



สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน  
(องค์การมหาชน)  
**กระทรวงพลังงาน**

รายงานฉบับสมบูรณ์  
**การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
ในปีงบประมาณ 2561  
ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน)



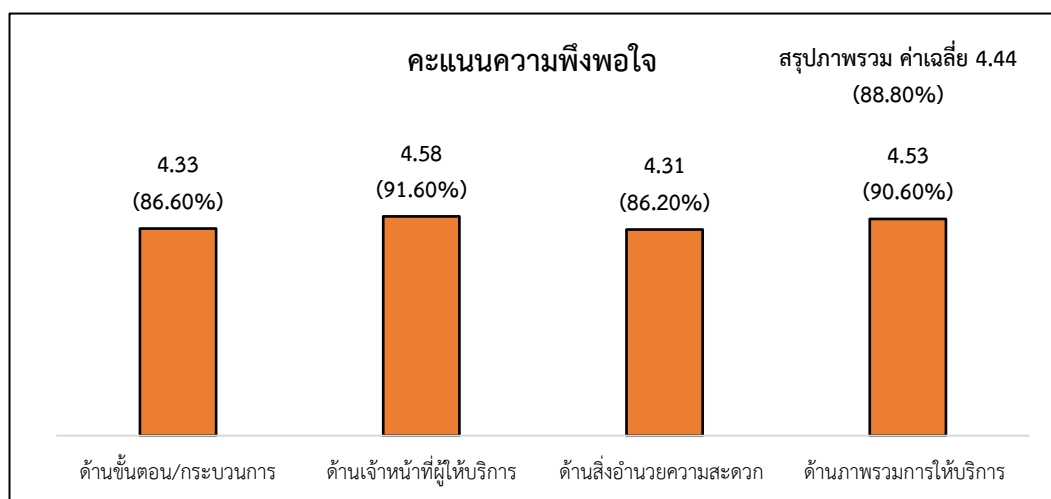
สวนดุสิตโพล  
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ธันวาคม 2561

## บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561 ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) หรือ (สบพน.) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ครอบคลุมงานบริการด้านการส่งเงินเข้ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามประกาศของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน) กระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายโครงการ และการบริการอื่นของ สบพน. กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สบพน. และกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ผู้ค้ามาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการการเบิกจ่าย การขอรับเงินชดเชย การประสานงานด้านต่าง ๆ กับ สบพน. จำนวนรวมทั้งสิ้น 15 ตัวอย่าง สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานของผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 ประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยสุด คือ มีวิสัยทัศน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00

(2) ความพึงพอใจต่อการบริการของ สบพน. สรุปภาพรวมการให้บริการของ สบพน. อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 โดยจำแนกรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ด้านภาพรวมการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 ตามลำดับ



ความพึงพอใจด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็นความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ประเด็น คือ ประเด็นความรู้ความสามารถ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ โดยมีขอบ ฯลฯ) ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สบพน. ค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และด้านภาพรวมการให้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ประเด็น คือ ประเด็นได้รับการบริการตรงกับความต้องการ และประเด็นได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และกลุ่มตัวอย่างทุกคนมีความพึงพอใจการรับบริการปีนี้เท่ากับปีที่แล้ว (2560)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ การลดขั้นตอนและเอกสารในการปฏิบัติงานเพื่อการเบิกจ่ายเงินให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรใช้เทคโนโลยีหรือระบบออนไลน์ในขั้นตอนการยื่นเรื่องขอการเบิกจ่ายเงินชดเชย

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

สถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) หรือ (สบพน.) เป็นหน่วยงานของรัฐ ในสังกัดกระทรวงพลังงาน มีหน้าที่จัดหาเงินมาให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงนำไปชดเชยราคาน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อรักษาระดับราคาขายปลีกราคาน้ำมันเชื้อเพลิงภายในประเทศไม่ให้สูงกว่าระดับที่คณะรัฐมนตรีกำหนด และดำเนินการอื่นใดตามนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกองทุนพลังงาน โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2546 ซึ่งในการปฏิบัติงานของ สบพน. จะต้องสอดคล้องกับบทบัญญัติมาตรา 53 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 4/2559 เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 5/2559 ) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบแนวทางการประเมินองค์การมหาชนไว้ 5 องค์ประกอบ คือ 1) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นฐาน (Functional Based) 2) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจยุทธศาสตร์ (Agenda Based) 3) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามหลักภารกิจพื้นที่ (Area Based) 4) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงาน (Innovation Based) และ 5) ศักยภาพในหน่วยงานที่มีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาประเทศ (Potential Based) โดยองค์ประกอบที่ 4 ให้ความสำคัญการพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ และได้กำหนดตัวชี้วัดย่อยที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ มีเงื่อนไขให้สำรวจงานบริการหลักขององค์การมหาชน วัตถุประสงค์การจัดตั้ง โดยการจัดทหองค์กร ผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติงานของ สบพน. ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง และการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงประจำปีบัญชี 2561 กรมบัญชีกลางได้กำหนดกรอบการประเมินผลไว้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ด้านการปฏิบัติการ 4) ด้านการบริหารพัฒนาทุนหมุนเวียน โดยด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการปฏิบัติงานได้กำหนดตัวชี้วัด “การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ” เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะต้องดำเนินการสำรวจและประเมินผลโดยที่ปรึกษาอิสระ

ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลของ สบพน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในตัวชี้วัดย่อยที่ 4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ตัวชี้วัด “การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ” สบพน. จึงจำเป็นต้องว่าจ้างที่ปรึกษาอิสระทำการสำรวจและศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่การปฏิบัติงานของ สบพน.

ในการนี้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สวนดุสิตโพล ได้ดำเนินงานตามกรอบการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561 โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนางานต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สบพน.
2. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการประเมินผลองค์การมหาชนและผู้อำนวยการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
3. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้วางแผนปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในการให้บริการของ สบพน. ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง
5. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ประจำปีบัญชี 2561
6. เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงต่อไป

## 3. รูปแบบการดำเนินงาน

ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research)

## 4. ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่ปรึกษากำหนดขอบเขตในการดำเนินงานในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเพื่อใช้ในการประเมินผลองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หรือตามหลักเกณฑ์ที่กรมบัญชีกลางกำหนดเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี พ.ศ. 2561 โดยครอบคลุมเรื่องต่อไปนี้

### 4.1 ขอบเขตการศึกษา

#### 4.1.1 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สบพน. และกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่จากกรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ผู้ค้ามาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติการค่าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น

#### 4.1.2 ขอบเขตด้านงานบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ ครอบคลุมงานบริการด้านการส่งเงินเข้ากองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามประกาศของคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน) กระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายโครงการ และการบริการอื่นของ สบพน. รวมทั้งการบริหารงานของผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน

#### 4.1.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561 ครอบคลุมเนื้อหาสาระความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 7 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารของ สบพน.
- 5) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการ
- 6) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน
- 7) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

### 4.2 วิธีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามขอบเขตด้านงานบริการที่กล่าวไว้ในข้อ 4.1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับบริการจาก สบพน. ในปีงบประมาณ 2561 ตามลักษณะกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบผสมผสาน คือ

(1) จัดทำหนังสือนัดหมายขอสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (In-depth interview)

(2) ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และส่งกลับมายังมหาวิทยาลัย ทั้งนี้วิธีการเก็บขึ้นอยู่กับความยินยอมและความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย

#### ขั้นตอนการดำเนินการเก็บข้อมูล

(1) เมื่อได้รับรายชื่อ/ข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายจาก สบพน. เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ที่ปรึกษาติดต่อประสานงานเบื้องต้น เพื่อยืนยันการส่งเอกสารหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์หรือตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

(2) จัดเตรียมเอกสารหนังสือจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิตพร้อมแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มเป้าหมาย ภายหลังจากประมาณ 1 สัปดาห์ ทำการติดตามสอบถามการได้รับเอกสารและขออนุญาตหมายเพื่อยืนยันวิธีการเข้าถึงข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายอีกครั้ง

#### 4.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้แบบสอบถามตามขอบเขตด้านเนื้อหาของงานบริการตามข้อ 4.1.3 เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งมีทั้งคำถามปิดและคำถามเปิด เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบพน. โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย คำถาม 3 ตอน ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่ง/หน้าที่ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น ลักษณะเป็นข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบตอบได้หลายคำตอบ (Multiple Answer)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบพน. ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ครอบคลุม 4 ประเด็น ดำเนินการให้ครอบคลุมเนื้อหา ดังต่อไปนี้

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่

- ความสะดวกในการติดต่อ
- กระบวนการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
- การให้บริการสะดวกรวดเร็ว
- ความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นต้น

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

- กิริยามารยาทในการให้บริการ
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
- ความรู้ความสามารถในงานให้บริการ เป็นต้น

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

- ช่องทางการติดต่อ
- สถานที่มีความพร้อมให้บริการ
- เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและสะดวก เป็นต้น

##### 4) ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารของ สบพน.

##### 5) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการ

##### 6) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของผู้บริหารสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน

##### 7) ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นมาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) แบ่งออกเป็น 5 ลำดับ โดยกำหนดให้การแสดงทัศนคติเป็นเชิงบวกและเกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นคะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับบริการ และข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open End) เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือข้างต้นของ สบพน. ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาเนื้อหาตามความเห็นของคณะกรรมการ สบพน. และได้รับการพิจารณาเห็นชอบก่อนนำออกใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

#### 4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามได้ใช้วิธีการทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 ของแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการอธิบาย

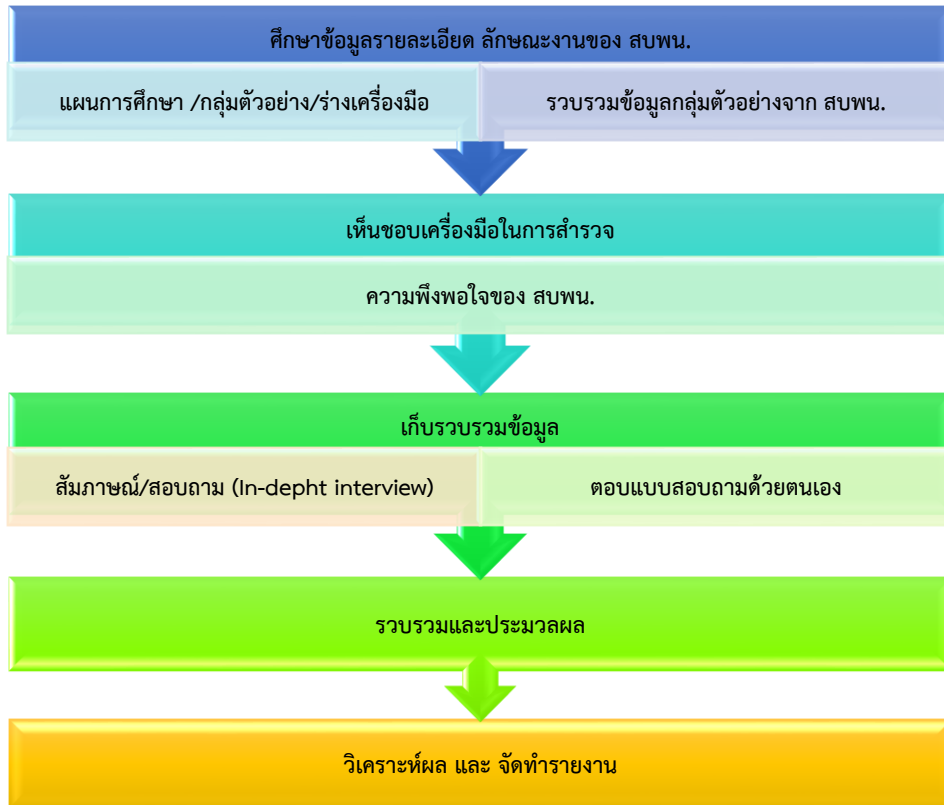
2) การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม ใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความพึงพอใจเป็นรายประเด็นและภาพรวม โดยใช้เกณฑ์การแปรผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงาน ก.พ.ร กำหนด

3) การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ก่อนการวิเคราะห์ผล จะทำการตรวจสอบแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทำการลงรหัสข้อมูลในแบบสอบถามก่อนนำไปบันทึกลงบนโปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System) ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล และรูปแบบการตอบคำถาม จากนั้นนำเข้าสู่การประมวลผลบนระบบปฏิบัติการบนคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ทางผู้วิจัยวิเคราะห์ผลโดยใช้หลักสถิติพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนหรือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามลักษณะข้อคำถามแต่ละข้อคำถาม โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางผลการสำรวจ พร้อมการบรรยายเชิงพรรณนา ส่วนของการวัดระดับความพึงพอใจ เป็นการสรุปรายประเด็นคำถาม และสรุปรายด้าน อภิปรายผลท้ายตาราง ส่วนข้อคำถามที่เป็นปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น และส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกอย่างไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการสำรวจทั้งหมดเป็นการบรรยายเชิงพรรณนา



### แผนภาพแสดงกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงาน



#### 4.2.4 เกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ

ปรับเกณฑ์ค่าคะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

คะแนนความพึงพอใจมี 5 ระดับ โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละประเด็น ส่วนการแปลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจาก 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ค่าปกติ แปลค่าได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1	1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด
2	1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
3	2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
4	3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
5	4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

## 5. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่องค์กรทุกองค์กรให้ความสำคัญไม่น้อยกว่า การวางแผนการตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการต่าง ๆ องค์กรต้องเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งผู้รับบริการ ปัจจุบันและผู้รับบริการในอนาคตอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ และนำเสนอการบริการต่าง ๆ รวมถึงการตั้งราคาที่เหมาะสม ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อ สินค้าและบริการ

การสำรวจความพึงพอใจ คือ การรวบรวมข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการโดยอาศัย เครื่องมือต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้ บริการ และเพื่อค้นหาวิธีการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการที่ดีกว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้สึกของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะ เป็นความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้บริการโดย เปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อบริการ ตามสูตรความสัมพันธ์ของความพึงพอใจ (ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ = ความคาดหวัง - บริการที่ได้รับ)

อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่จะ ดำเนินการเพื่อศึกษาพฤติกรรม และความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยค้นหาว่าอะไรคือความจำเป็น ความ ปรารถนาความต้องการ และความคาดหวัง เพื่อทราบผลการดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจ สามารถนำผลที่ ได้มากำหนดจุดมุ่งหมายหรือตั้งเป้าหมายในอนาคต เพื่อลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน หรือช่องว่างระหว่าง การดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรหรือธุรกิจ ดังนั้น การวัดความพึงพอใจเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการติดต่อกับ ผู้รับบริการ และช่วยให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีต่อธุรกิจหรือการบริการ เพราะทำให้ลูกค้าเห็นว่า องค์กรให้ ความสำคัญในการใส่ใจการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง สุดท้ายผลการสำรวจความพึงพอใจจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน และปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้ และจากความสำคัญของ ความพึงพอใจการศึกษาความหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเพื่อให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจใน กระบวนการมากขึ้น

ความหมายของ ความพึงพอใจ โดยการสรุปของวีรุฬ พรรณเทวี<sup>1</sup> (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทาง ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการ ตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ สิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีความคาดหวังมากหรือน้อย

<sup>1</sup> วีรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่อองสอน.วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557)<sup>2</sup> ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่า ความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ<sup>3</sup> (Vroom, 1990, p. 90)

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการ โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพล

<sup>2</sup> เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2537). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

<sup>3</sup> Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*. Boston: Harvard Business School Press.

แก่ผู้รับบริการ ในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาคหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

นอกจากนั้นความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น - ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้<sup>4</sup>

การบริการของ สบพน. เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องถึงแม้ว่าจะเป็นผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มตามภารกิจขององค์กร สิ่งสำคัญที่ สบพน. ไม่อาจละเลยได้ คือ การรับฟังเสียงหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำความคิดเห็นไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จากความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจจึงทำให้ สบพน. ตระหนักถึงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สบพน. เป็นอย่างยิ่ง จึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในครั้งนี้นี้ขึ้น

<sup>4</sup> สืบค้นออนไลน์ (Online) เขียนโดย วิทยา พรพัชรพงศ์ สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://www.gotoknow.org/posts/45627>

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สบพน. และกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น เจ้าหน้าที่จากกรมสรรพสามิต กรมศุลกากร สำนักงานปลัดกระทรวง พลังงาน กรมธุรกิจพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ผู้ค้ามาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติการค้าน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2543 เป็นต้น

### 2. ขอบเขตด้านงานบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ ครอบคลุมงานบริการด้านการส่งเงินเข้า กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง การจ่ายเงินชดเชยจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (ตามประกาศของคณะกรรมการบริหาร นโยบายพลังงาน) กระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายโครงการ และการบริการอื่นของ สบพน.

### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครอบคลุมเนื้อหาสาระความพึงพอใจ ของผู้รับบริการใน 7 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านภาพรวมการให้บริการ
5. ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน
7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

### 4. การดำเนินงาน

#### 4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจและศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามขอบเขตด้านงานบริการที่กล่าวไว้ในข้อ 2. ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับบริการ จาก สบพน. ในปีงบประมาณ 2561 โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (In-depth interview) หรือ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือ การส่งแบบสอบถามผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยรูปแบบการเก็บข้อมูล มีความหลากหลายเพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยการเข้าถึง

#### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้แบบสอบถามตามขอบเขตด้านเนื้อหาของ งานบริการของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วย

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สบพน. ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบพน.

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ความสะดวกในการติดต่อ
- กระบวนการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
- การให้บริการสะดวกรวดเร็ว
- ความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นต้น

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- กิริยามารยาทในการให้บริการ
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
- ความรู้ความสามารถในงานให้บริการ เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ช่องทางการติดต่อ
- สถานที่มีความพร้อมให้บริการ
- เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและสะดวก เป็นต้น

ด้านภาพรวมการให้บริการ

- การให้บริการตรงกับความต้องการ
- ความคุ้มค่า หรือ ประโยชน์ที่ได้รับ
- ผลการให้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของ สบพน.

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อ สบพน.

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามรายการ (Check List) แบบให้เลือกรายการ (Multiple Choice question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด และแบบคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

ข้อคำถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นมาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) แบ่งออกเป็น 5 ลำดับ โดยกำหนดให้การแสดงทัศนคติเป็นเชิงบวกและเกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นคะแนน ดังนี้

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

เงื่อนไขของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือข้างต้นของ สบพน. ได้ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการ สบพน. เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามได้ใช้วิธีการทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามให้เลือกตอบ โดยสถิติเบื้องต้นการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการอธิบาย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามการประมาณค่าใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความพึงพอใจเป็นรายประเด็นและภาพรวม โดยใช้เกณฑ์การแปรผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำนักงาน ก.พ.ร

3) การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามทั้งหมดเป็นการวิเคราะห์เชิงบรรยายพรรณนา ก่อนการวิเคราะห์ผล โดยภายหลังการตรวจสอบแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยทำการลงรหัสข้อมูลในแบบสอบถามก่อนนำไปบันทึกลงบนโปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System) ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล และรูปแบบการตอบคำถาม จากนั้นนำเข้าสู่การประมวลผลบนระบบปฏิบัติการบนคอมพิวเตอร์เพื่อให้ได้ฐานข้อมูลนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นคำถามในแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ทางผู้วิจัยวิเคราะห์ผลโดยใช้หลักสถิติพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนหรือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามลักษณะข้อคำถามแต่ละข้อคำถาม โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางผลการสำรวจ พร้อมการบรรยายเชิงพรรณนา ในส่วนของการวัดระดับความพึงพอใจ เป็นการสรุปรายประเด็นคำถาม และสรุปรายด้าน พร้อมอภิปรายผล ส่วนข้อคำถามที่เป็นปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น และส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกอย่างไม่เป็นทางการ ผู้วิจัยวิเคราะห์เป็นเชิงพรรณนา

#### 4.4 เกณฑ์การปรับคะแนนความพึงพอใจ

ปรับเกณฑ์ค่าคะแนนความพึงพอใจผู้รับบริการให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินตามที่  
สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

คะแนนความพึงพอใจมี 5 ระดับ และหาค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละ  
ประเด็น ส่วนการแปลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจาก 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ค่าปกติ ดังนี้

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1	1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด
2	1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
3	2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
4	3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
5	4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด



## ตารางผลการสำรวจ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 15 ตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คนตอบ)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	6	40.00
	หญิง	9	60.00
	<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
อายุ	21 - 30 ปี	2	13.33
	31 - 40 ปี	3	20.00
	41 - 50 ปี	8	53.34
	50 - 60 ปี	2	13.33
	<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	26.67
	ปริญญาตรี	9	60.00
	ปริญญาโท	1	6.67
	ไม่แสดงความคิดเห็น	1	6.67
	<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
ตำแหน่ง/หน้าที่	ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ/หัวหน้า	4	26.67
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	9	60.00
	อื่น ๆ	1	6.67
	ไม่แสดงความคิดเห็น	1	6.67
	<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
สังกัด/กลุ่มเป้าหมาย	สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	1	6.67
	กรมธุรกิจพลังงาน	2	13.33
	กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	1	6.67
	กรมสรรพสามิต	1	6.67
	กรมศุลกากร	1	6.67

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คนตอบ)	ร้อยละ
	ผู้ค้ามาตรา 7	6	40.00
	อื่น ๆ	3	20.00
	<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
งานบริการที่ติดต่อขอรับบริการจาก สบพน. (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)			
	การจ่ายเงินชดเชย	5	33.33
	การประสานงานด้านการบริการอื่น ๆ เช่น ข้อมูลและมติ ด้านงบบริหาร	3	20.00
	เข้าประชุมร่วมกับ สบพน	3	20.00
	ไม่ได้ใช้บริการกับ สบพน. โดยตรง	4	26.67
	<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>
ช่องทางในการติดต่อกับ สบพน. (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)			
	ทางโทรศัพท์	9	50.00
	ติดต่อด้วยตนเอง	6	33.33
	ทางอินเทอร์เน็ต/E-mail	3	16.67
	<b>รวม</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 15 ตัวอย่าง จำแนกเป็น เพศชาย จำนวน 6 คน ร้อยละ 40.00 เพศหญิง จำนวน 9 คน ร้อยละ 60.00 อายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 53.34 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 20.00 และอายุระหว่าง 21-30 ปี และ 50-60 ปี ร้อยละ 13.33 เท่ากัน ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมา คือต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 26.67 และปริญญาโท ร้อยละ 6.67 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานมากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ/หัวหน้า ร้อยละ 26.67 เป็น กลุ่มเป้าหมายผู้ค้ามาตรา 7 มากที่สุด ร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ กรมธุรกิจพลังงาน ร้อยละ 13.33 และสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ร้อยละ 6.67 เท่ากัน งานบริการที่ติดต่อขอรับบริการคือ การจ่ายเงินชดเชยมากที่สุด ร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ การประสานงานด้านการบริการ และการประชุมร่วมกับ สบพน. ร้อยละ 20.00 เท่ากัน ช่องทางในการติดต่อกับ สบพน. โดยทางโทรศัพท์มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 33.33 และทางอินเทอร์เน็ต/Email ร้อยละ 16.67

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบพน.

ตารางที่ 2 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก สบพน. รายด้าน

ลำดับ	ด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	อันดับ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1	ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	33.33	66.67	-	-	-	4.33	3
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57.58	42.42	-	-	-	4.58	1
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	32.95	59.09	3.41	-	-	4.31	4
4	ด้านภาพรวมการให้บริการ	56.36	40.00	3.64	-	-	4.53	2
	<b>สรุปความพึงพอใจ</b>	<b>45.13</b>	<b>51.95</b>	<b>1.62</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.44</b>	

เกณฑ์การแปลค่าคะแนน ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50– 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 2 สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบพน. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 โดยด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.58 รองลงมาคือ ด้านภาพรวมการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจต่อการรับบริการจาก สบพน. รายด้าน

ข้อ	ด้านบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลค่าร้อยละ ความพึงพอใจ	อันดับ
1	ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	4.33	0.47	86.60	3
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.49	91.60	1
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.31	0.53	86.20	4
4	ด้านภาพรวมการให้บริการ	4.53	0.57	90.60	2
	<b>สรุปความพึงพอใจ</b>	<b>4.44</b>	<b>0.52</b>	<b>88.80</b>	

จากตารางที่ 3 ภาพรวมร้อยละความพึงพอใจต่อการรับบริการ จาก สบพน. พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด 91.60 รองลงมาคือ ด้านภาพรวมการให้บริการ ร้อยละ 90.60 ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 86.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ร้อยละ 86.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	<b>ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ</b>	<b>33.33</b>	<b>66.67</b>	-	-	-	<b>4.33</b>	<b>0.47</b>	<b>86.60</b>
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว	27.27	72.73	-	-	-	4.27	0.46	85.40
2	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (รวดเร็ว/ตรงต่อเวลา)	36.36	63.64	-	-	-	4.36	0.50	87.20
3	มีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ อธิบายหรือชี้แจงมีความชัดเจน	27.27	72.73	-	-	-	4.27	0.46	85.40
4	มีความเสมอภาค เป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อน-หลัง)	27.27	72.73	-	-	-	4.27	0.46	85.40
5	ได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน	54.55	45.45	-	-	-	4.55	0.52	91.00
6	ความพึงพอใจโดยรวม	27.27	72.73	-	-	-	4.27	0.46	85.40

เกณฑ์การแปลค่าคะแนน ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50– 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ สรุปภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 เมื่อพิจารณาตามประเด็น มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดเพียงประเด็นเดียว คือ ประเด็นการได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (รวดเร็ว/ตรงต่อเวลา) ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว ประเด็นมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ อธิบายหรือชี้แจงมีความชัดเจน ประเด็นมีความเสมอภาค เป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อน-หลัง) ค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 85.40

ตารางที่ 5 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง มาตรฐาน	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>57.58</b>	<b>42.42</b>	-	-	-	<b>4.58</b>	<b>0.49</b>	91.60
1	ความรู้ความสามารถ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ	81.82	18.18	-	-	-	4.82	0.40	96.40
2	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ โดยมีชอบ ฯลฯ)	81.82	18.18	-	-	-	4.82	0.40	96.40
3	ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ	63.64	36.36	-	-	-	4.64	0.50	92.80
4	ความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่าง ๆ/การช่วยแก้ปัญหา	54.55	45.45	-	-	-	4.55	0.52	91.00
5	ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	63.64	36.36	-	-	-	4.64	0.50	92.80
6	ความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม	54.55	45.45	-	-	-	4.55	0.52	91.00
7	การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่	27.27	72.73	-	-	-	4.27	0.46	85.40
8	ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ/สนับสนุน	45.45	54.55	-	-	-	4.45	0.52	89.00
9	ความพึงพอใจโดยรวม	45.45	54.55	-	-	-	4.45	0.52	89.00

เกณฑ์การแปลค่าคะแนน ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50– 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สรุปภาพรวมความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 และความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ประเด็นความรู้ความสามารถ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ โดยมีชอบ ฯลฯ) ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมามีประเด็นที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ และประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และประเด็นความสามารถในการสื่อสาร/การอธิบาย/การให้คำแนะนำต่าง ๆ/การช่วยแก้ปัญหา และประเด็นความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ประเด็นความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ/สนับสนุน ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 และประเด็นการติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง มาตรฐาน	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	32.95	59.09	3.41	-	-	4.31	0.53	86.20
1	ความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สบพน.	36.36	51.52	-	-	-	4.41	0.50	88.20
	1.1 โทรศัพท์/ โทรสาร	54.55	45.45	-	-	-	4.55	0.52	91.00
	1.2 อีเมลล์	36.36	45.45	-	-	-	4.44	0.52	88.80
	1.3 เว็บไซต์	18.18	63.64	-	-	-	4.22	0.44	84.40
2	ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สบพน.	27.27	63.64	9.09	-	-	4.18	0.60	83.60
3	ความสะดวกในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน	27.27	63.64	9.09	-	-	4.18	0.60	83.60
4	ความสะดวกในการติดต่อสำนักงาน	27.27	63.64	9.09	-	-	4.18	0.60	83.60
5	การใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีในการพัฒนาการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว	36.36	63.64	-	-	-	4.36	0.50	87.20
6	ความพึงพอใจโดยรวม	36.36	63.64	-	-	-	4.36	0.50	87.20

เกณฑ์การแปลค่าคะแนน ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50– 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สรุปภาพรวมความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.31 ร้อยละ 86.20 ความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ สบพน. (ช่องทางที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ โทรศัพท์ อีเมลล์และเว็บไซต์) ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ประเด็นการใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีในการพัฒนาการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ประเด็นความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สบพน. ประเด็นความสะดวกในการเข้าถึงจุดรับบริการ/สำนักงาน และ ประเด็นความสะดวกในการติดต่อสำนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ด้านภาพรวมการให้บริการ

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	<b>ด้านภาพรวมการให้บริการ</b>	<b>56.36</b>	<b>40.00</b>	<b>3.64</b>	-	-	<b>4.53</b>	<b>0.57</b>	90.60
1	ได้รับการบริการตรงกับความต้องการ	63.64	36.36	-	-	-	4.64	0.50	92.80
2	ได้รับการบริการครบถ้วน ถูกต้อง	54.55	45.45	-	-	-	4.55	0.52	91.00
3	ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จ ลุล่วงด้วยดี	72.73	18.18	9.09	-	-	4.64	0.67	92.80
4	การติดตามผลการให้บริการ	27.27	63.64	9.09	-	-	4.18	0.60	83.60
5	ผลการบริการในภาพรวม	63.64	36.36	-	-	-	4.64	0.50	92.80

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านภาพรวมการให้บริการ สรุปภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ผลการให้บริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับดังนี้ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ ประเด็นได้รับการบริการตรงกับความต้องการ และประเด็นได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มค่าประโยชน์งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ประเด็นการได้รับการบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือ ประเด็นการติดตามผลการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ร้อยละความพึงพอใจโดยรวม ต่อ สบพน.

อันดับ	ประเด็น	จำนวน (คนตอบ)	ร้อยละ
1	พอใจมาก	8	80.00
2	พอใจมากที่สุด	1	10.00
3	ปานกลาง	1	10.00
	<b>รวม</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
	<b>คะแนนเฉลี่ย 4.00 คิดเป็น คิดเป็นร้อยละ 80.00</b>		

ตอบเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ สบพน. เท่านั้น

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่อ สบพน. ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยระดับความพึงพอใจที่ตอบมากที่สุด คือ พึงพอใจมาก ร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ พึงพอใจมากที่สุด และพอใจปานกลาง ร้อยละเท่ากัน 10.00

ตารางที่ 9 สิ่งที่ สบพน. ควรปรับปรุงและพัฒนาการบริการ

(1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

อันดับ	ประเด็น	จำนวน (คนตอบ)	ร้อยละ
1	ลดจำนวนรูปแบบของแบบฟอร์มต่าง ๆ	5	45.45
2	ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตหรือมีบริการยื่น/รับเรื่องออนไลน์	4	36.36
3	ความรวดเร็วในการตรวจเอกสาร	2	18.18
	รวม	11	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 9 (1) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด คือ การลดจำนวนรูปแบบของแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้น้อยลง ร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตหรือมีบริการยื่น/รับเรื่องออนไลน์ ร้อยละ 36.36 และความรวดเร็วในการตรวจเอกสาร ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อันดับ	ประเด็น	จำนวน (คนตอบ)	ร้อยละ
1	การตรวจเอกสารด้านการเบิกจ่ายเงินชดเชยให้รวดเร็ว	6	66.67
2	การสานงานต่อ/การช่วยเหลือกัน	2	22.22
3	ปัจจุบันบริการดีอยู่แล้ว	1	11.11
	รวม	9	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ /แต่ผู้ตอบไม่ได้ตอบประเด็นนี้ทุกคน

จากตารางที่ 9 (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่ถูกกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สบพน. ควรปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด คือ การตรวจเอกสารด้านการเบิกจ่ายเงินชดเชยให้รวดเร็วมากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ การสานงานต่อหรือการช่วยเหลือกัน ร้อยละ 22.22 และปัจจุบันบริการดีอยู่แล้ว ร้อยละ 11.11



(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับ	ประเด็น	จำนวน (คนตอบ)	ร้อยละ
1	เครื่องมือช่วยในการลดขั้นตอนการให้บริการ ทำให้การเบิกจ่ายเงินชดเชยรวดเร็วมากขึ้น	5	50.00
2	ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มีความทันสมัย	3	30.00
3	ช่องทางการติดต่อที่รวดเร็ว	2	20.00
	รวม	10	100.00

ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 9 (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาการบริการมากที่สุด คือ เครื่องมือช่วยในการลดขั้นตอนการให้บริการ/ทำให้การเบิกจ่ายเงินชดเชยรวดเร็วมากขึ้น ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มีความทันสมัย ร้อยละ 30.00 และช่องทางการติดต่อที่รวดเร็ว ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 10 ในปี 2561 ร้อยละระดับความพึงพอใจโดยรวมจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของ สบพน. เทียบกับปีที่ผ่านมา (ปี 2560)

อันดับ	ประเด็น	จำนวน (คนตอบ)	ร้อยละ
1	พอใจเท่ากับปี 2560	11	100.00
	รวม	11	100.00

หมายเหตุ ในข้อคำถามนี้ตอบเฉพาะผู้ที่ใช้บริการ ของ สบพน. เท่านั้น

จากตารางที่ 10 ร้อยละระดับความพึงพอใจโดยรวมเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้รับบริการทุกคนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยรวมของปีนี้ (2561) เท่ากับปี 2560 เพราะการให้บริการยังเหมือนเดิม ไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา และยังไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ต่างจากเดิมหรือทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 11 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของ สปพน.

อันดับ	ประเด็น	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1	ควรเพิ่มจำนวนผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เนื่องจากมีจำนวนที่ไม่มากพอ	2	50.00
2	การยื่นแบบขอรับชดเชยทางออนไลน์	1	25.00
3	การกำหนดระยะเวลาในการรับเงินชดเชย	1	25.00
	รวม	4	100.00

คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

จากตารางที่ 11 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ สปพน. คือ ควรเพิ่มจำนวนผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เนื่องจากมีจำนวนที่ไม่มากพอมากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ การยื่นแบบขอรับชดเชยทางออนไลน์ และการกำหนดระยะเวลาในการรับเงินชดเชย ร้อยละ 25.00 เท่ากัน

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการทำงานของผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	มีการวิเคราะห์ และติดตามสถานการณ์ ราคาพลังงาน ตลาดเงิน ตลาดทุน และนโยบายที่เกี่ยวข้อง	33.33	60.00	-	-	-	4.36	0.49	87.20
2	มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานของ สบพ. ที่ชัดเจน สามารถทำให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีสภาพคล่อง	40.00	46.67	6.67	-	-	4.36	0.63	87.20
3	บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	46.67	46.67	-	-	-	4.50	0.51	90.00
4	มีวิสัยทัศน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	6.67	73.33	6.67	-	-	4.00	0.40	80.00
5	สามารถสร้างพันธมิตรและเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อให้งานของ สบพ. ลุล่วงไปด้วยดี	20.00	66.67	6.67	-	-	4.14	0.53	82.80
6	<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>20.00</b>	<b>73.33</b>	<b>6.67</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.13</b>	<b>0.51</b>	<b>82.60</b>

จากตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากทุกประเด็น เรียงลำดับ ดังนี้ ประเด็นบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ประเด็นมีการวิเคราะห์ และติดตามสถานการณ์ ราคาพลังงาน ตลาดเงิน ตลาดทุน และนโยบายที่เกี่ยวข้อง และประเด็นมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานของ สบพ. ที่ชัดเจนสามารถทำให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีสภาพคล่อง ค่าเฉลี่ย 4.36 เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.20 ประเด็นสามารถสร้างพันธมิตรและเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อให้งานของ สบพ. ลุล่วงไปด้วยดี ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 และประเด็นมีวิสัยทัศน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของ สบพน.  
โดยรวมดังนี้

- ควรมีการเผยแพร่หรือนำเสนอผลการดำเนินงานให้ประชาชนหรือสังคมได้รับรู้มากกว่านี้
- ควรมีการแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับนโยบาย ผลการดำเนินงาน และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นระยะ
- มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องให้รับรู้บทบาทหน้าที่มากกว่านี้
- ควรเพิ่มระบบการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

## สรุปผล และวิเคราะห์ผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2561 ของสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) หรือ (สบพน.) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการการเบิกจ่าย การขอรับเงินชดเชย การประสานงานด้านต่าง ๆ กับ สบพน. จำนวน 15 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ค้ามาตรา 7 และหน่วยงานราชการที่สังกัดกระทรวงพลังงาน และหน่วยงานที่มีการเบิกจ่าย/ขอรับเงินชดเชยผ่าน สบพน. ผ่านช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และติดต่อด้วยตนเอง การขอรับบริการจาก สบพน. คือ การจ่ายเงินชดเชย และการประสานงานอื่น ๆ

ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน (องค์การมหาชน) (จากคะแนนเต็ม 5) มีความพึงพอใจโดยรวมได้ 4.13 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ ประเด็นบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นมีการวิเคราะห์ และติดตามสถานการณ์ ราคาพลังงาน ตลาดเงิน ตลาดทุน และนโยบายที่เกี่ยวข้อง และประเด็นมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานของ สบพน. ที่ชัดเจนสามารถทำให้กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงมีสภาพคล่อง ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 ประเด็นสามารถสร้างพันธมิตรและเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อให้งานของ สบพน. ลุล่วงไปด้วยดี ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 และประเด็นมีวิสัยทัศน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ จากผลการสำรวจพบว่าผลงานของผู้อำนวยการสถาบันบริหารกองทุนพลังงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใสสูงสุด ซึ่งเป็นหลักการบริหารงานที่สำคัญในการทำงานของ สบพน. และผู้บริหารได้กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ในการบริหารงานตลอดมา การบริหารงานของ สบพน. ในฐานะหน่วยงานที่ดูแลเงินของกองทุนฯ บริหารจัดการเงินกองทุนฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและนโยบายตามที่กำหนด โดยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและผู้ใช้งบประมาณมากที่สุดทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งการบริหารงานของผู้อำนวยการฯ ที่มีวิสัยทัศน์ในการบริหาร มีความชัดเจนในการพัฒนาบริการจัดการสภาพคล่องของกองทุนฯ อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้มีความชัดเจนในการวิเคราะห์และติดตามสถานการณ์ราคาพลังงาน ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการด้านการเงินของกองทุนน้ำมันฯ มีส่วนช่วยทำให้การกำกับดูแลราคาน้ำมันเชื้อเพลิงไม่กระทบต่อประชาชนโดยรวมตามบทบาทหน้าที่และภารกิจ

อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างบางส่วนให้ข้อคิดเห็นว่า ผู้อำนวยการสถาบันฯ ควรมีบทบาทในการพบปะหรือประชุมหารือ รับฟังความคิดเห็นกับผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ค้าน้ำมันมาตรา 7 บ้างเพื่อเป็นการแนะนำตนเองและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมีโอกาสได้รู้จักและเป็นช่องทางหนึ่งในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการด้วย

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบพน. ค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ด้านภาพรวมการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกตามประเด็น พบว่า

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็นการได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ประเด็นระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (รวดเร็ว/ตรงต่อเวลา) ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็น ร้อยละ 87.20 ทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความคล่องตัว ประเด็นมีเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ อธิบายชี้แจงมีความชัดเจน ประเด็นมีความเสมอภาค เป็นธรรมในการให้บริการ (ตามลำดับก่อน-หลัง) จากผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความสะดวกในขั้นตอนและกระบวนการการรับ/จ่ายเงิน ชดเชยค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะมีการอธิบายและทำความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ น้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ลดเอกสารขั้นตอนลงเพื่อความรวดเร็วในการรับและเบิกจ่ายเงินชดเชยมากยิ่งขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 มีประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นความรู้ความสามารถ ความชำนาญในงานที่ให้บริการ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน (ไม่รับสินบน ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ โดยมีขอบ ฯลฯ) ค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ประเด็นความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ และประเด็นความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 และประเด็นความสุภาพในการพูดจา/การใช้คำพูดที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจมาก คือ การติดตามผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ จากผลการสำรวจทำให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากผู้รับบริการที่มีจำนวนน้อยราย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ มีความชำนาญในงานที่ทำ มีอัธยาศัยดีมีความเป็นกันเองเพราะมีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวกรวดเร็ว ส่วนเรื่องการติดตามผลการให้บริการถึงแม้ว่าจะมีคะแนนน้อยสุด แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก อาจเป็นเพราะการให้บริการเบิกจ่ายเงินชดเชยเมื่อผู้รับบริการได้รับการให้บริการตรงกับความต้องการคือ ได้รับเงินชดเชยตามจำนวนเงินที่ถูกต้องครบถ้วนแล้ว ผู้ให้บริการไม่ได้มีระบบการติดตามผลการให้บริการเหมือนงานบริการอื่น ๆ แต่หากระหว่างกระบวนการหรือขั้นตอนด้านเอกสารยังไม่เรียบร้อย

การตอบกลับหรือติดตามการให้บริการก็ควรเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการควรมีการติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรวดเร็วในการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยมีประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจมาก คือ ประเด็นความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสบพน. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และประเด็นการใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีในการพัฒนาการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20 จากผลการสำรวจทำให้เห็นว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการ เพราะผู้รับบริการต้องการช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว คือ โทรศัพท์ในการติดต่อ สบพน. เพราะหากเมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การได้ติดต่อพูดคุยหรือสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรงในเวลาที่เหมาะสมไม่ช้าเกินไปจะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ ได้ดีกว่า และจะต้องเป็นการสื่อสารที่อยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสมทันต่อสถานการณ์ด้วย ซึ่งหลายท่านสะดวกให้ติดต่อทางโทรศัพท์มือถือเพื่อความรวดเร็ว

ความพึงพอใจด้านภาพรวมการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 มีประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นการได้รับบริการตรงกับความต้องการ และประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ งานที่มาติดต่อสำเร็จลุล่วงด้วยดี ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ส่วนประเด็นที่ความพึงพอใจระดับมาก คือ ประเด็นการติดตามผลการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 จากผลการสำรวจจะเห็นว่า สบพน. มีการให้บริการที่ดีทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ได้รับการบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ ได้รับบริการที่ครบถ้วน ซึ่งหมายถึงการได้รับบริการด้านการจ่าย/การเบิกเงินชดเชยได้ตามเป้าหมาย

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ การติดตามผลการให้บริการ เช่น การยื่นเอกสารหรือส่งข้อมูลกลับเพื่อแก้ไขเป็นอย่างไร และการเบิกจ่ายเงินชดเชยมีความล่าช้าหรือติดขัดประการใด มีขั้นตอนเป็นอย่างไร หรืออาจจะใช้วิธีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจภายหลังจากได้รับเงินชดเชย โดยไม่ทิ้งระยะเวลาการติดตามความพึงพอใจไว้นานเกินไป จะทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในประเด็นนี้อาจมีกระบวนการบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหลายฝ่ายทั้งกรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร เป็นต้น จึงควรที่จะค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้ตรงกับลักษณะและขั้นตอนการให้บริการของแต่ละฝ่าย เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น โดยทุกหน่วยงานควรร่วมกันพิจารณาหาข้อปรับปรุง ซึ่งผู้รับบริการอาจจะไม่ทราบขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นผู้ค้ามาตรา 7 อาจจะมีความต้องการที่จะได้รับทราบว่าแต่ละขั้นตอนมีความเกี่ยวข้องและระยะเวลาการทำงานอย่างไร โดยทุกฝ่ายจะได้นำข้อมูลมาหาแนวทางการสร้างความเข้าใจและความพึงพอใจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เมื่อเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สบพน. ของปี 2561 เทียบกับปีที่ผ่านมา 2560 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจพอ ๆ กัน เพราะยังไม่เห็นความแตกต่างหรือการเปลี่ยนแปลง

การให้บริการจากปีที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการของ สบพน. เป็นงานบริการที่มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ และผู้รับบริการของ สบพน. มีจำนวนน้อย การให้บริการเป็นลักษณะงานเฉพาะ กลุ่ม การให้บริการไม่ได้มีความสลับซับซ้อนหรือมีขั้นตอนยุ่งยากมาก และระยะเวลาการให้บริการ ความคุ้นเคย และความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจจึงค่อนข้างมีคะแนนที่สูง แต่ถ้าหาก สบพน. มีการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายที่มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ก็จะทำให้ความพึงพอใจมีคะแนนที่ดีขึ้นตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

1. สบพน. ควรปรับปรุงแนวทางหรือขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินชดเชยให้มีความรวดเร็วมากขึ้น หรือนำเทคโนโลยี หรือระบบการยื่นเอกสารเบิกจ่ายออนไลน์หรือทางอินเทอร์เน็ตนำเข้ามาเป็นเครื่องมือในการลดขั้นตอนการบริการและลดการใช้เอกสารต่าง ๆ
2. สบพน. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ชื่อขององค์กร บทบาทหน้าที่ความสำคัญให้กับสาธารณชนได้รับรู้บ้าง เพราะองค์กรมีความสำคัญในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจและสังคม ความเป็นอยู่ของประชาชน จึงควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนและสังคม