินควรเพิ่มความรวดเร็ว	1	25.00
ลดภาระการเก็บเงินเข้ากองทุน	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	36	90.00
รวม	40	100.00

จากตาราง 43 พบว่า

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 90.00 และที่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 10.00 โดยตัวอย่างที่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเรื่องการรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิง สมควรคำนึงสัดส่วนของเงินที่นำส่งเข้ากองทุนตามประเภทของน้ำมันเชื้อเพลิง อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้จ่ายเงินเข้ากองทุนเป็นหลัก มิให้นำไปรักษาเสถียรภาพในน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทที่ไม่มีโอกาสส่งเงินเข้ากองทุน เพื่อมิให้ประชาชนผู้จ่ายเงินให้กองทุนโดยทางอ้อม มีข้อสงสัยหรือมีข้อโต้แย้งต่อเงินที่จะต้องมีการจ่ายสำหรับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงนั้น ๆ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาขับเคลื่อนงานให้มีความสุข รวดเร็ว ถูกต้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ระยะเวลาของการคืนเงินควรเพิ่มความรวดเร็ว และลดภาระการเก็บเงินเข้ากองทุน

บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและประเมินระดับความสำเร็จจากผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีประชากรเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และวิธีตอบแบบสอบถามออนไลน์ ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563 ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 40 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 32.50 และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 17.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.00 ระดับปริญญาเอกและต่ำกว่าปริญญาตรี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.00 ส่วนมากตัวอย่างเป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ ประเภทเอกชน ร้อยละ 32.50 และประเภทรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 20.00 ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ระดับชำนาญการ ร้อยละ 12.50 และระดับชำนาญการพิเศษ ร้อยละ 10.00 มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการส่งเงิน/รับเงินชดเชย ร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ ด้านบริหารโครงการ ร้อยละ 32.50 และด้านการเงิน-บัญชี ร้อยละ 30.00 โดยเป็นผู้ค้าน้ำมันตาม ม.7 ร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ สังกัดกรมธุรกิจพลังงาน ร้อยละ 7.50 และสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน สังกัดสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน สังกัดกรมสรรพสามิต สังกัดกรมศุลกากร สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สังกัดบริษัทเอกชน และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตัวอย่างเคยใช้บริการหรือประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ มากที่สุด ร้อยละ 42.50 รองลงมา คือ เรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 32.50 และเรื่อง

การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ร้อยละ 25.00 โดยมีประสบการณ์ในการนำส่งเงิน การรับเงินชดเชย การขอรับเงินสนับสนุนมากกว่า 5 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 30.00 และมีประสบการณ์ระหว่าง 3-5 ปี ร้อยละ 22.50

ตัวอย่างส่วนใหญ่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 90.00 และไม่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีเพียงร้อยละ 10.00 โดยติดต่อเรื่องการขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 30.56 และเรื่องการนำเรื่องเสนอ คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ และเรื่องอื่น ๆ เช่น การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์พลังงาน การสอบถามเกี่ยวกับประกาศกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การให้บริการด้านบริหารจัดการทางการเงินของธนาคารกรุงไทย เข้าประชุม ในฐานะกรรมการในคณะกรรมการบริการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ธนาคารร่วมประมวลเงินฝากเพื่อให้บริการ รับฝากเงินของกองทุนน้ำมัน ประกาศอัตรากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 แต่ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 60.00 และที่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีเพียงร้อยละ 40.00 ซึ่งตัวอย่างที่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เข้าร่วมในฐานะ คณะกรรมการมากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) พิจารณา ร้อยละ 43.75 และเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการประชุม ร้อยละ 6.25

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ในภาพรวมทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการบริหารจัดการประชุม ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และประเด็นความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20

ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40

ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุน ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และประเด็นผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40

ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)

ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80

ผลการสำรวจของทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงและการบริการของฝ่ายเลขานุการฯ สามารถสรุปเป็นรายด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
ด้านการบริหารการจัดประชุม	4.24	0.437	พึงพอใจมากที่สุด	84.80
ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	4.32	0.475	พึงพอใจมากที่สุด	86.40
ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุน	4.35	0.486	พึงพอใจมากที่สุด	87.00
ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)	4.24	0.435	พึงพอใจมากที่สุด	84.80

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.) จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กบน.)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	4.13	0.342	พึงพอใจมาก	82.60
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	4.35	0.493	พึงพอใจมากที่สุด	87.00

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ร้อยละ 80.00 และมีข้อเสนอแนะ มีเพียงร้อยละ 20.00 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องการขอรับเงินชดเชยจากกองทุนใช้ระยะเวลานาน ต้องการให้กระบวนการพิจารณาการคืนเงินชดเชยรวดเร็วขึ้น หรือควรมีไทม์ไลน์ (Timeline) ที่ชัดเจนในการพิจารณาการคืนเงินชดเชย หรือมีระบบ

ที่สามารถตรวจเช็คสถานะการขอรับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันได้ว่าอยู่ขั้นตอนใด ผ่านทางระบบออนไลน์มากที่สุด

ด้านปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการขอรับบริการจากคณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 90.00 และที่มีปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 10.00 โดยตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรค เรื่องการอนุมัติค่าใช้จ่ายงบบริหารเป็นรายไตรมาสที่มีความล่าช้าในบางไตรมาสทำให้การเบิกค่าใช้จ่ายเงินงบบริหารล่าช้า บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้งานต้องค้างพอสมควร ความล่าช้าในการคืนเงินชดเชย และปัญหาการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง 2562

ด้านความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน) ตัวอย่างไม่มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน) มากที่สุด ร้อยละ 67.50 และมีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน) ร้อยละ 32.50 โดยตัวอย่างมีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน เรื่องการพิจารณาอนุมัติคืนเงินชดเชยให้รวดเร็ว และต่อเนื่องมากที่สุด

ด้านความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว) ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว) ร้อยละ 80.00 และมีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว) มีเพียงร้อยละ 20.00 โดยตัวอย่างมีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ช่วยเหลือหรือสนับสนุนเรื่องกระบวนการได้รับเงินชดเชยคืนให้รวดเร็ว และการติดต่อประสานงานกับทาง กบน. ได้หลากหลายช่องทาง การได้รับการพิจารณาสนับสนุนด้านเงินฝากกับธนาคารอย่างต่อเนื่อง การดูแลด้านเงินฝาก ลดการใช้กระดาษในการยื่นเอกสารต่าง ๆ ยกเลิกการชดเชยผลิตภัณฑ์น้ำมันต่าง ๆ เพื่อให้ราคาผลิตภัณฑ์น้ำมันเป็นไปตามกลไกของตลาด วางแผนจัดเตรียมมาตรการรองรับสถานการณ์เกี่ยวกับเชื้อเพลิงไม่ใช่เฉพาะแค่ปริมาณและราคา อาจจะเป็นเรื่องชนิดและคุณภาพ ตามนโยบายที่ถูกกำหนดโดยภาครัฐ ส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมให้มีการพัฒนาระบบผ่านกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และอยากให้มีการพิจารณาถึงความสมเหตุสมผลของงบประมาณให้ถี่ถ้วน เพราะในบางหน่วยงานก็มีการขอเงินที่เกินความจำเป็นและไม่เร่งด่วนมาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่าย (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)

ในภาพรวมทุกด้านการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความตรงต่อเวลาของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.40 คิดเป็นคิดเป็นร้อยละ 88.00 และประเด็นความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

ด้านคุณภาพบุคลากร ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 และประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางอีเมล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80

ผลการสำรวจของทุกด้านการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สามารถสรุปเป็นรายด้านดังตารางต่อไปนี้

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.35	0.485	พึงพอใจมากที่สุด	87.00
ด้านคุณภาพบุคลากร	4.30	0.466	พึงพอใจมากที่สุด	86.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.466	พึงพอใจมากที่สุด	86.00

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	4.12	0.337	พึงพอใจมาก	82.40
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	4.58	0.515	พึงพอใจมากที่สุด	91.60

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านขั้นตอนและ

กระบวนการให้บริการ ร้อยละ 92.50 และมีข้อเสนอแนะ มีเพียงร้อยละ 7.50 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ เรื่องการอนุมัติค่าใช้จ่ายงบบริหารเป็นรายไตรมาส มีความล่าช้า ในบางไตรมาสทำให้การเบิกค่าใช้จ่ายเงิน งบบริหารล่าช้าตามไปด้วย ควรนำระบบไอที (IT) มาช่วยในการทำงานให้มากขึ้น สำนักงานกองทุนน้ำมัน เชื้อเพลิงมีภารกิจในการให้บริการกับผู้ประกอบกิจการปิโตรเลียม การให้บริการจึงควรมีขั้นตอนและระยะเวลา ที่รวดเร็วและเหมาะสม เพราะจะมีผลกระทบต่อผู้ประกอบการของภาคเอกชน จึงสมควรนำระบบ สารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณภาพบุคลากร ตัวอย่าง ส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านคุณภาพบุคลากร ร้อยละ 95.00 และมีข้อเสนอแนะ มีเพียงร้อยละ 5.00 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องควรกระตือรือร้นและรับผิดชอบ มากกว่านี้ และสมควรปรับวิธีการและทัศนคติในการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของ สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและภารกิจต่าง ๆ ไปจาก เดิม มิใช่ทำงานในรูปแบบเดิมที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการหรือขั้นตอนในปัจจุบัน ซึ่งถือเป็นภารกิจเร่งด่วน มากกว่าการมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มารองรับการทำงาน ถ้าบุคลากรยังมีวิธีคิดและทัศนคติในการทำงานเช่นเดิมก็ ไม่มีประโยชน์

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ร้อยละ 95.00 และมีข้อเสนอแนะ เพียงร้อยละ 5.00 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องการยกระดับคุณภาพการให้บริการกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มากขึ้น และเจ้าหน้าที่บริการมีไม่เพียงพอ

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนตลอดไป ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มี ข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนตลอดไป ร้อยละ 87.50 และมีข้อเสนอแนะเพียง ร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องการประสานงานกับสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีความสะดวกมากและเจ้าหน้าที่สุภาพ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การติดต่อประสานงานง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจโดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2562) ในเรื่องการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างมีความพึงพอใจเท่ากับปี 2562 มากที่สุด ร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ พึงพอใจมากกว่าปี 2562 ร้อยละ 35.00 และพึงพอใจน้อยกว่าปี 2562 ร้อยละ 5.00 โดยเหตุผลที่ตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากกว่าปี 2562 คือ เรื่องได้รับเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเร็วขึ้น และเหตุผลที่ตัวอย่าง มีความพึงพอใจน้อยกว่าปี 2562 คือ เรื่องการคืนเงินล่าช้ากว่าปี 2562 มาก และการอนุมัติค่าใช้จ่าย เป็นรายไตรมาสทำให้การทำงานมีความล่าช้าต่อสัญญาการจ้างงานลูกจ้างกองทุนน้ำมันทุก 3 เดือน บางไตรมาสอนุมัติเงินงบบริหารไม่ทันไตรมาสนั้น ๆ

ด้านปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน และเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 87.50 และมีปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีปัญหา

และอุปสรรคเรื่องการเบิกจ่ายเงินให้ผู้ประกอบการมีความล่าช้า ควรลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน อาจทำให้กระบวนการรวดเร็วขึ้นมากที่สุด

ด้านความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (โดยเร่งด่วน) ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (โดยเร่งด่วน) ร้อยละ 87.50 และมีความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (โดยเร่งด่วน) มีเพียงร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีความต้องการให้หน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือหรือสนับสนุน เรื่องความรวดเร็วในการคืนเงินมากที่สุด

ด้านความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 87.50 และมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน มีเพียงร้อยละ 12.50 โดยตัวอย่างมีความคาดหวังเรื่องปรับปรุงขั้นตอนการตรวจสอบและคืนเงินชดเชยให้เสร็จสิ้นภายใน 3 เดือนมากที่สุด

ในภาพรวมเรื่องจุดอ่อนและจุดแข็งของหน่วยรับเงินและเบิกจ่ายเงิน ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นว่าหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินมีจุดอ่อน คือ เรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบนานมาก และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ และระบบการยื่นขอเงินชดเชยกองทุนน้ำมันทางอินเทอร์เน็ตต้องบันทึกข้อมูลจำนวนมาก ไม่สามารถอัปโหลดจากไฟล์ Excel ได้ กระบวนการตรวจสอบหลายขั้นตอน ความแม่นยำของกฎระเบียบต่าง ๆ ของการใช้เงิน ความล่าช้าในการจ่ายคืนเงินชดเชย และใช้เอกสารจำนวนมาก ผ่านหลายหน่วยงาน สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นว่าหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินมีจุดแข็ง คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีความใส่ใจในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถมากที่สุด

ส่วนที่ 5 การประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ในภาพรวมความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยประเด็นกองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 และประเด็นกองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้าและการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและทันสมัยทันต่อการรักษาเสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60

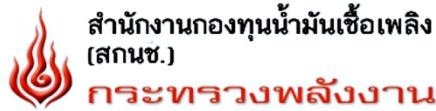
ความคิดเห็นภาพรวมต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ความคิดเห็นโดยรวมต่อการดำเนินงาน ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	4.16	0.370	เห็นด้วยมาก	83.20
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	4.39	0.507	เห็นด้วยมากที่สุด	87.80

ด้านความคุ้มค่าในการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผ่านมา ตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีค่ามาก ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ คุ้มค่าปานกลาง ร้อยละ 27.50 คุ้มค่ามากที่สุด ร้อยละ 20.00 และค่าน้อยที่สุด ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ โดยตัวอย่างเห็นควรให้มีการดำเนินงานต่อไปมากที่สุด ร้อยละ 70.00 โดยให้เหตุผลว่ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนตลอดจนให้ภาคธุรกิจสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้และแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดวิกฤตการณ์น้ำมันในตลาดโลกได้ และตัวอย่างที่เห็นว่าไม่ควรให้มีการดำเนินงานต่อไป ร้อยละ 2.50 โดยให้เหตุผลว่าเป็นการบิดเบือนราคา ทำให้ราคาไม่เป็นไปตามกลไกตลาดที่แท้จริง

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 90.00 และมีข้อเสนอแนะ มีเพียงร้อยละ 10.00 โดยตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเรื่องการรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิง สมควรคำนึงสัดส่วนของเงินที่นำส่งเข้ากองทุนตามประเภทของน้ำมันเชื้อเพลิง อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้จ่ายเงินเข้ากองทุนเป็นหลัก มิใช่เข้าไปรักษาเสถียรภาพในน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทที่ไม่มีโอกาสส่งเงินเข้ากองทุน เพื่อมิให้ประชาชนผู้จ่ายเงินให้กองทุนโดยทางอ้อม มีข้อสงสัยหรือมีข้อโต้แย้งต่อเงินที่จะต้องมีการจ่ายสำหรับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงนั้น ๆ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาขับเคลื่อนงานให้มีความสุข รวดเร็ว ถูกต้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงผัน ระยะเวลาของการคืนเงินควรเพิ่มความรวดเร็ว และลดภาระการเก็บเงินเข้ากองทุน

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ ที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ - นามสกุล อายุ
2. เบอร์โทรศัพท์/มือถือ E-mail
3. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
4. อายุ 1. 20 - 30 ปี 2. 31 - 40 ปี 3. 41 - 50 ปี 4. 51 - 60 ปี 5. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
5. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
6. ท่านเป็นบุคลากรประเภทใด (เลือกตอบข้อเดียว)
 - 1. ข้าราชการ 2. รัฐวิสาหกิจ 3. เอกชน
7. ท่านอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ระดับใด (เลือกตอบข้อเดียว)
 - 1. ระดับปฏิบัติการ 2. ระดับชำนาญการ 3. ระดับชำนาญการพิเศษ
 - 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
8. ท่านเป็นเจ้าของหน้าที่ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องอะไรมากที่สุด (เลือกตอบข้อเดียว)
 - 1. ด้านการเงิน - บัญชี 2. ด้านบริหารโครงการ
 - 3. ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ
9. หน่วยงานของท่านสังกัดที่ใด (เลือกตอบข้อเดียว)
 - 1. สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน 2. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
 - 3. กรมธุรกิจพลังงาน 4. กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
 - 5. กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ 6. กรมสรรพสามิต
 - 7. กรมศุลกากร 8. ผู้ค้าน้ำมันตาม ม .7
 - 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 คำถามเฉพาะการประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

1. ท่านใช้บริการ/ประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในเรื่องใด
 - 1. การนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ
 - 2. การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ
 - 3. การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ
2. ท่านมีประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุนมานานเท่าไร (เลือกตอบข้อเดียว)
 - 1. น้อยกว่า 6 เดือน 2. ระหว่าง 6-12 เดือน 3. ระหว่าง 1-3 ปี
 - 4. ระหว่าง 3-5 ปี 5. มากกว่า 5 ปี
3. ท่านเคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงหรือไม่
 - 1. เคย 2. ไม่เคย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 4)
4. โปรดระบุเรื่องที่ท่านติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีเรื่องอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ 2. การนำเรื่องเสนอคณะกรรมการกองทุนฯ
 - 3. การขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการกองทุนฯ
 - 4. เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. ท่านเคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) หรือไม่
 - 1. เคย 2. ไม่เคย
6. ท่านเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ในฐานะอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. เป็นคณะกรรมการ 2. เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการประชุม 3. เป็นผู้เสนอเรื่อง
 - 4. เป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) พิจารณา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

1. ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ในด้านการบริหาร การจัดประชุม และบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน กรุณาให้คะแนน 1 - 5 คะแนน โดยที่ 5 = พอใจมากที่สุด ถึง 1 = พอใจน้อยที่สุด (เลือกตอบข้อเดียว)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย สัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การบริหารจัดการประชุม						
1. กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	5	4	3	2	1	0
2. ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม	5	4	3	2	1	0

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย สัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ความโปร่งใสในการประชุม	5	4	3	2	1	0
5. การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	5	4	3	2	1	0
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารการจัดประชุม	5	4	3	2	1	0
การให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ						
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของคณะกรรมการกองทุน และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
2. ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัคณะกรรมการกองทุน	5	4	3	2	1	0
3. การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน	5	4	3	2	1	0
4. ความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	5	4	3	2	1	0
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	5	4	3	2	1	0
เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุน						
1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1	0
2. การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	0
3. หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส	5	4	3	2	1	0
4. ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการบริหารกองทุน	5	4	3	2	1	0

2. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)

ในด้านการบริหารการจัดประชุม บริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน ดังที่กล่าวข้างต้น

อย่างน้อยเพียงใด กรุณาให้คะแนน 1 - 5 คะแนน โดยที่ 5 = พอใจมากที่สุด ถึง 1 = พอใจน้อยที่สุด (เลือกตอบข้อเดียว)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	5	4	3	2	1

3. ข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรค เพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ

3.1) โปรดแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้ท่านหรือหน่วยงาน ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการของท่านมากที่สุด (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

- 1)
- 2)

3.2) ในปี 2563 นี้ หน่วยงานของท่านประสบปัญหา/อุปสรรคอะไรบ้าง ที่ท่านคิดว่ามีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระไม่มีถูกหรือผิด)

- 1)
- 2)

4. ความต้องการ/ความคาดหวังที่จะได้รับจากคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)

4.1) หน่วยงานของท่าน มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือ หรือ สนับสนุนเรื่องอะไรบ้างเพื่อจะได้สนองตอบตรงความต้องการมากที่สุด (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

- 1. ความต้องการ (อย่างเร่งด่วน)
.....
.....
.....
- 2. ความคาดหวัง (ในระยะยาว)
.....
.....
.....

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)

1. ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในด้านขั้นตอน และกระบวนการให้บริการ คุณภาพบุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก

กรุณาให้คะแนน 1 - 5 คะแนน โดยที่ 5 = พอใจมากที่สุด ถึง 1 = พอใจน้อยที่สุด (แต่ละข้อคำถาม เลือกตอบข้อเดียว)

การให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย สัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ						
1. ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2. เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย	5	4	3	2	1	0

การให้บริการของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย สัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	0
4. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
5. บริการครบถ้วนและถูกต้อง	5	4	3	2	1	0
ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
ด้านคุณภาพบุคลากร						
1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	5	4	3	2	1	0
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
4. ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่างๆ/ การช่วยแก้ปัญหา	5	4	3	2	1	0
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	0
6. ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	5	4	3	2	1	0
7. การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5	4	3	2	1	0
8. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สนับสนุน	5	4	3	2	1	0
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร	5	4	3	2	1	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	5	4	3	2	1	0
2. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางอีเมล	5	4	3	2	1	0
3. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางเว็บไซต์	5	4	3	2	1	0
4. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ	5	4	3	2	1	0
5. ความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน	5	4	3	2	1	0
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1	0

2. (ถามข้อนี้ ถ้าข้อ 1. มีการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่ำกว่าระดับ 4 คะแนน) (ระบุหน่วยที่ท่านให้ความเห็นด้วย) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการของท่านมากที่สุด (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด โดยเฉพาะประเด็นที่ท่านประเมินต่ำกว่าระดับ 4 คะแนน) ตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

2.2) ด้านคุณภาพบุคลากร

.....

.....

.....

2.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

.....

.....

.....

2.4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

3. (ถามข้อนี้ ถ้าข้อ 1. มีการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่งในระดับ 4 หรือ 5 คะแนน) (ระบุหน่วยที่ท่านให้ความเห็นด้วย) ข้อเสนอแนะเพื่อการรักษาคุณภาพบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด โดยเฉพาะประเด็นที่ท่านได้ประเมินในระดับ 4 หรือ 5 คะแนน)

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

4. เปรียบเทียบกับความพึงพอใจกับปีที่ผ่านมา

4.1) ในปี 2563 นี้ ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินน้อยกว่า เท่ากับ หรือ มากกว่า เมื่อเทียบกับปี 2562 ที่ผ่านมา (เลือกตอบข้อเดียว)

1. พอใจน้อยกว่าปี 2562 2. พอใจเท่ากับปี 2562 3. พอใจมากกว่าปี 2562

4.2) (ถามเฉพาะผู้ที่ตอบข้อ 1 หรือ ข้อ 3 เท่านั้น) เพราะเหตุผลสำคัญอะไร ท่านจึงรู้สึกเช่นนั้น

1. พอใจน้อยกว่าปี 2562 เพราะ

.....

2. พอใจมากกว่าปี 2562 เพราะ.....

.....

4.3) ท่านคิดว่ามีเรื่องอะไรบ้าง ที่ท่านได้เคยเสนอแนะไปแล้วในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2562) แต่หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ยังไม่ได้พัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นตามที่ท่านต้องการ (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

.....

.....

.....

5. ปัญหาอุปสรรค

5.1) ในปี 2563 นี้ หน่วยงานของท่านประสบปัญหา/อุปสรรค อะไรบ้าง ที่ท่านคิดว่ามีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

.....

.....

.....

6. ความต้องการที่จะได้รับจากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (โดยเร่งด่วน)

6.1) หน่วยงานของท่าน มีความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ช่วยเหลือ หรือสนับสนุนเรื่องอะไรบ้าง โดยเร่งด่วน เพื่อจะได้สนองตอบตรงความต้องการมากที่สุด 3 อันดับแรก (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

1)

2)

3)

7. ความคาดหวังที่จะได้รับจากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (ในระยะยาว)

7.1) หน่วยงานของท่านมีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ในเรื่องอะไรบ้าง (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

.....

.....

.....

7.2) ตามความคิดเห็นของท่าน หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ในภาพรวมมีจุดอ่อน และจุดแข็งอะไรบ้าง (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

1. จุดอ่อน ได้แก่เรื่อง.....

2. จุดแข็ง ได้แก่เรื่อง

ส่วนที่ 5 การประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

1. ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (กรุณาใส่ ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

การดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	ระดับความคิดเห็น					ไม่แน่ใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการจำนวนเงินในกองทุนฯ ให้เพียงพอเพื่อใช้ในกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	0
2. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการกองทุนฯ ที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1	0
3. กองทุนฯ ทำหน้าที่รักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันเชื้อเพลิงและป้องกันแก้ไขภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิงให้มีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	0
4. กองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้าและการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและทันท่วงทีในการรักษาเสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศ	5	4	3	2	1	0
5. กองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	4	3	2	1	0
6. กองทุนฯ เผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการกองทุนฯ ต่อสาธารณะอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	0
7. กองทุนฯ กำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุนหรืออัตราเงินชดเชยที่ชัดเจนและเหมาะสม	5	4	3	2	1	0
8. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ต้องส่งเงินเข้ากองทุนฯ อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	0
9. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ได้รับเงินชดเชยจากกองทุนฯ อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	0

2. ท่านคิดว่าการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงที่ผ่านมา มีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด

1. มากที่สุด 2. มาก 3. ปานกลาง
 4. น้อย 5. น้อยที่สุด

3. ท่านคิดว่ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงควรมีการดำเนินงานต่อไปหรือไม่

1. ควรให้มีการดำเนินงานต่อไป เพราะ

.....
.....
.....

2. ไม่ควรให้มีการดำเนินงานต่อไป เพราะ.....

.....
.....
.....

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

.....
.....
.....
.....
.....

***** ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง ที่ท่านสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามฉบับนี้ *****

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย	α	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	k	คือ	จำนวนข้อ
	s_i^2	คือ	ความแปรปรวน (Variance) ของข้อที่ i
	s_t^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม (Try Out) จำนวน 30 ข้อ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมัน เชื้อเพลิง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.866	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านการบริหารจัดการประชุม				
1. กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	48.47	181.637	0.777	0.843
2. ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น	48.40	180.248	0.759	0.844
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม	48.43	180.806	0.770	0.843
4. ความโปร่งใสในการประชุม	48.47	182.326	0.763	0.844
5. การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	48.50	184.466	0.743	0.845
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารการจัดประชุม	48.43	180.806	0.770	0.843
ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ				
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	46.03	220.930	0.205	0.868
2. ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	46.03	219.757	0.244	0.867
3. การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน	46.63	229.620	-0.082	0.882
4. ความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	45.87	217.637	0.305	0.865
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	45.97	219.137	0.262	0.866
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	45.97	219.137	0.262	0.866
ด้านเกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ				
1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	46.07	218.133	0.212	0.869

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2. การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม	46.53	207.292	0.434	0.861
3. หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส	46.20	203.338	0.495	0.858
4. ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	45.93	209.789	0.516	0.859
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ	45.93	209.995	0.510	0.859

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.87	228.189	15.106	17

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (เช่น สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.946	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ				
1. ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ	83.13	117.568	0.904	0.939
2. เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย	83.27	124.892	0.353	0.950
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	83.17	119.730	0.719	0.942
4. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	83.00	120.000	0.819	0.940
5. บริการครบถ้วนและถูกต้อง	82.90	123.403	0.772	0.942
ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	82.97	122.447	0.814	0.941
ด้านคุณภาพบุคลากร				
1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	82.83	124.626	0.805	0.942
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	82.93	117.995	0.748	0.941
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	82.90	120.852	0.886	0.940
4. ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้ข้อแนะนำต่างๆ/การช่วยแก้ปัญหา	82.97	122.378	0.819	0.941
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ให้บริการ	82.80	123.200	0.909	0.941
6. ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	82.77	124.806	0.866	0.942
7. การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	82.93	123.237	0.806	0.941
8. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สนับสนุน	83.00	123.310	0.711	0.942

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร	82.83	125.523	0.842	0.942
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	82.87	125.430	0.671	0.943
2. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางอีเมล	83.13	122.464	0.376	0.951
3. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน ผ่านทางเว็บไซต์	83.53	115.154	0.503	0.953
4. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน	82.87	126.533	0.771	0.943
5. ความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน	83.03	119.757	0.689	0.942
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	82.83	126.213	0.774	0.943

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
87.133	134.533	11.599	21.000

ส่วนที่ 5 การประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.930	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการจำนวนเงินในกองทุนฯ ให้เพียงพอ เพื่อใช้ในกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	28.13	97.568	0.748	0.922
2. กองทุนฯ มีการบริหารจัดการกองทุนฯ ที่มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	28.17	98.557	0.725	0.924
3. กองทุนฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาเสถียรภาพระดับราคาน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ในกรณีที่เกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิง	28.23	96.323	0.801	0.919
4. กองทุนฯ มีหลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินเข้าและการชดเชยเงินของกองทุนฯ ที่ชัดเจน เพื่อความโปร่งใสและทันสมัยที่ในการรักษาเสถียรภาพระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงในประเทศ	28.07	98.340	0.795	0.919
5. กองทุนฯ จัดการระบบสารสนเทศของกองทุนฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	28.30	100.631	0.725	0.923
6. กองทุนฯ เผยแพร่ข้อมูลการบริหารจัดการกองทุนฯ ต่อสาธารณะอย่างชัดเจน	28.27	101.651	0.739	0.923
7. กองทุนฯ กำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุนหรืออัตราเงินชดเชยที่ชัดเจนและเหมาะสม	28.23	100.668	0.761	0.921
8. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ต้องส่งเงินเข้ากองทุนฯ อย่างชัดเจน	28.10	104.576	0.703	0.925
9. กองทุนฯ กำหนดชนิดของน้ำมันเชื้อเพลิงที่ไม่ได้รับเงินชดเชยจากกองทุนฯ อย่างชัดเจน	28.10	104.576	0.703	0.925

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.70	125.872	11.219	9.000