รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วม ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติภารกิจ หรือการดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วม

๒.๑ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าสู่บริการที่ต้องการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

๒.๓ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด โดยการบูรณาการงานบริการที่หลากหลาย หรืองานบริการที่ต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงานให้สามารถรับเรื่องส่งต่อ หรือให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดรับบริการเดียวได้

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการธุรกิจพลังงาน นักเรียน นักศึกษา ภาครัฐ และภาคเอกชน

๔. ภารกิจที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม

๔.๑ การให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพลังงาน แก่ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อให้ได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น รายละเอียด ดังนี้

๔.๑.๑ การให้บริการตอบคำถาม

๔.๑.๒ การให้บริการข้อมูลของรัฐตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๔.๑.๓ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล

๔.๑.๔ การให้บริการร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักนายกรัฐมนตรี

๔.๑.๕ การรวบรวมเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์

๔.๒ การให้บริการรับเรื่องส่งต่อ (ไม่สามารถให้บริการได้ทันทีต้องส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) โดยทางเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน จะเป็นผู้รับเรื่องของผู้ขอรับบริการแล้วส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการต่อ ดังนี้

๔.๒.๑ การรับเรื่องจากระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC ๑๑๑๑)

๔.๒.๒ การรับเรื่องร้องเรียนและการให้คำปรึกษาพร้อมข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ Walk in E-mail Facebook และโทรศัพท์ระบบ Call Center หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๗๐๐๐

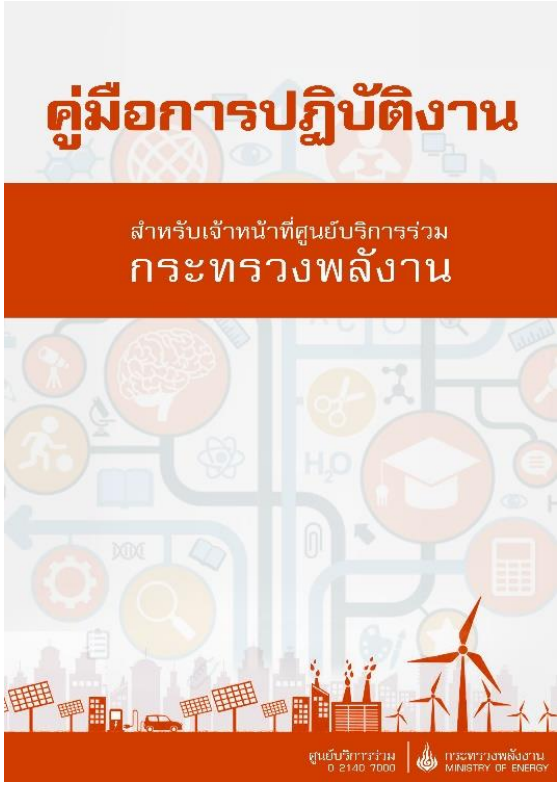
๔.๒.๓ สรุปรวบรวมส่งต่อเรื่องร้องเรียน

๔.๓ การให้บริการด้านอื่นๆ ได้แก่ โครงการบรรเทาผลกระทบจากการปรับราคาขายปลีกก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ภาคครัวเรือน

๕. รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม

๕.๑ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน และคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางต่างๆ



๕.๒ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ดำเนินการให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ด้านพลังงาน ตลอดจนให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามของประชาชน และรับเรื่องราวร้องเรียน โดยมีข้อมูลสถิติการให้บริการ ดังนี้

๕.๒.๑ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑)

ข้อมูลสถิติผู้ติดต่อผ่านช่องทางการให้บริการผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) รวมทั้งสิ้น ๙๕ ราย (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่	ข้อมูลการให้บริการผ่านศูนย์บริการข้อมูลฯ	
	เดือน	จำนวนราย
ปี ๒๕๖๑		
๑	ตุลาคม	๔
๒	พฤศจิกายน	๓๒
๓	ธันวาคม	๑๒
รวม		๔๘
ปี ๒๕๖๒		
๔	มกราคม	๔
๕	กุมภาพันธ์	๔
๖	มีนาคม	๗
๗	เมษายน	๒
๘	พฤษภาคม	๒
๙	มิถุนายน	๖
๑๐	กรกฎาคม	๗
๑๑	สิงหาคม	๔
๑๒	กันยายน	๑๑
รวม		๔๗
รวมทั้งสิ้น		**๙๕**

จากตารางข้างต้น การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC ๑๑๑๑) มากที่สุด ๓ อันดับ ได้แก่ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จำนวน ๓๒ ราย รองลงมา คือ เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑๒ ราย และเดือนกันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๑ ราย

๕.๒.๒ การให้บริการผ่านทางอีเมล์ servicelink@energy.go.th

ข้อมูลสถิติผู้ติดต่อผ่านช่องทางการให้บริการทางอีเมล์ servicelink@energy.go.th รวมทั้งสิ้น ๑๔๐ อีเมล์ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่	ข้อมูลการให้บริการผ่านทางอีเมล์	
	เดือน	จำนวนอีเมล์
ปี ๒๕๖๑		
๑	ตุลาคม	๑๐
๒	พฤศจิกายน	๑๒
๓	ธันวาคม	๕
รวม		๒๗

ลำดับที่	ข้อมูลการให้บริการผ่านทางอีเมล์	
	เดือน	จำนวนอีเมล์
ปี ๒๕๖๒		
๔	มกราคม	๑๕
๕	กุมภาพันธ์	๑๐
๖	มีนาคม	๑๘
๗	เมษายน	๑๓
๘	พฤษภาคม	๑๑
๙	มิถุนายน	๑๕
๑๐	กรกฎาคม	๙
๑๑	สิงหาคม	๑๓
๑๒	กันยายน	๙
รวม		๑๑๓
รวมทั้งสิ้น		**๑๔๐**

จากตารางข้างต้น ผู้ติดต่อผ่านช่องทางการให้บริการทางอีเมล์ servicelink@energy.go.th มากที่สุด ๓ อันดับ ได้แก่ เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑๘ อีเมล์ รองลงมา คือ เดือนมกราคม/มิถุนายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑๕ อีเมล์ และเดือนเมษายน/สิงหาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๑๓ อีเมล์

ข้อมูลการให้บริการผ่านทางอีเมล์ servicelink@energy.go.th จำแนกตามประเภทการให้บริการ

ประเภทการให้บริการ	ประเภทผู้ติดต่อ	จำนวนอีเมล์												รวม
		ปี ๒๕๖๑			ปี ๒๕๖๒									
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
การบริการหลัก ได้แก่														
๑. การให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการด้านพลังงานต่างๆ เช่น พลังงานทดแทน โซลาร์ภาคประชาชน	- ประชาชนทั่วไป	๔	๘	๓	๙	๖	๙	๑๑	๙	๙	๔	๙	๔	**๘๕**
๒. การให้คำแนะนำข้อมูลหน่วยงานในสังกัด พน. สอบถามข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน	- ประชาชนทั่วไป - เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓	-	-	๑	๑	๒	-	-	-	๒	๒	๑	**๑๒**
๓. เรื่องร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป	๓	๒	-	-	๑	๑	๑	-	๑	๒	-	๑	**๑๒**
การบริการเสริม ได้แก่														
๑. โครงการบรรเทาผลกระทบจากการปรับราคาขายปลีกก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ภาคครัวเรือน	- ประชาชนทั่วไป	-	๑	๑	-	-	-	-	-	๒	-	-	๑	**๕**
๒. เรื่องอื่นๆ เช่น การสมัครสอบอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน โครงการประกวดวาดภาพเทิดพระเกียรติ ทุนการศึกษาของ พน.	- ประชาชนทั่วไป	-	๑	๑	๕	๒	๖	๑	๒	๓	๑	๒	๒	**๒๖**
รวมทั้งสิ้น		**๑๐**	**๑๒**	**๕**	**๑๕**	**๑๐**	**๑๘**	**๑๓**	**๑๑**	**๑๕**	**๙**	**๑๓**	**๙**	**๑๔๐**

จากตารางข้างต้น ประเภทการให้บริการที่มีผู้ติดต่อผ่านอีเมล์ servicelink@energy.go.th มากที่สุด ๓ อันดับ ได้แก่ การให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการด้านพลังงานต่างๆ เช่น พลังงานทดแทน โซลาร์ภาคประชาชน จำนวน ๘๕ อีเมล์ รองลงมา คือ เรื่องอื่นๆ จำนวน ๒๖ อีเมล์ และการให้คำแนะนำข้อมูลหน่วยงานในสังกัด พน./เรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๒ อีเมล์

๕.๒.๓ การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ระบบ Call Center หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๗๐๐๐

ข้อมูลสถิติผู้ติดต่อผ่านช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ระบบ Call Center หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๗๐๐๐ รวมทั้งสิ้น ๒๒,๖๖๑ สาย (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่	ข้อมูลการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์	
	เดือน	**จำนวนสาย**
ปี ๒๕๖๑		
๑	ตุลาคม	๒,๐๗๘
๒	พฤศจิกายน	๑,๙๖๐
๓	ธันวาคม	๑,๗๐๙
	รวม	๕,๗๔๗
ปี ๒๕๖๒		
๔	มกราคม	๒,๐๗๒
๕	กุมภาพันธ์	๒,๒๕๗
๖	มีนาคม	๑,๗๓๖
๗	เมษายน	๑,๓๒๘
๘	พฤษภาคม	๑,๕๘๔
๙	มิถุนายน	๑,๔๙๖
๑๐	กรกฎาคม	๒,๓๐๐
๑๑	สิงหาคม	๑,๓๙๘
๑๒	กันยายน	๒,๗๔๓
	รวม	๑๖,๙๑๔
	รวมทั้งสิ้น	**๒๒,๖๖๑**

จากตารางข้างต้น ผู้ติดต่อผ่านช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ระบบ Call Center มากที่สุด ๓ อันดับ ได้แก่ เดือนกันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๒,๗๔๓ สาย รองลงมา คือ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๒,๓๐๐ สาย และเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จำนวน ๒,๒๕๗ สาย

ข้อมูลการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ระบบ Call Center หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๗๐๐๐ จำแนกตามประเภทผู้ติดต่อ

ลำดับที่	ประเภทผู้ติดต่อ	จำนวนสายโทรศัพท์												รวม
		ปี ๒๕๖๑			ปี ๒๕๖๒									
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑	ประชาชนทั่วไป	๑,๙๐๘	๑,๘๔๒	๑,๖๐๑	๑,๙๗๖	๒,๑๑๖	๑,๖๔๕	๑,๒๒๓	๑,๔๖๒	๑,๓๘๑	๒,๑๕๘	๑,๓๒๕	๒,๕๗๙	๒๑,๒๑๖
๒	ผู้ประกอบการธุรกิจพลังงาน	๑๔๑	๙๐	๘๙	๘๓	๑๑๗	๗๘	๙๐	๑๐๓	๙๙	๑๒๘	๕๙	๑๔๒	๑,๒๑๙
๓	ส่วนราชการ	๑๘	๒๓	๑๒	๑๐	๑๙	๑๑	๑๒	๑๗	๑๕	๑๒	๑๑	๑๕	๑๗๕
๔	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๔	๓	๒	๒	๒	๑	๒	-	๑	-	๒	๑	๒๐
๕	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗	๒	๕	๑	๓	๑	๑	๒	-	๒	๑	๖	๓๑
รวมทั้งสิ้น		**๒,๐๗๘**	**๑,๙๖๐**	**๑,๗๐๙**	**๒,๐๗๒**	**๒,๒๕๗**	**๑,๗๓๖**	**๑,๓๒๘**	**๑,๕๘๔**	**๑,๔๙๖**	**๒,๓๐๐**	**๑,๓๙๘**	**๒,๗๔๓**	**๒๒,๖๖๑**

จากตารางข้างต้น ผู้ที่ใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ระบบ Call Center หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๗๐๐๐ มากที่สุด ๓ อันดับ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป จำนวน ๒๑,๒๑๖ สาย รองลงมาเป็นผู้ประกอบการธุรกิจพลังงาน จำนวน ๑,๒๑๙ สาย และส่วนราชการ ๑๗๕ สาย

ข้อมูลการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ระบบ Call Center หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๗๐๐๐ จำแนกตามประเภทการให้บริการ

ประเภทการให้บริการ	ประเภทผู้ติดต่อ	จำนวนสายโทรศัพท์												รวม
		ปี ๒๕๖๑			ปี ๒๕๖๒									
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
การบริการหลัก ได้แก่														
๑. การให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการด้านพลังงานต่างๆ เช่น พลังงานทดแทน โซลาร์ภาคประชาชน	- ประชาชนทั่วไป - ส่วนราชการ - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓	๒	๑	๑	๒	๑	๔	๒	-	๒	๑	๑	**๒๐**
๒. การให้คำแนะนำข้อมูลหน่วยงานในสังกัด พน. สอบถามข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน	- ส่วนราชการ	๒๐	๒๓	๑๓	๙	๑๘	๑๑	๙	๑๗	๑๖	๑๒	๑๓	๒๑	**๑๘๒**
การบริการเสริม ได้แก่														
โครงการบรรเทาผลกระทบจากการปรับราคาขายปลีกก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ภาคครัวเรือน	- ประชาชนทั่วไป - ผู้ประกอบการธุรกิจพลังงาน - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒,๐๕๕	๑,๙๓๕	๑,๖๙๕	๒,๐๖๒	๒,๒๓๗	๑,๗๒๔	๑,๓๑๕	๑,๕๖๕	๑,๔๘๐	๒,๒๘๖	๑,๓๘๔	๒,๗๒๑	**๒๒,๔๕๙**
รวมทั้งสิ้น		**๒,๐๗๘**	**๑,๙๖๐**	**๑,๗๐๙**	**๒,๐๗๒**	**๒,๒๕๗**	**๑,๗๓๖**	**๑,๓๒๘**	**๑,๕๘๔**	**๑,๔๙๖**	**๒,๓๐๐**	**๑,๓๙๘**	**๒,๗๔๓**	**๒๒,๖๖๑**

จากตารางข้างต้น ประเภทการให้บริการที่มีผู้ติดต่อผ่านโทรศัพท์ระบบ Call Center หมายเลข ๐ ๒๑๔๐ ๗๐๐๐ มากที่สุด ๓ อันดับ ได้แก่ โครงการบรรเทาผลกระทบจากการปรับราคาขายปลีกก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ภาคประชาชน จำนวน ๒๒,๔๕๙ สาย รองลงมา คือ การให้คำแนะนำข้อมูลหน่วยงานในสังกัด พน. จำนวน ๑๘๒ สาย และการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการด้านพลังงานต่างๆ เช่น พลังงานทดแทน โซลาร์ภาคประชาชน จำนวน ๒๐ สาย

๖. การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๖.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

(n= ๔๐๐)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕๗	๓๙.๓
หญิง	๒๔๓	๖๐.๘
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๓
๒๑ – ๔๐ ปี	๑๖๑	๔๐.๓
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๙๗	๔๙.๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๔๑	๑๐.๓
๓. อาชีพ		
นักศึกษา	๓	๘
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑๓	๓.๓
ธุรกิจเอกชน	๖๘	๑๗
ค้าขาย	๓๑๕	๗๘.๘
อื่น ๆ	๑	๓
รวม	**๔๐๐**	**๑๐๐**

จากตารางแสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ จำนวน ๔๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เพศ</u> กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘ เพศชาย จำนวน ๑๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓

๒. <u>อายุ</u> กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓ รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓ และกลุ่มที่น้อยที่สุดเป็นกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

๓. <u>อาชีพ</u> กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มค้าขาย จำนวน ๓๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘ รองลงมาเป็นกลุ่มธุรกิจเอกชน จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗ กลุ่มข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ กลุ่มนักศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และอื่นๆ เป็นอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓

๖.๒ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

ข้อความ	ความพึงพอใจมากที่สุด	ความพึงพอใจมาก	ความพึงพอใจปานกลาง	ความพึงพอใจน้อย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑. โทรศัพท์ติดต่อได้ง่ายสะดวก	๑๑๒ (๒๘)	๒๓๖ (๕๙)	๕๒ (๑๓)	๐	๓.๑๕	.๖๒๓	มาก
๒. สัญญาณชัดเจน (ไม่มีเสียงรบกวน/เสียงแทรก)	๑๓๒ (๓๓)	๒๐๖ (๕๑.๕)	๖๒ (๑๕.๕)	๐	๓.๑๘	.๖๗๕	มาก
๓. การอธิบายข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ชัดเจน ตรงตามความต้องการ	๙๘ (๒๔.๕)	๒๓๕ (๕๘.๘)	๖๗ (๑๖.๘)	๐	๓.๐๘	.๖๓๘	มาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๒๓ (๓๐.๘)	๑๗๓ (๔๓.๓)	๑๐๔ (๒๖)	๐	๓.๐๕	.๗๕๓	มาก
๕. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม	๑๔๐ (๓๕)	๑๙๔ (๔๘.๕)	๖๖ (๑๖.๕)	๐	๓.๑๙	.๖๙๔	มาก
รวม					**๓.๑๒**	**.๕๒**	**มาก**

จากตารางข้างต้น พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ **โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = ๓.๑๒** และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นย่อย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = ๓.๑๙ รองลงมาตามลำดับ คือ สัญญาณชัดเจน (ไม่มีเสียงรบกวน/เสียงแทรก) มีค่าเฉลี่ย = ๓.๑๘ โทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย สะดวก ค่าเฉลี่ย = ๓.๑๕ การอธิบายข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ชัดเจน ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๘ และความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย = ๓.๐๕

<u>หมายเหตุ</u> :

๑. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน จึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตรสำเร็จของ Cochran. W.G. (๑๙๗๗) ดังนี้

$$n = \frac{p(1 - p)z^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

p = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม เท่ากับ ๐.๕

z = ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด โดยใช้ค่าความเชื่อมั่น ๙๕% มีค่าเท่ากับ ๑.๙๖

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยระดับความเชื่อมั่น ๙๕% มีค่าเท่ากับ ๐.๐๕

โดยสามารถแทนค่าเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$n = \frac{๐.๕(๑ - ๐.๕)๑.๙๖^{๒}}{๐.๐๕^{๒}}$$

$$= ๓๘๔$$

จากการพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการแทนค่าสูตร ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ ๓๘๔ ตัวอย่าง และเพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

๒. วิธีการศึกษาผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้ศึกษาใช้ Rating Scale เป็นมาตรวัดเกณฑ์การให้คะแนน โดยแบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
ความพึงพอใจมากที่สุด	๔
ความพึงพอใจมาก	๓
ความพึงพอใจปานกลาง	๒
ความพึงพอใจน้อย	๑

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการออกเป็น ๔ ระดับ โดยใช้อันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{๔ - ๑}{๔} = ๐.๗๕$$

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๗๕ = ความพึงพอใจน้อย

๑.๗๖ – ๒.๕๐ = ความพึงพอใจปานกลาง

๒.๕๑ – ๓.๒๕ = ความพึงพอใจมาก

๓.๒๖ – ๔.๐๐ = ความพึงพอใจมากที่สุด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ซึ่งแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๗๕ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๗๖ – ๒.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๒๕ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๓.๒๖ – ๔.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

<u>แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน</u>

<u>ผ่านทาง Hotline 0 2140 7000</u>

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

❒ ชาย ❒ หญิง

1.2 อายุ

❒ ต่ำกว่า 20 ปี ❒ 21 – 40 ปี

❒ 41 – 60 ปี ❒ 60 ปีขึ้นไป

1.3 อาชีพ

❒ นักศึกษา ❒ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

❒ ธุรกิจเอกชน ❒ ค้าขาย

❒ อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

2.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างไรบ้าง

4 = พอใจมากที่สุด 3 = พอใจมาก 2 = พอใจปานกลาง 1 = พอใจน้อย

หัวข้อการประเมิน	**ระดับความคิดเห็น**			
	1	**2**	**3**	**4**
1. โทรศัพท์ติดต่อได้ง่าย สะดวก				
2. สัญญาณชัดเจน (ไม่มีเสียงรบกวน/เสียงแทรก)				
3. การอธิบายข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน ชัดเจนตรงตามความต้องการ				
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม				

2.2 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

❒ มี

....

❒ ไม่มี

.....