สำนักงานปลัดกระทรวง
กระทรวงพลังงาน

สรุปผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

ประจำปีงบประมาณ 2566

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

02-140-6000

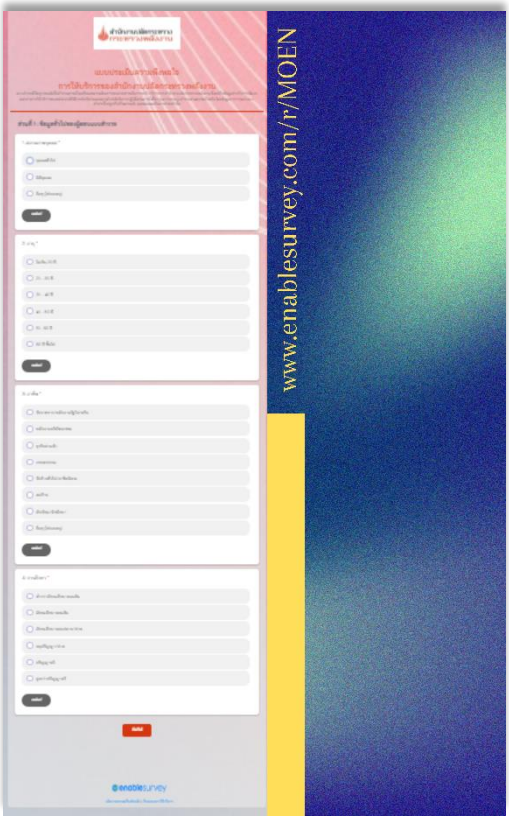
ops.energy.go.th

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ประจำปีงบประมาณ 2566

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยมีจุดมุ่งหมายในการประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำข้อมูลการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์

1. สำรวจความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่รับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
2. เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาแนวทางการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น
3. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานตามภารกิจและตรงตามความต้องการของประชาชน



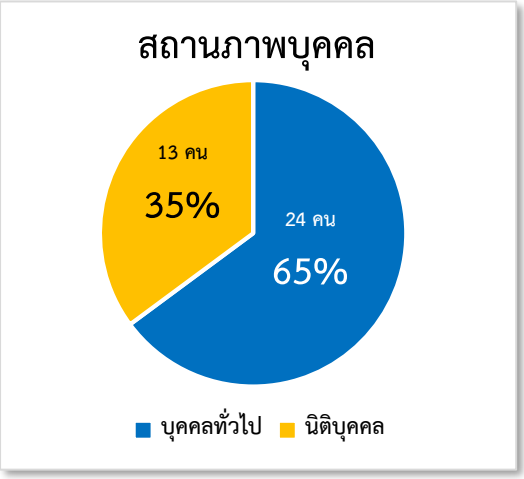
แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
www.enablesurvey.com/r/MOEN

สรุปภาพรวมการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ประจำปีงบประมาณ 2566 ซึ่งได้เริ่มดำเนินการสำรวจผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ประกาศไว้บนเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน จุดให้บริการผู้ที่มาติดต่อราชการ (กองกลาง) และศูนย์บริการร่วมกระทรวงพลังงาน ระหว่างเดือนมีนาคม – กันยายน 2566 พบว่ามีผู้มารับบริการและประชาชนเข้ามาตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น 37 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 อายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 และช่วงอายุอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 18 โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการและพนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 32 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19 นักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 13 และอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 22 จากการรวบรวมผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการดังกล่าว มีความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 68 รวมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76 ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานได้รวบรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในระยะถัดไป

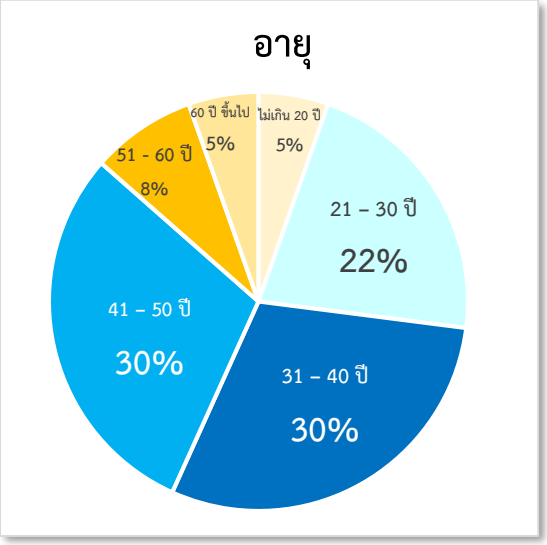
ข้อมูลทั่วไป

1) สถานภาพบุคคล



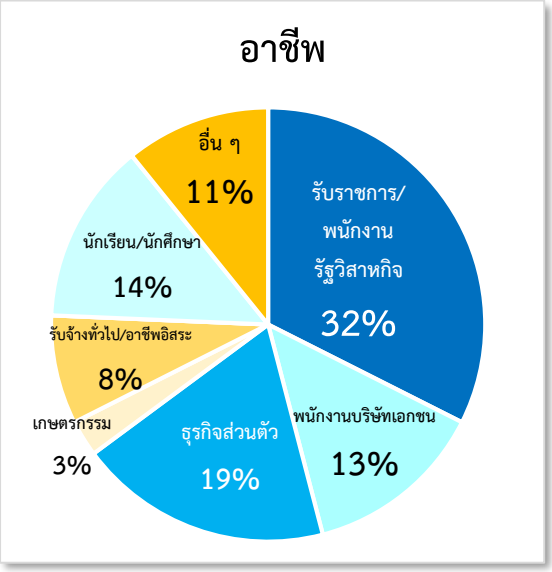
ผู้เข้ารับบริการและประชาชนที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน จำนวนทั้งสิ้น 37 คน ประกอบด้วย บุคคลทั่วไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และนิติบุคคล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 35 เนื่องจากมีการปรับปรุงแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ประจำปีงบประมาณ 2566 ให้เป็นการประเมินในภาพรวม ซึ่งได้เริ่มดำเนินการประเมินความพึงพอใจเป็นระยะเวลา 7 เดือน จึงทำให้มีผู้เข้ามาตอบแบบประเมินดังกล่าวจำนวนไม่มากนัก ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานจะปรับปรุงแบบประเมินให้สามารถรับความเห็นจากผู้รับบริการและประชาชนในทุกด้านเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการตามภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) อายุ



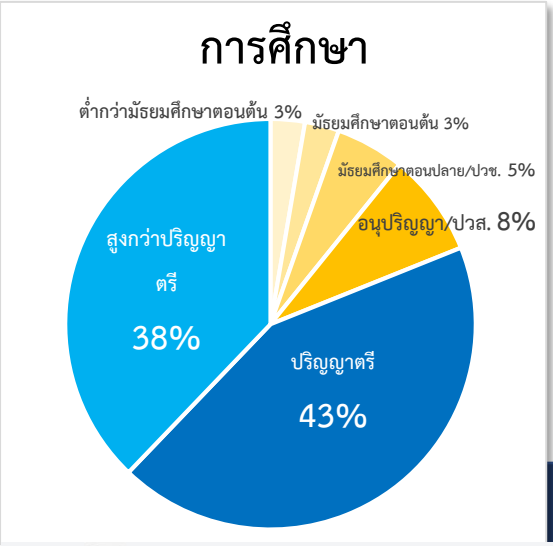
ช่วงอายุของผู้รับบริการและประชาชนที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน แบ่งออกเป็น ช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ช่วงอายุ 21 -30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 8 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5 และอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5 ซึ่งพบว่าช่วงอายุ 31 – 50 ปี เข้ามารับบริการคิดเป็นร้อยละ 60 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงอายุอื่น ๆ

3) อาชีพ



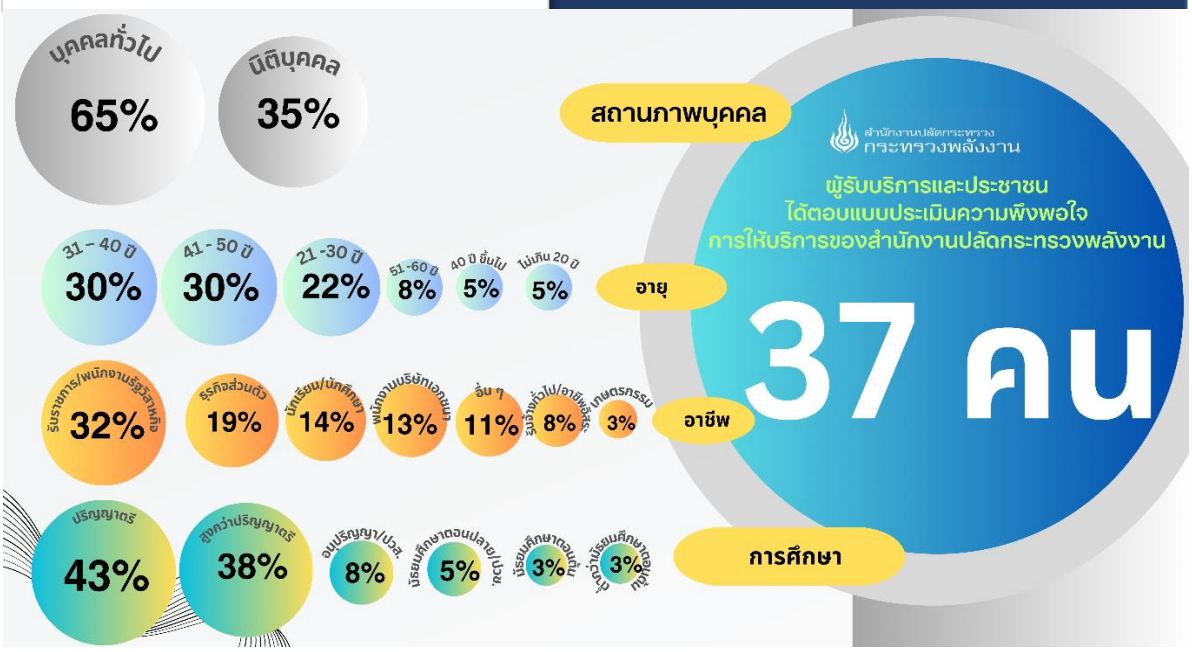
อาชีพของผู้รับบริการและประชาชนที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน แบ่งออกเป็น รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 32 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 13 อื่น ๆ เช่น ค้าขาย ข้าราชการบำนาญ และอาสาสมัครพลังงานชุมชน คิดเป็นร้อยละ 11 รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 8 และเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 3

4) การศึกษา



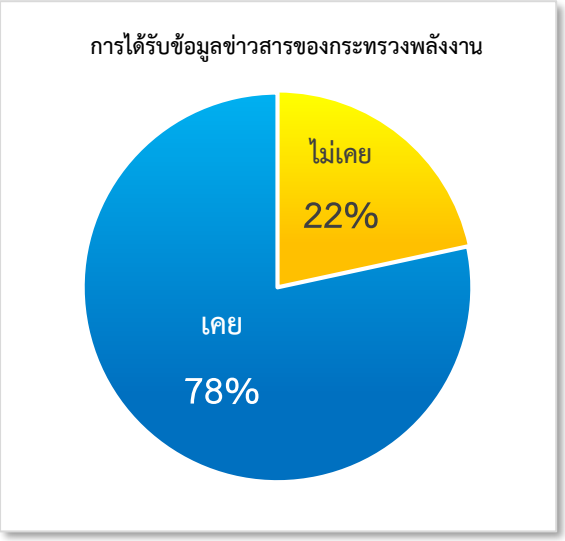
การศึกษาของผู้รับบริการและประชาชนที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน แบ่งออกเป็น ปริญญาตรี ร้อยละ 43 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38 อนุปริญญา หรือ ปวส. ร้อยละ 8 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 5 มัธยมตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3

ภาพรวมข้อมูลทั่วไป



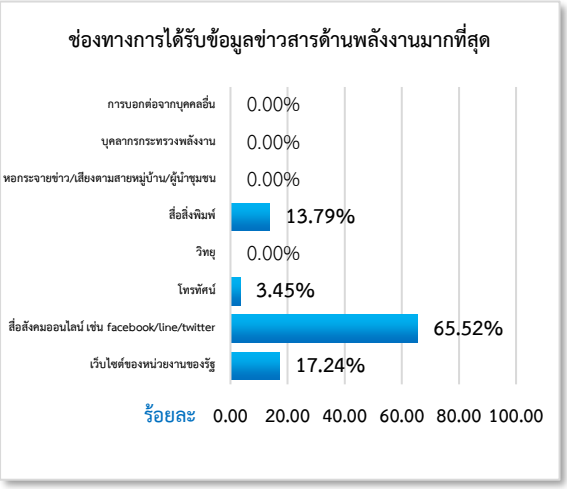
การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

1) การได้รับข้อมูลข่าวสารของกระทรวงพลังงาน



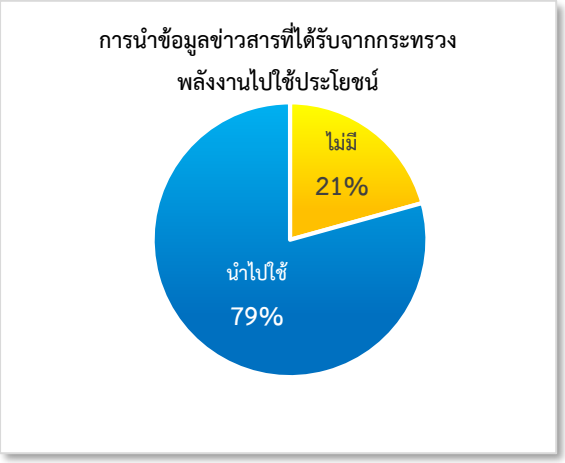
จากการสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานพบว่ามีผู้รับบริการและประชาชนที่เคยได้รับข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 78 และมีผู้รับบริการและประชาชนที่ไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 22 ซึ่งช่องทางส่วนใหญ่ที่ผู้รับบริการและประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ Facebook เว็บไซต์หน่วยงาน e-News letter โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ

2) ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านพลังงานมากที่สุด



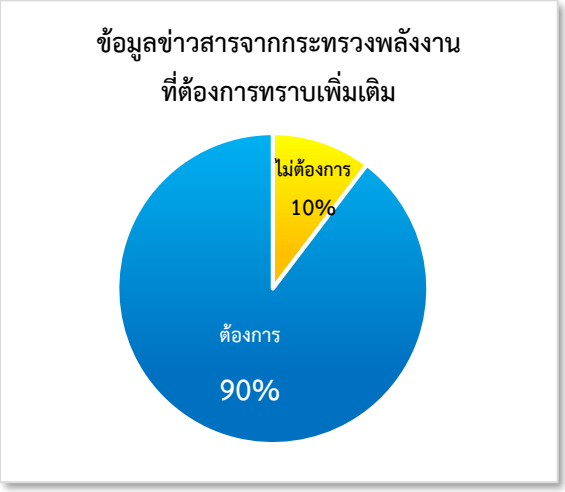
ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านพลังงานมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook line twitter คิดเป็นร้อยละ 65.52 เว็บไซต์หน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 17.24 สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 13.79 และโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 3.45

3) การนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากกระทรวงพลังงานไปใช้ประโยชน์



ผู้รับบริการและประชาชนมีการนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากกระทรวงพลังงานไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 79 ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่ที่นำไปใช้ประโยชน์ได้แก่ โครงสร้างราคาน้ำมัน ค่าไฟฟ้า พลังงานทดแทน การอนุรักษ์พลังงาน เทคโนโลยีพลังงาน นโยบายพลังงาน รายงานประจำปีของกระทรวงพลังงาน ข้อมูลการประกาศจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ และรายชื่อผู้บริหาร

4) ข้อมูลข่าวสารจากกระทรวงพลังงานที่ต้องการทราบเพิ่มเติม



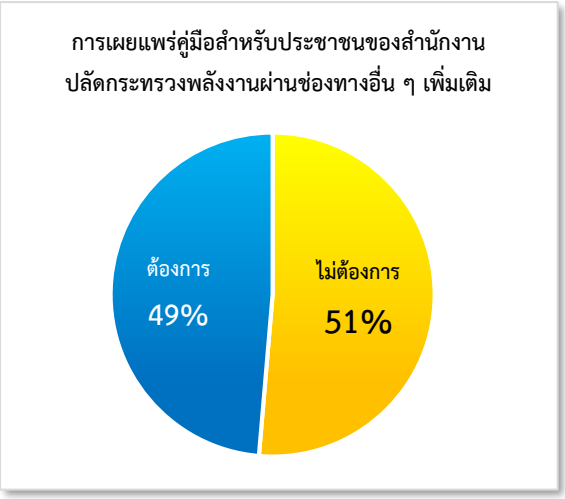
ผู้รับบริการและประชาชนมีความต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมจากการเผยแพร่ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 90 ได้แก่ ข้อมูลนโยบายด้านพลังงานระยะสั้น-กลาง-ยาว การดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส เทคโนโลยีพลังงาน ต้นทุนพลังงาน นโยบายพลังงานที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ เทคโนโลยีพลังงานในอนาคต ข้อมูลเชิงสถิติด้านพลังงาน โครงการพลังงานสำคัญ โครงสร้างราคาพลังงานที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน และข้อมูลอัตรากำลังของหน่วยงาน

การรับรู้เกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน

1) การจัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน” ของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

จากการสรุปผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานด้านการจัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน” ของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน พบว่าประชาชนไม่ทราบว่าสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานมีการจัดทำและเผยแพร่คู่มือประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 84 สาเหตุอันเนื่องมาจากคู่มือไม่ได้เผยแพร่ในช่องทางที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย

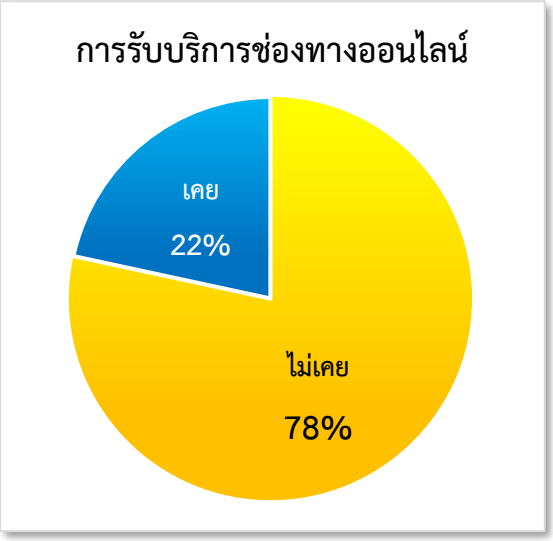
2) การจัดทำ “คู่มือสำหรับประชาชน” ของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน



จากการประเมินพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความต้องให้เผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนผ่านช่องทางอื่น ๆ เพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 49 ได้แก่ Facebook/Line Official เว็บไซต์ของหน่วยงานที่เข้าถึงง่ายและเด่นชัด

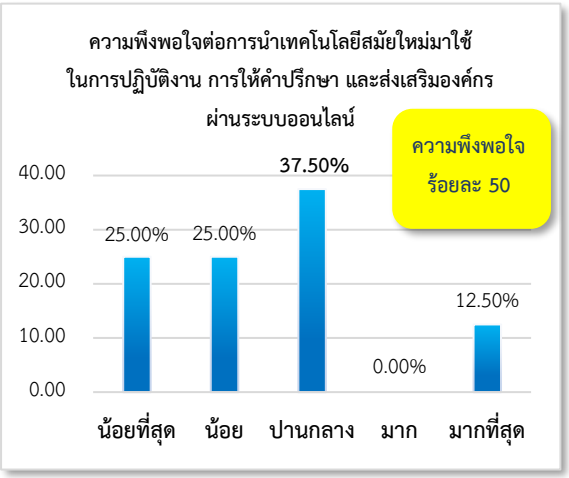
ความรู้สึกของประชาชนต่อการรับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

1) การรับบริการช่องทางออนไลน์



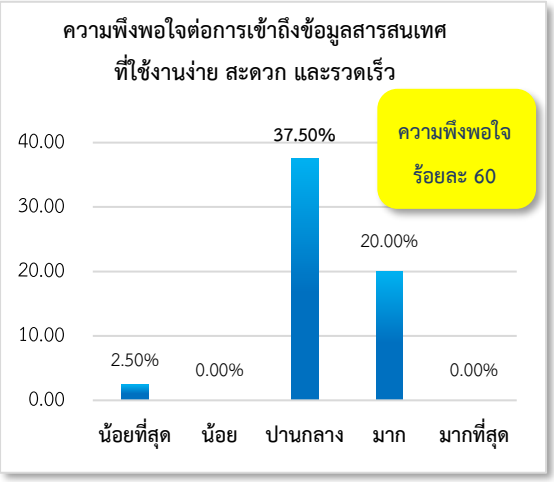
จากการสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานพบว่ามีผู้รับบริการและประชาชนที่เคยรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 22 และที่ไม่เคยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 78 ซึ่งช่องทางส่วนใหญ่ที่รับบริการได้แก่ Facebook กระทรวงพลังงาน Facebook กองส่งเสริมและพัฒนาพลังงานภูมิภาค และ sevicelink@energy.go.th

1.1 ความพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษาและส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์



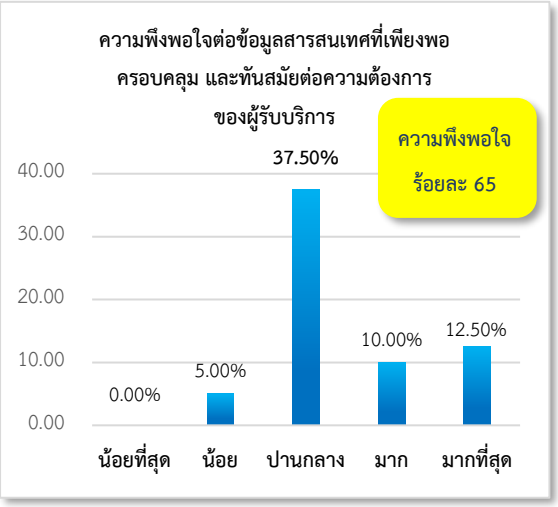
การประเมินความพึงพอใจต่อการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา และส่งเสริมองค์กรผ่านระบบออนไลน์พบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 50 แบ่งออกเป็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.50 น้อย คิดเป็นร้อยละ 25.00 น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.50 ทั้งนี้ ต้องมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการเพิ่มเติมมากขึ้น เช่น ChatBot ระบบรับเรื่องร้องเรียน และช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการของกระทรวงพลังงานและสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว



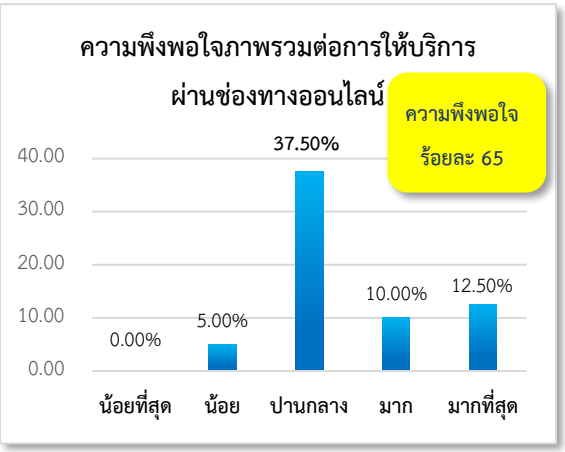
การประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็วพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 60 แบ่งออกเป็น ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.50 มาก คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.50

1.3 ความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอ ครอบคลุม และทันสมัยต่อความต้องการของผู้รับบริการ



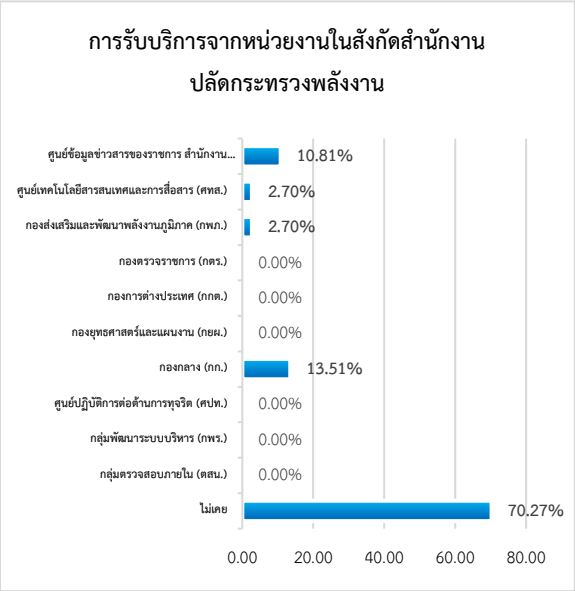
การประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็วพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 65 แบ่งออกเป็น ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.50 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.50 มาก คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 5 ทั้งนี้ต้องมีการจัดการแหล่งข้อมูลสารสนเทศด้านพลังงานให้เข้าถึงง่าย เพียงพอ ครอบคลุม และถูกต้อง พร้อมทั้งจัดทำช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายยิ่งขึ้น

1.4 ความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์



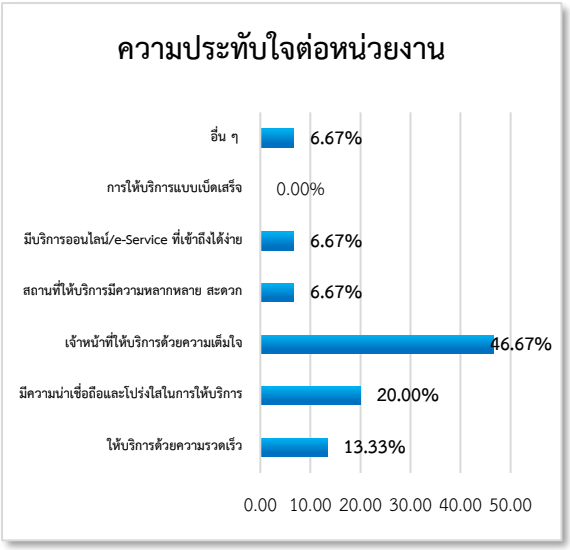
จากการประเมินความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์พบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 65 แบ่งออกเป็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.50 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมาก คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 5 ทั้งนี้ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ที่หลากหลายต่อไปในอนาคต

2) การรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน



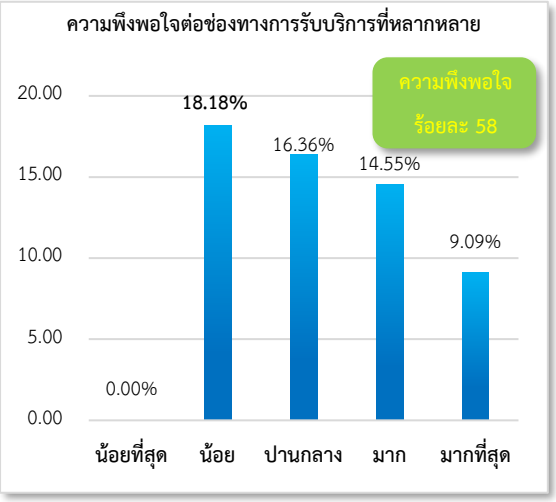
จากสรุปผลการประเมินในส่วนของการรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานจะเห็นได้ว่ามีผู้รับบริการและประชาชนที่ไม่เคยเดินทางมาใช้บริการภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานคิดเป็นร้อยละ 70.27 ซึ่งผู้รับบริการและประชาชนส่วนใหญ่มีการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่าเดินทางเข้ามาใช้บริการ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ทั้งนี้ยังมีผู้รับบริการและประชาชนส่วนหนึ่งเข้ามาใช้บริการของกองกลาง คิดเป็นร้อยละ 13.51 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน/ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 10.81 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 2.70 และกองส่งเสริมและพัฒนาพลังงานภูมิภาค คิดเป็นร้อยละ 2.70

2.1 ความประทับใจต่อหน่วยงาน



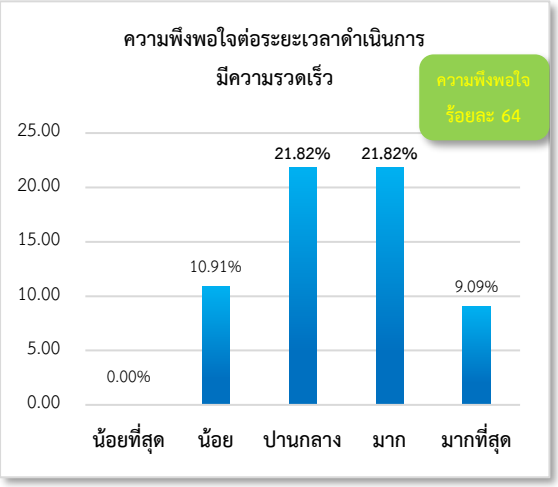
ผู้รับบริการและประชาชนมีความประทับใจต่อการรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานสูงที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 46.67 ถัดมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือและโปร่งใสในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 20.00 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 13.33 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกและหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 6.67 การบริการออนไลน์ e-Service ที่เข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 6.67 และอื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ตรงตามความรับผิดชอบ คิดเป็นเป็นร้อยละ 6.67 ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานยังไม่ได้รับความประทับใจในด้านการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาดังกล่าวในระยะถัดไป

2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย



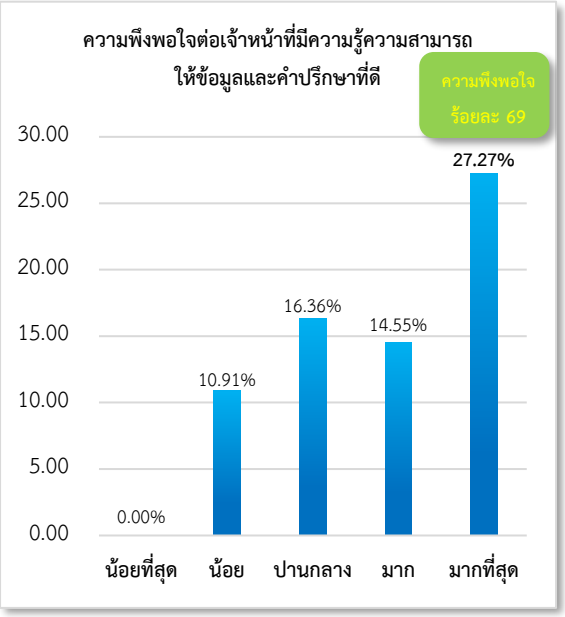
การประเมินความพึงพอใจต่อช่องทางการรับบริการที่หลากหลายพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 58 แบ่งออกเป็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.36 มาก คิดเป็นร้อยละ 14.55 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.09 ทั้งนี้ จะต้องมีการจัดทำช่องทางการรับบริการให้ผู้รับบริการและประชาชนเพิ่มเติม

2.3 ความพึงพอใจต่อระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็ว



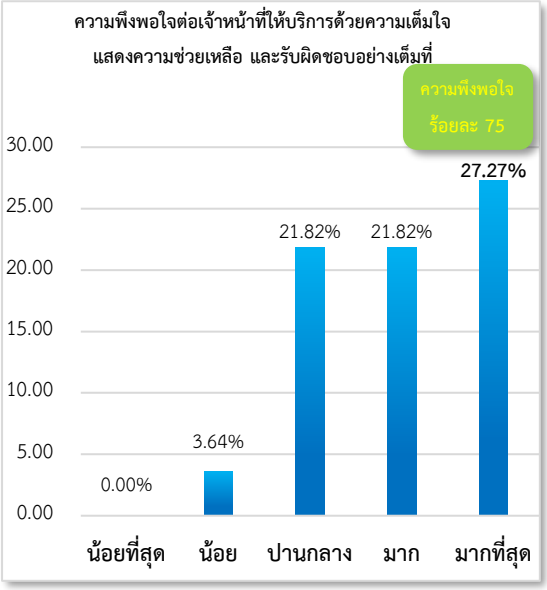
การประเมินความพึงพอใจต่อระยะเวลาดำเนินการมีความรวดเร็วพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 64 แบ่งออกเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.82 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.82 น้อย คิดเป็นร้อยละ 10.91 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.09

2.4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ดี



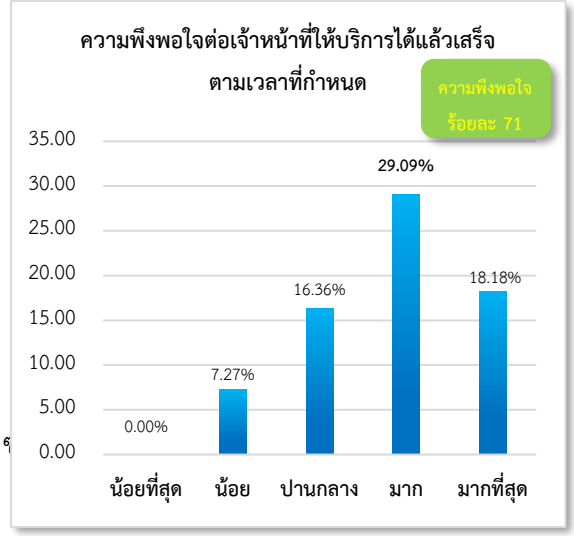
การประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ดีพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 69 แบ่งออกเป็น ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.27 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.36 มาก คิดเป็นร้อยละ 14.55 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.91

2.5 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือและรับผิดชอบอย่างเต็มที่



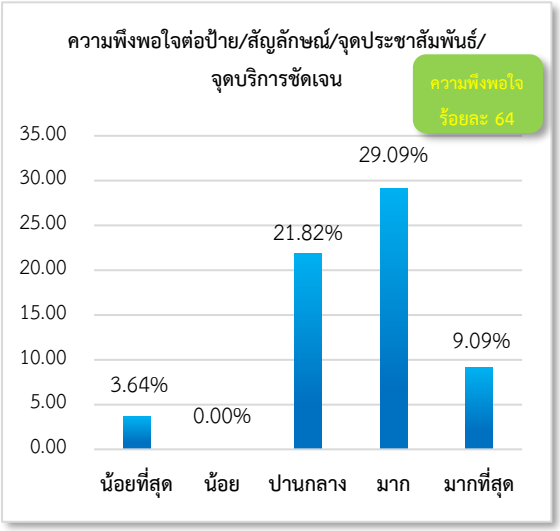
การประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ แสดงความช่วยเหลือ และรับผิดชอบอย่างเต็มที่พบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมถึงร้อยละ 75 แบ่งออกเป็น ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.27 มาก คิดเป็นร้อยละ 21.82 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.82 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.64

2.6 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด



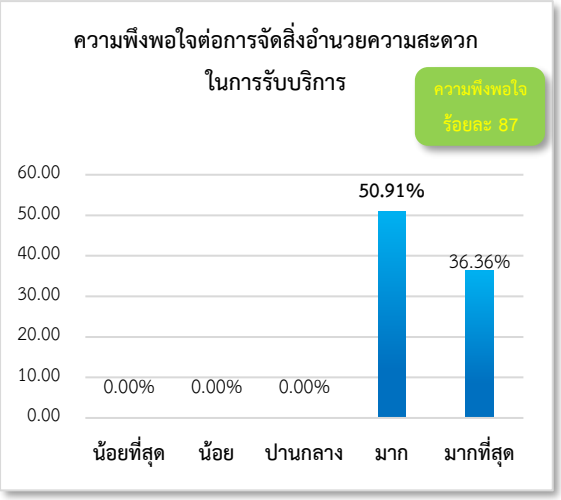
การประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมถึงร้อยละ 71 แบ่งออกเป็น ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.09 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.18 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 16.36 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 7.27

2.7 ความพึงพอใจต่อป้าย/สัญลักษณ์/จุดประชาสัมพันธ์/จุดบริการชัดเจน



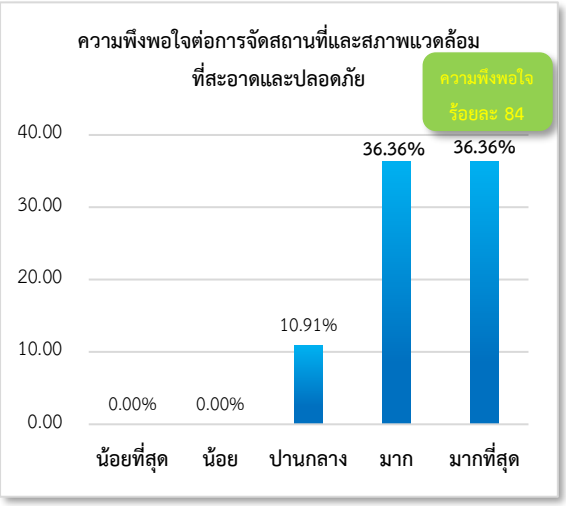
การประเมินความพึงพอใจต่อป้าย/สัญลักษณ์/จุดประชาสัมพันธ์/จุดบริการชัดเจนพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 64 แบ่งออกเป็น ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.09 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.82 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.09 และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.64

2.8 ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ และน้ำดื่ม เป็นต้น



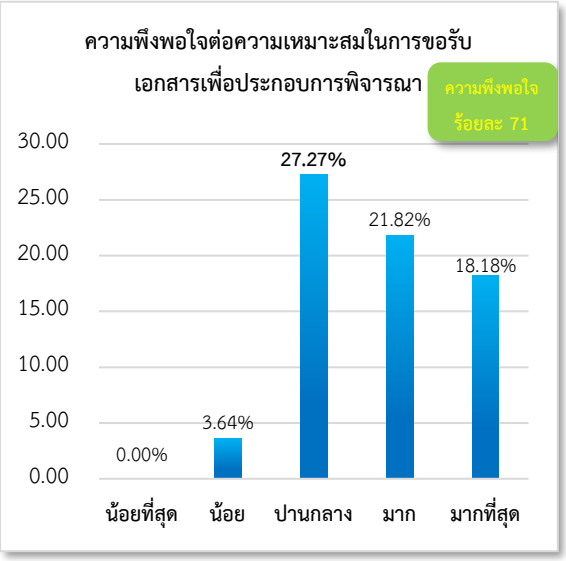
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีจัดที่นั่งรอ และน้ำดื่ม เป็นต้น พบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมถึงร้อยละ 87 แบ่งออกเป็น ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.36 และมาก คิดเป็นร้อยละ 50.91

2.9 ความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่สะอาดและปลอดภัย (เช่น มาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคโควิด - 19)



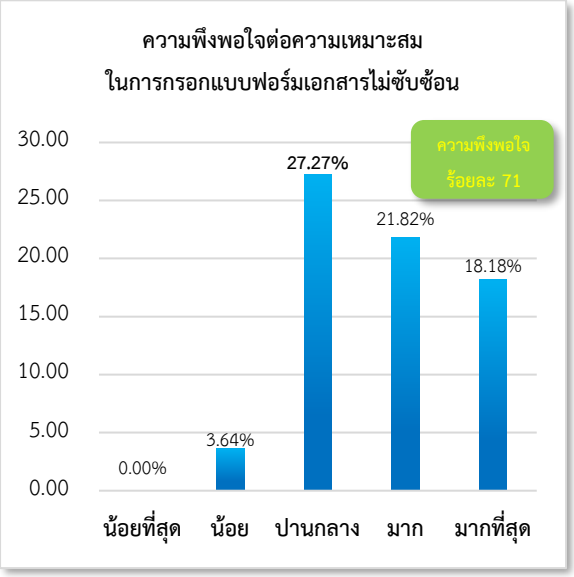
การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่สะอาดและปลอดภัย (เช่น มาตรการป้องกันความเสี่ยงจากโรคโควิด - 19) พบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมถึงร้อยละ 84 แบ่งออกเป็น ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.36 มาก คิดเป็นร้อยละ 36.36 และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.91

2.10 ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการขอรับเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา



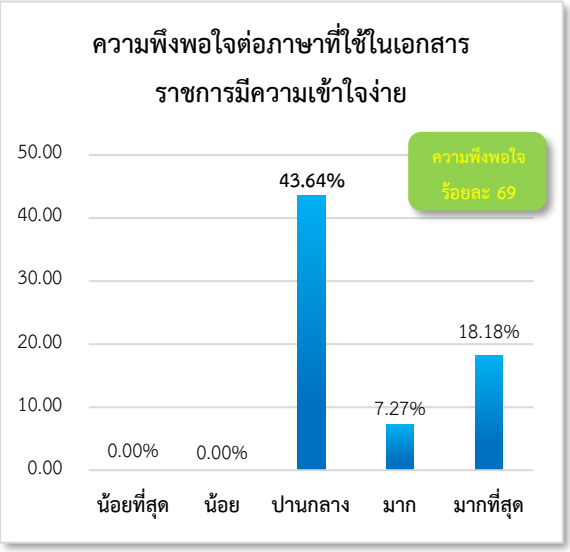
การประเมินความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการขอรับเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมถึงร้อยละ 71 แบ่งออกเป็น ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.27 มาก คิดเป็นร้อยละ 21.82 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.18 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.64

2.11 ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการการกรอกแบบฟอร์มเอกสารที่ไม่ซับซ้อน



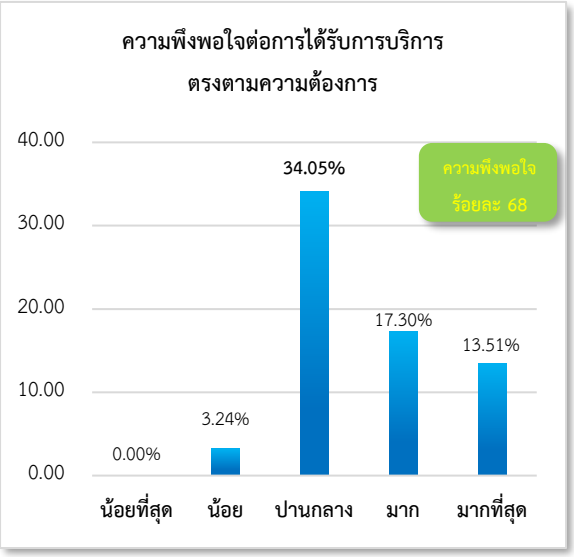
การประเมินความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการกรอกแบบฟอร์มเอกสารไม่ซับซ้อนพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมถึงร้อยละ 71 แบ่งออกเป็น ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.27 มาก คิดเป็นร้อยละ 21.82 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.18 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.64

2.12 ความพึงพอใจต่อภาษาที่ใช้ในเอกสารราชการมีความเข้าใจง่าย



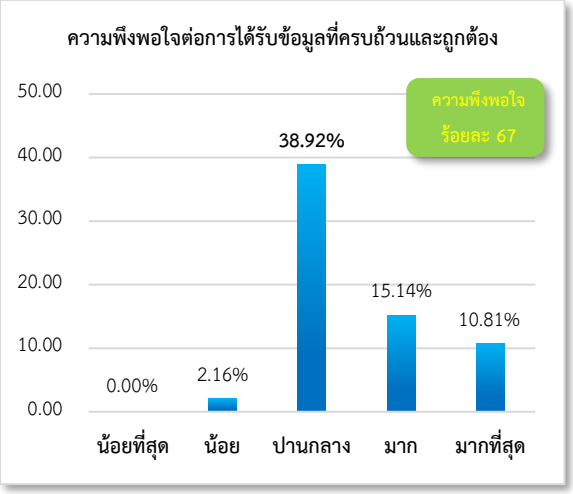
การประเมินความพึงพอใจต่อภาษาที่ใช้ในเอกสารราชการมีความเข้าใจง่ายพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 69 แบ่งออกเป็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.64 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.18 และมาก คิดเป็นร้อยละ 7.27

2.13 ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ



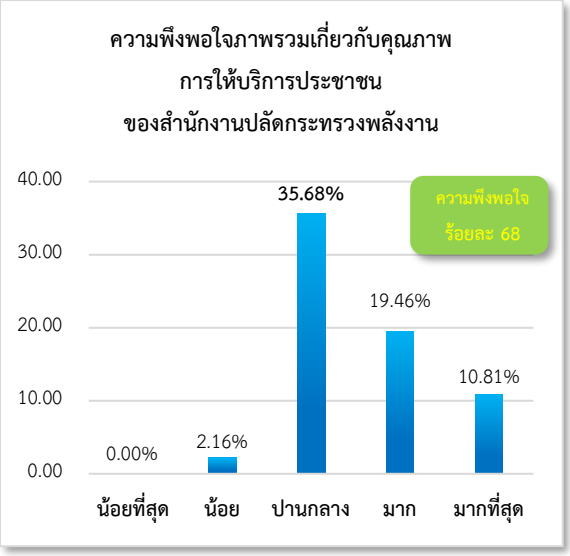
การประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการตรงตามความต้องการพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 68 แบ่งออกเป็นระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.05 มาก คิดเป็นร้อยละ 17.30 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.51 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.24

2.14 ความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง



การประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 67 แบ่งออกเป็น ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.92 มาก คิดเป็นร้อยละ 15.14 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.81 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.16

2.15 ความพึงพอใจภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน



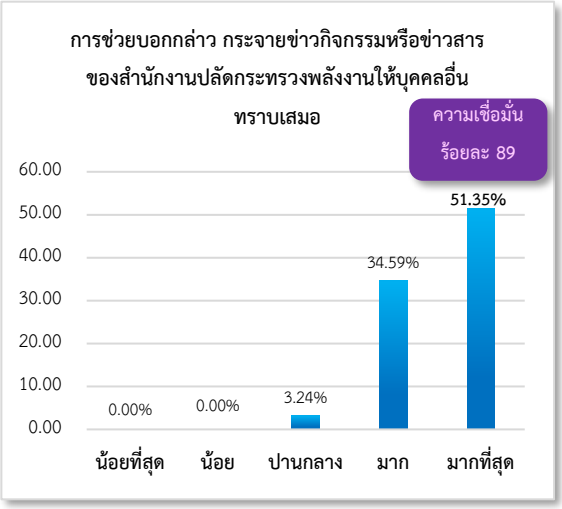
จากการประเมินความพึงพอใจภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 68 แบ่งออกเป็น ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.68 มาก คิดเป็นร้อยละ 19.46 และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.81 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.16 ทั้งนี้ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของช่องทางการรับบริการที่หลากหลาย ระยะเวลาดำเนินการ ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ป้าย/สัญลักษณ์/จุดประชาสัมพันธ์/จุดบริการที่ชัดเจน ภาษาที่ใช้ในเอกสารราชการมีความเข้าใจง่าย การได้รับการบริการตรงตามความต้องการ และการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

1) การมีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือการดำเนินงานอื่น ๆ เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น

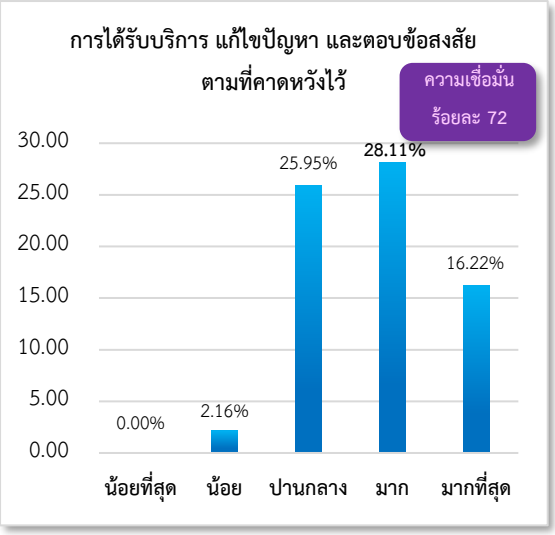
การประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ด้านการเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือการดำเนินงานอื่น ๆ เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาพรวมถึงร้อยละ 90 แบ่งออกเป็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.05 มาก คิดเป็นร้อยละ 34.59 และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.62 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการและประชาชนให้ความสำคัญและมีความพร้อมเข้าร่วมกิจกรรมหรือการดำเนินงานในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

2) การช่วยบอกกล่าว กระจายข่าวกิจกรรมหรือข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้บุคคลอื่นทราบเสมอ



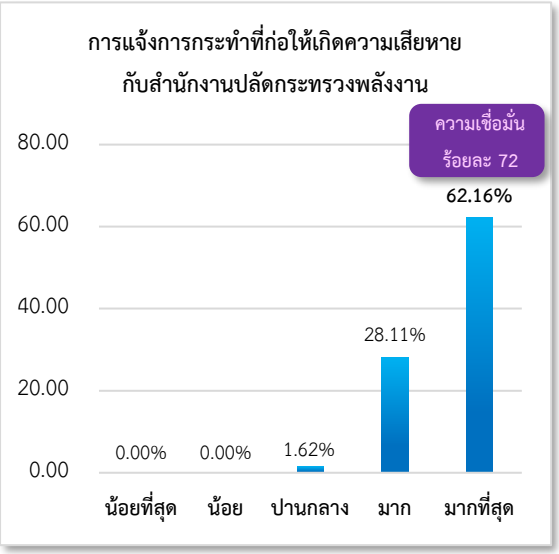
การประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ด้านการช่วยบอกกล่าว กระจายข่าวกิจกรรมหรือข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้บุคคลอื่นทราบเสมอพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาพรวมถึงร้อยละ 89 แบ่งออกเป็น ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.35 มาก คิดเป็นร้อยละ 34.59 และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.24 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผู้รับบริการและประชาชนมีความพร้อมในการสนับสนุนการกระจายข่าวสารและกิจกรรมของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้บุคคลอื่น ๆ ทราบ

3) การได้รับบริการ แก้ไขปัญหา และตอบข้อสงสัยตามที่คาดหวังไว้



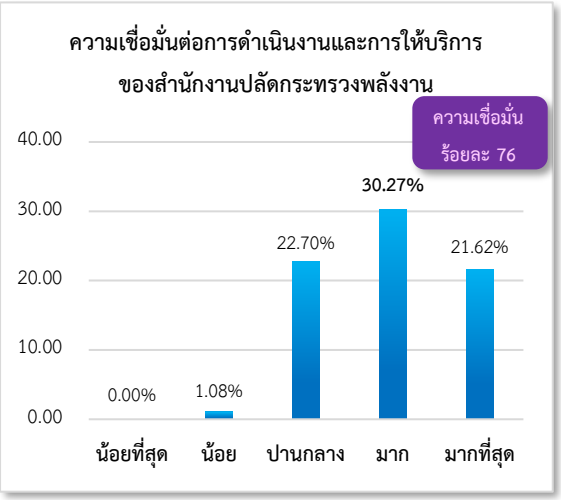
การประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ด้านการได้รับบริการ แก้ไขปัญหา และตอบข้อสงสัยตามที่คาดหวังไว้พบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาพรวมถึงร้อยละ 72 แบ่งออกเป็น ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.11 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.95 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.22 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.16 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผู้รับบริการและประชาชนเกิดความพึงพอใจและเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานที่ตรงตามความต้องการและตามที่คาดหวังไว้

4) การแจ้งการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน



การประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ด้านการแจ้งการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาพรวมถึงร้อยละ 72 แบ่งออกเป็นระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.16 มาก คิดเป็นร้อยละ 28.11 และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.62 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความพร้อมในการสนับสนุนการแก้ปัญหาและระงับเหตุเมื่อเกิดความเสียหายกับสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

5) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน



การประเมินความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานพบว่าผู้รับบริการและประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาพรวมถึงร้อยละ 76 แบ่งออกเป็น ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30.27 ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.70 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.62 และน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.08 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการและประชาชนกลุ่มเป้าหมายมีความเชื่อมั่นต่อดำเนินงานและการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

จากการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ประจำปีงบประมาณ 2566 ผู้รับบริการและประชาชนได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการต่อประชาชนมากขึ้น โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

การดำเนินงานตามภารกิจ

1) ควรมีการกำหนดภารกิจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้ชัดเจน

2) ควรจัดทำโครงการด้านพลังงานที่ตอบสนองเชิงพื้นที่และสามารถบริหารจัดการได้อย่างยั่งยืน

3) ควรปรับปรุงให้สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานเป็นศูนย์กลางการให้บริการด้านพลังงานของประชาชน

4) ควรจัดทำนโยบายที่เป็นประโยชน์กับประชาชนในระยะยาว

การสื่อสารกับประชาชน

1) ควรมีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลพลังงานที่ถูกต้องให้กับประชาชนรับทราบ

2) สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานควรเป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลและกิจกรรมด้านพลังงานในภาพรวมให้ประชาชนรับทราบ

3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านพลังงานที่ตอบสนองความต้องการแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

4) ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลด้านพลังงานให้น่าสนใจยิ่งขึ้น

5) ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นโยบายพลังงานทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้ประชาชนเข้าใจมากขึ้น

ความโปร่งใสในการดำเนินงาน

1) ควรเปิดเผยการทำงานของกระทรวงพลังงานให้ประชาชนรับทราบ

2) ควรจัดกิจกรรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอนโยบายด้านพลังงานเพื่อความโปร่งใสในการทำงาน

3) ควรเปิดเผยข้อมูลด้านพลังงานทุกมิติ รวมถึงนโยบายและขั้นตอนการขับเคลื่อนนโยบายให้ประชาชนรับทราบ

4) ควรมีการชี้แจงการดำเนินงานให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

การปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ

1) ควรมีการจัดทำช่องทางการให้บริการข้อมูลด้านพลังงานในรูปแบบเบ็ดเสร็จ

2) ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้สามารถค้นหาเรื่องที่สนใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น การค้นหากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพลังงาน

3) ควรจัดทำช่องทางการตอบคำถามรอบรู้เรื่องพลังงานเพื่อให้บริการประชาชน

4) ควรมีช่องทางหรือศูนย์รวมข้อมูลพลังงานครบทุกมิติ เช่น ไฟฟ้า น้ำมัน ก๊าซ และความรู้ด้านพลังงานอื่น ๆ

5) ควรปรับปรุงเว็บไซต์สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานให้เข้าถึงง่ายและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

MOEN MOEN