



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

## บทสรุปผู้บริหาร

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยใช้ชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)” โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชน ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานภาครัฐ ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยกำหนดการให้บริการเป็นการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตามกฎหมายของหน่วยงาน

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทั้งทางด้านนโยบายเกี่ยวกับพลังงานของประเทศ ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจบริเวณหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

กลุ่มนิติการ  
สำนักงานเลขาธิการกรม

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

## หน้าที่และอำนาจของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการเสนอแนะการกำหนดนโยบายและแผนเกี่ยวกับพลังงานของประเทศ รวมทั้งมาตรการทางด้านพลังงาน เพื่อให้ประเทศมีพลังงานใช้อย่างมั่นคง ยั่งยืน เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ของประเทศ โดยมีหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ เสนอนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนเพื่อจัดทำกรอบการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน กำหนดมาตรการแก้ไขป้องกันการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง ประสานติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายและแผนการบริหารและพัฒนาการพลังงานของประเทศ รวมทั้งบริหารจัดการกองทุนพลังงาน บริหารจัดการข้อมูล พยากรณ์แนวโน้มด้านพลังงาน และเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านพลังงานของประเทศ

ทั้งนี้ ในการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานนอกเหนือจากที่จะต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้ว การปฏิบัติหน้าที่ยังจะต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายระดับพระราชบัญญัติที่สำคัญ ๆ เช่น พระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกำหนดแก้ไขและป้องกันภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๑๖ รวมทั้ง คำสั่งนายกรัฐมนตรี ที่ ๑๕/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง กำหนดมาตรการเพื่อแก้ไขและป้องกันภาวะการขาดแคลนน้ำมันเชื้อเพลิง นอกจากนี้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานมีฐานะเป็นกรรมการและเลขานุการของคณะกรรมการสำคัญ ๆ ประกอบด้วย คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ คณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงาน และคณะกรรมการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยที่ภารกิจหลักสำคัญประการหนึ่งของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน คือ การจัดทำแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศไทย (Power Development Plan : PDP) ถือเป็นแผนแม่บทในการจัดหาพลังงานไฟฟ้าของประเทศในระยะยาว ๑๕ - ๒๐ ปี เพื่อสร้างความมั่นคงและความเพียงพอต่อความต้องการใช้ไฟฟ้า รองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วน ทั้งประชาชน ผู้ประกอบกิจการพลังงาน นักวิชาการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

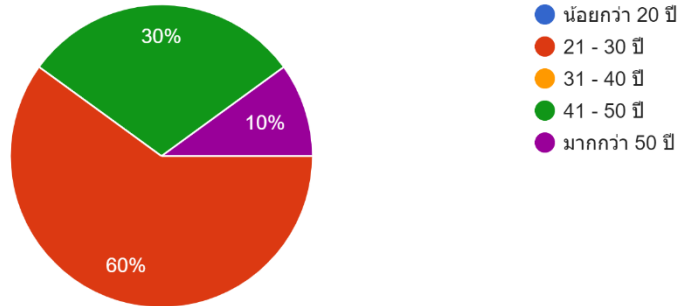
ดังนั้น เพื่อให้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานสามารถปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานจึงได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานจะได้นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ต่อไป โดยสามารถสรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานจากหลายส่วน เช่น ประชาชน นักเรียน/นักศึกษา นักวิชาการ ผู้ประกอบการธุรกิจพลังงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น ที่ได้ติดต่อกับสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานหรือเป็นผู้ใช้บริการทั้งทางเว็บไซต์สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานและสื่อโซเชียลมีเดีย ดังนี้

## ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๐ คน โดยแบ่งช่วงอายุตั้งแต่ ๒๑ – ๓๐ ปี จำนวน ๖ คน อายุตั้งแต่ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๓ คน และช่วงอายุมากกว่า ๕๐ ปี จำนวน ๑ คน แยกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน ระดับปริญญาตรี จำนวน ๗ คน และระดับปริญญาโท จำนวน ๒ คน โดยแยกอาชีพผู้ที่ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘ คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ คน และนักวิชาการจำนวน ๑ คน

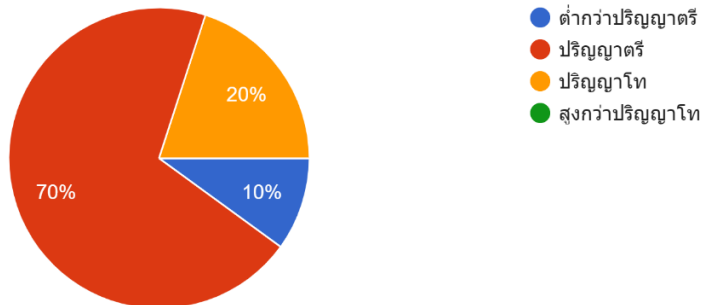
### อายุ

คำตอบ 10 ข้อ



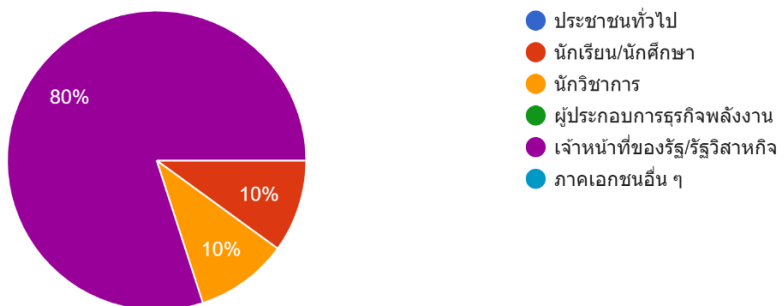
### วุฒิการศึกษา

คำตอบ 10 ข้อ



### อาชีพ

คำตอบ 10 ข้อ



## ๒. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานนั้น ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ๒) ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ๓) ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน และ ๔) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 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 ด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ

ด้านนโยบายและแผนพลังงานประเทศ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) แผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้าของประเทศฉบับปัจจุบันสอดคล้องกับบริบททางสังคมปัจจุบัน เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง	๗๘	๓.๙	มาก
๒) นโยบายทางด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	๘๐	๔	มาก
๓) การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านพลังงานและจัดทำแนวโน้มโครงสร้างราคาปิโตรเลียมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	๗๒	๓.๖	มาก
๔) มีการทบทวนและปรับปรุงแผนและนโยบายทางด้านพลังงานของประเทศอย่างสม่ำเสมอ	๘๐	๔	มาก
<b>รวม</b>	<b>๗๗.๕</b>	<b>๓.๘๗</b>	<b>มาก</b>

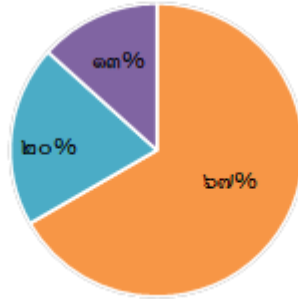
จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานนั้น มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๗๗.๕ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๘๗ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๓.๒ ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ แบ่งการสำรวจออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) การสำรวจการใช้บริการด้านข้อมูลพลังงาน

ข้อมูลด้านพลังงาน

■ ด้านไฟฟ้า ■ ด้านปิโตรเลียม ■ ด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน



จากการสำรวจการใช้บริการข้อมูลด้านนโยบายและพลังงานของประเทศ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยเฉลี่ยมีผู้ใช้บริการข้อมูลทางด้านไฟฟ้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗ ของจำนวนผู้เข้ารับการตอบแบบสำรวจ

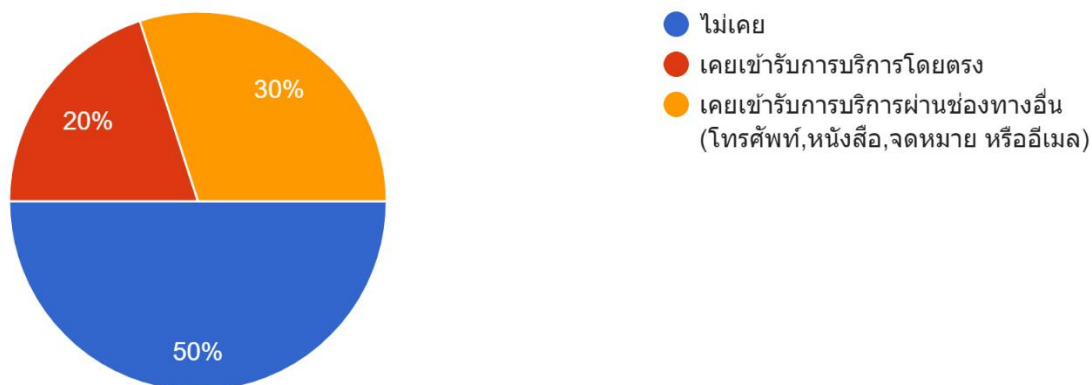
๒) การวัดความพึงพอใจการให้บริการด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ

ความพึงพอใจการให้บริการด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) เนื้อหามีความครอบคลุมข้อมูลด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ	๘๐	๔	มาก
๒) ได้รับข้อมูลด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศที่เป็นประโยชน์อย่างเพียงพอ	๘๒	๔.๑	มาก
๓) ข้อมูลด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศมีความถูกต้องครบถ้วน	๗๔	๓.๗	มาก
๔) ข้อมูลที่นำเสนอมีความน่าสนใจ ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	๗๘	๓.๙	มาก
๕) มีข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศตรงตามความต้องการ	๘๘	๔.๔	มาก
<b>รวม</b>	<b>๘๐.๔</b>	<b>๔.๐๒</b>	<b>มาก</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานนั้น มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๘๐.๔ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๐๒ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๓.๓ ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน แบ่งการสำรวจออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑) การสำรวจช่องทางการติดต่อใช้บริการด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศกับสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน โดยสามารถจำแนกผู้เข้ารับการให้บริการได้ดังนี้



จากการสำรวจผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผู้เข้ารับบริการโดยตรงคิดเป็นร้อยละ ๓๐ และเคยติดต่อเข้ารับบริการผ่านช่องทางอื่นคิดเป็นร้อยละ ๒๐ ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจไม่เคยติดต่อขอรับบริการคิดเป็นอันตราร้อยละ ๕๐ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด

๒) สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) เว็บไซต์ <a href="http://www.eppo.go.th">www.eppo.go.th</a>	๗๒	๓.๖	มาก
๒) Social Media เช่น Facebook EPPO Thailand, Twitter EPPO Thailand, YouTube EPPO Thailand	๘๐	๔	มาก
๓) โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๑๒ ๑๕๕๕	๗๒	๓.๖	มาก
๔) Email : <a href="mailto:saraban@eppo.go.th">saraban@eppo.go.th</a>	๗๒	๓.๖	มาก
๕) อื่น ๆ	๕๖	๒.๘	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>๗๐.๔</b>	<b>๓.๕๒</b>	<b>มาก</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๗๐.๔ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๕๒ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง Social Media ในอัตราร้อยละ ๘๐ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ ๔

### ๓.๔ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

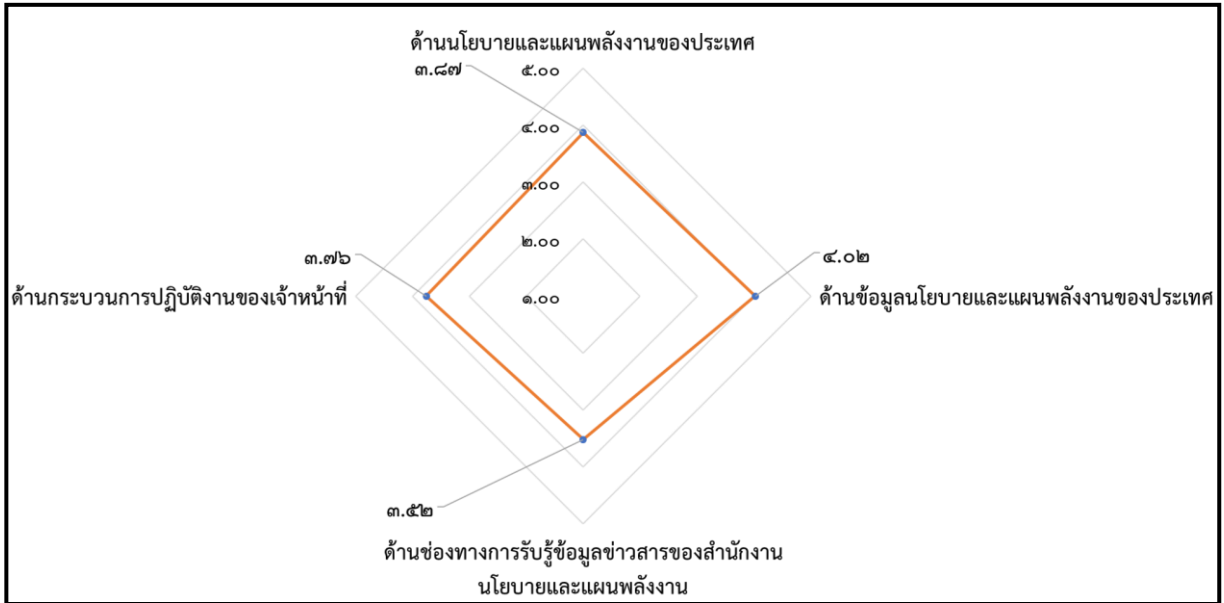
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) การปฏิบัติงานได้กำหนดให้มีความคล่องตัว และปฏิบัติได้ง่าย	๗๖	๓.๘	มาก
๒) มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๗๒	๓.๖	มาก
๓) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน	๗๖	๓.๘	มาก
๔) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	๗๖	๓.๘	มาก
๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูด และกิริยามารยาทที่เหมาะสม	๗๖	๓.๘	มาก
<b>รวม</b>	<b>๗๕.๒</b>	<b>๓.๗๖</b>	<b>มาก</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานนั้น มีความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๗๕.๒ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๓.๗๖ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

### ๔. ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน

ภาพรวมการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑) ด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ	๗๗.๕	๓.๘๗	มาก
๒) ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ	๘๐.๔	๔.๐๒	มาก
๓) ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	๗๐.๔	๓.๕๒	มาก
๔) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๗๕.๒	๓.๗๖	มาก
<b>รวม</b>	<b>๗๕.๙</b>	<b>๓.๗๙</b>	<b>มาก</b>





จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น ด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน และด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

**๕. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงาน**

**๕.๑ ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ**

ขอให้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในส่วนของราคาค่าไฟฟ้าต่อหน่วย ค่า FT ควบคู่ไปกับราคาน้ำมัน ในรูปแบบของภาษาที่เข้าใจง่ายให้กับประชาชนได้ทราบ เช่น การประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องพลังงานในรูปแบบ Infographic ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เพื่อให้ประชาชนจะสามารถตรวจสอบราคาค่าไฟฟ้าต่อหน่วยได้โดยไม่ต้องเปิดเว็บไซต์ของหน่วยงาน

**๕.๒ ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน**

ขอให้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานใช้โซเชียลมีเดียในการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพลังงานให้มากยิ่งขึ้น



# บันทึกข้อความ

๓๖๐๓๗๙๖๓/๖๗

เลขานุการกรม
เลขรับ ๗๑๗
วันที่ 12 ก.พ. 2567

ส่วนราชการ กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๗๐๑

ที่ พน ๐๖๐๑.๖/๕๗ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน  
ผ่าน เลขานุการกรม *๕-๒๖๖๖*

ตามที่ สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานได้วิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งได้กำหนดแนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติหรือมาตรการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานที่กำหนดไว้ในประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นที่มีความสอดคล้องกับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ ๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โดยกำหนดให้มีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินการตามแนวทาง/มาตรการภายในสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น (เอกสารแนบ ๑)

กลุ่มนิติการ สำนักงานเลขานุการกรม ขอเรียนว่า

๑. กลุ่มนิติการได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจตามที่กฎหมายกำหนด ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ๒) ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ๓) ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน และ ๔) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยได้มีการประชาสัมพันธ์แบบสำรวจความพึงพอใจบนหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ตั้งแต่วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ถึง ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖ (เอกสารแนบ ๒)

๒. จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ซึ่งได้กำหนดระดับการประเมินความพึงพอใจ เป็น ๕ ระดับ ประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับความพึงพอใจมาก ระดับความพึงพอใจปานกลาง ระดับความพึงพอใจน้อย และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๑ ความพึงพอใจการให้บริการด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๒.๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

๒.๓ ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

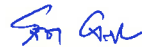
๒.๔ ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

อย่างไรก็ตาม ...

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน มีประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทั้งด้านนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ ด้านข้อมูลนโยบายและแผนพลังงานของประเทศ และด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ซึ่งถือเป็นการได้รับข้อเสนอแนะที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่สะท้อนจากทัศนคติ และประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง เพื่อให้สำนักงานนโยบายและแผนพลังงานนำข้อเสนอแนะดังกล่าว พัฒนาระบบการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป (เอกสารแนบ ๓)

อนึ่ง การสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวพบว่ามีผู้มาแสดงความคิดเห็นจำนวนค่อนข้างน้อย ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กลุ่มนิติการคงต้องพัฒนาเครื่องมือในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการสำรวจความพึงพอใจมากขึ้น ในการนี้กลุ่มนิติการจะได้เผยแพร่รายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ต่อไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานนโยบายและแผนพลังงานได้พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวรุจิรา คงสุข)  
นิติกร



(นายคณิง ครุฑาโรจน์)  
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านกฎหมาย

**ทราบ**



16 ก.พ. 67

(นายวีรพัฒน์ เกียรติเฟื่องฟู)

ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน