

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) รวมถึงนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมายตามขอบเขตการศึกษาที่กำหนดไว้ ด้วยวิธีการเก็บข้อมูล 4 วิธีคือ 1) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ 2) การส่งแบบสำรวจให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ 3) การส่งแบบสำรวจออนไลน์ และ 4) การแจกแบบสำรวจให้ผู้ตอบแบบสำรวจโดยตรง จำนวนทั้งสิ้น 93 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 39 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) จำนวน 54 หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2562 ซึ่งผลการสำรวจสามารถสรุปได้ดังนี้

### ❖ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

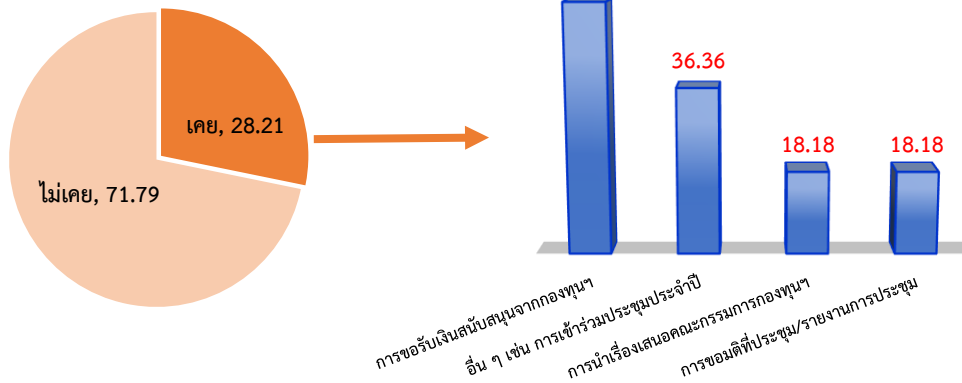
#### ➤ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 39 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นประเภทข้าราชการ ตำแหน่งระดับชำนาญการ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงินและบัญชี โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตัวแทนที่สังกัดในกลุ่มผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7 มากที่สุด

#### ➤ ด้านการประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจที่ใช้บริการและประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ส่วนใหญ่ใช้บริการในเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุน โดยมีประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/ การรับเงินชดเชย/ การขอรับเงินสนับสนุนมากกว่า 5 ปี ส่วนในเรื่องการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ผู้ที่เคยติดต่อประสานงานจะติดต่อในเรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ มากที่สุด (ดังกราฟ)

การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ  
กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง



ในเรื่องการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมประชุม โดยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ในฐานะเป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) พิจารณา

➤ ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

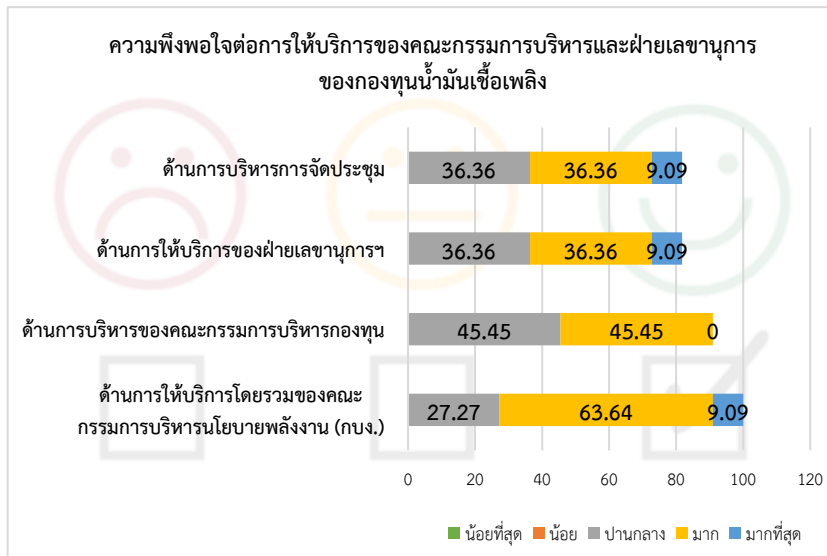
ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการ	4.13	มาก	82.60
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	4.13	มาก	82.60
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับ/เบิกจ่ายเงิน	4.27	มากที่สุด	85.40
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>4.17</b>	<b>มาก</b>	<b>83.40</b>

\* 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 ในภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อจำแนกเป็นรายประเด็น จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับ/เบิกจ่ายเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการ และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

➤ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง



Top 2 Boxes	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
84.00	4.20	พึงพอใจมาก
84.00	4.20	พึงพอใจมาก
80.00	4.00	พึงพอใจมาก
82.60	4.13	พึงพอใจมาก

จากการสำรวจ พบว่า โดยภาพรวมของทุกด้านการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า **ด้านการบริหารจัดการประชุม** มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 **ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ** มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 และ**ด้านการบริหารของคณะกรรมการบริหารกองทุน** มีค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยในด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) มีค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

**ด้านข้อเสนอแนะ**เพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการ โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 11 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องเจ้าหน้าที่ควรให้การช่วยเหลือผู้มารับบริการมากกว่านี้

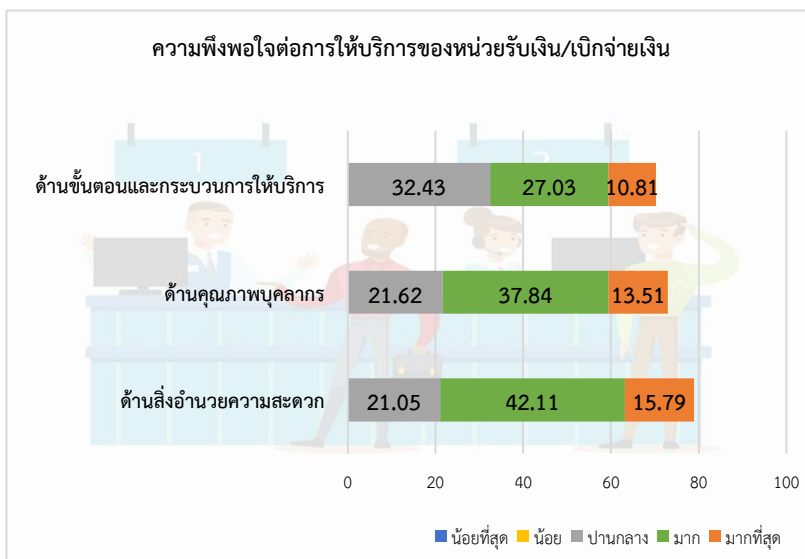
**ด้านปัญหาและอุปสรรค**ที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 11 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องอยากให้พิจารณามาตรการให้ความช่วยเหลือราคาขายปลีก NGV สำหรับรถโดยสารสาธารณะที่มีกลไกการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและข้อเท็จจริงของการดำเนินธุรกิจ/การให้บริการ

**ด้านความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน** (อย่างเร่งด่วน) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 11 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 3 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องขอแก้ไขประกาศเรื่องกองทุนอนุรักษ์พลังงานสำหรับน้ำมันเตาที่นำมาผสมสารเติมแต่ง และต้องจ่ายกองทุนอนุรักษ์ซ้ำ 2 ครั้ง ซึ่งเดิมได้เคยแก้ไขคำร้องของบริษัทไว้แล้ว แต่เมื่อมีการประกาศอัตราล่าสุด ซึ่งเป็นการประกาศคลาดเคลื่อน จึงทำให้บริษัทกลับมาเสียค่าธรรมเนียมอีกครั้งหนึ่ง เรื่องข้อมูลและความชัดเจนในนโยบายการสนับสนุนเงินกองทุนต่าง ๆ และเรื่องพิจารณามาตรการให้ความช่วยเหลือราคาขายปลีก NGV สำหรับรถโดยสารสาธารณะที่มีกลไกการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและข้อเท็จจริงของการดำเนินธุรกิจ/การให้บริการ

**ด้านความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน** (ในระยะยาว) โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 11 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 2 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการออกนโยบายที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาในการสนับสนุนเงินกองทุนฯ โดยให้เป็นไปตามสถานการณ์ตลาด เพื่อให้เกิดความยั่งยืน และเรื่องออกเครื่องมือในการรักษาระดับราคาในประเทศให้สะท้อนราคากับตลาดโลกได้ใกล้เคียงที่สุด

➤ **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (เช่น สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)**

จากการสำรวจ พบว่า โดยภาพรวมของทุกด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า **ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ** มีค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 **ด้านคุณภาพบุคลากร** มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 และ**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40



Top 2 Boxes	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
85.80	4.29	พึงพอใจมากที่สุด
85.20	4.26	พึงพอใจมากที่สุด
85.40	4.27	พึงพอใจมากที่สุด

**ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ** ให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการ โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 21 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 4 คน โดยมีข้อเสนอแนะแบ่งเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 3 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการคืนเงินกองทุนผ่านกรมสรรพสามิตควรดำเนินการให้รวดเร็ว เรื่องการขอเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ระยะเวลาที่ได้รับเงินคืนค่อนข้างล่าช้า นับจากวันที่ยื่นเอกสารเป็นเวลา 8 - 9 เดือน จึงจะได้รับเงินคืน อยากให้เร่งรัดเรื่องนี้ และเรื่องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านคุณภาพบุคลากร มีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 1 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับปรุงเรื่องอัธยาศัยในการบริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ

**ด้านข้อเสนอแนะเพื่อรักษาคุณภาพการบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป** โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 18 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 5 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องกรมสรรพสามิตควรลดขั้นตอนและเอกสาร รวมทั้งระยะเวลาในการตรวจคืนเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และเอกสารที่ใช้ประกอบขอคืน/ขอชดเชยในแต่ละกรณีให้ชัดเจน เรื่องการทำงานซ้ำซ้อน ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง เช่น กระบวนการตรวจสอบซ้ำซ้อนตั้งแต่หน่วยงานสรรพสามิตจนถึง สบพน. เรื่องการยื่นแบบรับเงินชดเชยมีหลายขั้นตอน การจ่ายเงินชดเชยล่าช้า ไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน เรื่องควรปรับปรุงเว็บไซต์ของ สบพน. ให้มีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสถานการณ์ และเป็นปัจจุบัน และเรื่องการเปลี่ยนประกาศอัตราเงินกองทุนควรให้อยู่ในเวลาทำการ

**ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน** เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พอใจเท่ากับปี 2561 โดยมีข้อเสนอแนะในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2561) แต่หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ยังไม่ได้พัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นตามที่ต้องการ โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 39 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 3 คน ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงในเรื่องควรลดระยะเวลาและขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินชดเชย โดย สบพน. โอนเงินให้ผู้ค้า ม.7 โดยตรง พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ แทนโอนเงินให้กรมสรรพสามิตแล้วให้กรมสรรพสามิตจ่ายเช็คให้ผู้ค้า ม.7 เรื่องระยะเวลาขอคืนเงินกองทุนค่อนข้างนาน และเรื่องการยื่นแบบรับเงินชดเชยออนไลน์และการกำหนดจ่ายเงินชดเชย

**ด้านปัญหาและอุปสรรค** เกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 39 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 8 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการจ่ายเงินชดเชยล่าช้า เรื่องระยะเวลาที่จะได้รับเงินคืนจากกองทุนฯ มีความล่าช้า เรื่องการคืนเงินกองทุนผ่านกรมสรรพสามิตมีความล่าช้า เรื่องการจ่ายเงินคืนมีขั้นตอนเพิ่มขึ้น เรื่องขั้นตอนงานที่กระชับกว่าเดิม และเรื่องบุคลากรในการตรวจคืนเงินชดเชยกองทุนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน

**ด้านความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุนโดยเร่งด่วน**  
 เพื่อตอบสนองตรงตามความต้องการมากที่สุดอันดับที่ 1 คือ เรื่องความรวดเร็วในการจ่ายเงินกองทุน  
**อันดับที่ 2** คือ เรื่องลดขั้นตอนและเอกสารการเบิกจ่ายระหว่างกรมสรรพสามิตและ สบพท. หรือ  
 ภายในหน่วยงานรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน **อันดับที่ 3** คือ เรื่องการขอรับเงินคืนจากกองทุนฯให้ยื่นเรื่อง  
 กับกรมสรรพสามิตแทนกรมศุลกากร เนื่องจากเอกสารมีความซ้ำซ้อนกัน และเรื่องนำเทคโนโลยี  
 มาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็ว และลดจำนวนเอกสาร

**ด้านความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน** โดยผู้ตอบแบบสำรวจมี  
 จำนวนทั้งหมด 39 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 12 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องความรวดเร็ว  
 ในการจ่ายเงินชดเชย เรื่องสามารถรับเงินคืนกองทุน และเงินชดเชยได้ โดยใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชี  
 ผู้ประกอบการ เรื่องการเบิกจ่ายเงินโดยตรงไปยังผู้ค้า ม.7 เรื่องการยื่นแบบรับชดเชยออนไลน์  
 เรื่องการเบิกจ่ายเงินให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของ พ.ร.บ. ให้คุ้มค่าที่สุด เรื่องควรปรับปรุงระบบ  
 ระยะเวลา วิธีการคืนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ควรให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับจากวันที่ยื่นคำขอคืนเงิน  
 เรื่องมีความโปร่งใส และคืนเงินอย่างรวดเร็ว เรื่องควรเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเบิก  
 จ่ายเงินชดเชยให้สูงยิ่งขึ้นไปอีก ผลักดันให้หน่วยงานราชการมีแนวทางในการเบิกจ่ายเงินชดเชย  
 สอดคล้องและลดขั้นตอนกระบวนการเบิกจ่าย และเรื่องควรลดขั้นตอน ลดเวลาการทำงานให้  
 สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น



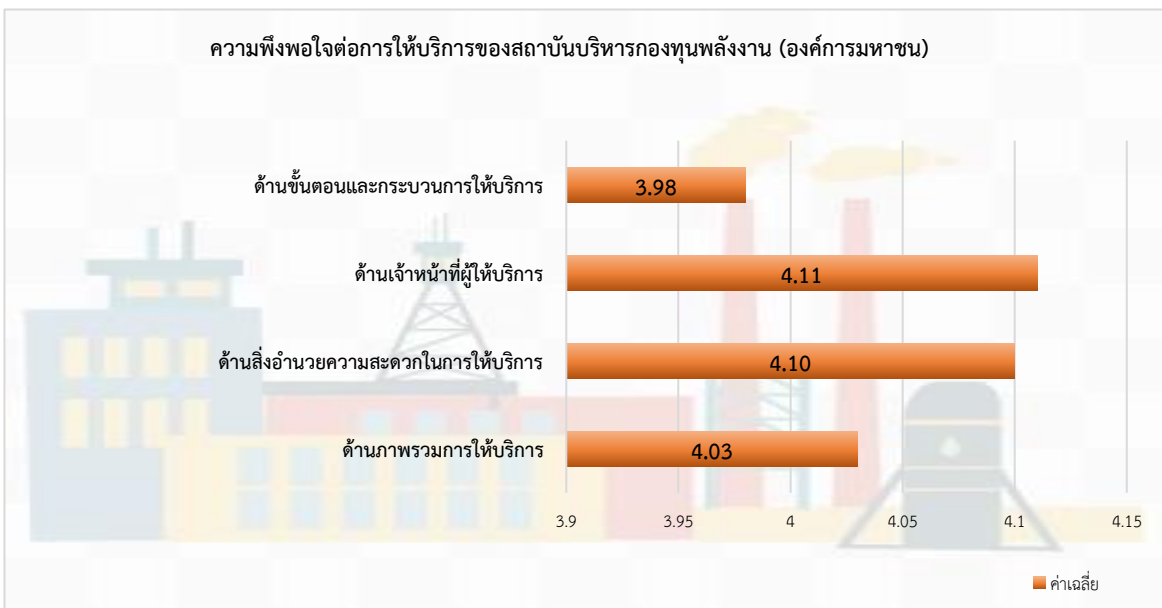
ในภาพรวมจุดอ่อน และจุดแข็งของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ผู้ตอบแบบสำรวจเห็นว่าหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินมี**จุดแข็ง** คือ เรื่องการให้บริการและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ เรื่องการให้ผู้ประกอบการร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่องความโปร่งใส ไม่มีการเรียกรับสิ่งตอบแทน และผู้ตอบ

แบบสำรวจเห็นว่าหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินยังมีจุดอ่อน คือ เรื่องการประสานงานไม่ตรงกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยตรง เรื่องระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างเต็มที่ และเรื่องระบบขั้นตอน การวางฎีกา คืนเงิน ใช้เวลามาก ควรปรับปรุงและกำหนดเวลาการทำงาน

### ❖ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

#### ➤ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) จำนวน 54 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสังกัดหน่วยงาน บริษัทเอกชน โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการกับ สบพน. โดยตรง แต่มีเพียงบางส่วนที่ติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. ในเรื่องการประสานงานด้านการบริการอื่น ๆ เช่น สอบถามข้อมูล, โครงการศึกษาวิจัย, ติดต่อประสานงานขอรับเงินกองทุนฯ ซึ่งใช้ช่องทางในการติดต่อกับ สบพน. คือ ติดต่อด้วยตนเอง และติดต่อทางโทรศัพท์มากที่สุด



#### ➤ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

จากการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการขอรับจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 ด้านภาพรวมการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60



ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 และด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00

➤ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)**

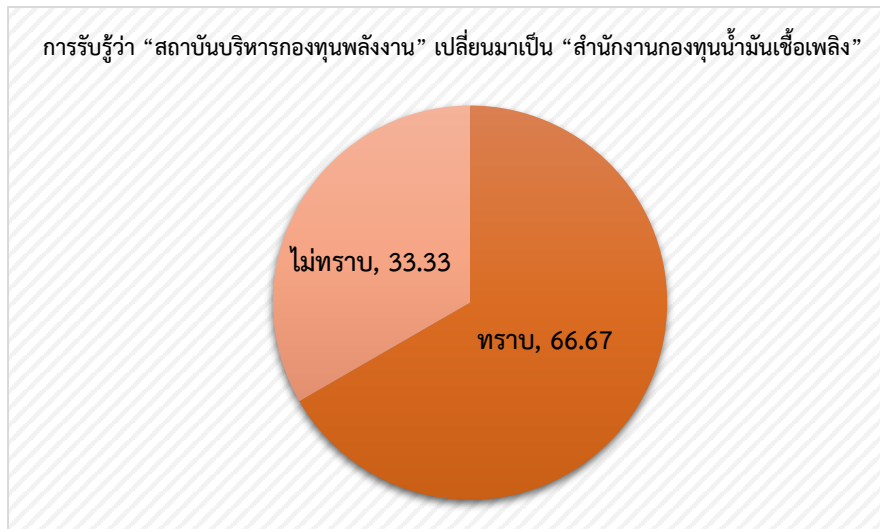
จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เรื่องการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต หรือมีบริการยื่น/รับเรื่องออนไลน์มากที่สุด ร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ เรื่องความรวดเร็วในการตรวจเอกสาร ร้อยละ 35.00 ด้านคุณภาพบุคลากร เรื่องความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ และเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เช่น ด้านการเบิกจ่าย ด้านการตรวจเอกสาร เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ เรื่องการประสานงานต่อ/การช่วยเหลืองานกัน และเรื่องอื่นๆ เช่น มารยาทการพูดจา, การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีบุคลากรเฉพาะ, ควรให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการมากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 30.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ มีความทันสมัยมากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เรื่องเครื่องมือช่วยในการลดขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 45.45 ตามลำดับ

**ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)** เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พอใจเท่ากับปี 2561 โดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในปีที่ผ่านมา (ปี 2561) แต่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 22 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 4 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องควรส่งพนักงาน สบพน. ไปศึกษาดูงานหรืออบรมในต่างประเทศบ้าง ทั้งพนักงานระดับต้น, ระดับกลาง, ระดับสูง เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน เรื่องพนักงานควรเข้าร่วมอบรม หรือประชุมเรื่องนโยบายทางด้านปิโตรเลียม, น้ำมัน, แก๊ส และเรื่องเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ เพื่อรองรับการขอรับบริการให้เพียงพอ

**ด้านปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)** โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 22 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 3 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องข้อมูลในเว็บไซต์ของ สบพน. น่าจะปรับปรุงให้ทันสมัยกว่านี้ เรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังไม่สามารถอธิบายได้ในบางเรื่อง และเรื่องอยากให้กองทุนฯ สื่อสารกับประชาชนให้มากกว่านี้ โดยภาพรวมการให้บริการยังเข้าถึงยาก



### ➤ การรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)



จากการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบว่า “สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน” เปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบว่า “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” มีภารกิจหรือมีหน้าที่เพิ่มเติม คือ 1) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานและคณะกรรมการ 2) จัดทำแผนรองรับวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิงและแผนยุทธศาสตร์กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน 3) รายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานและการเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหายุทธการปฏิบัติการตามแผนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน 4) มีอำนาจกู้ยืมเงิน โดยต้องผ่านความเห็นชอบคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน และได้รับอนุมัติของคณะรัฐมนตรีเป็นจำนวนไม่เกินสองหมื่นล้านบาท 5) บริหารจัดการด้านการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น การรับเงิน การเรียกเก็บเงิน และการจ่ายเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง 6) จัดหาเงินทุนให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไปใช้ในการดำเนินงาน

**ด้านความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจาก “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง”** โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีจำนวนทั้งหมด 36 คน ซึ่งมีผู้ที่แสดงความคิดเห็น จำนวน 12 คน ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องอยากได้ข้อมูลการดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการเงินกองทุนฯ ที่เปิดเผยได้ในแต่ละขั้นตอน เรื่องการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการงานทั้ง 2 ส่วนให้ดำเนินไปได้ และเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในดำเนินงานนโยบายปิโตรเลียม และต้องรอบรู้ทั้งเรื่องงานและเศรษฐศาสตร์ เรื่องการเป็นองค์กรที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และต้องรักษาเสถียรภาพของกองทุนฯ เรื่องอยากให้บริการที่เกี่ยวข้อง มีความกระตือรือร้นมากขึ้น ต้องศึกษากฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ให้ชัดเจน และปฏิบัติงานภายใต้ข้อกฎหมายขององค์กรให้อยู่ในกรอบแนวทางขององค์กรเอง และ

พร้อมขับเคลื่อนงานของสำนักงานใหม่ภายใต้ พ.ร.บ. ที่กำหนดด้วยความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่าย เรื่องบุคลากรมีการพัฒนาให้สามารถรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องการลดการจัดเก็บเงินกองทุนฯ เพื่อราคาน้ำมันจะได้ต่ำลง เรื่องควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องของ สบพน. ให้มากกว่านี้ และควรมีการประชาสัมพันธ์ หรืออัปเดตการดำเนินงานของ สบพน. ทางออนไลน์หรือโซเชียลมีเดียอย่างต่อเนื่อง เรื่องพิจารณาการใช้เงินอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดการทุจริต และไม่ตกเป็นเครื่องมือของนักการเมือง เรื่องการบริหารกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพ โดยไม่ตกเป็นเครื่องมือของนักการเมือง และเสนอแนะนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อภาพรวม เรื่องการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายพลังงาน เพราะเป็นผู้ถือเงินซึ่งต้องสามารถกำหนดทิศทาง เพื่อให้ใช้เงินกองทุนได้เหมาะสม และเรื่องอยากให้สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นกลไกที่ทำให้ราคาน้ำมันในประเทศไทยสามารถสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงมากที่สุด

## คำนำ

รายงานการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) รวมถึงนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจ (Questionnaire) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสำรวจทางไปรษณีย์ แบบสำรวจออนไลน์ แจกแบบสอบถามโดยตรงกับผู้ตอบแบบสำรวจ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 93 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 39 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) จำนวน 54 หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้ จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสำรวจ ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

### คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กันยายน 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฎ
สารบัญ	ฎ
สารบัญตาราง	จ
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	3
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	3
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	4
2.4 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย	4
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	5
2.6 เกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ	5
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	7
3.1 ผลสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	7
▪ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	7
▪ ส่วนที่ 2 คำถามเฉพาะการประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	11
▪ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของ คณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	14
▪ ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/ เบิกจ่ายเงิน (เช่น สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)	32
3.2 ผลสำรวจกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	55
▪ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	55
▪ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของ สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	58
▪ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของ สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	65
▪ ส่วนที่ 4 การรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	69

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	73
4.1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	73
4.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	79
ภาคผนวก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	84

## สารบัญญัตินำ

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ	7
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	8
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการใช้บริการและ ประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	11
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประสบการณ์ในการนำ ส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน	11
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการติดต่อประสานงาน กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	12
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเรื่องที่เคยติดต่อ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	12
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการ บริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	12
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามฐานะการเข้าร่วม ประชุมคณะกรรมการ บริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	13
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ ต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการ ของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน	14
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบ แบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน	17
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ ต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนก ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	19
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบ แบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	22
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ ต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนก ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	24

## สารบัญชิตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	27
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการมากที่สุด	29
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค ในปี 2561 ของหน่วยงานผู้ตอบแบบสำรวจ ที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากการใช้ บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	29
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน)	30
ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว)	31
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ ต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน	32
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ ต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	37
ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ ต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก	42
ตารางที่ 22	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการมากที่สุด	47
ตารางที่ 23	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อรักษาคุณภาพการบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป	48
ตารางที่ 24	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินน้อยกว่า เท่ากับ หรือมากกว่า เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา	49



## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 25	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความพึงพอใจ โดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินน้อยกว่า หรือมากกว่า เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา	49
ตารางที่ 26	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเสนอข้อเสนอนะ ในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2561) แต่หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ยังไม่ได้พัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นตามที่ต้องการ	50
ตารางที่ 27	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการประสบปัญหาและ อุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	51
ตารางที่ 28	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความต้องการให้ หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุนโดยเร่งด่วน เพื่อตอบสนอง ตรงตามความต้องการมากที่สุด	51
ตารางที่ 29	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความคาดหวังต่อ บทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	53
ตารางที่ 30	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความคิดเห็นต่อ หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินในภาพรวมว่ามีจุดอ่อน และจุดแข็งเรื่องใดบ้าง	54
ตารางที่ 31	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	55
ตารางที่ 32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ ต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	58
ตารางที่ 33	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบ สสำรวจต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	64
ตารางที่ 34	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อ การปรับปรุงด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	65
ตารางที่ 35	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อ การปรับปรุงด้านคุณภาพบุคลากร	65
ตารางที่ 36	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อ การปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66
ตารางที่ 37	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมต่อ การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา	66
ตารางที่ 38	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความพึงพอใจ โดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา	67

## สารบัญญัตราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในปีที่ผ่านมา (ปี 2561) แต่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา	68
ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	68
ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการรับทราบว่า “สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน” เปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562	69
ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการรับทราบถึงภารกิจหรือหน้าที่เพิ่มเติมของ “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง”	70
ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจาก “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง”	71

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

กรมบัญชีกลางกำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นประจำทุกปี สำหรับปีบัญชี 2562 กรมบัญชีกลางได้กำหนดกรอบการประเมินผลไว้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ด้านการปฏิบัติการ และ 4) ด้านการบริหารพัฒนาทุนหมุนเวียน โดยด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการปฏิบัติงาน ได้กำหนดตัวชี้วัด “การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ” เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะต้องดำเนินการสำรวจและประเมินผลโดยที่ปรึกษาอิสระ

การประเมินผลของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีบัญชี 2562 ในมิติตัวชี้วัดที่ 2 ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รวมถึงการประเมินผลการรับจ่ายเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ที่สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) (สบพน.) เป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องและครอบคลุมถึงตัวชี้วัดย่อยที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการขององค์การมหาชน โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นผู้ประเมินด้วย นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 24 กันยายน 2562 ส่งผลให้มีการยุบเลิก สบพน. ไปเป็นสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งในแบบสำรวจจะมีการสอบถามในเรื่องการปฏิบัติงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงด้วย

### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และ สบพน.

1.2.2 เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป

### 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยเนื้อหาสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) การปฏิบัติงานเมื่อไปเป็นสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
- 5) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

#### ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

### 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4.2 ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562

## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเภทของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งการนำเสนอสาระสำคัญในบทนี้จะเป็นการแสดงรายละเอียดในการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 2.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ทุกคนตามขอบเขตการศึกษา

#### 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ (Measurement)

##### 2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ประกอบด้วย ข้อคำถามแบบปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และข้อคำถามปลายเปิด (Open End) สำหรับแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 การประเมินการให้บริการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน

2) แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันบริหาร  
กองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 4 การรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

## 2.2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- 1) ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ศึกษาประเด็นในการทำแบบสำรวจเสนอคณะทำงาน
- 2) ส่งให้คณะทำงานพิจารณาแบบสำรวจ เพื่อให้ความเห็นและปรับแก้
- 3) นำแบบสำรวจจากคณะทำงานที่ปรับแก้แล้วไปใช้เก็บข้อมูลจริง

## 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ และวิธีการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากผู้ที่ให้คำตอบโดยตรง (Face to Face Interview) จากประชากรเป้าหมาย ตามขอบเขตเนื้อหาการสำรวจที่ได้กำหนด

## 2.4 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 ตรวจสอบข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปอีกครั้ง ก่อนนำไปประมวลผล

## ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

2.1 จะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสำรวจทุกฉบับ

2.2 จะมีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสำรวจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

## ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการสำรวจ และความเหมาะสมของข้อมูล

3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ต่อไป

## 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งเป็นสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## 2.6 เกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ

2.6.1 การปรับเกณฑ์คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด และการแปลผลระดับความพึงพอใจของแบบสำรวจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (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

2.6.2 การปรับเกณฑ์คะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ (ก.พ.ร.) กำหนด และการแปลผลระดับความพึงพอใจของแบบสำรวจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (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

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

โดยเกณฑ์การวัดคะแนนความพึงพอใจตามการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ (ก.พ.ร.) กำหนด ดังนี้

ระดับคะแนน	ค่าร้อยละ	การแปลผล
ระดับที่ 1	70	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	75	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 3	80	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 4	85	พึงพอใจมาก
ระดับที่ 5	90	พึงพอใจมากที่สุด

## บทที่ 3

### ผลการสำรวจ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) รวมถึงนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป โดยดำเนินการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม

3.1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

3.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจ ได้ดังต่อไปนี้

### 3.1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ (n=39)

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	อีเมล
1	คุณณัฐชัย เจริญศร	087-1574640	nattachaija@energy.go.th
2	คุณดุจดาว เจริญผล	081-8892027	duddao@hotmail.com
3	คุณรุ่งโรจน์ พุทธิยาวัฒน์	081-4493939	rojkrab@hotmail.com
4	คุณสิทธิชัย ณ นคร	ไม่ระบุ	sitthichai@doeb.go.th
5	คุณเพ็ญพิทย์ ทองธรรมชาติ	095-8794026	pentip_t@dede.do.th
6	คุณอารดา จันทรสุมบูรณ์	02-5371294	arada.c@pttplc.com
7	คุณกฤตภาส อธิกุลสินธ์	098-7499955	krittas.a@pttplc.com
8	คุณอารีวรรณ ตรีราภิ	02-5372696	areewan.t@pttplc.com
9	คุณรินทร์ ชินธรรมมิตร	085-5556574	rin.c@pottor.com
10	คุณปณณธร แพงพุ่ม	081-7611225	pannathorn.p@pttgcgroup.com
11	คุณกนกวรรณ ขันดี	089-5599605	kanokwan.y@smebank.co.th
12	คุณสุทธินี นันทกิจ	089-9919339	suthinee.nandhakij@exxonmobil.com
13	คุณไพรัช พิริยะประทาน	089-2059256	p.piriyaprathankun@shell.com
14	คุณเบ็ญจา วิเสโส	081-9030868	benja.v@irpc.co.th
15	คุณอุษา ทวีกิจวานิช	08-7657783	usa.t@irpc.co.th
16	คุณทวีลาภ กวางเฮง	089-7691489	thaweelap.k@irpc.co.th
17	คุณวรารภรณ์ มูลปอง	081-3094373	varaporn@suco.co.th
18	คุณวิภา น่วมปฐม	086-3207419	wipa.nu@siamchemicals.co.th

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสำรวจ (n=39)

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	อีเมล
19	คุณชนิษฐา จิรจินดา	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ
20	คุณศศิภัสสรณ์ เชียงไกรเวช	092-3901444	sasipus@excise.go.th
21	คุณอนุชิต ลิ้มสุวัฒน์	02-7943171	anuchit@dmf.go.th
22	คุณเครือวัลย์ เปี่ยมมรด	081-8017863	101388@wstoms.co.th
23	คุณกานดา เพชรไทย	084-3874788	kanda@oppo.go.th
24	คุณสุวรรณา สุนทรรัตน์	02-6121555 ต่อ 567	suwanna_s@oppo.go.th
25	คุณวิฑิต ประภาศิริ	081-3721721	vitit@susco.co.th
26	คุณฉัตรชัย ชัยพันธ์	098-2951462	chatchaic@dit.go.th
27	คุณสามภพ กาศสกุล	081-3806311	b_e_n_z@hotmail.com
28	คุณนันทรัตน์ แก้วอัน	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ
29	คุณนันทวัน สมสมัย	089-8586517	kannantawan2530@gmail.com
30	คุณสิริพร แดงพวง	02-2804085	sirinporn@nesdc.go.th
31	คุณภัทรสิริ ตระกูลบุญเดช	092-7729357	800175@customs.go.th
32	คุณพัทยา บุญกระโทก	081-3737885	pattaya.b@pttgcgroup.com
33	คุณมณฑา จันทรังษี	064-6831300	monta.j2522@gmail.com

\* มีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่ระบุข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 คน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n=39)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	12	30.77
2. หญิง	27	69.23
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. อายุ 20 - 30 ปี	3	7.69
2. อายุ 31 - 40 ปี	14	35.90
3. อายุ 41 - 50 ปี	14	35.90
4. อายุ 51 - 60 ปี	6	15.38
5. อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	2	5.13
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	7.69
2. ปริญญาตรี	15	38.46

ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n=39)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา (ต่อ)</b>		
3. ปริญญาโท	21	53.85
4. ปริญญาเอก	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>
<b>ประเภท</b>		
1. ข้าราชการ	21	53.85
2. รัฐวิสาหกิจ	7	17.95
3. เอกชน	11	28.20
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับตำแหน่ง</b>		
1. ระดับปฏิบัติการ	8	20.51
2. ระดับชำนาญการ	9	23.08
3. ระดับชำนาญการพิเศษ	2	5.13
4. ระดับปฏิบัติงาน	4	10.25
5. ระดับบริหารงาน	3	7.69
6. ระดับอาวุโส	2	5.13
7. ระดับชำนาญงาน	2	5.13
8. ระดับผู้จัดการ	2	5.13
9. อื่น ๆ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ, หัวหน้างาน, พนักงานราชการ, ลูกจ้าง เป็นต้น	5	12.82
10. ไม่ระบุ	2	5.13
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>
<b>หน้าที่ความรับผิดชอบ</b>		
1. ด้านการเงิน - บัญชี	14	35.90
2. ด้านบริหารโครงการ	10	25.65
3. ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ	11	28.20
4. ไม่ระบุ	4	10.25
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>
<b>สังกัดหน่วยงาน</b>		
1. สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน	0	0.00
2. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	3	7.69
3. กรมธุรกิจพลังงาน	2	5.13
4. กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	1	2.57
5. กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	1	2.57
6. กรมสรรพสามิต	2	5.13

## ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n=39)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>สังกัดหน่วยงาน (ต่อ)</b>		
7. กรมศุลกากร	1	2.57
8. ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7	13	33.32
9. สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	4	10.25
10. สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงพลังงาน	2	5.13
11. บริษัทเอกชน	2	5.13
12. อื่น ๆ เช่น สนง.พาณิชย์จังหวัด, กระทรวงการคลัง, สนง.เศรษฐกิจการคลัง, กรมการค้าภายใน, สนง.สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น	8	20.51
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.23 และเพศชาย ร้อยละ 30.77 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุระหว่าง 41 – 50 ปีมากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 35.90 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 15.38 และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสำรวจมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 53.85 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.46 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ร้อยละ 53.85 รองลงมา คือ ประเภทเอกชน ร้อยละ 28.20 และประเภทรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.95 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีตำแหน่งระดับชำนาญการมากที่สุด ร้อยละ 23.08 รองลงมา คือ ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 20.51 และระดับอื่น ๆ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ, หัวหน้างาน, พนักงานราชการ, ลูกจ้าง เป็นต้น ร้อยละ 12.82 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสำรวจมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงิน - บัญชีมากที่สุด ร้อยละ 35.90 รองลงมา คือ ด้านได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ ร้อยละ 28.20 และด้านบริหารโครงการ ร้อยละ 25.65 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจเป็นผู้ค้าน้ำมัน มาตรา 7 มากที่สุด ร้อยละ 33.32 รองลงมา คือ สังกัดอื่น ๆ เช่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัด, กระทรวงการคลัง, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, กรมการค้าภายใน, สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ เป็นต้น ร้อยละ 20.51 และสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 คำถามเฉพาะการประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการใช้บริการและประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=39)

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
1. การนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ	16	41.03
2. การเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ	12	30.77
3. การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	6	15.38
4. ไม่ระบุ	5	12.82
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการและประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ ร้อยละ 41.03 รองลงมา คือ เรื่องการเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ร้อยละ 30.77 และเรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุน (n=39)

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 6 เดือน	7	17.94
2. ระหว่าง 6 - 12 เดือน	4	10.26
3. ระหว่าง 1 - 3 ปี	4	10.26
4. ระหว่าง 3 - 5 ปี	5	2.82
5. มากกว่า 5 ปี	15	38.46
6. ไม่ระบุ	4	10.26
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุนมากกว่า 5 ปีมากที่สุด ร้อยละ 38.46 รองลงมา คือ มีประสบการณ์น้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 17.95 มีประสบการณ์ระหว่าง 3 - 5 ปี ร้อยละ 12.82 และมีประสบการณ์ระหว่าง 6 - 12 เดือน ระหว่าง 1 - 3 ปี และผู้ที่ไม่ระบุ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.26 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (n=39)

การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ	จำนวน	ร้อยละ
1. เคย	11	28.21
2. ไม่เคย	28	71.79
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 71.79 และมีเพียง ร้อยละ 28.21 ที่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

**ตารางที่ 6** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเรื่องที่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ n=11) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
1. การขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ	6	54.55
2. การนำเรื่องเสนอคณะกรรมการกองทุนฯ	2	18.18
3. การขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการกองทุนฯ	2	18.18
4. อื่น ๆ เช่น การเข้าร่วมประชุมประจำปี, การขอรับเงินชดเชยจากการปรับราคาขายปลีก เป็นต้น	4	36.36

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจจะติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในเรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ มากที่สุด ร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ เรื่องอื่น ๆ เช่น การเข้าร่วมประชุมประจำปี, การขอรับเงินชดเชยจากการปรับราคาขายปลีก เป็นต้น ร้อยละ 36.36 เรื่องการนำเรื่องเสนอคณะกรรมการกองทุนฯ และการขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการกองทุนฯ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ n=11)

การเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	จำนวน	ร้อยละ
1. เคย	8	72.73
2. ไม่เคย	3	27.27
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ร้อยละ 72.73 และมีเพียง ร้อยละ 27.27 ที่ไม่เคยเข้าร่วมประชุม

**ตารางที่ 8** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามฐานะการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) (เฉพาะผู้ที่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)  $n=8$ ) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ฐานะการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นคณะกรรมการ	1	12.50
2. เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการประชุม	2	25.00
3. เป็นผู้เสนอเรื่อง	2	25.00
4. เป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) พิจารณา	4	50.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ในฐานะเป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) พิจารณามากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการประชุม และเป็นผู้เสนอเรื่อง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 และเป็นคณะกรรมการ ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง**

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)

การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน (n=11)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>การบริหารจัดการประชุม</b>											
1. กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	0	0	5	2	1	8	3	4.33	0.58	มากที่สุด	86.60
	(0.00)	(0.00)	(45.46)	(18.18)	(9.09)	(100.00)	(27.27)				
2. ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสาร การประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น	0	0	4	3	1	8	3	4.25	0.50	มากที่สุด	85.00
	(0.00)	(0.00)	(36.37)	(27.27)	(9.09)	(100.00)	(27.27)				
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม	0	0	3	4	1	8	3	4.20	0.45	มาก	84.00
	(0.00)	(0.00)	(27.27)	(36.37)	(9.09)	(100.00)	(27.27)				
4. ความโปร่งใสในการประชุม	0	0	2	5	1	8	3	4.17	0.41	มาก	83.40
	(0.00)	(0.00)	(18.18)	(45.46)	(9.09)	(100.00)	(27.27)				
5. การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	0	0	3	5	1	9	2	4.17	0.41	มาก	83.40
	(0.00)	(0.00)	(27.27)	(45.46)	(9.09)	(100.00)	(18.18)				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหาร การจัดประชุม	0	0	4	4	1	9	2	4.20	0.45	มาก	84.00
	(0.00)	(0.00)	(36.36)	(36.36)	(9.09)	(100.00)	(18.19)				

**ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)**

การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน (n=11)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>การให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ</b>											
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของ คณะกรรมการกองทุน และการขอรับเงิน สนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	4 (36.36)	1 (9.09)	9 (100.00)	2 (18.19)	4.20	0.45	มาก	84.00
2. ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือ เกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับคณะกรรมการกองทุน	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	4 (36.36)	1 (9.09)	9 (100.00)	2 (18.19)				
3. การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ที่ได้รับเงินสนับสนุน	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (27.27)	5 (45.46)	1 (9.09)	9 (100.00)	2 (18.18)	4.17	0.41	มาก	83.40
4. ความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (45.46)	3 (27.27)	1 (9.09)	9 (100.00)	2 (18.18)				
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	4 (36.36)	1 (9.09)	9 (100.00)	2 (18.19)	4.20	0.45	มาก	84.00
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ ฝ่ายเลขานุการฯ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4 (36.36)</b>	<b>4 (36.36)</b>	<b>1 (9.09)</b>	<b>9 (100.00)</b>	<b>2 (18.19)</b>				

**ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)**

การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน (n=11)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>การบริหารของคณะกรรมการบริหารกองทุน</b>											
1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสาย การบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (45.46)	4 (36.36)	0 (0.00)	9 (100.00)	2 (18.18)	4.00	0.00	มาก	80.00
2. การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุน แต่ละปีมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	7 (63.64)	0 (0.00)	9 (100.00)	2 (18.18)	4.00	0.00	มาก	80.00
3. หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (36.36)	6 (54.55)	0 (0.00)	10 (100.00)	1 (9.09)	4.00	0.00	มาก	80.00
4. ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหาร กองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และ จ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (45.45)	5 (45.45)	0 (0.00)	10 (100.00)	1 (9.10)	4.00	0.00	มาก	80.00
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการ บริหารกองทุน	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (45.45)	5 (45.45)	0 (0.00)	10 (100.00)	1 (9.09)	4.00	0.00	มาก	80.00
<b>ผลรวมเฉลี่ยทุกด้านการให้บริการ</b>								<b>4.13</b>	<b>0.35</b>	<b>มาก</b>	<b>82.60</b>

\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน (n=11)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	0	0	3	7	1	11	0	4.13	0.35	มาก	82.60
	(0.00)	(0.00)	(27.27)	(63.64)	(9.09)	(100.00)	(0.00)				

\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตารางที่ 9 พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านการบริหารจัดการประชุม** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นกระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมา คือ ประเด็นความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสาร การประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และประเด็นความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา คือ ประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของคณะกรรมการกองทุน และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น ประเด็นความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกองทุน และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 และประเด็นการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

**ด้านการบริหารของคณะกรรมการบริหารกองทุน** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยประเด็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม ประเด็นการกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม ประเด็นหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส และประเด็นผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)

การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=8)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>การบริหารจัดการประชุม</b>											
1. กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	0	0	4	1	1	6	2	4.50	0.71	มากที่สุด	90.00
	(0.00)	(0.00)	(50.00)	(12.50)	(12.50)	(100.00)	(25.00)				
2. ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสาร การประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น	0	0	3	2	1	6	2	4.33	0.58	มากที่สุด	86.60
	(0.00)	(0.00)	(37.50)	(25.00)	(12.50)	(100.00)	(25.00)				
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม	0	0	2	3	1	6	2	4.25	0.50	มากที่สุด	85.00
	(0.00)	(0.00)	(25.00)	(37.50)	(12.50)	(100.00)	(25.00)				
4. ความโปร่งใสในการประชุม	0	0	2	3	1	6	2	4.25	0.50	มากที่สุด	85.00
	(0.00)	(0.00)	(25.00)	(37.50)	(12.50)	(100.00)	(25.00)				
5. การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	0	0	3	2	1	6	2	4.33	0.58	มากที่สุด	86.60
	(0.00)	(0.00)	(37.50)	(25.00)	(12.50)	(100.00)	(25.00)				
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหาร การจัดประชุม</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4.33</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.60</b>
	<b>(0.00)</b>	<b>(0.00)</b>	<b>(37.50)</b>	<b>(25.00)</b>	<b>(12.50)</b>	<b>(100.00)</b>	<b>(25.00)</b>				



**ตารางที่ 11 (ต่อ)** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=8)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>การให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ</b>											
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของ คณะกรรมการกองทุน และการขอรับเงิน สนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (37.50)	3 (37.50)	1 (12.50)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.25	0.50	มากที่สุด	85.00
2. ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือ เกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คณะกรรมการกองทุน	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (37.50)	3 (37.50)	1 (12.50)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.25	0.50	มากที่สุด	85.00
3. การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ที่ได้รับเงินสนับสนุน	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (37.50)	3 (37.50)	1 (12.50)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.25	0.50	มากที่สุด	85.00
4. ความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (62.50)	1 (12.50)	1 (12.50)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.50	0.71	มากที่สุด	90.00
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (50.00)	2 (25.00)	1 (12.50)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.33	0.58	มากที่สุด	86.60
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ ฝ่ายเลขานุการฯ</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4 (50.00)</b>	<b>2 (25.00)</b>	<b>1 (12.50)</b>	<b>7 (100.00)</b>	<b>1 (12.50)</b>	<b>4.33</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.60</b>

**ตารางที่ 11 (ต่อ)** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=8)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>การบริหารของคณะกรรมการบริหารกองทุน</b>											
1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสาย การบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (50.00)	3 (37.50)	0 (0.00)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.00	0.00	มาก	80.00
2. การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุน แต่ละปีมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (25.00)	5 (62.50)	0 (0.00)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.00	0.00	มาก	80.00
3. หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (37.50)	4 (50.00)	0 (0.00)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.00	0.00	มาก	80.00
4. ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหาร กองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และ จ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (37.50)	4 (50.00)	0 (0.00)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.00	0.00	มาก	80.00
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการ บริหารกองทุน	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (37.50)	4 (50.00)	0 (0.00)	7 (100.00)	1 (12.50)	4.00	0.00	มาก	80.00
<b>ผลรวมเฉลี่ยทุกด้านการให้บริการ</b>								<b>4.22</b>	<b>0.422</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.40</b>

\* กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน, กรมธุรกิจพลังงาน, กรมสรรพสามิต, กรมศุลกากร, ผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7 เป็นต้น

\*\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=8)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (25.00)	5 (62.50)	1 (12.50)	8 (100.00)	0 (0.00)	4.17	0.41	มาก	83.40

\* กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน, กรมธุรกิจพลังงาน, กรมสรรพสามิต, กรมศุลกากร, ผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7 เป็นต้น

\*\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตารางที่ 11 พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุนอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านการบริหารจัดการประชุม** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นกระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ ประเด็นความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสาร การประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น และประเด็นการตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ประเด็นความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม และประเด็นความโปร่งใสในการประชุม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็นภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมา คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 ประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนมติของคณะกรรมการกองทุน และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น ประเด็นความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกองทุน และประเด็นการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

**ด้านการบริหารของคณะกรรมการบริหารกองทุน** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยประเด็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม ประเด็นการกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม ประเด็นหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส และประเด็นผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=3)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>การบริหารจัดการประชุม</b>											
1. กระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม	0	0	1	1	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(33.33)	(33.33)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				
2. ความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสาร การประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น	0	0	1	1	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(33.33)	(33.33)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม	0	0	1	1	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(33.33)	(33.33)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				
4. ความโปร่งใสในการประชุม	0	0	0	2	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(66.67)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				
5. การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	0	0	0	3	0	3	0	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)	(0.00)	(100.00)	(0.00)				
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหาร การจัดประชุม</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มาก</b>	<b>80.00</b>
	<b>(0.00)</b>	<b>(0.00)</b>	<b>(33.33)</b>	<b>(66.67)</b>	<b>(0.00)</b>	<b>(100.00)</b>	<b>(0.00)</b>				

**ตารางที่ 13 (ต่อ)** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=3)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>การให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ</b>											
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของ คณะกรรมการกองทุน และการขอรับเงิน สนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	0	0	1	1	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(33.33)	(33.33)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				
2. ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือ เกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ คณะกรรมการกองทุน	0	0	1	1	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(33.33)	(33.33)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				
3. การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการ ที่ได้รับเงินสนับสนุน	0	0	0	2	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(66.67)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				
4. ความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	0	0	0	2	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(66.67)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	0	0	2	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(66.67)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ ฝ่ายเลขานุการฯ	0	0	0	2	0	2	1	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(66.67)	(0.00)	(100.00)	(33.33)				

**ตารางที่ 13 (ต่อ)** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=3)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>การบริหารของคณะกรรมการบริหารกองทุน</b>											
1. การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสาย การบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (33.33)	1 (33.33)	0 (0.00)	2 (100.00)	1 (33.33)	4.00	0.00	มาก	80.00
2. การกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุน แต่ละปีมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (66.67)	0 (0.00)	2 (100.00)	1 (33.33)	4.00	0.00	มาก	80.00
3. หลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (33.33)	2 (66.67)	0 (0.00)	3 (100.00)	0 (0.00)	4.00	0.00	มาก	80.00
4. ผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้ เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนด อัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (66.67)	1 (33.33)	0 (0.00)	3 (100.00)	0 (0.00)	4.00	0.00	มาก	80.00
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการ บริหารกองทุน</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>2 (66.67)</b>	<b>1 (33.33)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>3 (100.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>4.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มาก</b>	<b>80.00</b>
<b>ผลรวมเฉลี่ยทุกด้านการให้บริการ</b>								<b>4.00</b>	<b>0.00</b>	<b>มาก</b>	<b>80.00</b>

\* กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน, กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ, สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงพลังงาน, บริษัทเอกชน, สำนักงานพาณิชย์จังหวัด, กระทรวงการคลัง, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, กรมการค้าภายใน, สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

\*\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=3)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	0	0	1	2	0	3	0	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(33.33)	(66.67)	(0.00)	(100.00)	(0.00)				

\* กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน, กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ, สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงพลังงาน, บริษัทเอกชน, สำนักงานพาณิชย์จังหวัด, กระทรวงการคลัง, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, กรมการค้าภายใน, สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

\*\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด



จากตารางที่ 13 พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านการบริหารจัดการประชุม** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยประเด็นกระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุม ประเด็นความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสาร การประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น ประเด็นความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม ประเด็นความโปร่งใสในการประชุม และประเด็นการตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

**ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนมติของคณะกรรมการกองทุน และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น ประเด็นความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกองทุน ประเด็นการติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน ประเด็นความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

**ด้านการบริหารของคณะกรรมการบริหารกองทุน** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยประเด็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม ประเด็นการกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปีมีความเหมาะสม ประเด็นหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส และประเด็นผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

**ตารางที่ 15** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการมากที่สุด (n=11)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	9.09
1. เจ้าหน้าที่ควรให้การช่วยเหลือผู้มารับบริการมากกว่านี้ : ร้อยละ 100.00		
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	10	90.91

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ร้อยละ 90.91 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ร้อยละ 9.09 โดยทั้งหมดเสนอแนะเรื่องเจ้าหน้าที่ควรให้การช่วยเหลือผู้มารับบริการมากกว่านี้

**ตารางที่ 16** จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคในปี 2561 ของหน่วยงานผู้ตอบแบบสำรวจ ที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) (n=11)

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	9.09
1. อยากให้พิจารณามาตรการให้ความช่วยเหลือราคาขายปลีก NGV สำหรับรถโดยสารสาธารณะที่มีกลไกการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและข้อเท็จจริงของการดำเนินธุรกิจ/ การให้บริการ		: ร้อยละ 100.00
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	10	90.91

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ร้อยละ 90.91 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีปัญหาและอุปสรรคที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ร้อยละ 9.09 โดยทั้งหมดมีปัญหาและอุปสรรคเรื่องอยากให้พิจารณามาตรการให้ความช่วยเหลือราคาขายปลีก NGV สำหรับรถโดยสารสาธารณะที่มีกลไกการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและข้อเท็จจริงของการดำเนินธุรกิจ/การให้บริการ

**ตารางที่ 17** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (อย่างเร่งด่วน) (n=11)

ประเด็นความต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
<p>● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</p> <p>1. ขอแก้ไขประกาศเรื่องกองทุนอนุรักษ์พลังงานสำหรับน้ำมันเตาที่นำมาผสมสารเติมแต่ง และต้องจ่ายกองทุนอนุรักษ์ซ้ำ 2 ครั้ง ซึ่งเดิมได้เคยแก้ไขคำร้องของบริษัทไว้แล้ว เมื่อมีการประกาศอัตราล่าสุด ซึ่งเป็นการประกาศคลาดเคลื่อน จึงทำให้กลับมาเสียซ้ำซ้อนอีกครั้งหนึ่ง</p> <p>2. ข้อมูลและความชัดเจนในนโยบายการสนับสนุนเงินกองทุนต่าง ๆ</p> <p>3. พิจารณามาตรการให้ความช่วยเหลือราคาขายปลีก NGV สำหรับรถโดยสารสาธารณะที่มีกลไกการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและข้อเท็จจริงของการดำเนินธุรกิจ/การให้บริการ</p>	3	27.27
<p>● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น</p>	8	72.73

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ร้อยละ 72.73 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ร้อยละ 27.27 โดยเรื่องที่ต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน คือ เรื่องขอแก้ไขประกาศเรื่องกองทุนอนุรักษ์พลังงานสำหรับน้ำมันเตาที่นำมาผสมสารเติมแต่ง และต้องจ่ายกองทุนอนุรักษ์ซ้ำ 2 ครั้ง ซึ่งเดิมได้เคยแก้ไขคำร้องของบริษัทไว้แล้ว เมื่อมีการประกาศอัตราล่าสุด ซึ่งเป็นการประกาศคลาดเคลื่อน จึงทำให้กลับมาเสียซ้ำซ้อนอีกครั้งหนึ่ง ร้อยละ 33.34 เรื่องข้อมูลและความชัดเจนในนโยบายการสนับสนุนเงินกองทุนต่าง ๆ และเรื่องพิจารณามาตรการให้ความช่วยเหลือราคาขายปลีก NGV สำหรับรถโดยสารสาธารณะที่มีกลไกการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและข้อเท็จจริงของการดำเนินธุรกิจ/การให้บริการในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

**ตารางที่ 18** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน (ในระยะยาว) (n=11)

ประเด็นความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	18.18
1. การออกนโยบายที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาในการสนับสนุนเงินกองทุนฯ โดยให้เป็นไปตามสถานการณ์ตลาด เพื่อให้เกิดความยั่งยืน		: ร้อยละ 50.00
2. ออกเครื่องมือในการรักษาระดับราคาในประเทศให้สะท้อนราคากับตลาดโลกได้ใกล้เคียงที่สุด		: ร้อยละ 50.00
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	9	81.82

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ร้อยละ 81.82 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ร้อยละ 18.18 โดยเรื่องที่คาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน คือ เรื่องการออกนโยบายที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาในการสนับสนุนเงิน กองทุนฯ โดยให้เป็นไปตามสถานการณ์ตลาด เพื่อให้เกิดความยั่งยืน และเรื่องออกเครื่องมือในการรักษาระดับราคาในประเทศให้สะท้อนราคากับตลาดโลกได้ใกล้เคียงที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

## ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการบริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (เช่น สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (n=39)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b>											
1. ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ	0 (0.00)	2 (5.40)	9 (24.32)	13 (35.14)	2 (5.41)	26 (100.00)	11 (29.73)	4.13	0.35	มาก	82.60
2. เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย	0 (0.00)	3 (8.11)	7 (18.92)	13 (35.13)	3 (8.11)	26 (100.00)	11 (29.73)	4.19	0.40	มาก	83.80
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	1 (2.70)	2 (5.41)	6 (16.21)	15 (40.54)	2 (5.41)	26 (100.00)	11 (29.73)	4.12	0.33	มาก	82.40
4. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (2.70)	11 (29.73)	11 (29.73)	3 (8.11)	26 (100.00)	11 (29.73)	4.21	0.43	มากที่สุด	84.20
5. บริการครบถ้วนและถูกต้อง	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (27.03)	11 (29.73)	5 (13.51)	26 (100.00)	11 (29.73)	4.31	0.48	มากที่สุด	86.20
ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (32.43)	10 (27.03)	4 (10.81)	26 (100.00)	11 (29.73)	4.29	0.47	มากที่สุด	85.80

\* ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่ระบุข้อมูล จำนวน 2 คน

ตารางที่ 19 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (n=39)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านคุณภาพบุคลากร</b>											
1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญใน งานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (24.32)	13 (35.14)	4 (10.81)	26 (100.00)	11 (29.73)	4.24	0.44	มากที่สุด	84.80
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับ สินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (13.51)	15 (40.55)	5 (13.51)	25 (100.00)	12 (32.43)	4.25	0.44	มากที่สุด	85.00
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และ ความพร้อมในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (18.92)	14 (37.84)	6 (16.21)	27 (100.00)	10 (27.03)	4.30	0.47	มากที่สุด	86.00
4. ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/ การให้คำแนะนำต่าง ๆ/การช่วยแก้ปัญหา	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (21.62)	15 (40.54)	4 (10.81)	27 (100.00)	10 (27.03)	4.21	0.42	มากที่สุด	84.20
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (21.62)	12 (32.43)	7 (18.92)	27 (100.00)	10 (27.03)	4.37	0.50	มากที่สุด	87.40
6. ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูด ที่เหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (16.21)	14 (37.84)	7 (18.92)	27 (100.00)	10 (27.03)	4.33	0.48	มากที่สุด	86.60
7. การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (24.32)	15 (40.54)	3 (8.11)	27 (100.00)	10 (27.03)	4.17	0.38	มาก	83.40

ตารางที่ 19 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (n=39)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านคุณภาพบุคลากร (ต่อ)</b>											
8. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ สนับสนุน	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (24.32)	15 (40.54)	3 (8.11)	27 (100.00)	10 (27.03)	4.17	0.38	มาก	83.40
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>0 (0.00)</b>	<b>8 (21.62)</b>	<b>14 (37.84)</b>	<b>5 (13.51)</b>	<b>27 (100.00)</b>	<b>10 (27.03)</b>	<b>4.26</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.20</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>											
1. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (13.16)	18 (47.37)	7 (18.42)	30 (100.00)	8 (21.05)	4.28	0.46	มากที่สุด	85.60
2. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานผ่านทางอีเมล	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (13.16)	15 (39.47)	8 (21.05)	28 (100.00)	10 (26.32)	4.35	0.49	มากที่สุด	87.00
3. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานผ่านทางเว็บไซต์	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (21.05)	12 (31.58)	6 (15.79)	26 (100.00)	12 (31.58)	4.33	0.49	มากที่สุด	86.60
4. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สถาบันฯ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (18.42)	15 (39.47)	6 (15.79)	28 (100.00)	10 (26.32)	4.29	0.46	มากที่สุด	85.80

\* ด้านคุณภาพบุคลากรมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่ระบุข้อมูล จำนวน 2 คน

ตารางที่ 19 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (n=39)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)</b>											
5. ความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึง จุดรับบริการ/สำนักงาน	0	0	6	16	6	28	10	4.27	0.46	มากที่สุด	85.40
	(0.00)	(0.00)	(15.79)	(42.10)	(15.79)	(100.00)	(26.32)				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0	0	8	16	6	30	8	4.27	0.46	มากที่สุด	85.40
	(0.00)	(0.00)	(21.05)	(42.11)	(15.79)	(100.00)	(21.05)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยทุกด้านการให้บริการ</b>								4.27	0.44	มากที่สุด	85.40

\* ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่ระบุข้อมูล จำนวน 1 คน

\*\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด



จากตารางที่ 19 พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นบริการครบถ้วนและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมา คือ ประเด็นความตรงต่อเวลาของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 และประเด็นเอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพบุคลากร** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/สนับสนุน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมา คือ ประเด็นความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานผ่านทางอีเมล ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานผ่านทางเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และประเด็นความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=21)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b>											
1. ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ	0	2	4	9	2	17	4	4.18	0.40	มาก	83.60
	(0.00)	(9.52)	(19.05)	(42.86)	(9.52)	(100.00)	(19.05)				
2. เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย	0	3	4	8	2	17	4	4.20	0.42	มาก	84.00
	(0.00)	(14.29)	(19.05)	(38.10)	(9.52)	(100.00)	(19.05)				
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	1	2	3	9	2	17	4	4.18	0.40	มาก	83.60
	(4.76)	(9.52)	(14.29)	(42.86)	(9.52)	(100.00)	(19.05)				
4. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	0	1	6	8	2	17	4	4.20	0.42	มาก	84.00
	(0.00)	(4.76)	(28.57)	(38.10)	(9.52)	(100.00)	(19.05)				
5. บริการครบถ้วนและถูกต้อง	0	0	6	7	4	17	4	4.36	0.50	มากที่สุด	87.20
	(0.00)	(0.00)	(28.57)	(33.33)	(19.05)	(100.00)	(19.05)				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	0	0	7	7	3	17	4	4.30	0.48	มากที่สุด	86.00
	(0.00)	(0.00)	(33.33)	(33.33)	(14.29)	(100.00)	(19.05)				

ตารางที่ 20 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=21)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านคุณภาพบุคลากร</b>											
1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	0	0	4	10	3	17	4	4.23	0.44	มากที่สุด	84.60
	(0.00)	(0.00)	(19.05)	(47.62)	(14.29)	(100.00)	(19.05)				
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	0	0	3	8	5	16	5	4.38	0.51	มากที่สุด	87.60
	(0.00)	(0.00)	(14.29)	(38.10)	(23.81)	(100.00)	(23.81)				
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	0	0	4	9	5	18	3	4.36	0.50	มากที่สุด	87.20
	(0.00)	(0.00)	(19.05)	(42.86)	(23.81)	(100.00)	(14.29)				
4. ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้ข้อแนะนำต่าง ๆ/การช่วยแก้ปัญหา	0	0	5	10	3	18	3	4.23	0.44	มากที่สุด	84.60
	(0.00)	(0.00)	(23.81)	(47.62)	(14.29)	(100.00)	(14.29)				
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	0	0	4	8	6	18	3	4.43	0.51	มากที่สุด	88.60
	(0.00)	(0.00)	(19.05)	(38.10)	(28.57)	(100.00)	(14.29)				
6. ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	0	0	4	8	6	18	3	4.43	0.51	มากที่สุด	88.60
	(0.00)	(0.00)	(19.05)	(38.10)	(28.57)	(100.00)	(14.29)				
7. การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0	0	5	10	3	18	3	4.23	0.44	มากที่สุด	84.60
	(0.00)	(0.00)	(23.81)	(47.62)	(14.29)	(100.00)	(14.29)				

ตารางที่ 20 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=21)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านคุณภาพบุคลากร (ต่อ)</b>											
8. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ สนับสนุน	0	0	4	11	3	18	3	4.21	0.43	มากที่สุด	84.20
	(0.00)	(0.00)	(19.05)	(52.38)	(14.29)	(100.00)	(14.29)				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร	0	0	5	9	4	18	3	4.31	0.48	มากที่สุด	86.20
	(0.00)	(0.00)	(23.81)	(42.86)	(19.05)	(100.00)	(14.29)				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>											
1. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	0	0	3	11	6	20	1	4.35	0.49	มากที่สุด	87.00
	(0.00)	(0.00)	(14.29)	(52.38)	(28.57)	(100.00)	(4.76)				
2. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานผ่านทางอีเมล	0	0	3	8	7	18	3	4.47	0.52	มากที่สุด	89.40
	(0.00)	(0.00)	(14.29)	(38.10)	(33.33)	(100.00)	(14.29)				
3. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานผ่านทางเว็บไซต์	0	0	4	8	6	18	3	4.43	0.51	มากที่สุด	88.60
	(0.00)	(0.00)	(19.05)	(38.10)	(28.57)	(100.00)	(14.29)				
4. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สถาบันฯ	0	0	3	11	5	19	2	4.31	0.48	มากที่สุด	86.20
	(0.00)	(0.00)	(14.29)	(52.38)	(23.81)	(100.00)	(9.52)				

ตารางที่ 20 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด (n=21)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)											
5. ความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึง จุดรับบริการ/สำนักงาน	0	0	3	10	5	18	3	4.33	0.49	มากที่สุด	86.60
	(0.00)	(0.00)	(14.29)	(47.62)	(23.81)	(100.00)	(14.29)				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0	0	3	12	5	20	1	4.29	0.47	มากที่สุด	85.80
	(0.00)	(0.00)	(14.29)	(57.14)	(23.81)	(100.00)	(4.76)				
ผลรวมเฉลี่ยทุกด้านการให้บริการ								4.30	0.46	มากที่สุด	86.00

\* กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ได้แก่ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน, กรมธุรกิจพลังงาน, กรมสรรพสามิต, กรมศุลกากร, ผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7 เป็นต้น

\*\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตารางที่ 20 พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกือบทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นบริการครบถ้วนและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมา คือ ประเด็นเอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย และประเด็นความตรงต่อเวลาของการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ประเด็นความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ และประเด็นระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพบุคลากร** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และประเด็นความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ) ค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 และประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานผ่านทางอีเมล ค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานผ่านทางเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 และประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=18)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b>											
1. ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ	0	0	5	4	0	9	9	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(27.78)	(22.22)	(0.00)	(100.00)	(50.00)				
2. เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย	0	0	3	5	1	9	9	4.17	0.41	มาก	83.40
	(0.00)	(0.00)	(16.67)	(27.78)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	0	0	3	6	0	9	9	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(16.67)	(33.33)	(0.00)	(100.00)	(50.00)				
4. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	0	0	5	3	1	9	9	4.25	0.50	มากที่สุด	85.00
	(0.00)	(0.00)	(27.78)	(16.67)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				
5. บริการครบถ้วนและถูกต้อง	0	0	4	4	1	9	9	4.20	0.45	มาก	84.00
	(0.00)	(0.00)	(22.22)	(22.22)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	0	0	5	3	1	9	9	4.25	0.50	มากที่สุด	85.00
	(0.00)	(0.00)	(27.78)	(16.67)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				

ตารางที่ 21 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=18)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านคุณภาพบุคลากร</b>											
1. ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ	0	0	5	3	1	9	9	4.25	0.50	มากที่สุด	85.00
	(0.00)	(0.00)	(27.78)	(16.67)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	0	0	2	7	0	9	9	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(11.11)	(38.89)	(0.00)	(100.00)	(50.00)				
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	0	0	3	5	1	9	9	4.17	0.41	มาก	83.40
	(0.00)	(0.00)	(16.67)	(27.78)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				
4. ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่าง ๆ/การช่วยแก้ปัญหา	0	0	3	5	1	9	9	4.17	0.41	มาก	83.40
	(0.00)	(0.00)	(16.67)	(27.78)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	0	0	4	4	1	9	9	4.20	0.45	มาก	84.00
	(0.00)	(0.00)	(22.22)	(22.22)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				
6. ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	0	0	2	6	1	9	9	4.14	0.38	มาก	82.80
	(0.00)	(0.00)	(11.11)	(33.33)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				
7. การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0	0	4	5	0	9	9	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(22.22)	(27.78)	(0.00)	(100.00)	(50.00)				



ตารางที่ 21 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=18)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านคุณภาพบุคลากร (ต่อ)</b>											
8. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ สนับสนุน	0	0	5	4	0	9	9	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(27.78)	(22.22)	(0.00)	(100.00)	(50.00)				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร	0	0	3	5	1	9	9	4.17	0.41	มาก	83.40
	(0.00)	(0.00)	(16.67)	(27.78)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>											
1. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	0	0	2	7	1	10	8	4.13	0.35	มาก	82.60
	(0.00)	(0.00)	(11.11)	(38.89)	(5.56)	(100.00)	(44.44)				
2. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานผ่านทางอีเมล	0	0	2	7	1	10	8	4.13	0.35	มาก	82.60
	(0.00)	(0.00)	(11.11)	(38.89)	(5.56)	(100.00)	(44.44)				
3. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานผ่านทางเว็บไซต์	0	0	4	4	0	8	10	4.00	0.00	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(22.22)	(22.22)	(0.00)	(100.00)	(55.56)				
4. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สถาบันฯ	0	0	4	4	1	9	9	4.20	0.45	มาก	84.00
	(0.00)	(0.00)	(22.22)	(22.22)	(5.56)	(100.00)	(50.00)				

ตารางที่ 21 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (n=18)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ไม่เคย สัมผัส บริการ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	เทียบ ร้อยละ
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวม ทั้งหมด					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)</b>											
5. ความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึง จุดรับบริการ/สำนักงาน	0	0	3	6	1	10	8	4.14	0.38	มาก	82.80
	(0.00)	(0.00)	(16.67)	(33.33)	(5.56)	(100.00)	(44.44)				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0	0	5	4	1	10	8	4.20	0.45	มาก	84.00
	(0.00)	(0.00)	(27.78)	(22.22)	(5.56)	(100.00)	(44.44)				
ผลรวมเฉลี่ยทุกด้านการให้บริการ								4.21	0.41	มากที่สุด	84.20

\* กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน, กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ, สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงพลังงาน, บริษัทเอกชน, สำนักงานพาณิชย์จังหวัด, กระทรวงการคลัง, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, กรมการค้าภายใน, สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

\*\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดเฉพาะผู้ที่ตอบในระดับมากที่สุด (5) และมาก (4) ตามเกณฑ์การประเมินของกรมบัญชีกลางกำหนด

จากตารางที่ 21 พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกือบทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความตรงต่อเวลาของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา คือ ประเด็นบริการครบถ้วนและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 และประเด็นเอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพบุคลากร** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกือบทุกประเด็น ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา คือ ประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 ประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และประเด็นความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่าง ๆ/การช่วยแก้ปัญหา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร และประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานผ่านทางอีเมล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการมากที่สุด (n=21)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	19.05
1. ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	3	14.29
- การคืนเงินกองทุนผ่านกรมสรรพสามิตควรดำเนินการให้รวดเร็ว : ร้อยละ 33.34		
- การขอเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ระยะเวลาที่ได้รับเงินคืนค่อนข้างล่าช้า นับจากวันที่ยื่นเอกสารเป็นเวลา 8 - 9 เดือน จึงจะได้รับเงินคืน อยากให้เร่งรัดเรื่องนี้		ร้อยละ 33.33
- เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ : ร้อยละ 33.33		
2. ด้านคุณภาพบุคลากร	1	4.76
- ปรับปรุงเรื่องอธยาศัยในการบริการ : ร้อยละ 100.00		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	0	0.00
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	0	0.00
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	17	80.95

\* เฉพาะผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงานต่ำกว่าระดับ 4 คะแนน

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการ ร้อยละ 80.95 มีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการ ร้อยละ 19.05 โดยมีข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 14.29 โดยเสนอแนะเรื่องการคืนเงินกองทุนผ่านกรมสรรพสามิตควรดำเนินการให้รวดเร็ว ร้อยละ 33.34 เรื่องการขอเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ระยะเวลาที่ได้รับเงินคืนค่อนข้างล่าช้า นับจากวันที่ยื่นเอกสารเป็นเวลา 8 - 9 เดือน จึงจะได้รับเงินคืน อยากให้เร่งรัดเรื่องนี้ และเรื่องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 ด้านคุณภาพบุคลากร ร้อยละ 4.76 โดยทั้งหมดเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องอธยาศัยในการบริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มีผู้เสนอแนะ

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อรักษาคุณภาพการบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป (n=18)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	27.78
1. กรมสรรพสามิตควรลดขั้นตอนและเอกสาร รวมทั้งระยะเวลาในการตรวจคืนเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และเอกสารที่ใช้ประกอบขอคืน/ขอชดเชยในแต่ละกรณีให้ชัดเจน		: ร้อยละ 20.00
2. การทำงานซ้ำซ้อนตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง เช่น กระบวนการตรวจสอบซ้ำซ้อนตั้งแต่หน่วยงานสรรพสามิตจนถึง สบพน.		: ร้อยละ 20.00
3. การยื่นแบบรับเงินชดเชยมีหลายขั้นตอน การจ่ายเงินชดเชยล่าช้า ไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน		: ร้อยละ 20.00
4. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ของ สบพน. ให้มีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยสถานการณ์และเป็นปัจจุบัน		: ร้อยละ 20.00
5. การเปลี่ยนประกาศอัตราเงินกองทุนควรให้อยู่ในเวลาทำการ		: ร้อยละ 20.00
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	13	72.22

\* เฉพาะผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจของการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงานในระดับ 4 หรือ 5 คะแนน

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อรักษาคุณภาพการบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป ร้อยละ 72.22 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อเสนอแนะเพื่อรักษาคุณภาพการบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป ร้อยละ 27.78 โดยเสนอแนะเรื่องกรมสรรพสามิตควรลดขั้นตอนและเอกสาร รวมทั้งระยะเวลาในการตรวจคืนเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และเอกสารที่ใช้ประกอบขอคืน/ขอชดเชยในแต่ละกรณีให้ชัดเจน เรื่องการทำงานซ้ำซ้อนตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง เช่น กระบวนการตรวจสอบซ้ำซ้อนตั้งแต่หน่วยงานสรรพสามิตจนถึง สบพน. เรื่องการยื่นแบบรับเงินชดเชยมีหลายขั้นตอน การจ่ายเงินชดเชยล่าช้า ไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน เรื่องควรปรับปรุงเว็บไซต์ของ สบพน. ให้มีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยสถานการณ์และเป็นปัจจุบัน และเรื่องการเปลี่ยนประกาศอัตราเงินกองทุนควรให้อยู่ในเวลาทำการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00

**ตารางที่ 24** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินน้อยกว่า เท่ากับ หรือมากกว่า เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา (n=39)

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1. พอใจน้อยกว่าปี 2561	1	2.56
2. พอใจเท่ากับปี 2561	31	79.49
3. พอใจมากกว่าปี 2561	7	17.95
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่าน ส่วนใหญ่พอใจเท่ากับปี 2561 ร้อยละ 79.49 รองลงมา คือ พอใจมากกว่าปี 2561 ร้อยละ 17.95 และพอใจน้อยกว่าปี 2561 ร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

**ตารางที่ 25** จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินน้อยกว่า หรือมากกว่า เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา (เฉพาะผู้ที่ตอบพอน้อยกว่า และพอใจมากกว่าปี 2561 n=8)

เหตุผลที่พอใจการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินน้อยกว่าและมากกว่า เมื่อเทียบกับปี 2561	จำนวน	ร้อยละ
<b>พอน้อยกว่าปี 2561</b>	<b>1</b>	<b>12.50</b>
- การเบิกจ่ายเงินใช้เวลานานมาก : ร้อยละ 100.00		
<b>พอใจมากกว่าปี 2561</b>	<b>7</b>	<b>87.50</b>
- งานที่ติดต่อด้วย มีการตอบสนองเร็วขึ้น : ร้อยละ 28.57		
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังความคิดเห็น บริการรวดเร็ว : ร้อยละ 28.57		
- ปีนี้มีการใช้ พ.ร.บ. กองทุนฯ ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาอย่างดี : ร้อยละ 14.29		
- มีระบบและขั้นตอนการทำงานที่กระชับรวดเร็วมากขึ้น : ร้อยละ 14.29		
- หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงิน ภายใน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ระหว่างกรมสรรพสามิต และ สบพน. ดีขึ้น		ร้อยละ 14.28

จากตารางที่ 25 พบว่า เหตุผลของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ส่วนใหญ่พอใจมากกว่าปี 2561 ร้อยละ 87.50 โดยให้เหตุผลเรื่องงานที่ติดต่อด้วย มีการตอบสนองเร็วขึ้น และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังความคิดเห็น บริการรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 28.57 เรื่องปีนี้มีการใช้ พ.ร.บ. กองทุนฯ ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาอย่างดี และเรื่องมีระบบและขั้นตอนการทำงานที่กระชับรวดเร็วมากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 เรื่องหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงินภายใน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ระหว่างกรมสรรพสามิตและ สบพน. ดีขึ้น ร้อยละ 14.28 และมีเพียงส่วนน้อยที่พอใจน้อยกว่าปี 2561 ร้อยละ 12.50 โดยทั้งหมดให้เหตุผลเรื่องการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานานมาก

**ตารางที่ 26** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการเสนอข้อเสนอนะ ในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2561) แต่หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ยังไม่ได้พัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นตามที่ต้องการ (n=39)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	7.69
1. ควบคุมระยะเวลาและขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินชดเชย โดย สบพน. โอนเงินให้ผู้ค้า ม.7 โดยตรง พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ แทนโอนเงินให้กรมสรรพสามิตแล้วให้กรมสรรพสามิตจ่ายเช็คให้ผู้ค้า ม.7		: ร้อยละ 33.34
2. ระยะเวลาขอคืนเงินกองทุนค่อนข้างนาน		: ร้อยละ 33.33
3. การยื่นแบบรับเงินชดเชยออนไลน์และการกำหนดจ่ายเงินชดเชย		: ร้อยละ 33.33
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	36	92.31

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอนะในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2561) ร้อยละ 92.31 มีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อเสนอนะในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2561) แต่หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ยังไม่ได้พัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นตามที่ต้องการ ร้อยละ 7.69 โดยเสนอนะเรื่องควบคุมระยะเวลาและขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินชดเชย โดย สบพน. โอนเงินให้ผู้ค้า ม.7 โดยตรง พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ แทนโอนเงินให้กรมสรรพสามิตแล้วให้กรมสรรพสามิตจ่ายเช็คให้ผู้ค้า ม.7 ร้อยละ 33.34 เรื่องระยะเวลาขอคืนเงินกองทุนค่อนข้างนาน และเรื่องการยื่นแบบรับเงินชดเชยออนไลน์และการกำหนดจ่ายเงินชดเชย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการประสบปัญหาและอุปสรรค เกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (n=39)

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	8	20.51
1. การจ่ายเงินชดเชยล่าช้า		: ร้อยละ 25.00
2. ระยะเวลาที่จะได้รับเงินคืนจากกองทุนฯ มีความล่าช้า		: ร้อยละ 25.00
3. การคืนเงินกองทุนผ่านกรมสรรพสามิตมีความล่าช้า		: ร้อยละ 12.50
4. การจ่ายเงินคืนมีขั้นตอนเพิ่มขึ้น		: ร้อยละ 12.50
5. ขั้นตอนงานที่กระชับกว่าเดิม		: ร้อยละ 12.50
6. บุคลากรในการตรวจคืนเงินชดเชยกองทุนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน		: ร้อยละ 12.50
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	31	79.49

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 79.49 และมีเพียงส่วนน้อยที่ประสบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 20.51 โดยประสบปัญหาและมีอุปสรรคเรื่องการจ่ายเงินชดเชยล่าช้า และเรื่องระยะเวลาที่จะได้รับเงินคืนจากกองทุนฯ มีความล่าช้า ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 เรื่องการคืนเงินกองทุนผ่านกรมสรรพสามิตมีความล่าช้า เรื่องการจ่ายเงินคืนมีขั้นตอนเพิ่มขึ้น เรื่องขั้นตอนงานที่กระชับกว่าเดิม และเรื่องบุคลากรในการตรวจคืนเงินชดเชยกองทุนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุนโดยเร่งด่วน เพื่อตอบสนองตรงตามความต้องการมากที่สุด (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุน n=10)

ความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุน	จำนวน	ร้อยละ
อันดับที่ 1	10	100.00
1. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินกองทุน		: ร้อยละ 20.00
2. ลดระยะเวลาในการได้รับเงินชดเชยกองทุนน้ำมัน		: ร้อยละ 20.00
3. ปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน		: ร้อยละ 20.00
4. ช่วยเร่งหรือกำหนดกรอบระยะเวลา ให้กรมสรรพสามิต ส่งเรื่องเบิกจ่ายเงินให้ สบพน. ภายในกี่วันนับตั้งแต่วันที่ ม.7 ยื่นเรื่อง		: ร้อยละ 10.00
5. การประสานงานที่ชัดเจน		: ร้อยละ 10.00
6. การยื่นแบบรับเงินชดเชยออนไลน์		: ร้อยละ 10.00
7. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินกองทุน		: ร้อยละ 10.00



**ตารางที่ 28 (ต่อ)** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุนโดยเร่งด่วน เพื่อตอบสนองตรงตามความต้องการมากที่สุด (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุน  $n=10$ )

ความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุน	จำนวน	ร้อยละ
<b>อันดับที่ 2</b>	<b>7</b>	<b>70.00</b>
1. ลดขั้นตอนและเอกสารการเบิกจ่ายระหว่างกรมสรรพสามิตและ สบพน. หรือภายในหน่วยงานรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน		: ร้อยละ 28.57
2. กำหนดระยะเวลาจ่ายเงินชดเชยที่แน่นอน		: ร้อยละ 14.29
3. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินกองทุน		: ร้อยละ 14.29
4. มีระเบียบที่ระบุหลักการลดเงินเพิ่มโดยไม่ต้องรอการพิจารณาจาก คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ		: ร้อยละ 14.29
5. ระยะเวลาในการคืนเงินกองทุนฯ		: ร้อยละ 14.28
6. ลดขั้นตอนหรือรายละเอียดต่างๆ ที่ขอจากกรมสรรพสามิต เช่น อัตราที่ชดเชย และเลขที่ประกาศฯ เป็นต้น		: ร้อยละ 14.28
<b>อันดับที่ 3</b>	<b>2</b>	<b>20.00</b>
1. การขอรับเงินคืนจากกองทุนฯ ให้ยื่นเรื่องกับกรมสรรพสามิตแทน กรมศุลกากร เนื่องจากเอกสารมีความซ้ำซ้อนกัน		: ร้อยละ 50.00
2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็ว และ ลดจำนวนเอกสาร		: ร้อยละ 50.00

\* มีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่ระบุความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุนในอันดับที่ 2 และอันดับที่ 3

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุนโดยเร่งด่วน เพื่อตอบสนองตรงตามความต้องการมากที่สุดอันดับที่ 1 คือ เรื่องความรวดเร็วในการจ่ายเงินกองทุน เรื่องลดระยะเวลาในการได้รับเงินชดเชยกองทุนน้ำมัน และเรื่องปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 เรื่องช่วยเร่งหรือกำหนดกรอบระยะเวลา ให้กรมสรรพสามิต ส่งเรื่องเบิกจ่ายเงินให้ สบพน. ภายในกี่วันนับตั้งแต่วันที่คำ ม.7 ยื่นเรื่อง เรื่องการประสานงานที่ชัดเจน เรื่องการยื่นแบบรับเงินชดเชยออนไลน์ และเรื่องความรวดเร็วในการจ่ายเงินกองทุน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.00

อันดับที่ 2 ร้อยละ 70.00 คือ เรื่องลดขั้นตอนและเอกสารการเบิกจ่ายระหว่าง กรมสรรพสามิตและ สบพน. หรือภายในหน่วยงานรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 28.57 เรื่องกำหนดระยะเวลาจ่ายเงินชดเชยที่แน่นอน เรื่องความรวดเร็วในการจ่ายเงินกองทุน และเรื่องมีระเบียบที่ระบุหลักการลดเงินเพิ่มโดยไม่ต้องรอการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ ในสัดส่วน

ที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 เรื่องระยะเวลาในการคืนเงินกองทุนฯ และเรื่องลดขั้นตอนหรือรายละเอียดต่างๆ ที่ขอจากกรมสรรพสามิต เช่น อัตราที่ชัดเจน และเลขที่ประกาศฯ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.28

อันดับที่ 3 ร้อยละ 20.00 คือ เรื่องการขอรับเงินคืนจากกองทุนฯ ให้ยื่นเรื่องกับกรมสรรพสามิตแทนกรมศุลกากร เนื่องจากเอกสารมีความซ้ำซ้อนกัน และเรื่องนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็ว และลดจำนวนเอกสาร ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (n=39)

ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	12	30.77
1. ความรวดเร็วในการจ่ายเงินชัดเจน : ร้อยละ 25.00		
2. สามารถรับเงินคืนกองทุน และเงินชัดเจนได้ โดยใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกอบการ : ร้อยละ 16.67		
3. การเบิกจ่ายเงินโดยตรงไปยังผู้ค้า ม.7 : ร้อยละ 8.34		
4. การยื่นแบบรับชัดเจนออนไลน์ : ร้อยละ 8.34		
5. เบิกจ่ายเงินให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของ พ.ร.บ. ให้คุ้มค่าที่สุด : ร้อยละ 8.33		
6. ควรปรับปรุงระบบ ระยะเวลา วิธีการคืนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ควรให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับจากวันที่ยื่นคำขอคืนเงิน : ร้อยละ 8.33		
7. มีความโปร่งใส และคืนเงินอย่างรวดเร็ว : ร้อยละ 8.33		
8. ควรเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเบิกจ่ายเงินชัดเจน ให้สูงยิ่งขึ้นไปอีก ผลักดันให้หน่วยงานราชการ มีแนวทางในการเบิกจ่ายเงินชัดเจนสอดคล้องและลดขั้นตอนกระบวนการเบิกจ่าย : ร้อยละ 8.33		
9. ควรลดขั้นตอน-ลดเวลาการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น : ร้อยละ 8.33		
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	27	69.23

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 69.23 และมีเพียงบางส่วนที่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 30.77 โดยมีความคาดหวังเรื่องความรวดเร็วในการจ่ายเงินชัดเจน ร้อยละ 25.00 เรื่องสามารถรับเงินคืนกองทุน และเงินชัดเจนได้ โดยใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกอบการ ร้อยละ 16.67 เรื่องการเบิกจ่ายเงินโดยตรงไปยังผู้ค้า ม.7 และเรื่องการยื่นแบบรับชัดเจนออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.34 เรื่องเบิกจ่ายเงินให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของ พ.ร.บ. ให้คุ้มค่าที่สุด เรื่องควรปรับปรุงระบบ ระยะเวลา วิธีการคืนเงินเข้าบัญชีธนาคาร ควรให้เสร็จภายใน 2 เดือนนับจากวันที่ยื่นคำขอคืนเงิน เรื่องความโปร่งใส และคืนเงินอย่างรวดเร็ว เรื่องควรเพิ่ม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเบิกจ่ายเงินชดเชยให้สูงยิ่งขึ้นไปอีก ผลักดันให้หน่วยงานราชการมีแนวทางในการเบิกจ่ายเงินชดเชยสอดคล้องและลดขั้นตอนกระบวนการเบิกจ่าย และเรื่องควรลดขั้นตอน ลดเวลาการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.33

**ตารางที่ 30** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความคิดเห็นต่อหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินในภาพรวมว่ามีจุดอ่อน และจุดแข็งเรื่องใดบ้าง (เฉพาะผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน n=14)

ความคิดเห็นต่อหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน	จำนวน	ร้อยละ
<b>จุดอ่อน</b>	<b>5</b>	<b>35.71</b>
1. การประสานงานไม่ตรงกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยตรง		: ร้อยละ 20.00
2. ระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างเต็มที่		: ร้อยละ 20.00
3. ระบบ ขั้นตอน การวางฎีกา คืบเงิน ใช้เวลามาก ควรปรับปรุงและกำหนดเวลาการทำงาน		: ร้อยละ 20.00
4. ระยะเวลาคืบเงินกองทุน		: ร้อยละ 20.00
5. ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารการขอคืบเงินกองทุน		: ร้อยละ 20.00
<b>จุดแข็ง</b>	<b>9</b>	<b>64.29</b>
1. การให้บริการและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่		: ร้อยละ 33.34
2. การให้ผู้ประกอบการร่วมแสดงความคิดเห็น		: ร้อยละ 22.22
3. ความโปร่งใส ไม่มีการเรียกรับสิ่งตอบแทน		: ร้อยละ 22.22
4. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ รับฟังและช่วยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา		: ร้อยละ 11.11
5. มีการตรวจสอบคืบเงินที่รวดเร็ว		: ร้อยละ 11.11

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความเห็นต่อหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินในภาพรวมว่ามีจุดแข็ง ร้อยละ 64.29 โดยมีความเห็นในภาพรวมว่ามีจุดแข็งในเรื่องการให้บริการและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 33.34 เรื่องการให้ผู้ประกอบการร่วมแสดงความคิดเห็น และเรื่องความโปร่งใส ไม่มีการเรียกรับสิ่งตอบแทน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 22.22 เรื่องบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ รับฟังและช่วยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา และเรื่องมีการตรวจสอบคืบเงินที่รวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 11.11 และผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นต่อหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินในภาพรวมว่ามีจุดอ่อน ร้อยละ 35.71 โดยมีความเห็นในภาพรวมว่ามีจุดอ่อนในเรื่องการประสานงานไม่ตรงกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยตรง เรื่องระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างเต็มที่ เรื่องระบบ ขั้นตอน การวางฎีกา คืบเงิน ใช้เวลามาก ควรปรับปรุงและกำหนดเวลาการทำงาน เรื่องระยะเวลาคืบเงินกองทุน และเรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารการขอคืบเงินกองทุน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00

### 3.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n=54)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	21	38.89
2. หญิง	33	61.11
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>54</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. อายุ 20 - 30 ปี	11	20.37
2. อายุ 31 - 40 ปี	16	29.63
3. อายุ 41 - 50 ปี	19	35.19
4. อายุ 51 - 60 ปี	3	5.55
5. อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	5	9.26
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>54</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	7.41
2. ปริญญาตรี	25	46.30
3. ปริญญาโท	23	42.59
4. ปริญญาเอก	2	3.70
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>54</b>	<b>100.00</b>
<b>ตำแหน่ง/หน้าที่</b>		
1. คณะกรรมการ/คณะผู้บริหาร	5	9.26
2. ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ/หัวหน้า	13	24.07
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	31	57.41
4. อื่น ๆ เช่น ที่ปรึกษา, สื่อมวลชน เป็นต้น	5	9.26
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>54</b>	<b>100.00</b>
<b>หน่วยงานที่สังกัด</b>		
1. สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน	7	12.96
2. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	1	1.85
3. กรมธุรกิจพลังงาน	5	9.26
4. กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	4	7.41
5. กรมสรรพสามิต	0	0.00

ตารางที่ 31 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n=54)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>หน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)</b>		
6. กรมศุลกากร	0	0.00
7. ผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7	1	1.85
8. บริษัทเอกชน	14	25.93
9. สถาบันปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย	5	9.26
10. สื่อมวลชน	5	9.26
11. ธนาคาร	4	7.41
12. มูลนิธิ	4	7.41
13. เกษียณอายุราชการ	2	3.70
14. อื่น ๆ เช่น สนง.อัยการสูงสุด, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น	2	3.70
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>54</b>	<b>100.00</b>
<b>งานบริการที่ติดต่อขอรับบริการจาก สบพน.</b>		
1. การจ่ายเงินชดเชย	3	5.56
2. เข้าประชุมร่วมกับ สบพน.	6	11.11
3. การประสานงานด้านการบริการอื่น ๆ เช่น สอบถามข้อมูล, โครงการ ศึกษาวิจัย, ติดต่อประสานงานขอรับเงินกองทุนฯ เป็นต้น	13	24.07
4. ไม่ได้ใช้บริการกับ สบพน. โดยตรง	32	59.26
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>54</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางในการติดต่อกับ สบพน. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1. ติดต่อด้วยตนเอง	16	72.73
2. ทางโทรศัพท์	16	72.73
3. ทางอินเทอร์เน็ต/E-mail	10	45.45
4. ช่องทางอื่น ๆ เช่น Line	4	18.18
5. ไม่ได้ติดต่อกับ สบพน. โดยตรง	0	0.00

จากตารางที่ 31 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.11 และเพศชาย ร้อยละ 38.89 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปีมากที่สุด ร้อยละ 35.19 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 29.63 และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 20.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสำรวจจบการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 46.30 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 42.59 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากที่สุด ร้อยละ 57.41 รองลงมา คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ/หัวหน้า ร้อยละ 24.07 และตำแหน่งคณะกรรมการ/

คณะผู้บริหาร และอื่น ๆ เช่น ที่ปรึกษา, สื่อมวลชน เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.26 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจสังกัดบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 25.93 รองลงมา คือ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ร้อยละ 12.96 และสังกัดกรมธุรกิจพลังงาน, สถาบันปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย, สื่อมวลชน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการกับ สบพน. โดยตรง ร้อยละ 59.26 รองลงมา คือ ติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. ในเรื่องการประสานงานด้านการบริการอื่น ๆ เช่น สอบถามข้อมูล, โครงการศึกษาวิจัย, ติดต่อประสานงานขอรับเงินกองทุนฯ เป็นต้น ร้อยละ 24.07 และติดต่อขอรับบริการเรื่องเข้าประชุมร่วมกับ สบพน. ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจใช้ช่องทางในการติดต่อกับ สบพน. คือ ติดต่อด้วยตนเอง และติดต่อทางโทรศัพท์มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 72.73 รองลงมา คือ ทางอินเทอร์เน็ต/E-mail ร้อยละ 45.45 และผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น Line ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

## ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

(เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. n=22)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่สามารถประเมินได้ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่พอใจ (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวมทั้งหมด					
<b>ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b>											
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว	0	0	4	11	4	19	2	4.00	0.67	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(21.05)	(57.90)	(21.05)	(100.00)	(9.52)				
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (รวดเร็ว/ตรงต่อเวลา)	0	0	4	11	4	19	2	4.00	0.67	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(21.05)	(57.90)	(21.05)	(100.00)	(9.52)				
3. มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ อธิบายหรือชี้แจง มีความชัดเจน	0	0	7	9	2	18	3	3.72	0.67	มาก	74.40
	(0.00)	(0.00)	(38.89)	(50.00)	(11.11)	(100.00)	(14.29)				
4. มีความเสมอภาค เป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อน - หลัง)	0	1	1	12	4	18	3	4.06	0.73	มาก	81.20
	(0.00)	(5.56)	(5.56)	(66.67)	(22.21)	(100.00)	(14.29)				
5. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	0	1	0	13	4	18	3	4.11	0.68	มาก	82.20
	(0.00)	(5.56)	(0.00)	(72.22)	(22.22)	(100.00)	(14.29)				
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการโดยรวม	0	0	3	13	3	19	2	4.00	0.58	มาก	80.00
	(0.00)	(0.00)	(15.79)	(68.42)	(15.79)	(100.00)	(9.52)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b>								<b>3.98</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>	<b>79.60</b>

ตารางที่ 32 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

(เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. n=22)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่สามารถประเมินได้ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่พอใจ (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวมทั้งหมด					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>											
7. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ	0	1	5	10	5	21	0	3.90	0.83	มาก	78.00
	(0.00)	(4.76)	(23.81)	(47.62)	(23.81)	(100.00)	(0.00)				
8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น)	1	0	2	9	8	20	1	4.15	0.99	มาก	83.00
	(5.00)	(0.00)	(10.00)	(45.00)	(40.00)	(100.00)	(4.76)				
9. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ	0	0	5	9	7	21	0	4.10	0.77	มาก	82.00
	(0.00)	(0.00)	(23.81)	(42.86)	(33.33)	(100.00)	(0.00)				
10. ความสามารถในการสื่อสาร/อธิบาย/ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ/การช่วยแก้ปัญหา	0	0	4	12	5	21	0	4.05	0.67	มาก	81.00
	(0.00)	(0.00)	(19.05)	(57.14)	(23.81)	(100.00)	(0.00)				
11. ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	0	1	1	12	7	21	0	4.19	0.75	มาก	83.80
	(0.00)	(4.76)	(4.76)	(57.15)	(33.33)	(100.00)	(0.00)				
12. ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	0	1	1	12	7	21	0	4.19	0.75	มาก	83.80
	(0.00)	(4.76)	(4.76)	(57.15)	(33.33)	(100.00)	(0.00)				
13. การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0	1	2	11	5	19	2	4.05	0.78	มาก	81.00
	(0.00)	(5.26)	(10.53)	(57.89)	(26.32)	(100.00)	(9.52)				



ตารางที่ 32 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

(เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. n=22)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่สามารถประเมินได้ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่พอใจ (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวมทั้งหมด					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)</b>											
14. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ/ สนับสนุน	0	0	3	11	5	19	2	4.11	0.66	มาก	82.20
	(0.00)	(0.00)	(15.79)	(57.89)	(26.32)	(100.00)	(9.52)				
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม	0	0	1	14	6	21	0	4.24	0.54	มากที่สุด	84.80
	(0.00)	(0.00)	(4.76)	(66.67)	(28.57)	(100.00)	(0.00)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								<b>4.11</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>	<b>82.20</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>											
16. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สบพน.	0	0	1	11	7	19	2	4.32	0.58	มากที่สุด	86.40
	(0.00)	(0.00)	(5.26)	(57.90)	(36.84)	(100.00)	(9.52)				
16.1 โทรศัพท์/โทรสาร	0	1	2	8	9	20	1	4.25	0.85	มากที่สุด	85.00
	(0.00)	(5.00)	(10.00)	(40.00)	(45.00)	(100.00)	(4.76)				
16.2 อีเมล	0	0	4	9	6	19	2	4.11	0.74	มาก	82.20
	(0.00)	(0.00)	(21.05)	(47.37)	(31.58)	(100.00)	(9.52)				
16.3 เว็บไซต์	0	1	3	11	4	19	2	3.95	0.78	มาก	79.00
	(0.00)	(5.26)	(15.79)	(57.90)	(21.05)	(100.00)	(9.52)				
17. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สบพน.	0	1	4	9	7	21	0	4.05	0.87	มาก	81.00
	(0.00)	(4.76)	(19.05)	(42.86)	(33.33)	(100.00)	(0.00)				

ตารางที่ 32 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)  
(เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. n=22)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่สามารถประเมินได้ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่พอใจ (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวมทั้งหมด					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ต่อ)</b>											
18. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน	0	0	5	8	7	20	1	4.10	0.79	มาก	82.00
	(0.00)	(0.00)	(25.00)	(40.00)	(35.00)	(100.00)	(4.76)				
19. ความสะดวกในการติดต่อสำนักงาน	0	1	3	9	7	20	1	4.10	0.85	มาก	82.00
	(0.00)	(5.00)	(15.00)	(45.00)	(35.00)	(100.00)	(4.76)				
20. การใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีในการพัฒนาการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว	0	1	3	10	4	18	3	3.94	0.80	มาก	78.80
	(0.00)	(5.55)	(16.67)	(55.56)	(22.22)	(100.00)	(14.29)				
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโดยรวม	0	0	3	13	5	21	0	4.10	0.63	มาก	82.00
	(0.00)	(0.00)	(14.29)	(61.90)	(23.81)	(100.00)	(0.00)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>								<b>4.10</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>	<b>82.00</b>
<b>ด้านภาพรวมการให้บริการ</b>											
22. ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ	0	1	2	11	5	19	2	4.05	0.78	มาก	81.00
	(0.00)	(5.26)	(10.53)	(57.89)	(26.32)	(100.00)	(9.52)				
23. ได้รับการบริการครบถ้วน ถูกต้อง	0	1	3	10	5	19	2	4.00	0.82	มาก	80.00
	(0.00)	(5.26)	(15.79)	(52.63)	(26.32)	(100.00)	(9.52)				
24. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงดี	0	0	4	11	5	20	1	4.05	0.69	มาก	81.00
	(0.00)	(0.00)	(20.00)	(55.00)	(25.00)	(100.00)	(4.76)				

ตารางที่ 32 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)  
(เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. n=22)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่สามารถประเมินได้ (0)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
	ไม่พอใจมาก (1)	ไม่พอใจ (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวมทั้งหมด					
<b>ด้านภาพรวมการให้บริการ (ต่อ)</b>											
25. การติดตามผลการให้บริการ	0	0	5	9	4	18	3	3.94	0.73	มาก	78.80
	(0.00)	(0.00)	(27.78)	(50.00)	(22.22)	(100.00)	(14.29)				
ผลการบริการด้านภาพรวมการให้บริการในภาพรวม	0	0	2	14	4	20	1	4.10	0.55	มาก	82.00
	(0.00)	(0.00)	(10.00)	(70.00)	(20.00)	(100.00)	(4.76)				
ผลรวมเฉลี่ยด้านภาพรวมการให้บริการ								4.03	0.70	มาก	80.60
ผลรวมเฉลี่ยทุกด้านการขอรับบริการ								4.06	0.73	มาก	81.20

\* มีผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่ระบุข้อมูล จำนวน 1 คน

\*\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด

จากตารางที่ 32 พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมา คือ ประเด็นมีความเสมอภาค เป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อน - หลัง) ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว และประเด็นระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (รวดเร็ว/ตรงต่อเวลา) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และประเด็นความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น) ค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 และประเด็นความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ/สนับสนุน ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สบพน. ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมา คือ ประเด็นช่องทางการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์/โทรสาร ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 และประเด็นช่องทางการติดต่อสื่อสารทางอีเมล ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

**ด้านภาพรวมการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้รับการบริการตรงกับความต้องการ และประเด็นได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงดี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมา คือ ประเด็นได้รับการบริการครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 และประเด็นการติดตามผลการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ

**ตารางที่ 33** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพท. n=22)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)	รวมทั้งหมด				
ความพึงพอใจโดยรวมต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	0	0	3	15	4	22	4.05	0.58	มาก	81.00
	(0.00)	(0.00)	(13.64)	(68.18)	(18.18)	(100.00)				

\* คะแนนค่าเฉลี่ย และเทียบร้อยละคิดตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)**

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพ. n=22) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้	จำนวน	ร้อยละ
1. ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต หรือมีบริการยื่น/รับเรื่องออนไลน์	11	55.00
2. ความรวดเร็วในการตรวจเอกสาร	7	35.00
3. ลดจำนวน/รูปแบบของแบบฟอร์มต่าง ๆ	6	30.00
4. อื่น ๆ เช่น บริการให้รวดเร็วกว่านี้ เป็นต้น	2	10.00

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการเรื่องใช้ระบบอินเทอร์เน็ต หรือมีบริการยื่น/รับเรื่องออนไลน์มากที่สุด ร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ เรื่องความรวดเร็วในการตรวจเอกสาร ร้อยละ 35.00 เรื่องลดจำนวน/รูปแบบของแบบฟอร์มต่าง ๆ ร้อยละ 30.00 และเรื่องอื่น ๆ เช่น บริการให้รวดเร็วกว่านี้ เป็นต้น ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านคุณภาพบุคลากร (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพ. n=22) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้	จำนวน	ร้อยละ
1. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	9	45.00
2. การประสานงานต่อ/การช่วยเหลืองานกัน	6	30.00
3. ความรู้ด้านกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เช่น ด้านการเบิกจ่าย ด้านการตรวจเอกสาร เป็นต้น	9	45.00
4. อื่นๆ เช่น มารยาทการพูดจา, การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีบุคลากรเฉพาะ, ควรให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการมากกว่านี้	6	30.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านคุณภาพบุคลากรเรื่องความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ และเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เช่น ด้านการเบิกจ่าย ด้านการตรวจเอกสาร เป็นต้น มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ เรื่องการประสานงานต่อ/การช่วยเหลืองานกัน และเรื่องอื่นๆ เช่น มารยาทการพูดจา, การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีบุคลากรเฉพาะ, ควรให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการมากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 36** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. n=22) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการติดต่อที่รวดเร็ว	9	40.91
2. เครื่องมือช่วยในการลดขั้นตอนการให้บริการ	10	45.45
3. ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มีความทันสมัย	11	50.00
4. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	2	9.09
5. อื่น ๆ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น	2	9.09

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มีความทันสมัยมากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เรื่องเครื่องมือช่วยในการลดขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 45.45 เรื่องช่องทางการติดต่อที่รวดเร็ว ร้อยละ 40.91 เรื่องมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และเรื่องอื่น ๆ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ, เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

**ตารางที่ 37** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา (เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. n=22)

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1. พอใจมากกว่าปี 2561	9	40.91
2. พอใจเท่ากับปี 2561	12	54.55
3. พอใจน้อยกว่าปี 2561	1	4.54
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) เท่ากับปี 2561 มากที่สุด ร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ พอใจมากกว่าปี 2561 ร้อยละ 40.91 และพื่อน้อยกว่าปี 2561 ร้อยละ 4.54 ตามลำดับ

**ตารางที่ 38** จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา (เฉพาะผู้ที่ตอบพอใจมากกว่า และพื่อน้อยกว่า ปี 2561 n=10)

เหตุผลที่พอใจการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน มากกว่าและน้อยกว่า เมื่อเทียบกับปี 2561	จำนวน	ร้อยละ
<b>พอใจมากกว่าปี 2561</b>	<b>9</b>	<b>90.00</b>
- มีการพัฒนาในทุกด้านอย่างชัดเจน		: ร้อยละ 11.11
- มีงานหลาย ๆ อย่างที่พัฒนาไปจากเดิม เช่น การประชุม การเตรียมการรองรับ พ.ร.บ. กองทุนฯ		: ร้อยละ 11.11
- การปฏิบัติงานของผู้บริหารคนใหม่		: ร้อยละ 11.11
- ไม่ระบุเหตุผล		: ร้อยละ 66.67
<b>พื่อน้อยกว่าปี 2561</b>	<b>1</b>	<b>10.00</b>
- ไม่ระบุเหตุผล		: ร้อยละ 100.00

จากตารางที่ 38 พบว่า เหตุผลของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่พอใจมากกว่าปี 2561 ร้อยละ 90.00 โดยให้เหตุผลเรื่องมีการพัฒนาในทุกด้านอย่างชัดเจน เรื่องมีงานหลาย ๆ อย่างที่พัฒนาไปจากเดิม เช่น การประชุม การเตรียมการรองรับ พ.ร.บ. กองทุนฯ และเรื่องการปฏิบัติงานของผู้บริหารคนใหม่ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 11.11 และมีเพียงส่วนน้อยที่พื่อน้อยกว่าปี 2561 ร้อยละ 10.00 โดยทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล



**ตารางที่ 39** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในปีที่ผ่านมา (ปี 2561) แต่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา (n=22)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	18.18
1. ควรส่งพนักงาน สบพน. ไปศึกษาดูงานหรืออบรมในต่างประเทศบ้าง ทั้งพนักงานระดับต้น, ระดับกลาง, ระดับสูง : ร้อยละ 25.00		
2. เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน : ร้อยละ 25.00		
3. พนักงานควรเข้าร่วมอบรม หรือประชุมเรื่องนโยบายทางด้านปิโตรเลียม, น้ำมัน, ก๊าซ : ร้อยละ 25.00		
4. เพิ่มจำนวนบุคลากรการให้บริการ เพื่อรองรับการขอรับบริการให้เพียงพอ : ร้อยละ 25.00		
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	18	81.82

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในปีที่ผ่านมา (ปี 2561) แต่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา ร้อยละ 81.82 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในปีที่ผ่านมา (ปี 2561) แต่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา ร้อยละ 18.18 โดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรื่องควรส่งพนักงาน สบพน. ไปศึกษาดูงานหรืออบรมในต่างประเทศบ้าง ทั้งพนักงานระดับต้น, ระดับกลาง, ระดับสูง เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน เรื่องพนักงานควรเข้าร่วมอบรม หรือประชุมเรื่องนโยบายทางด้านปิโตรเลียม, น้ำมัน, ก๊าซ และเรื่องเพิ่มจำนวนบุคลากรการให้บริการ เพื่อรองรับการขอรับบริการให้เพียงพอ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00

**ตารางที่ 40** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) (n=22)

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	13.64
1. ข้อมูลในเว็บไซต์ของ สบพน. น่าจะอัปเดตให้ทันสมัยมากกว่านี้ : ร้อยละ 33.34		
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังไม่สามารถอธิบายได้ในบางเรื่อง : ร้อยละ 33.33		
3. อยากให้กองทุนฯ สื่อสารกับประชาชนให้มากกว่านี้ โดยภาพรวมการให้บริการยังเข้าถึงยาก : ร้อยละ 33.33		
● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น	19	86.36

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ร้อยละ 86.36 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ร้อยละ 13.64 โดยมีปัญหาและอุปสรรคเรื่องข้อมูลในเว็บไซต์ของ สบพน. น่าจะอัปเดตให้ทันสถานการณ์กว่านี้ ร้อยละ 33.34 เรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังไม่สามารถอธิบายได้ในบางเรื่อง และเรื่องอยากให้กองทุนฯ สื่อสารกับประชาชนให้มากกว่านี้ โดยภาพรวมการให้บริการยังเข้าถึงยากในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

#### ส่วนที่ 4 การรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการรับทราบ ว่า “สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน” เปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 ( $n=54$ )

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
1. ทราบ	36	66.67
2. ไม่ทราบ	18	33.33
รวมทั้งสิ้น	54	100.00

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจทราบว่า “สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน” เปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และไม่ทราบว่า “สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน” เปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 ร้อยละ 33.33

**ตารางที่ 42** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามการรับทราบถึงภารกิจ หรือหน้าที่เพิ่มเติมของ “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” (เฉพาะผู้ที่ทราบว่า “สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน” เปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง”  $n=36$ )

ประเด็น	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานและคณะกรรมการ	26	72.22	10	27.78
2. จัดทำแผนรองรับวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิงและแผนยุทธศาสตร์กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน	30	83.33	6	16.67
3. รายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานและการเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติการตามแผนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน	29	80.56	7	19.44
4. มีอำนาจกู้ยืมเงิน โดยต้องผ่านความเห็นชอบคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน และได้รับอนุมัติของคณะรัฐมนตรีเป็นจำนวนไม่เกินสองหมื่นล้านบาท	27	75.00	9	25.00
5. บริหารจัดการด้านการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น การรับเงิน การเรียกเก็บเงิน และการจ่ายเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง	31	86.11	5	13.89
6. จัดหาเงินทุนให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไปใช้ในการดำเนินงาน	26	72.22	10	27.78

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบว่า “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” มีภารกิจ หรือมีหน้าที่เพิ่มเติม เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ในประเด็นรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานและคณะกรรมการ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบ ร้อยละ 72.22 และไม่ทราบ ร้อยละ 27.78 ประเด็นจัดทำแผนรองรับวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิงและแผนยุทธศาสตร์กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบ ร้อยละ 83.33 และไม่ทราบ ร้อยละ 16.67 ประเด็นรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานและการเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติการตามแผนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบ ร้อยละ 80.56 และไม่ทราบ ร้อยละ 19.44 ประเด็นมีอำนาจกู้ยืมเงิน โดยต้องผ่านความเห็นชอบคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน และได้รับอนุมัติของคณะรัฐมนตรีเป็นจำนวนไม่เกินสองหมื่นล้านบาท ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบ ร้อยละ 75.00 และไม่ทราบ ร้อยละ 25.00 ประเด็นบริหารจัดการด้านการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น การรับเงิน การเรียกเก็บเงิน และการจ่ายเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบ ร้อยละ 86.11

และไม่ทราบ ร้อยละ 13.89 และประเด็นจัดหาเงินทุนให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไปใช้ในการดำเนินงาน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบ ร้อยละ 72.22 และไม่ทราบ ร้อยละ 27.78

**ตารางที่ 43** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจาก “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” (n=36)

ความต้องการและความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
<b>● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>12</b>	<b>33.33</b>
1. อยากได้ข้อมูลการดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการเงินกองทุนฯ ที่เปิดเผยได้ในแต่ละขั้นตอน		: ร้อยละ 16.67
2. การเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการงานทั้ง 2 ส่วนให้ดำเนินไปได้ และเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในดำเนินงานนโยบายปีโตรเลียม และต้องรอบรู้ทั้งเรื่องงานและเศรษฐศาสตร์		: ร้อยละ 8.34
3. การเป็นองค์กรที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และต้องรักษาเสถียรภาพของกองทุนฯ		: ร้อยละ 8.34
4. อยากให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีความกระตือรือร้นมากขึ้น ต้องศึกษากฎหมาย ระเบียบต่างๆ ให้ชัดเจน และปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนดขององค์กรให้อยู่ในกรอบแนวทางขององค์กรเอง และพร้อมขับเคลื่อนงานของสำนักงานใหม่ภายใต้ พ.ร.บ. ที่กำหนดด้วยความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่าย		: ร้อยละ 8.34
5. บุคลากรมีการพัฒนาให้สามารถรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ		: ร้อยละ 8.33
6. ควรลดการจัดเก็บเงินกองทุนฯ เพื่อราคาน้ำมันจะได้ต่ำลง		: ร้อยละ 8.33
7. ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องของ สบพน. ให้มากกว่านี้ และควรมีการประชาสัมพันธ์ หรืออัปเดตการดำเนินงานของ สบพน. ทางออนไลน์ หรือโซเชียลมีเดียอย่างต่อเนื่อง		: ร้อยละ 8.33
8. พิจารณาการใช้เงินอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดการทุจริต และไม่ตกเป็นเครื่องมือของนักการเมือง		: ร้อยละ 8.33
9. การบริหารกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพ โดยไม่ตกเป็นเครื่องมือของนักการเมือง และเสนอแนะนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อภาพรวม		: ร้อยละ 8.33
10. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายพลังงานเพราะเป็นผู้ถือเงิน ซึ่งต้องสามารถกำหนดทิศทาง เพื่อให้ใช้เงินจากกองทุนได้เหมาะสม		: ร้อยละ 8.33
11. อยากให้สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นกลไกที่ทำให้ราคาน้ำมันในประเทศสามารถสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงมากที่สุด		: ร้อยละ 8.33
<b>● สำหรับผู้ตอบแบบสำรวจที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>24</b>	<b>66.67</b>

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจาก “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ร้อยละ 66.67 และมีเพียงบางส่วนที่มีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจาก “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ร้อยละ 33.33 โดยมีความต้องการและความคาดหวังเรื่องอยากได้ข้อมูลการดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการเงินกองทุนฯ ที่เปิดเผยได้ในแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 16.67 เรื่องการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการงานทั้ง 2 ส่วนให้ดำเนินไปได้ และเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในด้านงานนโยบายปิโตรเลียม และต้องรอบรู้ทั้งเรื่องงานและเศรษฐศาสตร์ เรื่องการเป็นองค์กรที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และต้องรักษาเสถียรภาพของกองทุนฯ และเรื่องอยากให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีความกระตือรือร้นมากขึ้น ต้องศึกษากฎหมาย ระเบียบต่างๆ ให้ชัดเจน และปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนดขององค์กรให้อยู่ในกรอบแนวทางขององค์กรเอง และพร้อมขับเคลื่อนงานของสำนักงานใหม่ภายใต้ พ.ร.บ. ที่กำหนด ด้วยความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่าย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.34 เรื่องบุคลากรมีการพัฒนาให้สามารถรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องการลดการจัดเก็บเงินกองทุนฯ เพื่อราคาน้ำมันจะได้ต่ำลง เรื่องควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องของ สบพน. ให้มากกว่านี้ และควรมีการประชาสัมพันธ์ หรืออัปเดตการดำเนินงานของ สบพน. ทางออนไลน์ หรือโซเชียลมีเดียอย่างต่อเนื่อง เรื่องพิจารณาการใช้เงินอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดการทุจริต และไม่ตกเป็นเครื่องมือของนักการเมือง เรื่องการบริหารกองทุนฯ ให้มีประสิทธิภาพ โดยไม่ตกเป็นเครื่องมือของนักการเมือง และเสนอแนะนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อภาพรวม เรื่องการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายพลังงานเพราะเป็นผู้ถือเงิน ซึ่งต้องสามารถกำหนดทิศทาง เพื่อให้ใช้เงินจากกองทุนได้เหมาะสม และเรื่องอยากให้สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นกลไกที่ทำให้ราคาน้ำมันในประเทศสามารถสะท้อนต้นทุนที่แท้จริงมากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.33

## บทที่ 4

### สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) รวมถึงนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูล 4 วิธีคือ 1) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ 2) การส่งแบบสำรวจให้ผู้ตอบทางไปรษณีย์ 3) การส่งแบบสำรวจออนไลน์ และ 4) การแจกแบบสำรวจให้ผู้ตอบแบบสำรวจโดยตรง ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) มีขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 93 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจ ได้ดังนี้

#### 4.1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

##### ➤ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.23 และเพศชาย ร้อยละ 30.77 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุระหว่าง 41 – 50 ปีมากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 35.90 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 15.38 และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 7.69 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด ร้อยละ 53.85 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.46 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.69 ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ร้อยละ 53.85 รองลงมา คือ ประเภทเอกชน ร้อยละ 28.20 และประเภทรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.95 โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีตำแหน่งระดับชำนาญการ ร้อยละ 23.08 รองลงมา คือ ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 20.51 และระดับอื่น ๆ เช่น ผู้เชี่ยวชาญ, หัวหน้างาน, พนักงานราชการ, ลูกจ้าง เป็นต้น ร้อยละ 12.82 มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงิน – บัญชีมากที่สุด ร้อยละ 35.90 รองลงมา คือ ด้านได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ส่งเงิน/รับเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันฯ ร้อยละ 28.20 และด้านบริหารโครงการ ร้อยละ 25.65 โดยเป็นผู้ค้ำน้ำมันมาตรา 7 ร้อยละ 33.32 รองลงมา คือ สังกัดอื่น ๆ เช่น สำนักงานพาณิชย์จังหวัด, กระทรวงการคลัง, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, กรมการค้าภายใน, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น ร้อยละ 20.51 และสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ร้อยละ 10.25

### ➤ คำถามเฉพาะการประเมินกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการและประสานงานกับกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในเรื่องการนำส่งเงินเพื่อเข้ากองทุนฯ ร้อยละ 41.03 รองลงมา คือ เรื่องการเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ร้อยละ 30.77 และเรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ร้อยละ 15.38 โดยมีประสบการณ์ในการนำส่งเงิน/การรับเงินชดเชย/การขอรับเงินสนับสนุนมากกว่า 5 ปีมากที่สุด ร้อยละ 38.46 รองลงมา คือ มีประสบการณ์น้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 17.95 และมีประสบการณ์ระหว่าง 3 – 5 ปี ร้อยละ 12.82

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 71.79 และมีเพียง ร้อยละ 28.21 ที่เคยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการฯ โดยติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในเรื่องการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ มากที่สุด ร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ เรื่องอื่น ๆ เช่น การเข้าร่วมประชุมประจำปี, การขอรับเงินชดเชยจากการปรับราคาขายปลีก เป็นต้น ร้อยละ 36.36 และเรื่องการนำเรื่องเสนอคณะกรรมการกองทุนฯ และการขอมติที่ประชุม/รายงานการประชุมของคณะกรรมการกองทุนฯ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.18

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ร้อยละ 72.73 และมีเพียง ร้อยละ 27.27 ที่ไม่เคยเข้าร่วมประชุม โดยเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ในฐานะเป็นผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) พิจารณามากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการประชุม และเป็นผู้เสนอเรื่อง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00

### ➤ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารและฝ่ายเลขานุการของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) การบริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุนในภาพรวมของทุกด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านการบริหารจัดการประชุม** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยพึงพอใจประเด็นกระบวนการนำเสนอเรื่องต่อที่ประชุมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมา คือ ประเด็นความพร้อมของการจัดประชุม เช่น เอกสารการประชุม สถานที่ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

**ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เกือบทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยพึงพอใจประเด็นความสุภาพและมิตรไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมา คือ ประเด็นความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของคณะกรรมการกองทุน และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น ประเด็นความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกองทุน และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00

**ด้านการบริหารของคณะกรรมการบริหารกองทุน** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยประเด็นการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนงานของกองทุน มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม ประเด็นการกำหนดงบประมาณการใช้จ่ายกองทุนแต่ละปี มีความเหมาะสม ประเด็นหลักการพิจารณาอนุมัติเงินกองทุนฯ มีความโปร่งใส และประเด็นผู้บริหารกองทุนมีหลักเกณฑ์การบริหารกองทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสม เช่น การกำหนดอัตราเงินส่งเข้ากองทุน และจ่ายเงินอุดหนุน เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

**ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)**

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 (ดังตาราง)

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
ด้านการบริหารการจัดประชุม	4.20	0.45	มาก	84.00
ด้านการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ	4.20	0.45	มาก	84.00
ด้านการบริหารของคณะกรรมการบริหารกองทุน	4.00	0.00	มาก	80.00
ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	4.13	0.35	มาก	82.60

ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ ร้อยละ 90.91 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ ร้อยละ 9.09 โดยทั้งหมดเสนอแนะเรื่องเจ้าหน้าที่ควรให้การช่วยเหลือผู้มารับบริการมากกว่านี้

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ร้อยละ 90.91 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีปัญหาและอุปสรรคที่มีสาระสำคัญ



เกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ร้อยละ 9.09 โดยทั้งหมดมีปัญหาและอุปสรรคเรื่องยากให้พิจารณามาตรการให้ความช่วยเหลือราคาขายปลีก NGV สำหรับรถโดยสารสาธารณะที่มีกลไกการดำเนินงานให้ความยืดหยุ่น สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและข้อเท็จจริงของการดำเนินธุรกิจ/การให้บริการ

ความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ร้อยละ 72.73 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ร้อยละ 27.27 โดยเรื่องที่ต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน คือ เรื่องขอแก้ไขประกาศเรื่องกองทุนอนุรักษ์พลังงานสำหรับน้ำมันเตาที่นำมาผสมสารเติมแต่ง และต้องจ่ายกองทุนอนุรักษ์ซ้ำ 2 ครั้ง ซึ่งเดิมได้เคยแก้ไขคำร้องของบริษัทไว้แล้ว เมื่อมีการประกาศอัตราล่าสุด ซึ่งเป็น การประกาศตลาดเคลื่อน จึงทำให้กลับมาเสียซ้ำซ้อนอีกครั้งหนึ่ง

ความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ร้อยละ 81.82 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน ร้อยละ 18.18 โดยเรื่องที่คาดหวังให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือหรือสนับสนุน คือ เรื่องการออกนโยบายที่ชัดเจนและตรงไปตรงมาในการสนับสนุนเงิน กองทุนฯ โดยให้เป็นไปตามสถานการณ์ตลาด เพื่อให้เกิดความยั่งยืน และเรื่องการออกเครื่องมือในการรักษาระดับราคาในประทศให้สะท้อนราคากับตลาดโลกได้ใกล้เคียงที่สุด

#### ➤ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (เช่น สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)

ผลการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยพึงพอใจประเด็นบริการครบถ้วนและถูกต้องมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมา คือ ประเด็นความตรงต่อเวลาของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

**ด้านคุณภาพบุคลากร** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 โดยพึงพอใจประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเอง

กับผู้ให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมา คือ ประเด็นความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยพึงพอใจประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานผ่านทางอีเมลมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานผ่านทางเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 (ดังตาราง)

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.29	0.47	มากที่สุด	85.80
ด้านคุณภาพบุคลากร	4.26	0.45	มากที่สุด	85.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.46	มากที่สุด	85.40
<b>ภาพรวมของทุกด้านการให้บริการ</b>	<b>4.27</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.40</b>

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ ร้อยละ 80.95 มีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการ ร้อยละ 19.05 โดยมีข้อเสนอแนะ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เรื่องการคืนเงินกองทุนผ่านกรมสรรพสามิตควรดำเนินการให้รวดเร็ว เรื่องการขอเบิกจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนฯ ระยะเวลาที่ได้รับเงินคืนค่อนข้างล่าช้า นับจากวันที่ยื่นเอกสารเป็นเวลา 8 - 9 เดือน จึงจะได้รับเงินคืน อยากให้เร่งรัดเรื่องนี้ และเรื่องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านคุณภาพบุคลากร โดยทั้งหมดเสนอแนะเรื่องปรับปรุงเรื่องอธยาศัยในการบริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไม่มีผู้เสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อรักษาคุณภาพการบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ ร้อยละ 72.22 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อเสนอแนะเพื่อรักษาคุณภาพการบริการที่ได้รับให้ยั่งยืนตลอดไป ร้อยละ 27.78 โดยเสนอแนะเรื่องกรมสรรพสามิตควรลดขั้นตอนและเอกสาร รวมทั้งระยะเวลาในการตรวจคืนเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และเอกสารที่ใช้ประกอบขอคืน/ขอชดเชยในแต่ละกรณีให้ชัดเจน เรื่องการทำงานซ้ำซ้อนตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง เช่น กระบวนการตรวจสอบซ้ำซ้อนตั้งแต่หน่วยงานสรรพสามิตจนถึง สบพน. เรื่องการยื่นแบบรับเงินชดเชยมีหลายขั้นตอน การจ่ายเงินชดเชยล่าช้า ไม่มีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน เรื่องควรปรับปรุง

เว็บไซต์ของ สบพน. ให้มีการอัปเดตข้อมูลให้ทันสถานการณ์และเป็นปัจจุบัน และเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตราเงินกองทุนควรให้อยู่ในเวลาทำการ

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินเมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่าน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พอใจเท่ากับปี 2561 ร้อยละ 79.49 รองลงมา คือ พอใจมากกว่าปี 2561 ร้อยละ 17.95 และพอใจน้อยกว่าปี 2561 ร้อยละ 2.56 โดยเหตุผลของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินพอใจมากกว่าปี 2561 คือ เรื่องงานที่ติดต่อด้วย มีการตอบสนองเร็วขึ้น และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น รับฟังความคิดเห็น บริการรวดเร็ว เรื่องปีนี้มีการใช้ พ.ร.บ. กองทุนฯ ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาอย่างดี และเรื่องมีระบบและขั้นตอนการทำงานที่กระชับรวดเร็วมากขึ้น เรื่องหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงินภายใน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ระหว่างกรมสรรพสามิตและ สบพน. ดีขึ้น และเหตุผลของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินพอใจน้อยกว่าปี 2561 คือ เรื่องการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานานมาก

ข้อเสนอแนะในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2561) ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อเสนอแนะ ร้อยละ 92.31 มีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อเสนอแนะในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2561) แต่หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ยังไม่ได้พัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นตามที่ต้องการ ร้อยละ 7.69 โดยเสนอแนะเรื่องควรลดระยะเวลาและขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินชดเชย โดย สบพน. โอนเงินให้ผู้ค้า ม.7 โดยตรง พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ แทนโอนเงินให้กรมสรรพสามิตแล้วให้กรมสรรพสามิตจ่ายเช็คให้ผู้ค้า ม.7 เรื่องระยะเวลาขอคืนเงินกองทุนค่อนข้างนาน และเรื่องการยื่นแบบรับเงินชดเชยออนไลน์และการกำหนดจ่ายเงินชดเชย

ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่ได้ประสบปัญหาและอุปสรรค ร้อยละ 79.49 และมีเพียงส่วนน้อยที่ประสบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 20.51 โดยประสบปัญหาและมีอุปสรรคเรื่องการจ่ายเงินชดเชยล่าช้า และเรื่องระยะเวลาที่จะได้รับเงินคืนจากกองทุนฯ มีความล่าช้า เรื่องการคืนเงินกองทุนผ่านกรมสรรพสามิตมีความล่าช้า เรื่องการจ่ายเงินคืนมีขั้นตอนเพิ่มขึ้น เรื่องขั้นตอนงานที่กระชับกว่าเดิม และเรื่องบุคลากรในการตรวจคืนเงินชดเชยกองทุนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน

ความต้องการให้หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ หรือสนับสนุนโดยเร่งด่วน เพื่อตอบสนองตรงตามความต้องการมากที่สุดอันดับที่ 1 คือ เรื่องความรวดเร็วในการจ่ายเงินกองทุน เรื่องลดระยะเวลาในการได้รับเงินชดเชยกองทุนน้ำมัน และเรื่องปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน อันดับที่ 2 คือ เรื่องลดขั้นตอนและเอกสารการเบิกจ่ายระหว่างกรมสรรพสามิตและ สบพน. หรือ

ภายในหน่วยงานรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน อันดับที่ 3 คือ เรื่องการขอรับเงินคืนจากกองทุนฯ ให้ยื่นเรื่องกับกรมสรรพสามิตแทนกรมศุลกากร เนื่องจากเอกสารมีความซ้ำซ้อนกัน และเรื่องนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็ว และลดจำนวนเอกสาร

ความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีความคาดหวัง ร้อยละ 69.23 และมีเพียงบางส่วนที่มีความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ร้อยละ 30.77 โดยมีความคาดหวังเรื่องความเร็วในการจ่ายเงินชดเชยเรื่องสามารถรับเงินคืนกองทุน และเงินชดเชยได้ โดยใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชีผู้ประกอบการ เรื่องการเบิกจ่ายเงินโดยตรงไปยังผู้ค้า ม.7 และเรื่องการยื่นแบบรับชดเชยออนไลน์

ในภาพรวมจุดอ่อน และจุดแข็งของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็นว่าหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินมีจุดแข็ง คือ เรื่องการให้บริการและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ เรื่องการให้ผู้ประกอบการร่วมแสดงความคิดเห็น เรื่องความโปร่งใส ไม่มีการเรียกรับสิ่งตอบแทน เรื่องบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ รับฟังและช่วยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา และเรื่องมีการตรวจสอบคืนเงินที่รวดเร็ว และผู้ตอบแบบสำรวจที่แสดงความคิดเห็นว่าหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงินยังมีจุดอ่อน คือ เรื่องการประสานงานไม่ตรงกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยตรง เรื่องระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างเต็มที่ เรื่องระบบ ขั้นตอน การวางฎีกา คืนเงิน ใช้เวลามาก ควรปรับปรุงและกำหนดเวลาการทำงาน เรื่องระยะเวลาคืนเงินกองทุน และเรื่องระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารการขอคืนเงินกองทุน

## 4.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์กรมหาชน)

### ➤ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.11 และเพศชาย ร้อยละ 38.89 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปีมากที่สุด ร้อยละ 35.19 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 29.63 และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 20.37 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 46.30 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 42.59 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.41 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมากที่สุด ร้อยละ 57.41 รองลงมา คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ/หัวหน้า ร้อยละ 24.07 และตำแหน่งคณะกรรมการ/คณะผู้บริหาร และอื่น ๆ เช่น ที่ปรึกษา, สื่อมวลชน เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.26 โดยผู้ตอบแบบสำรวจสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ เช่น บริษัทเอกชน, เกษียณอายุราชการ, สถาบันปิโตรเลียมฯ, สื่อมวลชน, ธนาคาร เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ร้อยละ 12.96 และสังกัดกรมธุรกิจพลังงาน ร้อยละ 9.26

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บริการกับ สบพน. โดยตรง ร้อยละ 59.26 รองลงมา คือ ติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. ในเรื่องการประสานงานด้านการบริการอื่น ๆ เช่น สอบถามข้อมูล, โครงการศึกษาวิจัย, ติดต่อประสานงานขอรับเงินกองทุนฯ เป็นต้น ร้อยละ 24.07 และติดต่อขอรับบริการเรื่องเข้าประชุมร่วมกับ สบพน. ร้อยละ 11.11 ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจใช้ช่องทางในการติดต่อกับ สบพน. คือ ติดต่อด้วยตนเอง และติดต่อทางโทรศัพท์มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 72.73 รองลงมา คือ ทางอินเทอร์เน็ต/E-mail ร้อยละ 45.45 และผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น Line ร้อยละ 18.18

### ➤ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจ พบว่า ในภาพรวมของทุกด้านการขอรับบริการ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยพึงพอใจประเด็นได้รับความสะดวกจากการบริการ แต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมา คือ ประเด็นมีความเสมอภาค เป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อน - หลัง) ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยพึงพอใจประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ และประเด็นความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น) ค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00 โดยพึงพอใจประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สบพน. ค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมา คือ ประเด็นช่องทางการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์/โทรสาร ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

**ด้านภาพรวมการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 โดยพึงพอใจประเด็นได้รับการบริการตรงกับความต้องการ และประเด็นได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จรวดเร็วดี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมา คือ ประเด็นได้รับการบริการครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

**ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)** ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 (ดังตาราง)

ด้านการขอรับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	เทียบร้อยละ
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	3.98	0.66	มาก	79.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.11	0.75	มาก	82.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.10	0.76	มาก	82.00
ด้านภาพรวมการให้บริการ	4.03	0.70	มาก	80.60
ด้านความพึงพอใจโดยรวมต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)	4.05	0.58	มาก	81.00

➤ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)**

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ เรื่องใช้ระบบอินเทอร์เน็ต หรือมีบริการยื่น/รับเรื่องออนไลน์มากที่สุด ร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ เรื่องความรวดเร็วในการตรวจเอกสาร ร้อยละ 35.00 ด้านคุณภาพบุคลากร เรื่องความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ และเรื่องความรู้ด้านกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เช่น ด้านการเบิกจ่าย ด้านการตรวจเอกสาร เป็นต้น มากที่สุดในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ เรื่องการประสานงานต่อ/การช่วยเหลืองานกัน และเรื่องอื่นๆ เช่น มารยาทการพูดจา, การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีบุคลากรเฉพาะ, ควรให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการมากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 30.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มีความทันสมัยมากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ เรื่องเครื่องมือช่วยในการลดขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 45.45 ตามลำดับ

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่าน ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่พอใจเท่ากับปี 2561 ร้อยละ 54.55 รองลงมา คือ พอใจมากกว่าปี 2561 ร้อยละ 40.91 และพอใจน้อยกว่าปี 2561 ร้อยละ 4.54 โดยเหตุผลของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ที่พอใจมากกว่าปี 2561 คือ เรื่องการพัฒนาในทุกด้านอย่างชัดเจน เรื่องมีงานหลาย ๆ อย่างที่พัฒนาไปจากเดิม เช่น การประชุม การเตรียมการรองรับ พ.ร.บ. กองทุนฯ และเรื่องการปฏิบัติงานของผู้บริหารคนใหม่ และผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ที่พอใจน้อยกว่าปี 2561 โดยทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในปีที่ผ่านมา (ปี 2561) แต่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 81.82 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ในปีที่ผ่านมา (ปี 2561) แต่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา ร้อยละ 18.18 โดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรื่องควรส่งพนักงาน สบพน. ไปศึกษาดูงานหรืออบรมในต่างประเทศบ้าง ทั้งพนักงานระดับต้น, ระดับกลาง, ระดับสูง เรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน เรื่องพนักงานควรเข้าร่วมอบรม หรือประชุมเรื่องนโยบายทางด้านปิโตรเลียม, น้ำมัน, ก๊าซ และเรื่องเพิ่มจำนวนบุคลากรการให้บริการ เพื่อรองรับการขอรับบริการให้เพียงพอ

ปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ร้อยละ 86.36 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจากสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ร้อยละ 13.64 โดยมีปัญหาและอุปสรรคเรื่องข้อมูลในเว็บไซต์ของ สบพน. น่าจะอัปเดตให้ทันสมัยกว่านี้ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการยังไม่สามารถอธิบายได้ในบางเรื่อง และเรื่องอยากให้กองทุนฯ สื่อสารกับประชาชนให้มากกว่านี้ โดยภาพรวมการให้บริการยังเข้าถึงยาก

### ➤ การรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบว่า “สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน” เปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และไม่ทราบว่า “สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน” เปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562 ร้อยละ 33.33 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ทราบว่า “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” มีภารกิจหรือมีหน้าที่เพิ่มเติม คือ 1) รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานและคณะกรรมการ 2) จัดทำแผนรองรับวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิงและแผนยุทธศาสตร์กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน 3) รายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานและการเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติการตามแผนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน 4) มีอำนาจกู้ยืมเงิน โดยต้องผ่านความเห็นชอบคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน และได้รับอนุมัติของคณะรัฐมนตรีเป็นจำนวนไม่เกินสองหมื่นล้านบาท 5) บริหารจัดการด้านการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น การรับเงิน การเรียกเก็บเงิน และการจ่ายเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง 6) จัดหาเงินทุนให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไปใช้ในการดำเนินงาน

ความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจาก “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการและความคาดหวัง ร้อยละ 66.67 และมีเพียงบางส่วนที่มีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับจาก “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ร้อยละ 33.33 โดยมีความต้องการและความคาดหวังเรื่องอยากได้ข้อมูลการดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการเงินกองทุนฯ ที่เปิดเผยได้ในแต่ละขั้นตอน เรื่องการเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการงานทั้ง 2 ส่วนให้ดำเนินไปได้ และเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในดำเนินงานนโยบายปิโตรเลียม และต้องรอบรู้ทั้งเรื่องงานและเศรษฐศาสตร์ และเรื่องการเป็นองค์กรที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และต้องรักษาเสถียรภาพของกองทุนฯ



ภาคผนวก  
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน  
(องค์การมหาชน)  
กระทรวงพลังงาน



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ  
ที่มีต่อกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**คำชี้แจง** การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคิดเห็นต่อการให้บริการที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1. ชื่อ - นามสกุล ..... อายุ ..... ปี
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. ท่านเป็นเจ้าของหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องอะไรมากที่สุด (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. ท่านรู้สึกพึงพอใจมากน้อยเพียงไร 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	
<b>การบริหารจัดการประชุม</b>						
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
4. ความโปร่งใสในการประชุม	5	4	3	2	1	0
5. การตัดสินใจของกรรมการถูกต้องและเหมาะสม	5	4	3	2	1	0
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริหารการจัดประชุม</b>	5	4	3	2	1	0
<b>การให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ</b>						

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย สัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุน มติของคณะกรรมการกองทุน และการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน เป็นต้น	5	4	3	2	1	0
2. ความสะดวกในการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับมติหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการกองทุน	5	4	3	2	1	0
3. การติดตามประเมินผลกิจกรรม/โครงการที่ได้รับเงินสนับสนุน	5	4	3	2	1	0
4. ความสุภาพและมีตรีไมตรีของฝ่ายเลขานุการฯ	5	4	3	2	1	0
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของฝ่ายเลขานุการฯ</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>เกี่ยวกับคณะกรรมการบริหารกองทุน</b>						
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
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อคณะกรรมการบริหารกองทุน</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

2. ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ในด้านการบริหารการจัดประชุม บริการของฝ่ายเลขานุการฯ และคณะกรรมการบริหารกองทุน ดังที่กล่าวข้างต้น มากน้อยเพียงใด กรุณาให้คะแนน 1 - 5 คะแนน โดยที่ 5 = พอใจมากที่สุด ถึง 1 = พอใจน้อยที่สุด (เลือกตอบข้อเดียว)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)	5	4	3	2	1

3. ข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรค เพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ

3.1) โปรดแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้ท่านหรือหน่วยงานได้รับความพึงพอใจมากขึ้น และตอบสนองตรงตามความต้องการของท่านมากที่สุด (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

- 1) .....
- 2) .....

3.2) ในปี 2562 นี้ หน่วยงานของท่านประสบปัญหา/อุปสรรคอะไรบ้าง ที่ท่านคิดว่ามีสาระสำคัญเกี่ยวกับการ  
 ขอบรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากการให้บริการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) (โปรดแสดง  
 ความคิดเห็นโดยอิสระไม่มีถูกหรือผิด)

- 1) .....
- 2) .....

**4. ความต้องการ/ความคาดหวังที่จะได้รับจากคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.)**

4.1) หน่วยงานของท่าน มีความต้องการให้คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) ช่วยเหลือ หรือ  
 สนับสนุนเรื่องอะไรบ้างเพื่อจะได้สนองตอบตรงความต้องการมากที่สุด (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มี  
 ถูกหรือผิด)

1. ความต้องการ (อย่างเร่งด่วน)

.....  
 .....

2. ความคาดหวัง (ในระยะยาว)

.....  
 .....

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (เช่น สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน  
 กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร)**

1. ท่านรู้สึกพึงพอใจมากน้อยเพียงไรต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ คุณภาพบุคลากร  
 และสิ่งอำนวยความสะดวก

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

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย สัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b>						
1. ความคล่องตัวของขั้นตอน/กระบวนการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2. เอกสารแสดงขั้นตอน/กระบวนการในการเบิกจ่าย	5	4	3	2	1	0
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	0
4. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
5. บริการครบถ้วนและถูกต้อง	5	4	3	2	1	0
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b>	5	4	3	2	1	0
<b>ด้านคุณภาพบุคลากร</b>						
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

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย สัมผัส บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
4. ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้ข้อแนะนำต่างๆ/ 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
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบุคลากร</b>	5	4	3	2	1	0
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
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
<b>ความพึงพอใจโดยรวมต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	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 2562 นี้ ท่านรู้สึกว่าจะได้รับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน น้อยกว่า เท่ากับ หรือ มากกว่า เมื่อเทียบกับปี 2561 ที่ผ่านมา (เลือกตอบข้อเดียว)

1. พอใจน้อยกว่าปี 2561       2. พอใจเท่ากับปี 2561       3. พอใจมากกว่าปี 2561

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

1. พอใจน้อยกว่าปี 2561 เพราะ .....
2. พอใจมากกว่าปี 2561 เพราะ.....

4.3) ท่านคิดว่ามีเรื่องอะไรบ้าง ที่ท่านได้เคยเสนอแนะไปแล้วในการสำรวจความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา (2561) แต่หน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน ยังไม่ได้พัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นตามที่ท่านต้องการ (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

.....

.....

.....

5. ปัญหาอุปสรรค

5.1) ในปี 2562 นี้ หน่วยงานของท่านประสบปัญหา/อุปสรรค อะไรบ้าง ที่ท่านคิดว่ามีสาระสำคัญเกี่ยวกับการขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ จากหน่วยรับเงิน/เบิกจ่ายเงิน (โปรดแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ไม่มีถูกหรือผิด)

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

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 .....

— ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ —





สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน  
(องค์การมหาชน)  
กระทรวงพลังงาน



### แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) (สบพน.) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**คำชี้แจง** สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) (สบพน.) เป็นหน่วยงานของรัฐ (องค์การมหาชน) มีสถานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2546 เพื่อทำหน้าที่จัดหาเงินมาให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงในการรักษาระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงภายในประเทศตามนโยบายของรัฐบาล และดำเนินการอื่นใดตามนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกองทุนพลังงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สบพน. ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สบพน. และเพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สบพน. ให้สอดคล้องความพึงพอใจต่อผู้รับบริการให้มากที่สุด ผู้วิจัย ขอความร่วมมือท่านในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยการสำรวจครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. 20 - 30 ปี  2. 31 - 40 ปี  3. 41 - 50 ปี  4. 51 - 60 ปี  5. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  4. ปริญญาเอก
4. ตำแหน่ง/หน้าที่ของท่าน  1. คณะกรรมการ/คณะผู้บริหาร  2. ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ/หัวหน้า  3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน  4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
5. หน่วยงานที่ท่านสังกัด
  - 1. สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน  2. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
  - 3. กรมธุรกิจพลังงาน  4. กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ  5. กรมสรรพสามิต
  - 6. กรมศุลกากร  7. ผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7  8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
6. งานบริการที่ติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. (ตอบเฉพาะงานที่ใช้บริการ)
  - 1. การจ่ายเงินชดเชย
  - 2. เข้าร่วมชมรมร่วมกับ สบพน.
  - 3. การประสานงานด้านการบริการอื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
  - 4. ไม่ได้ใช้บริการกับ สบพน. โดยตรง (ข้ามไปตอบส่วนที่ 4)
7. ช่องทางในการติดต่อกับ สบพน. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 1. ติดต่อด้วยตนเอง  2. ทางโทรศัพท์  3. ทางอินเทอร์เน็ต/E-mail
  - 4. ช่องทางอื่น ๆ (โปรดระบุ) .....  5. ไม่ได้ติดต่อกับ สบพน. โดยตรง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบพน.

1. ความพึงพอใจต่อการขอรับบริการจาก สบพน. (กรุณาใส่ ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่สามารถประเมินได้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
<b>ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว	5	4	3	2	1	0
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (รวดเร็ว/ตรงต่อเวลา)	5	4	3	2	1	0
3. มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ อธิบายหรือชี้แจง มีความชัดเจน	5	4	3	2	1	0
4. มีความเสมอภาค เป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อน - หลัง)	5	4	3	2	1	0
5. ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	5	4	3	2	1	0
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	5	4	3	2	1	0
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	0
2. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ)	5	4	3	2	1	0
3. ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
4. ความสามารถในการสื่อสาร/อธิบาย/ให้คำแนะนำต่าง ๆ /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. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ/สนับสนุน	5	4	3	2	1	0
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	5	4	3	2	1	0
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>						
1. ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สบพน.	5	4	3	2	1	0
1.1 โทรศัพท์/โทรสาร	5	4	3	2	1	0
1.2 อีเมล	5	4	3	2	1	0
1.3 เว็บไซต์	5	4	3	2	1	0
2. ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สบพน.	5	4	3	2	1	0
3. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน	5	4	3	2	1	0
4. ความสะดวกในการติดต่อสำนักงาน	5	4	3	2	1	0
5. การใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีในการพัฒนาการให้บริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว	5	4	3	2	1	0
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	5	4	3	2	1	0
<b>ด้านภาพรวมการให้บริการ</b>						
1. ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ	5	4	3	2	1	0
2. ได้รับการบริการครบถ้วน ถูกต้อง	5	4	3	2	1	0
3. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงดี	5	4	3	2	1	0
4. การติดตามผลการให้บริการ	5	4	3	2	1	0
<b>ผลการบริการในภาพรวม</b>	5	4	3	2	1	0

2. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวม ต่อ สบพน. มากน้อยเพียงใด

1. พอใจมากที่สุด     2. พอใจมาก     3. ปานกลาง     4. พอใจน้อย     5. พอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของ สบพน.**

1. ท่านเห็นว่า สบพน. ควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

1.1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต หรือมีบริการยื่น/รับเรื่องออนไลน์     2. ความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสาร  
 3. ลดจำนวน/รูปแบบของแบบฟอร์มต่าง ๆ     4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

1.2) ด้านคุณภาพบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ     2. การสานงานต่อ/การช่วยเหลืองานกัน  
 3. ความรู้ด้านกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เช่น ด้านการเบิกจ่าย ด้านการตรวจสอบเอกสาร เป็นต้น  
 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

1.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ช่องทางการติดต่อที่รวดเร็ว     2. เครื่องมือช่วยในการลดขั้นตอนการให้บริการ  
 3. ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มีความทันสมัย     4. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน  
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

2. เมื่อเทียบกับความพึงพอใจต่อการบริการในปีที่ผ่านมา

2.1 ในปี 2562 นี้ ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของ สบพน. เทียบกับปีที่ผ่านมา อยู่ในระดับใด (โปรดระบุเหตุผล)

1. พอใจปีนี้มากกว่า ปี 2561     2. พอใจเท่ากับปี 2561     3. พอใจน้อยกว่า ปี 2561

เหตุผล เพราะ .....

2.2 ท่านคิดว่ามีเรื่องใดบ้างที่ท่านเคยให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อ สบพน. ในปีที่ผ่านมา แต่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา (โปรดระบุ)

- 3) .....  
 4) .....  
 5) .....

2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการจาก สบพน.

- 1) .....  
 2) .....  
 3) .....

**ส่วนที่ 4 การรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (สบพน.)**

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า “สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน” จะเปลี่ยนมาเป็น “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” ตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2562

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ (จบการสัมภาษณ์)

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” มีภารกิจ หรือมีหน้าที่เพิ่มเติมอย่างไร

ประเด็น	ทราบ	ไม่ทราบ
1. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานและคณะอนุกรรมการ		
2. จัดทำแผนรองรับวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเชื้อเพลิงและแผนยุทธศาสตร์กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน		
3. รายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานและการเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติการตามแผนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน		
4. มีอำนาจกู้ยืมเงิน โดยต้องผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน และได้รับอนุมัติของคณะรัฐมนตรีเป็นจำนวนไม่เกินสองหมื่นล้านบาท		
5. บริหารจัดการด้านการเงินของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น การรับเงิน การเรียกเก็บเงิน และการจ่ายเงินชดเชยกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง		
6. จัดหาเงินทุนให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงไปใช้ในการดำเนินงาน		

3. ท่านมีความต้องการ/ความคาดหวังที่จะได้รับจาก “สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง” อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

— ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง สำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ —