

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หน้าที่และอำนาจของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการเสนอแนะ การกำหนดนโยบายและแผนเกี่ยวกับพลังงานของประเทศ รวมทั้งมาตรการทางด้านพลังงาน เพื่อให้ประเทศ มีพลังงานใช้อย่างมั่นคง ยั่งยืน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศ โดยมีหน้าที่ ในการเสนอแนะนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ เสนอแนะนโยบายและ ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนเพื่อจัดทำกรอบการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมการ อนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน กำหนดมาตรการแก้ไขป้องกันการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง ประสาน ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ รวมทั้ง บริหารจัดการกองทุนพลังงาน บริหารจัดการข้อมูล พยากรณ์แนวโน้มด้านพลังงาน และเป็นศูนย์ข้อมูลกลาง ด้านพลังงานของประเทศ การดำเนินงานของ สนพ.

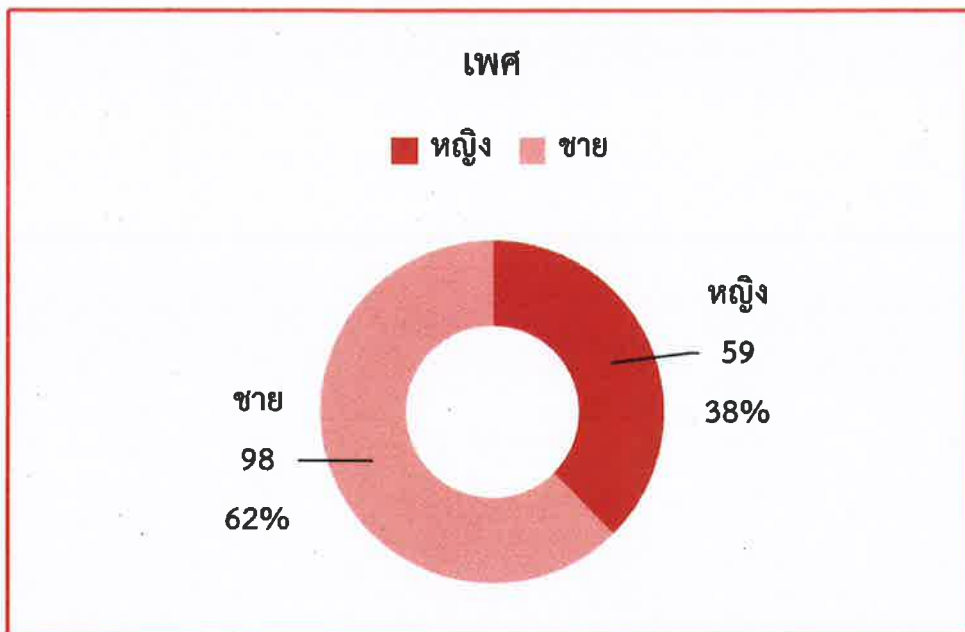
ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของ สนพ. นอกเหนือจะต้องปฏิบัติตาม กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พ.ศ. 2562 แล้ว การปฏิบัติ หน้าที่ยังจะต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายระดับพระราชบัญญัติที่สำคัญๆ เช่น พระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบาย พลังงานแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกำหนดแก้ไขและป้องกันภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. 2516 รวมทั้ง คำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ 15/2562 เรื่อง กำหนดมาตรการเพื่อแก้ไขและป้องกันภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง โดยที่ สนพ. จะเป็นกรรมการและเลขานุการของคณะกรรมการสำคัญๆ ประกอบด้วย คณะกรรมการนโยบาย พลังงานแห่งชาติ (กพช.) คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน (กบง.) คณะกรรมการกองทุนเพื่อส่งเสริมการ อนุรักษ์พลังงาน (กทอ.) โดยที่ภารกิจหลักสำคัญประการหนึ่งของ สนพ. คือ การจัดทำแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้า ของประเทศไทย (Power Development Plan: PDP) ถือเป็นแผนที่สำคัญการใช้บริหารภาคพลังงานโดยรวม ของประเทศ ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนทั้งประชาชน ผู้ประกอบกิจการพลังงาน นักวิชาการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง

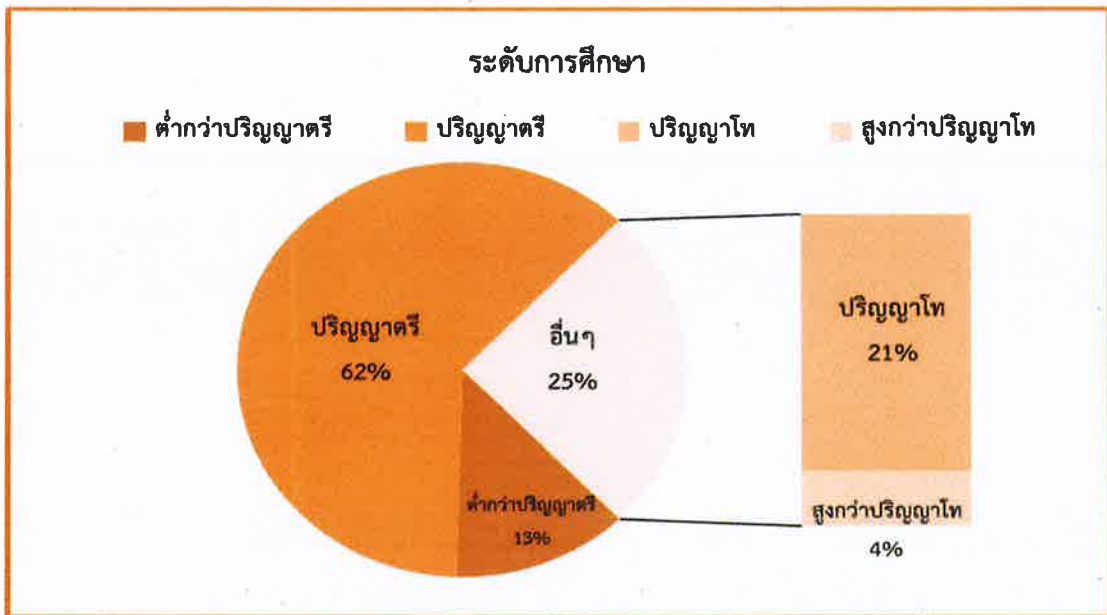
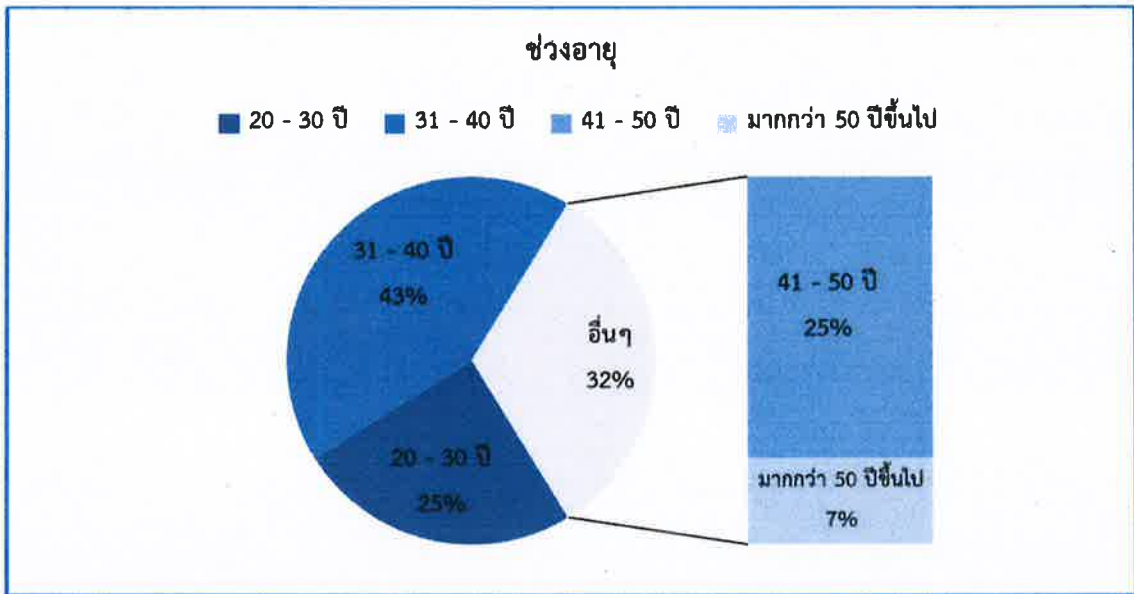
ดังนั้น เพื่อให้ สนพ. สามารถปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการในด้านต่างๆ ให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ติดต่องานกับ สนพ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สนพ. จึงได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สนพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อที่ สนพ. จะได้นำไป ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ต่อไป โดยสามารถสรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจการ ให้บริการของ สนพ. จากผู้รับงานจัดซื้อจัดจ้าง งานจ้างที่ปรึกษา ของ สนพ. รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

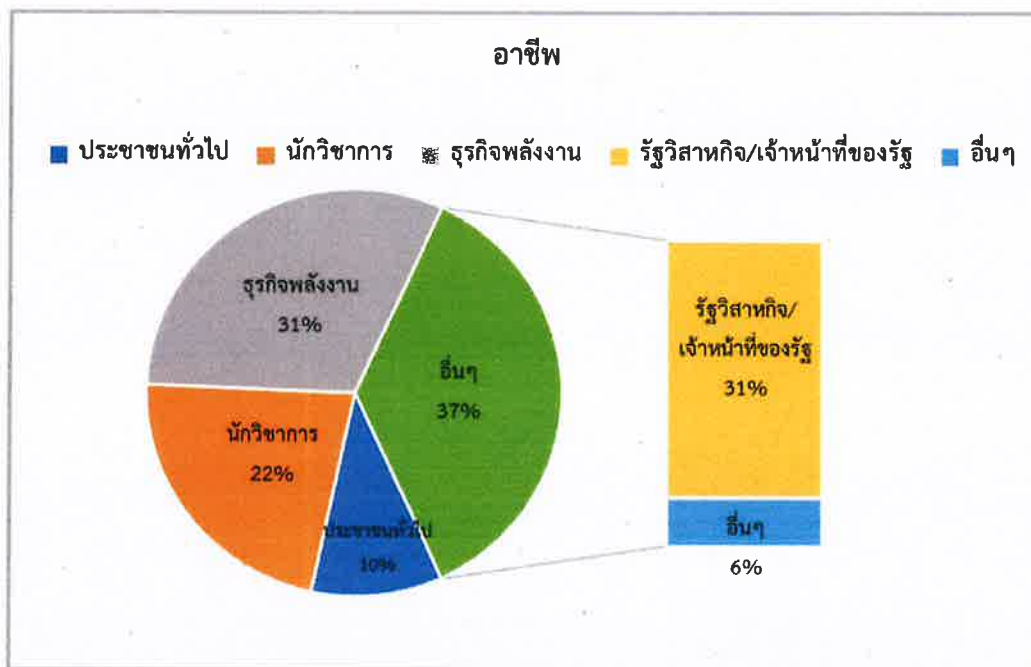
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 157 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจพลังงาน จำนวน 49 คน รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 48 คน นักวิชาการ จำนวน 35 คน ประชาชนทั่วไป จำนวน 16 คน และอื่นๆ จำนวน 9 คน แบ่งเป็น เพศชาย 98 คน เพศหญิง 59 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ ตั้งแต่ 20 - 30 ปี จำนวน 39 คน ช่วงอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี จำนวน 67 คน ช่วงอายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี จำนวน 39 คน และช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน แยกตามระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 97 คน ปริญญาโท จำนวน 33 คน และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 7 คน

ภาพรวมข้อมูลทั่วไปผู้ตอบ





Handwritten signature



2. ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการนั้น สนพ. ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ 2) การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 3) การให้บริการด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร 4) การให้บริการด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สนพ. ซึ่งครอบคลุมทั้งภารกิจหลักและการดำเนินงานทั้งหมดของ สนพ. สำหรับเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจนั้น สนพ. ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจไว้ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-----------|-----------------|
| 4.51-5.00 | ระดับมากที่สุด |
| 3.51-4.50 | ระดับมาก |
| 2.51-3.50 | ระดับปานกลาง |
| 1.51-2.50 | ระดับน้อย |
| 1.00-1.50 | ระดับน้อยที่สุด |

3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ แยกตามข้อมูลการสำรวจ ได้ดังนี้

3.1 การให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ

| ประเด็นด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ | ความพึงพอใจ | | |
|--|--------------|-------------|------------------|
| | ร้อยละ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. แผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย (PDP 2018) สามารถจัดหาพลังงานไฟฟ้าของประเทศไทยให้เพียงพอต่อความต้องการใช้พลังงาน | 78.50 | 4.58 | มากที่สุด |
| 2. แผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย (PDP 2018) รองรับการเติบโตของเศรษฐกิจของประเทศไทยรวมถึงประชากรที่เพิ่มขึ้น | 52.33 | 4.35 | มาก |
| 3. แผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย (PDP 2018) ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมครอบคลุมทั้งภาครัฐ ชุมชน และเอกชน สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และการกระจายรายได้และการจ้างงานสู่ชุมชนในพื้นที่ | 52.33 | 4.58 | มากที่สุด |
| 4. แผนการพัฒนาระบบโครงข่ายสมาร์ทกริด (Smart Grid) สามารถช่วยลดต้นทุน และบรรเทาปัญหาการจัดการแหล่งพลังงานเชื้อเพลิงได้ สามารถช่วยให้ระบบการผลิตและการใช้พลังงานมีประสิทธิภาพ | 52.33 | 4.53 | มากที่สุด |
| 5. แผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย (PDP 2018) ได้จัดทำขึ้นโดยได้คำนึงถึงต้นทุนการผลิตไฟฟ้าที่เหมาะสม ส่งผลให้การผลิตมีต้นทุนต่ำและลดภาระให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า | 39.25 | 4.46 | มาก |
| 6. การพัฒนาระบบโครงข่ายสมาร์ทกริด (Smart Grid) สามารถสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน และสามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม | 52.33 | 4.45 | มาก |
| 7. สถานการณ์ราคาน้ำมันมีประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจและเศรษฐกิจของประเทศไทย | 52.33 | 4.57 | มากที่สุด |
| รวม | 54.51 | 4.49 | มาก |

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสนพ. นั้น มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 54.51 หรือคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

3.2 การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

| ประเด็น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------------|----------------------|
| | ร้อยละ | เฉลี่ย | ระดับ ความพึงพอใจ |
| 1. การปฏิบัติงานได้กำหนดให้มีความคล่องตัว และปฏิบัติได้ง่าย | 78.50 | 4.73 | มากที่สุด |
| 2. โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ | 78.50 | 4.80 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงาน | 78.50 | 4.88 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ | 78.50 | 4.64 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูด และกิริยามารยาทที่เหมาะสม | 78.50 | 4.91 | มากที่สุด |
| รวม | 78.5 | 4.8 | มากที่สุด |

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของสนพ. นั้น มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 78.5 หรือเฉลี่ยอยู่ที่ 4.8 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.3 การให้บริการด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

| ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------------|----------------------|
| | ร้อยละ | เฉลี่ย | ระดับ ความพึงพอใจ |
| 1. สามารถประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย และสะดวก | 157.00 | 5.00 | มากที่สุด |
| 2. หนังสือราชการ/หนังสือเวียนรวดเร็วและทันการณ์ | 78.50 | 4.87 | มากที่สุด |
| 3. เว็บไซต์ มีความทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย | 52.33 | 4.80 | มากที่สุด |
| รวม | 95.9 | 4.9 | มากที่สุด |

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของสนพ. นั้น มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 95.9 หรือเฉลี่ยอยู่ที่ 4.9 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.4 การให้บริการด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สนพ.

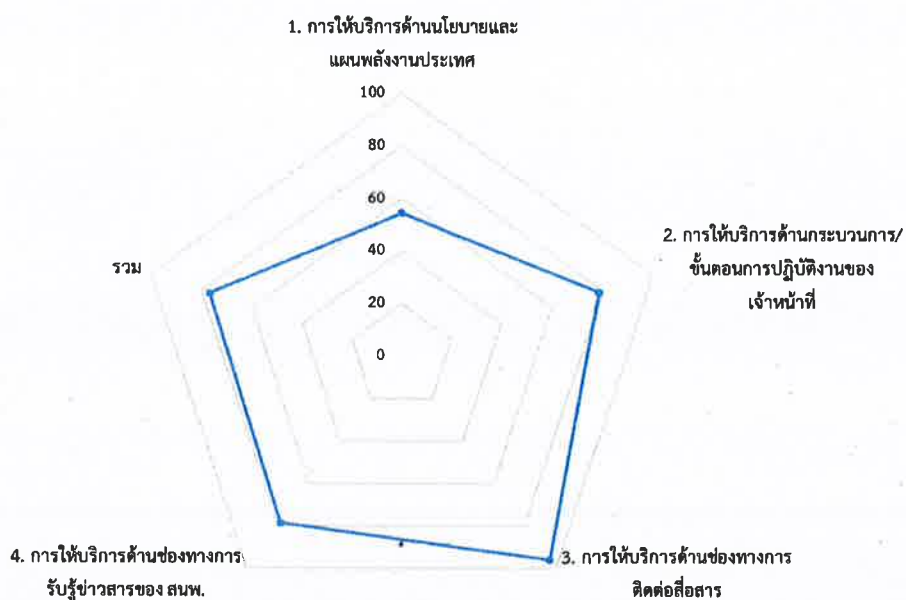
| ประเด็นด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สนพ. | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------------|------------------|
| | ร้อยละ | เฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. เว็บไซต์ สนพ. | 78.50 | 4.94 | มากที่สุด |
| 2. Social Media : Facebook EPPO Thailand : Twitter EPPO Thailand | 78.50 | 4.78 | มากที่สุด |
| 3. ช่องทางอื่นๆ | 78.50 | 4.66 | มากที่สุด |
| รวม | 78.5 | 4.8 | มากที่สุด |

ความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สนพ. มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 78.5 หรือเฉลี่ยอยู่ที่ 4.8 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4. ภาพรวมการให้บริการของ สนพ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

| ภาพรวมการให้บริการของ สนพ. | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------------|------------------|
| | ร้อยละ | เฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
| 1. การให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ | 54.51 | 4.49 | มาก |
| 2. การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 78.5 | 4.8 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร | 95.9 | 4.9 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สนพ. | 78.5 | 4.8 | มากที่สุด |
| รวม | 76.9 | 4.7 | มากที่สุด |

ภาพรวมความพึงพอใจ การให้บริการของ สนพ.



จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สนพ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นั้น การให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 หรือ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การให้บริการด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของ สนพ. มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.8 4.9 และ 4.8 ตามลำดับ ซึ่งความพึงพอใจทั้งสามด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด



Handwritten signature

แม้ผลสำรวจการให้บริการของ สนพ. จะอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งถือว่ามีบริการอยู่ในระดับดีพอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก สนพ. เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการกำหนดนโยบายและแผนพลังงาน การให้บริการของ สนพ. จึงอยู่ในรูปแบบของข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลวิชาการและเฉพาะทาง ผู้รับบริการจึงเป็นกลุ่มผู้ประกอบการพลังงาน นักวิชาการ ผู้รับงานจัดซื้อจัดจ้าง งานจ้างที่ปรึกษา ของ สนพ. รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานรัฐ มากกว่าภาคประชาชน

5. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงาน

นโยบายและแผนพลังงานประเทศ ถือเป็นระบบสาธารณูปโภคอย่างหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีนโยบายและแผนด้านพลังงานประเทศออกมา ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบของภาษาที่เข้าใจง่ายให้ประชาชนได้ทราบ เนื่องจากประชาชนเป็นกลุ่มที่ได้รับผลประโยชน์ รวมทั้งผลกระทบทางด้านบวกและด้านลบสูงสุดของประเทศ การที่รัฐบาลและ สนพ. กระทรวงพลังงาน ดำเนินการพัฒนานโยบายและแผนด้านพลังงานประเทศออกมา ก็เพื่อให้ประชาชนของประเทศได้รับผลประโยชน์สูงสุด ดังนั้น หาก สนพ. มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้นโยบายและแผนด้านพลังงานประเทศที่หลากหลายรูปแบบ เข้าใจง่าย ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน จะทำให้การนำนโยบายทางด้านพลังงานไปสู่การปฏิบัติมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถลดปัญหาการเข้าใจที่ไม่ตรงกันเกี่ยวนโยบายต่างๆ ได้

(Handwritten signature)