



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บทสรุปผู้บริหาร

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ ซึ่งได้กำหนดหน่วยงานภาครัฐจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยกำหนดให้การให้บริการเป็นการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตามกฎหมายของหน่วยงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทั้งทางด้านนโยบายเกี่ยวกับพลังงาน และทางด้านข้อมูลของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

กลุ่มนิติการ
สำนักงานเลขาธิการกรม

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

หน้าที่และอำนาจของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการเสนอแนะการกำหนดนโยบายและแผนเกี่ยวกับพลังงานของประเทศ รวมทั้งมาตรการทางด้านพลังงาน เพื่อให้ประเทศพลังงานใช้อย่างมั่นคง ยั่งยืน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศ โดยมีหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ เสนอนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน เพื่อจัดทำกรอบการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน กำหนดมาตรการแก้ไข ป้องกันการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง ประสานติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ รวมทั้งบริหารจัดการกองทุนพลังงาน บริหารจัดการข้อมูล พยากรณ์แนวโน้มด้านพลังงาน และเป็นศูนย์ข้อมูลกลางด้านพลังงานของประเทศ

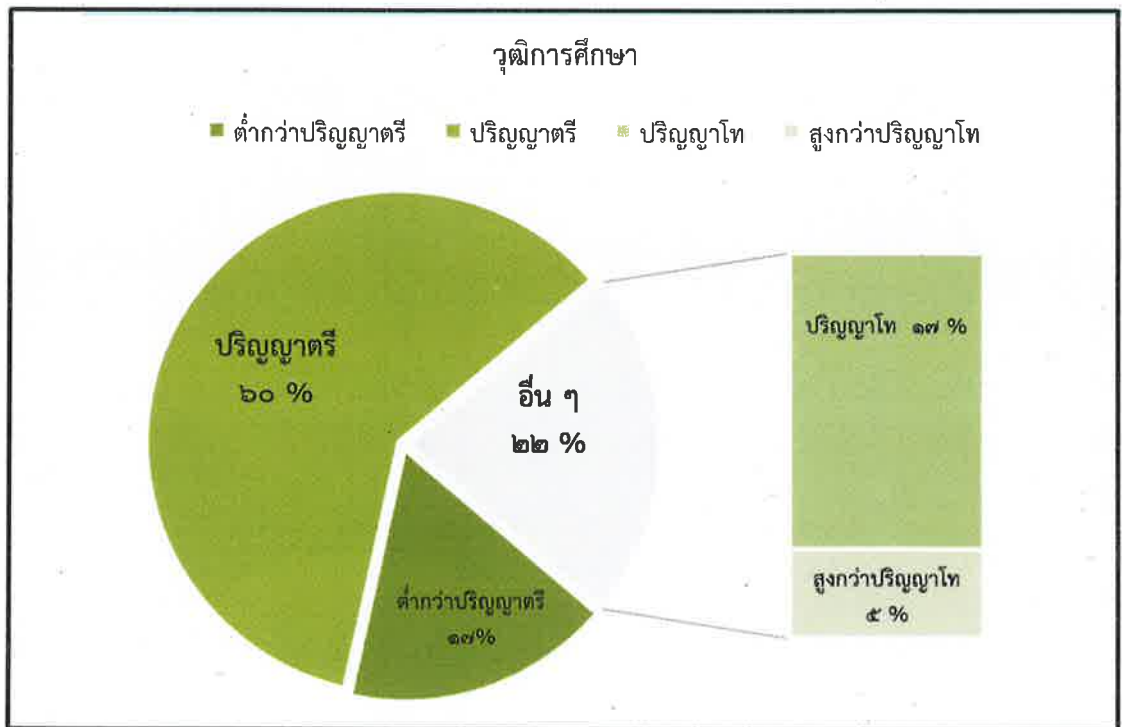
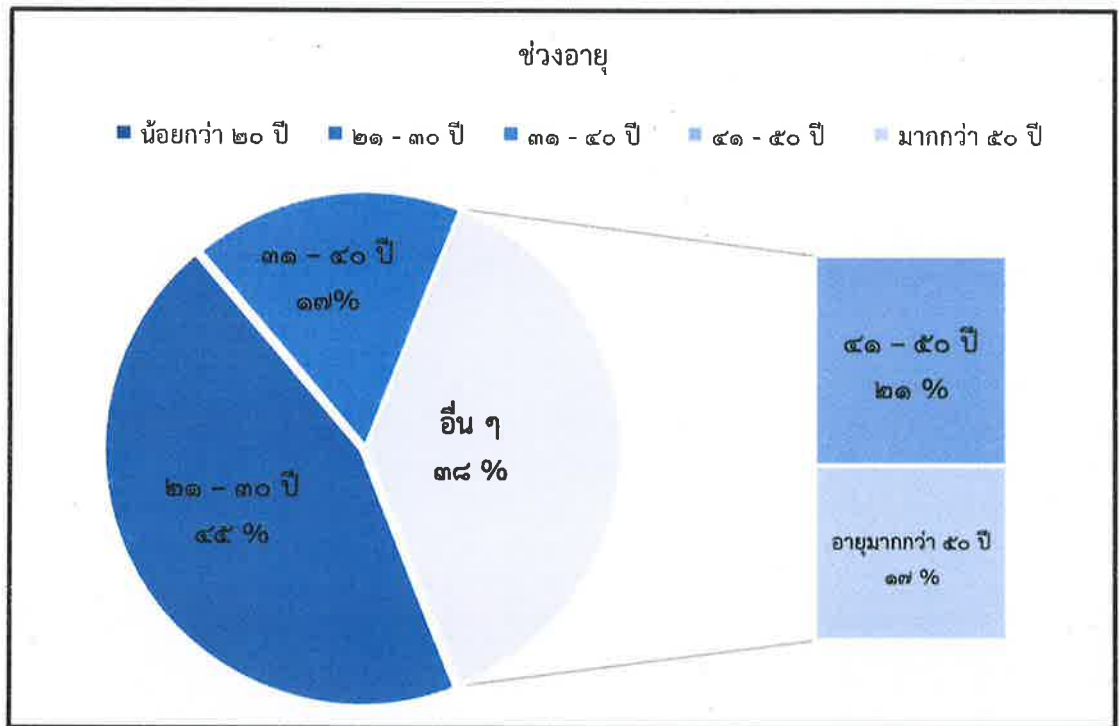
ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานนอกเหนือจะต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้ว การปฏิบัติหน้าที่ยังจะต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายระดับพระราชบัญญัติที่สำคัญ ๆ เช่น พระราชกำหนดแก้ไขและป้องกันภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๑๖ พระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้ง คำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๑๕/๒๕๖๒ เรื่อง กำหนดมาตรการเพื่อแก้ไขและป้องกันภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิงโดยที่สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานจะเป็นกรรมการและเลขานุการของคณะกรรมการสำคัญ ๆ ประกอบด้วย คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน คณะกรรมการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยที่ภารกิจหลักสำคัญประการหนึ่งของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน คือ การจัดทำแผนพัฒนา กำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย (Power Development Plan : PDP) ถือเป็นแผนที่สำคัญในการใช้บริหารภาคพลังงานโดยรวมของประเทศ ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนทั้งประชาชน ผู้ประกอบกิจการพลังงาน นักวิชาการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

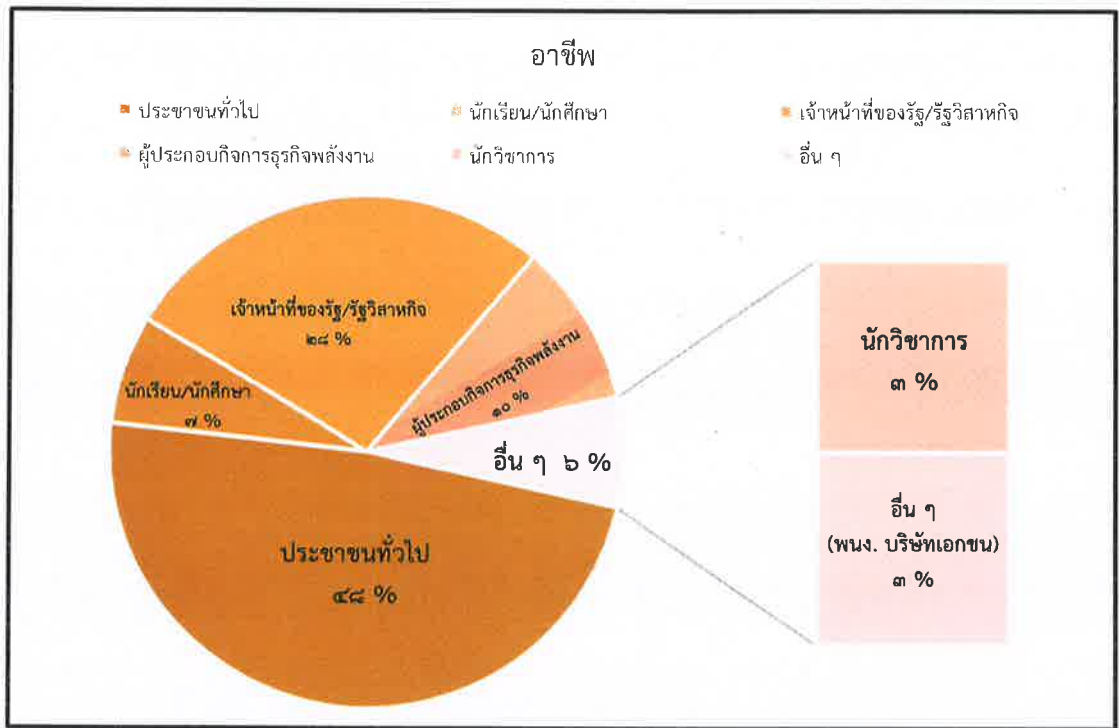
ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานสามารถปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานจึงได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานจะได้นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ต่อไป โดยสามารถสรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน จากประชาชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ ผู้ประกอบการธุรกิจพลังงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ที่ได้ติดต่อกับสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานหรือเป็นผู้ใช้บริการเว็บไซต์สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๕๘ คน โดยแบ่งช่วงอายุตั้งแต่ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๖ คน ช่วงอายุตั้งแต่ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐ คน ช่วงอายุตั้งแต่ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน และช่วงอายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑๐ คน แยกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน ระดับปริญญาโท จำนวน ๑๐ คน และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๓ คน โดยแยกอาชีพของผู้ที่ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป จำนวน ๒๘ คน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๖ คน

ผู้ประกอบการธุรกิจพลังงาน จำนวน ๖ คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔ คน นักวิชาการจำนวน ๒ คน และ ประกอบอาชีพอื่น ๆ ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๒ คน





๒. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานนั้น ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ความพึงพอใจด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ ๒) ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศ และ ๓) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งครอบคลุมภารกิจหลักและการดำเนินงานทั้งหมดของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน สำหรับเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจนั้น สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
๔.๕๑ - ๕.๐๐	ระดับมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	ระดับมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ระดับปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	ระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๕๐	ระดับน้อยที่สุด

๓. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ แยกตามข้อมูลการสำรวจ ได้ดังนี้

๓.๑ การให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ

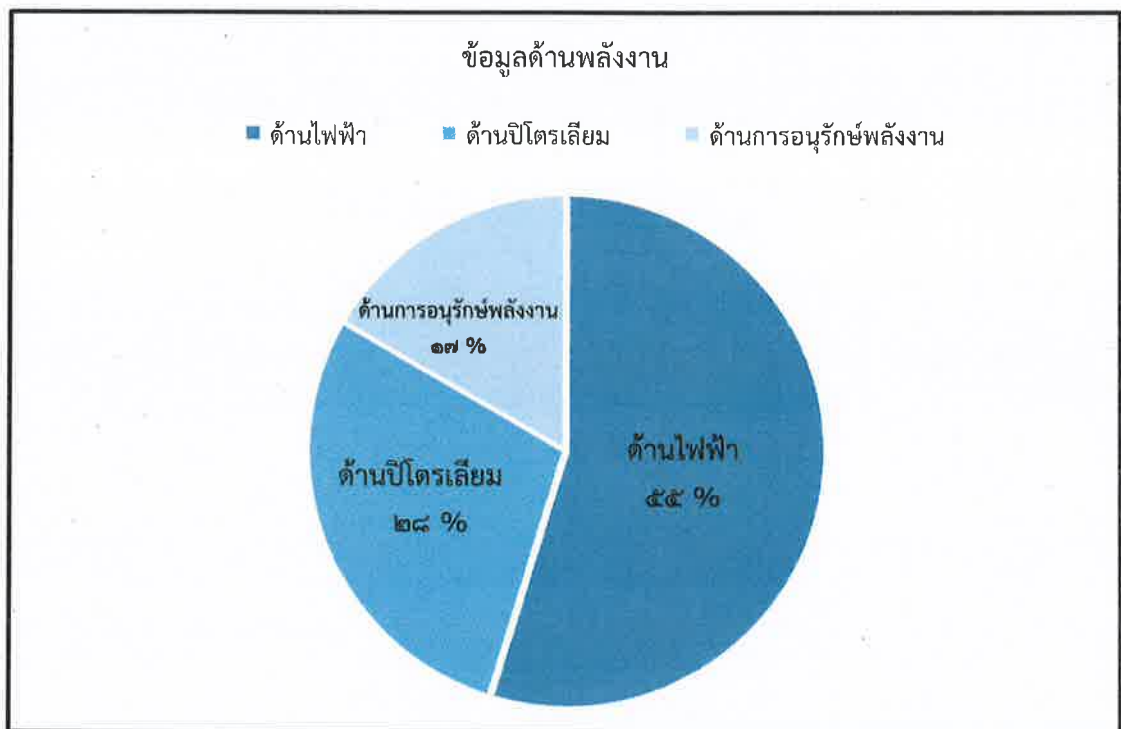
ด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) แผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทยฉบับปัจจุบัน สอดคล้องกับอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย รวมถึงสร้างความยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม	๗๘.๖๒	๓.๙๓	มาก

ด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๒) นโยบายทางด้านการอนุรักษ์พลังงานทดแทน มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	๗๖.๕๕	๓.๘๓	มาก
๓) การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านพลังงานและจัดทำแนวโน้มโครงสร้างราคาปิโตรเลียมมีความเหมาะสม	๗๙.๓๑	๔.๐๐	มาก
๔) มีการทบทวนและปรับปรุงแผนและนโยบายทางด้านพลังงานของประเทศอย่างสม่ำเสมอ	๘๑.๓๘	๔.๑๐	มาก
รวม	๗๘.๙๗	๓.๙๗	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน นั้น มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๗๘.๙๗ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๗ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๓.๒ การใช้ข้อมูลพลังงาน

การสำรวจความพึงพอใจทางด้านการให้บริการด้านข้อมูลพลังงานโดยสามารถแบ่ง ๓ ด้าน ดังนี้



จากการสำรวจการใช้บริการข้อมูลด้านนโยบายและพลังงานของประเทศ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยเฉลี่ยมีผู้เข้าใช้บริการข้อมูลทางด้านไฟฟ้ามากที่สุดโดยคิดเป็นร้อยละ ๕๕ ของจำนวนผู้เข้ารับการตอบแบบสำรวจ

๓.๓ การให้บริการด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศ

ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) เนื้อหาที่มีความครอบคลุมข้อมูลด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ	๘๑.๓๘	๔.๐๗	มาก
๒) ข้อมูลด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศที่เป็นประโยชน์อย่างเพียงพอ	๘๔.๑๔	๔.๒๑	มาก
๓) ข้อมูลด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศมีความถูกต้องครบถ้วน	๗๙.๓๑	๓.๙๗	มาก
๔) ข้อมูลที่น่าเสนอมีความน่าสนใจ ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	๘๔.๘๓	๔.๒๔	มาก
๕) มีข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศตรงตามความต้องการ	๘๒.๐๗	๔.๑๐	มาก
รวม	๘๒.๓๔	๔.๑๒	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน นั้น มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๒.๓๔ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๒ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๓.๔ การให้บริการด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การติดต่อใช้บริการด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศกับสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานโดยตรง (รวมถึงการติดต่อทางโทรศัพท์ หนังสือ จดหมาย หรืออีเมล) โดยสามารถจำแนกผู้เข้ารับการให้บริการได้ดังนี้



จากการสำรวจผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีผู้เข้าใช้บริการผ่านช่องทางอื่นมากกว่าการเข้าใช้บริการโดยตรงต่อสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน โดยคิดเป็นร้อยละ ๖๙ ของจำนวนผู้เข้ารับการตอบแบบสำรวจ

๓.๔.๑ การประเมินความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) การปฏิบัติงานได้กำหนดให้มีความคล่องตัว และปฏิบัติได้ง่าย	๘๑.๑๑	๔.๕๖	มากที่สุด
๒) มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๘๖.๖๗	๔.๓๓	มาก
๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน	๘๘.๘๙	๔.๔๔	มาก
๔) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	๘๖.๖๗	๔.๓๓	มาก
๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูด และกิริยามารยาทที่เหมาะสม	๘๖.๖๗	๔.๓๓	มาก
รวม	๘๘.๐๐	๔.๔๐	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน นั้น มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๘.๐๐ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๐ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

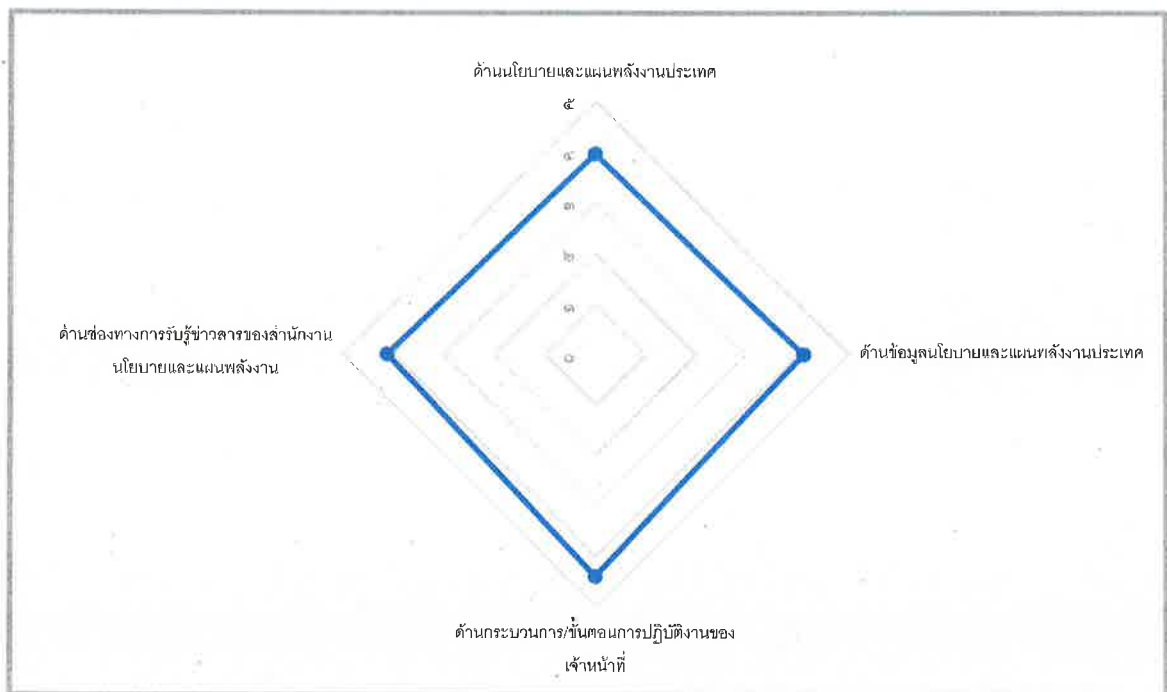
๓.๔.๒ ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) เว็บไซต์ www.eppo.go.th	๘๗.๕๙	๔.๓๘	มาก
๒) Social Media : Facebook EPPO Thailand Twitter EPPO Thailand	๘๕.๕๒	๔.๒๘	มาก
๓) ช่องทางอื่น ๆ	๗๓.๗๙	๓.๖๙	มาก
รวม	๘๒.๓๐	๔.๑๑	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๒.๓๐ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๑ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๔. ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ภาพรวมการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) ด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ	๗๘.๙๗	๓.๙๗	มาก
๒) ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศ	๘๒.๓๔	๔.๑๒	มาก
๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๘๘.๐๐	๔.๔๐	มาก
๔) ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	๘๒.๓๐	๔.๑๑	มาก
รวม	๘๒.๙๐	๔.๑๕	มาก



จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น การให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๙๗ หรืออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนการให้บริการด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๑๒, ๔.๔๐ และ ๔.๑๑ ตามลำดับ ซึ่งความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๕. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงาน

๕.๑ ด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ

๑) ด้วยพลังงานถือเป็นสาธารณูปโภคอย่างหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตในปัจจุบัน และถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้กระทบต่อการขึ้นราคาของสาธารณูปโภคประเภทอื่น ๆ ซึ่งในปัจจุบันสถานการณ์ราคาน้ำมันในประเทศไทย มีการปรับตัวสูงขึ้น ส่งผลให้ราคาสินค้าประเภทอื่น ๆ มีการปรับตัวสูงขึ้นตามราคาน้ำมัน จึงเห็นควรให้ภาครัฐออกมาตรการหรือนโยบายในการตรึงราคาน้ำมัน เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน

๒) นโยบายรถยนต์ไฟฟ้า EV ในประเทศไทย ถือเป็นนโยบายที่มีความจำเป็นในสถานการณ์ด้านพลังงานปัจจุบัน แต่ในทางสังคมไทยรถยนต์ไฟฟ้ายังไม่มีความแพร่หลาย เนื่องจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง อาทิ ปัจจัยทางด้านราคาเครื่องยนต์ เมื่อเทียบกับรถยนต์ที่ใช้เชื้อเพลิงปิโตรเลียมซึ่งมีราคาแตกต่างกันพอสมควร ปัจจัยการรับรองสถานีชาร์จไฟรถยนต์ไฟฟ้า ในประเทศยังไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ เป็นต้น จึงเห็นควรให้ภาครัฐมีการรณรงค์การใช้รถยนต์ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการลดภาษีการนำเข้ารถยนต์ไฟฟ้า หรือการส่งเสริมอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศ เพื่อเป็นการลดอัตราการปล่อยก๊าซภาวะเรือนกระจกและหากมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมในประเทศยังถือเป็นการหารายได้ให้กับ ประชาชนและประเทศอีกด้วย

๕.๒ ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศ

ข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานประเทศของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานมีจำนวนมาก และบางข้อมูล เป็นข้อมูลเชิงวิชาการ ซึ่งมีภาษาที่เข้าใจยากจึงเห็นควรให้ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน มีการเผยแพร่ข้อมูล ในรูปแบบของภาษาที่เข้าใจง่ายให้กับประชาชนได้ทราบ เช่น การประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องพลังงานในรูปแบบ Infographic เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับการนำเสนอข้อมูลด้านพลังงานหรือนโยบายต่าง ๆ รวมทั้งการจัดทำ ผลกระทบด้านบวกและด้านลบของประเทศ อีกทั้ง การสืบค้นหาข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานต่าง ๆ สามารถทำได้ยาก เนื่องจากเนื้อหาที่มีจำนวนมากทำให้การสืบค้นข้อมูลได้ยาก จึงอยากให้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน พัฒนาเว็บไซต์ให้สวยงาม และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ครบทุกช่องทาง

๕.๓ การให้บริการด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า การให้บริการอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด และระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งถือว่ามีบริการในระดับดีพอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม หน่วยงานจะต้องพัฒนาระบบการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ระดับการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดียิ่งขึ้นต่อไป