



**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2567**



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในครั้งนี้ สำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน มีวัตถุประสงค์ในการนำผลความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) มาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิด คุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การบริหารและจัดการองค์กร ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ดีที่สุด อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง รวมถึงได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานฯ อีกทั้งได้ข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการจัดทำกรอบแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และนำมากำหนดนโยบายอันจะทำให้การกำหนดนโยบายมีความเป็นเหตุเป็นผลและมีฐานคิดที่เป็นระบบและเชื่อมั่นได้ทางวิชาการต่อไป

สำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| คำนำ | ข |
| สารบัญ | ค |
| 1. บทนำ | 1 |
| วัตถุประสงค์..... | 2 |
| ขอบเขตของการศึกษา..... | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| กรอบแนวคิด..... | 6 |
| 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 9 |
| แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ..... | 17 |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ..... | 18 |
| บุคลากรผู้ให้บริการ..... | 24 |
| แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์กร..... | 26 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 32 |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย | 36 |
| ขั้นตอนการวิจัย..... | 36 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 38 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 39 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 40 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 41 |
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 43 |
| ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริม การอนุรักษ์พลังงาน และความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ..... | 43 |
| ระยะที่ 2 วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)..... | 73 |
| 5. สรุปผลการสำรวจ | 85 |

บทนำ

สำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) เป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบจากกระทรวงพลังงานให้บริหารจัดการกองทุน ตามมาตรา 24 แห่ง พรบ.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2550 โดยมีหน้าที่ในการจัดสรรเงินกองทุนฯ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน คือ

1. เป็นเงินทุนหมุนเวียน เงินช่วยเหลือ หรือเงินอุดหนุนสำหรับการลงทุนและดำเนินงานในการอนุรักษ์พลังงานหรือการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการอนุรักษ์พลังงานของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

2. เป็นเงินทุนหมุนเวียน เงินช่วยเหลือ หรือเงินอุดหนุนแก่เอกชน สำหรับการลงทุนและดำเนินงานในการอนุรักษ์พลังงาน หรือเพื่อการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการอนุรักษ์พลังงาน

3. เป็นเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนให้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา หรือองค์กรเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

(1) โครงการทางด้านอนุรักษ์พลังงานและหรือโครงการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม

(2) การค้นคว้า วิจัย ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการส่งเสริมและอนุรักษ์พลังงาน

(3) โครงการสาธิตหรือโครงการริเริ่มที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานหรือการป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการอนุรักษ์พลังงาน

(4) การศึกษาอบรมและการประชุมเกี่ยวกับพลังงาน

(5) การโฆษณา เผยแพร่ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน เป็นต้น

4. เป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

และแผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580 ได้กำหนดการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาโดยยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาท ภารกิจแยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการ ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและโปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมัธยัสถ์และสร้างจิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำ

และเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามหลักนิติธรรม ตัวชี้วัด ประกอบด้วย (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ (2) ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ (3) ระดับความโปร่งใส การทุจริต ประพฤติมิชอบ และ (4) ความเสมอภาค ในกระบวนการยุติธรรม โดยประเด็นภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดย (1) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค และ (2) ภาครัฐมีความเชื่อมโยง ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ (3) ภาครัฐบริหารงาน แบบบูรณาการ โดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมาย และเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

จากบทบาหน้าที่ตาม พรบ.และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580 ที่กล่าวมา ในข้างต้นนั้น ส.กทอ. ได้ตระหนักถึงคุณภาพการบริการที่ได้ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย จากกระทรวงพลังงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในการประชุมคณะอนุกรรมการบริหารสำนักงาน บริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ครั้งที่ 6/2566 (ครั้งที่ 25) เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2566 มีมติเห็นชอบร่างตัวชี้วัด การประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี 2567 ในด้านที่ 2 การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกทั้งคุณภาพการบริการถือเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และพึงพอใจในการทำงานขององค์กร ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เป็นตัวตัดสินคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรสามารถสร้างความแตกต่าง ความได้เปรียบและยกระดับคุณภาพการบริการ

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ส.กทอ. ได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้ขอรับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้ดำเนินการในแต่ละครั้งนั้น ส.กทอ. ได้นำข้อมูลจากการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การดำเนินงานของ ส.กทอ. มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้นต่อการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างหลากหลายของผู้รับบริการในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน
3. เพื่อวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็งของการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ พลังงาน (ส.กทอ.)

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้ยื่นขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งที่ได้รับการจัดสรรเงินและไม่ได้รับการจัดสรรเงินปีงบประมาณ 2565 และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ปีงบประมาณ 2565 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,571 โครงการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| กลุ่ม | จำนวนผู้ขอ | ผู้ที่ได้รับการจัดสรรเงิน | ผู้ที่ไม่ได้รับการจัดสรรเงิน | ผู้รับผลกระทบ |
|-------|------------|---------------------------|------------------------------|---------------|
| 1-6 | 320 | 78 | 242 | 573 |
| 7 | 1,251 | 982 | 269 | |
| รวม | 1,571 | 1,060 | 511 | 573 |

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)) ด้วย ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้ยื่นขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งที่ได้รับการจัดสรรเงินและไม่ได้รับการจัดสรรเงินปีงบประมาณ 2565v และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ปีงบประมาณ 2565 ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบค่า จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณสัดส่วนโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น 500 คน

2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้ยื่นขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งที่ได้รับการจัดสรรเงินและไม่ได้รับการจัดสรรเงินปีงบประมาณ 2565 จำนวน 30 คน

เนื่องจากในปี 2567 ใช้ข้อมูลผู้รับบริการในปี 2565 ที่ไม่เข้ากับการสำรวจเมื่อปี 2566 กอปร ขอบข่ายของการลงนามข้อตกลงสัญญา จะต้องเก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 500 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 532 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางในการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการจากสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

2. ได้แนวทางในการป้องกันปัญหาการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

3. สารสนเทศที่ได้ มาใช้ประโยชน์ในการจัดทำกลยุทธ์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ข้อมูลสารสนเทศนำมาใช้ในการกำหนดแผนปฏิบัติการและการประเมินผลการดำเนินงาน นโยบายและแนวทางในการนำไปขยายงานในการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกพอใจ ชอบและประทับใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

2. ผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มผู้ยื่นขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับจัดสรรเงิน รวมถึงกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการที่ได้รับจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

3. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางที่ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

4. คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการได้รับคุณภาพบริการของ ส.กทอ. ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ส.กทอ. มีเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ชัดเจน ถูกต้อง มีคำแนะนำในขั้นตอนการกรอกเอกสาร ส.กทอ. ดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ ระบบข้อมูลและเอกสาร ของ ส.กทอ. มีความเป็นมาตรฐานตอบสนองการใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีการติดตาม ให้คำแนะนำผู้รับการสนับสนุนได้อย่างทั่วถึง ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกองทุนฯ เช่น การติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์/อีเมล/เว็บไซต์ ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางติดต่อสื่อสารกับ ส.กทอ. เช่น โทรศัพท์ ความเพียงพอของช่องทางในการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ จากกองทุนฯ ได้แก่ เว็บไซต์ เอกสารเผยแพร่ การประชุมสัมมนา การได้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สพจ. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของกองทุนฯ มีช่องทางในการแจ้งร้องเรียนกับกองทุนฯ ได้แก่ เว็บไซต์/กล่องรับเรื่องร้องเรียน/การยื่นหนังสือโดยตรงต่อกองทุนฯ /การยื่นหนังสือโดยตรง หรือการยื่นหนังสือต่อหน่วยงานภายนอกที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

4.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามการให้คำปรึกษา และการให้คำแนะนำ เมื่อมีปัญหาจะได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง และตรงประเด็น ส.กทอ. มีเจ้าหน้าที่ไว้รองรับการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และทุ่มเท เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และสุจริต เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ ส.กทอ. มีการยกระดับมาตรฐานการบริการ มีการปรับปรุงระบบการบริการอยู่เสมอ ได้รับการบริการจาก ส.กทอ. อย่างเหมาะสม และถูกต้องตามระเบียบฯ ทุกครั้งที่ขอรับบริการ ท่านจะได้รับการบริการด้วยความประทับใจ

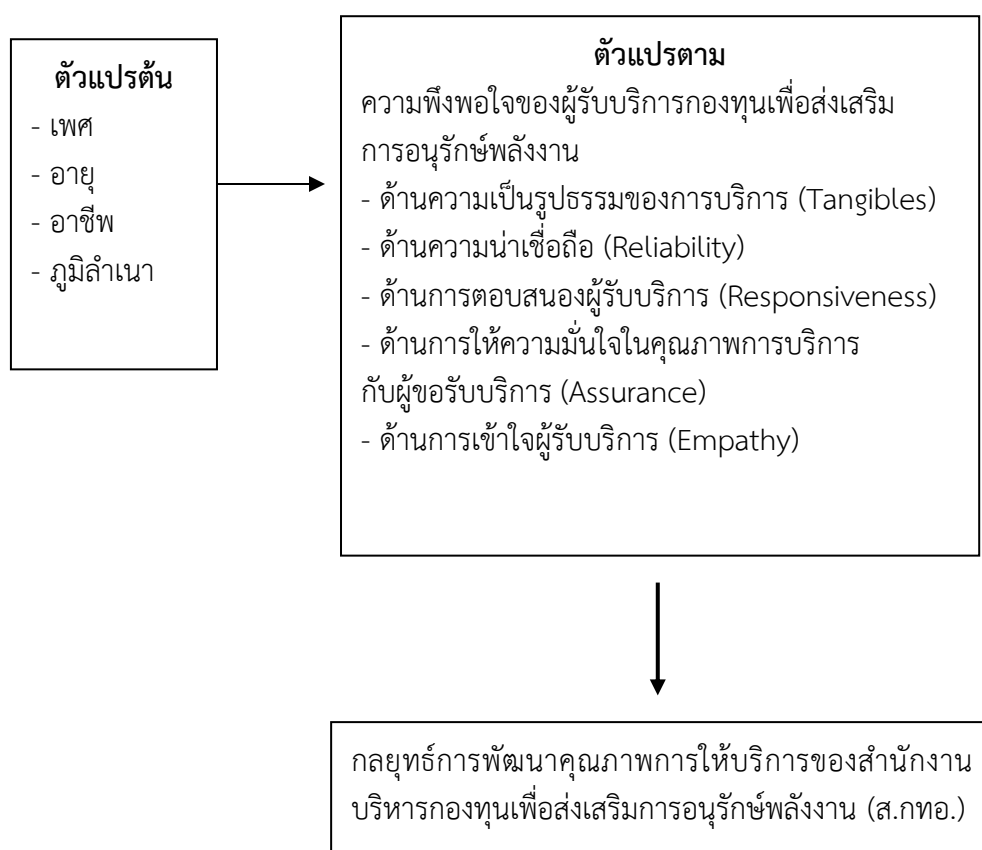
4.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการของ ส.กทอ. ให้บริการด้วยความยินดี กริยาท่าทางสุภาพ มีความกระตือรือร้น และเต็มใจเข้าช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา ให้การบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการต่อคำร้องในการใช้บริการของท่านด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการท่านให้บริการตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการต่อคำร้องในการขอรับบริการการให้บริการในหน่วยต่าง ๆ ของ ส.กทอ. เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการทันท่วงที และทันต่อความต้องการของผู้ขอรับบริการ มีทีมงานในการให้การช่วยเหลือการตอบคำถาม ให้คำแนะนำหรือมีตัวอย่างให้ ส.กทอ. มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น เช่น กล้องรับความคิดเห็น/เว็บไซต์/โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ

4.4 ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับบริการ (Assurance) หมายถึง ส.กทอ. มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ขอรับทุน ผู้ขอรับการสนับสนุนสามารถไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส.กทอ. ได้ ความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางร้องเรียนความเพียงพอของช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนกับกองทุนฯ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น ส.กทอ. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย และสะดวก ท่านมีความรู้สึกมั่นใจทุกครั้งว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้บริการจาก ส.กทอ. ติดต่อประสานงานกลับกลุ่มงานภายใน ส.กทอ. ได้สะดวกสบาย การให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน

4.5 ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการของ ส.กทอ. ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้ขอรับทุน เจ้าหน้าที่รักษาความลับของผู้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยเหลือ แนะนำท่านด้วยความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่รับรู้ และเข้าใจปัญหาของผู้ขอรับการสนับสนุน ตามความแตกต่างระหว่างบุคคล ส.กทอ. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาพัฒนางานบริการ เมื่อ ส.กทอ. ได้รับการร้องเรียนจะรีบดำเนินการอย่างทันท่วงที เมื่อผู้ขอรับการสนับสนุนมีปัญหา ส.กทอ. จะรีบติดต่อผู้ขอรับการสนับสนุนทันที เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคลของผู้ขอรับการสนับสนุน เมื่อเกิดประเด็นความไม่เข้าใจหรือสงสัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ส.กทอ. ได้จัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับท่าน เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ต่อคุณภาพบริการ (Service quality) โดยใช้แนวคิดของ พาราซูรามาน (Parasuraman. et al., 1990) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับบริการ (Assurance) ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการ SWOT และ TOWS Metrix สู่การจัดทำกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
 - 2.2 องค์ประกอบคุณภาพบริการ
 - 2.3 ลักษณะคุณภาพการบริการ
 - 2.4 การวัดคุณภาพการบริการ
 - 2.5 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ
3. บุคลากรผู้ให้บริการ
4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์การ
 - 4.1 ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก
 - 4.2 การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์แบบแมทริกซ์ (TOWS Matrix)
 - 4.3 ทฤษฎีแผนผังเหตุและผล
 - 4.4 ทฤษฎีการกำหนดกลยุทธ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

กองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานที่ตราขึ้นในปี พ.ศ. 2535 มีผลบังคับใช้เป็นกฎหมายตั้งแต่วันที่ 3 เมษายน 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2551 ในมาตรา 24 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้ง “กองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน” เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนและเป็นเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงาน ภายใต้ยุทธศาสตร์กระทรวงพลังงาน แผนพัฒนาพลังงานทดแทน เพื่อให้การบริหารเงินทุนหมุนเวียนและเงินอุดหนุนเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน คณะรัฐมนตรี จึงได้มีมติ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2546 อนุมัติให้กองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (กองทุนฯ) เข้าสู่ระบบประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน และมติคณะกรรมการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ครั้งที่ 4/2559 (ครั้งที่ 70) เมื่อวันพุธที่ 14 กันยายน 2559 เห็นชอบให้มีการจัดตั้งหน่วยบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยกำหนดให้หน่วยบริหารกองทุนมีชื่อภาษาไทย สำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) มีหน้าที่ในการจัดสรรเงินกองทุนฯ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เป็นเงินทุนหมุนเวียน เงินช่วยเหลือ หรือเงินอุดหนุนสำหรับการลงทุนและดำเนินงานในการอนุรักษ์พลังงานหรือการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการอนุรักษ์พลังงานของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

2) เป็นเงินทุนหมุนเวียน เงินช่วยเหลือ หรือเงินอุดหนุนแก่เอกชน สำหรับการลงทุนและดำเนินงานในการอนุรักษ์พลังงาน หรือเพื่อการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการอนุรักษ์พลังงาน

3) เป็นเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนให้แก่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา หรือองค์กรเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

(1) โครงการทางด้านอนุรักษ์พลังงานและหรือโครงการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม

(2) การค้นคว้า วิจัย ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการส่งเสริมและอนุรักษ์พลังงาน

(3) โครงการสาธิตหรือโครงการริเริ่มที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานหรือการป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการอนุรักษ์พลังงาน

(4) การศึกษาอบรมและการประชุมเกี่ยวกับพลังงาน

(5) การโฆษณา เผยแพร่ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนา การส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน เป็นต้น

4) เป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

การวิเคราะห์ตัวชี้วัดจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจะต้องครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นไปตามหลักสถิติ อย่างน้อยต้องเป็นไปตามหลักสูตรการคำนวณของ Taro Yamane รวมทั้งกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ชัดเจน เช่น การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) หรือการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportion Random Sampling) เป็นต้น โดยผลการสำรวจที่รวบรวมได้จะต้องนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น เพื่อสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่างตลอดจนใช้เป็นตัวแทนสำหรับอธิบายลักษณะของประชากรทั้งหมด นอกจากนี้ทุนหมุนเวียนจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากคำถามปลายเปิด โดยจำแนกตามประเด็นต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย เป็นต้น

2. การสำรวจความพึงพอใจจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลโดยกำหนดระดับการรับรู้ตาม Likert Scale ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์การให้คะแนน และเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

| เกณฑ์การให้คะแนน | | เกณฑ์การแปลผล | |
|------------------|-------------------|---------------|-------------------|
| ระดับที่ 1 | พึงพอใจน้อยที่สุด | 1.00-1.80 | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับที่ 2 | พึงพอใจน้อย | 1.81-2.60 | พึงพอใจน้อย |
| ระดับที่ 3 | พึงพอใจปานกลาง | 2.61-3.40 | พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับที่ 4 | พึงพอใจมาก | 3.41-4.20 | พึงพอใจมาก |
| ระดับที่ 5 | พึงพอใจมากที่สุด | 4.21-5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |

3. แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการควรมีข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถใช้สำหรับสุ่มตัวอย่างผลการสำรวจได้ เช่น e-mail หรือหมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น (ถ้ามี)

4. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจะต้องครอบคลุมในประเด็นต่างๆ อย่างน้อยประกอบด้วย

4.1 กลุ่มผู้ยื่นข้อเสนอกองทุน ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับอนุมัติ

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านระบบกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน

4.2 กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ

- ความพึงพอใจต่อลักษณะหรือรูปแบบโครงการที่เจ้าของโครงการ ดำเนินงาน
- ความพึงพอใจต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ
- ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

5. ทุนหมุนเวียนควรนำระบบการสำรวจที่เป็น Digital Platform/Online หรือการใช้ที่ปรึกษาในการสำรวจความพึงพอใจ

สำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ออกแบบ แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งที่ได้รับอนุมัติและไม่ได้รับอนุมัติ 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการและแบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่เป็นพฤติกรรมภายในสามารถมองเห็นได้ชัดเจน จึงไม่สามารถวัดได้โดยตรงนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สุวิมล คำย่อย (2555 : 30) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในทางบวกและลบต่อการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือ เป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551 : 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย (2551: 65) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวัง เกี่ยวกับการบริการ นั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

พรธณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550 : 174) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน

คูลเลน (Cullen, 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบ ที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภท ที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการของตนเอง

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญ ขององค์กร ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber, 1966 : 340 ; อ้างถึงใน อากาศ ชาติโลหะ และคณะ, 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และ ไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจ ในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สิริกันยา พัฒนภูทอง, 2546 : 9-10)

1.3 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่ง หนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วน บุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคล มีประสบการณ์ การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็ เช่นเดียวกัน บุคคล รับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับ สิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

1.4 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้รับบริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริงหรือพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับ ความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

1.5 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไป ตามที่คาดหวังไว้แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถ เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบ ความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

1.6 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการ พบว่า สามารถจำแนกตามลักษณะเนื้อหาออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อโสตทัศน์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ความพอเพียงของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการเนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ และ ความทันสมัยของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

2) ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วย การสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลที่สืบค้นตรงต่อความต้องการ ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิดบริการของห้องสมุด

3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของ บุคลากรผู้ให้บริการ ทำหน้าที่ที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการ อธิยาศัย ไมตรี ความมีมนุษยสัมพันธ์การพูดจาและมารยาทของผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญต่อคำถามของ ผู้รับบริการ ความอดทนและการพยายามค้นหาคำตอบของผู้ให้บริการ และความสามารถในการแนะนำ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ

4) ด้านการบริการ พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านบริการ ต่าง ๆ เช่น บริการตอบคำถาม การให้ข้อมูลรายละเอียด เป็นต้น

1.7 หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1) ผลผลิตบริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลผลิตบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของ ผู้รับบริการ

3) สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ ผู้รับบริการ หรือผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้อง คำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรม การให้บริการ และนำเสนอบริการที่ผู้รับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

7) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะ ดังนี้

1.1) ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึง สิทธิ ประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3) ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น สามารถทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1) การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิด ความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดี ของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะ ได้รับด้วย เช่น มีผู้ขอจดเครื่องหมายการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการล้มถ้าย เอกสารบัตรประชาชนมา ก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้รับบริการก็จะ เกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้รับบริการในที่สุด

5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบ ครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ซอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6) ความสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม จะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดี ส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจ ระหว่างกันเป็นไปได้ ง่ายขึ้น

7) ความเสมอภาค การให้บริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังนี้

7.1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผล ที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาค ในการบริการ

7.2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่าประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กุลธน ธนาพงศธร (2533 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะอาด

พาราซูรามาน (Parasuraman. et al. 1990; Parasuraman and Grewal. 2000) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวก และ สถานที่ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ เป็นต้น

2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้ให้บริการ

3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive) คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการ ได้ทันทีและผู้รับบริการได้รับการที่สะอาด และรวดเร็ว

4) ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับการที่ดี

5) ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ แต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือน และความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

1.8 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการ จะต้อง คำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการให้เกิดขึ้น โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถาม โดยตรง การสำรวจความคิดเห็นเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการ

2) การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3) การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงานโดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

6) วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้น อาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้ให้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 138 - 140) ได้กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจ แบ่ง แบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบใช้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบ ตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2) แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดใช้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ แบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1) แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮม (Hackman and Oldham. 1975. อ้างอิงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532: 138) ซึ่งมีข้อคำถาม 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2) แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้ เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมน และโอมแฮม แบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการสามารถวัดได้หลายวิธี ได้แก่

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบ คำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2540 : 183-184) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1) การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้ว ผู้ที่ศึกษาต่อมาเอาข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกัน ถ้าต้องทำการศึกษาใหม่จะใช้วิธีการศึกษาวิธีใดที่เหมาะสม และได้ผลการศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้

2) ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ โดยนำสถิติผู้รับบริการของห้องสมุดนั้น ๆ มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบความพึงพอใจหรือความต้องการ เพื่อจะได้จัดหาและวางแผนให้บริการสารสนเทศตามที่ใช้ต้องการ

3) การสังเกตผู้ใช้โดยบรรณารักษ์ผู้ให้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น วิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึกรำคาญที่ถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา

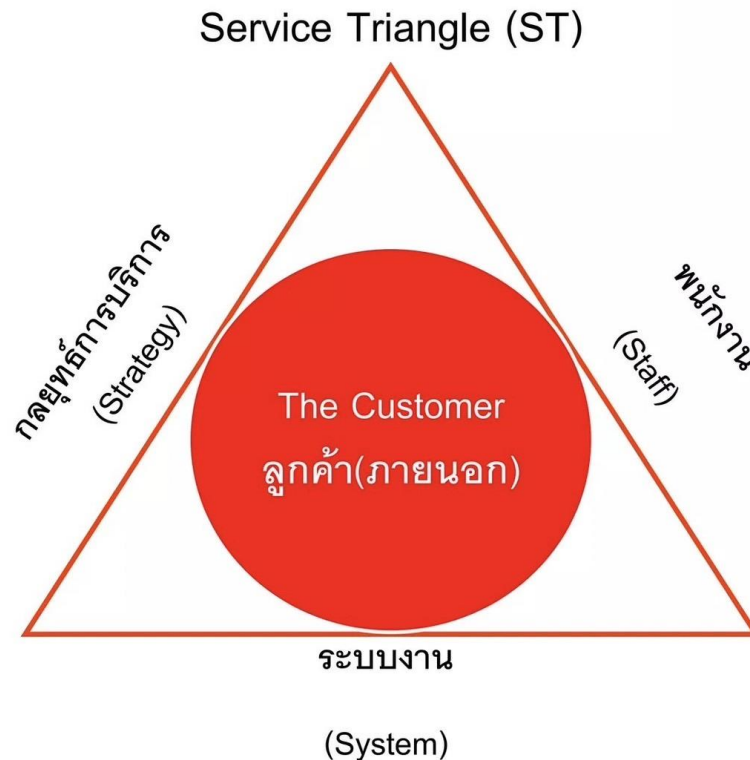
4) การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรงอาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประเภทที่เป็นทางการคือ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มก็ได้ประเภทที่ไม่เป็นทางการ คือการที่ผู้ให้บริการสนทนาพูดคุยซักถามกับผู้ใช้ เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ประสบ และต้องการให้มีการปรับปรุง

5) การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถทำได้หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา ค้นคว้าจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สถิติการใช้บริการ การสอบถาม สัมภาษณ์ และการสังเกต อาจจะใช้กระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

การบริการที่ดีจะประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย แต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนกับสามเหลี่ยมด้านเท่า



ภาพที่ 2.1 สามเหลี่ยมบริการ

ที่มา : <https://www.slideshare.net/RatchadapornKhwanpanya>

หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายในการให้บริการคือ การสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ คือจะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันดังนี้ (มานพ ชุ่มอุ่น, 2546 : 170-171)

1. กลยุทธ์ (Strategy or Purpose) หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการที่ควรจะเป็น (Customer Driven Strategy) หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จัดองค์กร ตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความ คล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่างๆเอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีกับผู้รับบริการ

3. พนักงาน (Staff or People) พนักงานในทุกๆระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การให้บริการจะต้องสรรหามาพัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนรูปแบบ การทำงาน ให้มี ลักษณะ Service-conscious คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

แนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความ เป็นเลิศด้านคุณลักษณะ ของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นแนวคิดที่เกิดจาก ความต้องการ ของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

3.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้ดังนี้

ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกศากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือการดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ (หรือเกิดความคาดหวัง ของผู้รับบริการในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุด ขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ผู้รับบริการหรือผู้รับบริการขององค์กรเป็นผู้บอกที่ดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือ และ ไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วน สมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุน ของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เด็ดขุนทด (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการกับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็น การได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบ บริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุดจากการใช้ บริการมีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งรวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่น ในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ไสว ชัยบุญเรือง (2555 : 10) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการ ของผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐาน ปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

คอร์รอล และเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton, 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 438) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึงการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตน ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นคุณลักษณะของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริง โดยผู้รับบริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง ต่อการบริการที่ได้รับ จะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

3.2 องค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 ปัจจัย

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของ ผู้รับบริการความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็นผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสม ปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ

ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพ บริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่าการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธีมีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะ และความรู้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐาน และทักษะในการให้บริการ แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด

สรุปแล้วการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลง ในทิศทางเพื่อสอดคล้องกับภารกิจด้วย ความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ไสว ชัยบุญเรือง, 2555 : 12)

เบอร์ลี (Berry, 1988 อ้างถึงใน ชูสิวรรณ บัวอินทร์, 2551 : 56) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อศึกษาปัจจัยที่จะตัดสินระดับคุณภาพของบริการในมุมมองของผู้รับบริการ โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ผู้รับบริการมักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- 1) ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability)
- 2) การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 3) ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญ
รู้จริง (Competence)
- 4) การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก (Access)
- 5) ความสุภาพ เคารพอนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดี
ของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 6) ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการทราบ
เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด (Communication)
- 7) ความเชื่อถือได้ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ (Credibility)
- 8) ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของผู้รับบริการในขณะที่ใช้บริการ (Security)
- 9) ความเข้าอกเข้าใจในผู้รับบริการ เอาใจผู้รับบริการมาใส่ใจตน (Customer
Understanding)
- 10) ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibles)
จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดี
เพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวก
และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

3.3 ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านบริการ ได้นำคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดี คือ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังคำกล่าวที่ว่า “ผู้รับบริการคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป

ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1) การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2) การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3) การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใส่ใจ พุดจาดีสุภาพ มีเมตริจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

ความพร้อมในการให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ได้ก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัยไม่รอนาน และความสบาย ได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและเมตริจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์สิ่งของ เครื่องใช้และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมีไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ใคร ก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้นอย่างสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลา และถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์และสุภาพสตรีก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีเมตริจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตรรวมไปถึงกิริยามารยาทเล็ก ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการ ให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์วิจัยในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงาน หรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

3.4 การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman and et. Al., 1990 : 21 – 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1) ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้น ๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับผู้รับบริการและหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

2) ด้านอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติผู้รับบริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของผู้รับบริการ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

3) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐานและบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่าองค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับผู้รับบริการไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

4) ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่าย และมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ที่ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไป มีเวลาปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาสุภาพที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจได้พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและอาจหมายถึง พนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับผู้รับบริการต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้สึกลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ โต้ตอบกับผู้รับบริการ การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าผู้รับบริการต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

6) ด้านการเข้าใจรู้จักผู้รับบริการจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ต้องจำผู้รับบริการประจำของตนเองได้

7) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะ ภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของ สิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

8) ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตรายความเสี่ยงและข้อสงสัย ความไม่มั่นใจต่าง ๆ

9) ด้านการตอบสนองความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและให้บริการในทันทีที่ทำให้ผู้รับบริการต้องรอ โดยเฉพาะ เนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

10) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

3.5 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การที่สร้างขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัสและใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมบริการนั้นเป็น อย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับ องค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ

1) ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) ผู้ให้บริการ (2) ผู้บริหาร และ (3) ผู้รับบริการ

1.1) ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นผู้รับบริการภายในองค์กร คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงานผู้ให้บริการทุกระดับจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อผู้รับบริการ มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน ให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยอื่นในองค์กร เดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกันทุกชั้นตอน โดยตระหนักรู้ว่ากระบวนการถัดไปเป็นผู้รับบริการของตนจนกระทั่งได้ ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

(1) Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

(2) Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

(3) Intention คือ ความจงใจกระทำการเป็นการกระทำของผู้ให้บริการ โดยรู้ และเข้าใจถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

1.2) ผู้บริหาร เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการเพราะเป็น ผู้บริหารโอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบ สำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้รับบริการออกมาให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

1.3) ผู้รับบริการถือว่าเป็นผู้รับบริการภายนอก เป็นผู้สัมผัสบริการ ซึ่งเป็น Out Put ของกระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ เกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาท มีความสามารถในการสื่อสารมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงบริการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2) เครื่องมืออุปกรณ์ประกอบด้วย สถานที่ยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการ ที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิแสง สี เสียง สะอาด สะดวก เหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

3.) ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อยคือ ระบบบริการ และระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุดสถานที่บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ การมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

4. บุคลากรผู้ให้บริการ

1) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ งานบริการเป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องติดต่อกับผู้รับบริการตลอดเวลา ดังนั้นนอกจากจะเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีแล้วควรมีคุณสมบัติด้านอื่น ๆ (เบญจมาภา เจนการ, 2548: 129) ดังนี้

1.1) เป็นผู้ที่เข้าใจ ยอมรับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร และต้องพัฒนาตนเองให้มี ความรู้ มีทักษะทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย

1.2) ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปด้วยดี

1.3) เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมชาย กิจยรรยง (2555 : 71) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของการผู้ให้บริการไว้ดังนี้

(1) รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบการบริการชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้อง ค้ำครองให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ

(2) รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่องงานของตนเองและใกล้เคียง

(3) มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือดูแลหรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น

(4) ความอดทน สนใจ คือ เป็นผู้ที่บริการให้กับผู้รับบริการด้วยความอดทนต่อสภาพ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น

(5) มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกตหรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ

(6) มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริง สดใสในการที่จะให้บริการด้วย บรรยากาศที่ดี และมีความราบรื่น

(7) มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จากผู้รับบริการที่เราไม่คาดว่าจะเป็น

(8) ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการเกิดจากเพิ่มงานที่มีการประสานงานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคลจากแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

(9) เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูลหรือช่วยจำแทนเรา

(10) น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้รับบริการ

2) การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้อ อื่น ๆ อีก ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555 : 13-14)

2.1) ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2.2) มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมี ความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

2.3) ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความหวังใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือ ผู้รับบริการ

2.4) ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

2.5) ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยน วิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

2.6) ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงาน ที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาท จากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจก้าว่าร้ายกิริยามารยาท ไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

2.7) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติอาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2.8) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

2.9) มีการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการหรือผู้รับบริการ ด้วยการยกย่องว่า “ผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด

3) การปฏิบัติตนในการให้บริการ

3.1) ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วง เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น หน้าตาสดใส การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

3.2) ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำ ชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียงมีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิอาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

3.3) ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้นต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เคร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

5. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์กร

5.1 ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก

การวิเคราะห์ SWOT เป็นเทคนิคที่มีประโยชน์ในการทำ ความเข้าใจจุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กร เพื่อการระบุโอกาสที่เปิดให้และอุปสรรคที่องค์กรต้องประสบ การนำ SWOT มาใช้ในการวิเคราะห์สถานะขององค์กร เพื่อหาจุดเด่นที่สามารถอยู่อย่างยั่งยืนได้ หรือใช้ในบริบทของส่วนบุคคลจะช่วยให้พัฒนาความสามารถในอาชีพด้วยการวิเคราะห์โอกาสที่ดีที่สุดของการใช้ประโยชน์จากความสามารถที่มีอยู่ การวิเคราะห์ใน 4 องค์ประกอบ

มีประโยชน์ในการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร รวมถึงโอกาสและภัยคุกคามที่บริษัทจะต้องเจอซึ่งจะช่วยลดการคุกคามจากภายนอก และใช้ความได้เปรียบที่เป็นไปได้ที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของโอกาสที่สามารถใช้ได้ การวิเคราะห์ SWOT สามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์หรือเพิ่มความซับซ้อน ให้มากขึ้น ด้วยการใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์กลยุทธ์ขององค์กรอย่างจริงจัง หรือจะใช้ SWOT เพื่อใช้วิเคราะห์ธุรกิจในอนาคตของคู่แข่งได้ ซึ่งอาจจะนำเครื่องมือด้านการวิเคราะห์ การตลาด และการวิเคราะห์ด้านการเงิน มาช่วยสนับสนุน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือด้านการวิเคราะห์การตลาด และการวิเคราะห์ด้านการเงิน มาเปรียบเทียบกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม อีกครั้ง เพื่อจะได้ให้เกิดความแม่นยำและเที่ยงตรงเพียงพอที่จะนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ขององค์กรได้ต่อไป

เขาวรัตน์ เตมียกุล (2555 : online) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการวิเคราะห์ SWOT Analysis หมายถึง การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ขององค์กร เพื่อการวางแผน ป้องกันความผิดพลาดและปรับปรุงพัฒนาให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดย SWOT เป็นอักษร 4 ตัว ที่ย่อมาจากคำที่มีความหมายสำคัญ ดังนี้

S : Strength (จุดแข็ง) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงานโดยวิเคราะห์ จากสิ่งแวดล้อมภายในว่ามีส่วนดีความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ ส่วนที่ส่งเสริมความสำเร็จ ซึ่งจะพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารระบบข้อมูล กำลังคน การเงิน ภาวลักษณะ ภูมิปัญญา ท้องถิ่น

W : Weakness (จุดอ่อน) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน ซึ่งวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายในว่ามีส่วนเสียความอ่อนแอ ข้อด้อยข้อจำกัด ความไม่พร้อม ซึ่งจะพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่นเดียวกับจุดแข็ง

O : Opportunity (โอกาส) หมายถึง การศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีสภาพ เช่นไร เหตุการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นโอกาสอันดีต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี

T : Threat (อุปสรรค) หมายถึง การศึกษาสภาพแวดล้อมนอกที่เป็นภัยคุกคาม ก่อให้เกิดผลเสีย หรือเป็นข้อจำกัดต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

รูปแบบในการวิเคราะห์ SWOT

จิรภัทร ชูศิลป์ ทอง (2549: 13) ได้อธิบายและยกตัวอย่างการวิเคราะห์ ดังนี้

จุดแข็ง : Strengths คืองานที่เราถนัด ทำแล้วมีความสุข หรือเป็นงานที่โดดเด่น ชุมชนชื่นชอบ อะไรที่ชุมชนมี ความต้องการให้เราทำซ้ำอีก และดูว่าเรามีความพร้อมในด้านใดบ้าง ทรัพยากร เครื่องมือ แรงงาน

จุดอ่อน : Weaknesses ยกตัวอย่างเช่น งานที่เราไม่สบายใจที่จะทำหรือความต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือจากใคร ก็ได้ หรือทักษะบางอย่างที่เรายังไม่มั่นใจที่จะลงมือทำ ขาดองค์ประกอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

อุปสรรค : Threats ตัวอย่างเช่น ใครคือคู่แข่งที่ทำได้ดีกว่าเรา ถ้าสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงจะทำให้แผนโครงการเรามีปัญหาหรือไม่ เป็นต้น

โอกาส : Opportunities มองคาดการณ์ไปภายภาคหน้าว่าโอกาสที่กำลังจะเกิดขึ้นที่จะทำให้เราประสบความสำเร็จ คืออะไร มีเครื่องมือใหม่ที่ได้รับการสนับสนุนหรือไม่ มีช่องว่างทางการตลาดที่เรามองเห็นอย่างไร หรือเครือข่ายใด ๆ ที่มีศักยภาพทำให้งานสำเร็จได้ง่ายขึ้นหรือไม่ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาความเป็นไปได้ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางการเงิน การตลาด การผลิต เทคโนโลยี รวมไปถึงทางวิศวกรรม

5.2 การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์แบบแมทริกซ์ (TOWS matrix)

ทฤษฎีการนำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค มาวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบแมทริกซ์ (TOWS matrix) TOWS เป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่เน้นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ในขณะที่ SWOT จะเน้นทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งเครื่องมือทั้ง 2 นี้จะให้ผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางเมทริกซ์ การวิเคราะห์ที่มักเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกโดย TOWS Matrix ช่วยให้คิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สามารถติดตาม และมีผลกระทบต่อโดยตรงจากสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) จากสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) ดังตารางภาพแสดงเมทริกซ์



ภาพที่ 2.2 การวิเคราะห์กลยุทธ์ TOWS

ที่มา: <https://www.dailytech.in.th/tows-matrix>

สำหรับการใช้งานเครื่องมือ TOWS นั้น มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 : พิมพ์ตาราง SWOT Worksheet และนำมาประชุมระดมสมองร่วมกัน เพื่อปฏิบัติการวิเคราะห์ TOWS / SWOT ทำการบันทึกผลการวิจัยและข้อมูลที่คัดสรรแล้ว ในตาราง SWOT Analysis ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจในปัจจัยจุดแข็ง จุดอ่อน และรวมทั้งโอกาสและอุปสรรค

ขั้นที่ 2 : พิมพ์ตาราง TOWS Analysis (ตัวอย่างด้านล่าง) และสำเนาข้อมูลสรุป จาก SWOT ให้เป็นเขตพื้นที่ตาราง

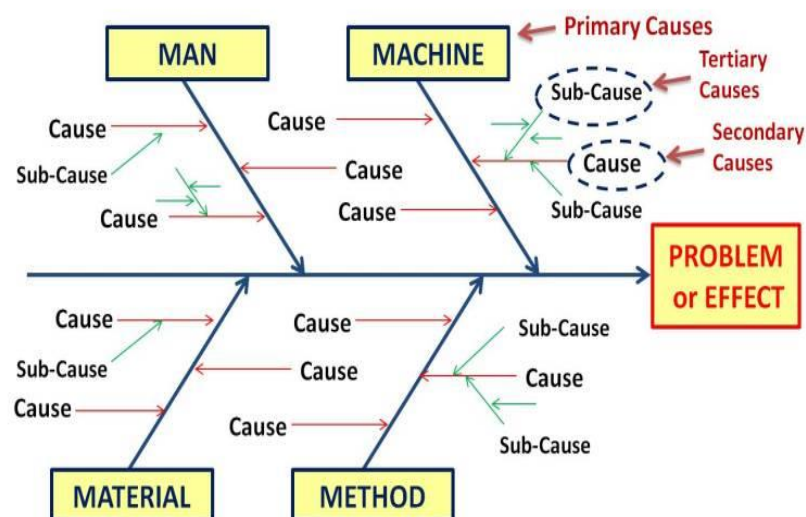
ขั้นที่ 3 : การรวมกันของแต่ละปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นวิธีการที่คุณสามารถใช้ในการสร้างตัวเลือกเชิงกลยุทธ์ที่ดี

ขั้นที่ 4 : การประเมินตัวเลือกที่ได้สร้างขึ้นและระบุคนที่ให้ประโยชน์สูงสุดและดีที่สุด ให้บรรลุภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร สิ่งเหล่านี้จะช่วยเพิ่มตัวเลือกกลยุทธ์อื่น ๆ ที่กำลังพิจารณา

5.3 ทฤษฎีแผนผังเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

ผังแสดงเหตุและผล อาจเรียกลย่อ ๆ ว่า “ผังก้างปลา” หรือถ้าเรียกเป็นภาษาอังกฤษ อาจใช้ตัวย่อว่า CE Diagram ซึ่งมีนิยามปรากฏในมาตรฐานของญี่ปุ่นหรือ JIS Standards (Japanese Industrial Standards) ในมาตรฐาน JIS ได้ระบุนิยามของ CE Diagram ไว้ดังนี้ คือ ผังที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางคุณภาพกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องคำอธิบาย คุณสมบัติหรือคุณลักษณะทางคุณภาพ (Quality Characteristics) คือผลที่เกิดขึ้นจากเหตุ ซึ่งก็คือปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นต้นเหตุของคุณลักษณะอันนั้น หรืออาจจะกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นแผนผังที่ใช้ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุต่าง ๆ ว่ามีอะไรบ้างที่มาเกี่ยวข้องกัน สัมพันธ์ต่อเนื่องกันอย่างไร จึงทำให้ผลปรากฏตามมาในขั้นสุดท้าย โดยการระดมความคิดอย่างเป็นอิสระของทุกคน ในกลุ่มกิจกรรมด้านการควบคุมคุณภาพ โดยทฤษฎีดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

CAUSE AND EFFECT DIAGRAM



ภาพที่ 2.3 แผนผังเหตุและผล

ที่มา : <https://techqualitypedia.com/fishbone-diagram- ishikawa-diagram/>

1) ผังแสดงเหตุและผล (Cause-and-Effect Diagram) หรือผังก้างปลา (Fishbone Diagram) บางครั้งเรียกว่า Ishikawa Diagram ซึ่งเรียกตามชื่อของ Dr.Kaoru Ishikawa ผู้ซึ่งเริ่มนำผังก้างปลาในปี ค.ศ.1953 เป็นผังก้างปลาที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางคุณภาพกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) เป็นแผนภูมิที่ใช้แสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความบกพร่องกับปริมาณความสูญเสียที่เกิดขึ้น

3) กราฟ (Graphs) คือภาพลายเส้น แท่ง วงกลม หรือจุดเพื่อใช้แสดงค่าของข้อมูลว่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลหรือแสดงองค์ประกอบต่างๆ

4) แผ่นตรวจสอบ (Checksheet) คือแบบฟอร์มที่มีการออกแบบช่องว่างต่าง ๆ ไว้เพื่อใช้บันทึกข้อมูลได้ง่าย และสะดวก

5) ฮิสโตแกรม (Histogram) เป็นกราฟแท่งที่ใช้สรุปการอนุมาน (Inference) ข้อมูลเพื่อที่จะใช้สรุปสถานภาพของกลุ่มข้อมูลนั้น

6) ผังการกระจาย (Scatter Diagram) คือผังก้างปลาที่ใช้แสดงค่าของข้อมูลที่เกิดจากความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวว่ามีแนวโน้มไปในทางใด เพื่อที่จะใช้หาความสัมพันธ์ที่แท้จริง

7) แผนภูมิควบคุม (Control Chart) คือแผนภูมิที่มีการเขียนขอบเขตที่ยอมรับได้ของคุณลักษณะตามข้อกำหนดทางเทคนิค (Specification) เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการควบคุมกระบวนการผลิต โดยการติดตามและตรวจจับข้อมูลที่ออกนอกขอบเขต (Control limit) นับว่าในปัจจุบันนี้แนวความคิดของการควบคุมคุณภาพ ได้ถูกเผยแพร่และนิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลกในหลากหลายองค์กร ทุกระดับชั้นไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน หรือคนงาน ระดับปฏิบัติการ ชายหรือหญิง พนักงานประจำหรือลูกจ้างชั่วคราว โดยมีจุดประสงค์เดียวกัน เพื่อนำมาซึ่งคุณภาพของสินค้าและบริการอันเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction) ซึ่งมีใช้ความพึงพอใจขององค์กร (Company satisfaction) แต่เพียงอย่างเดียว

ประโยชน์ของการใช้ผังก้างปลา

1) ใช้เป็นเครื่องมือในการระดมความคิดจากสมองของทุกคนที่เป็นสมาชิกกลุ่มคุณภาพอย่างเป็นหมวดหมู่ ซึ่งได้ผลมากที่สุด

2) แสดงให้เห็นสาเหตุต่าง ๆ ของปัญหาของผลที่เกิดขึ้นที่มีมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัญหาสำคัญที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไข

3) แผนผังก้างปลาสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ได้มากมาย ทั้งในหน้าที่การงาน สังคม แม้กระทั่งชีวิตประจำวัน วิธีสร้างผังก้างปลาแสดงเหตุและผล การสร้างผังก้างปลาแสดงเหตุและผลที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาได้จริง ๆ นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้ที่สามารถสร้างผังก้างปลาได้อย่างถูกต้องคือผู้ที่มีโอกาสแก้ปัญหาทางคุณภาพได้อย่างถูกต้อง เช่นกัน โครงสร้างของผังก้างปลา ผังก้างปลาหรือผังก้างปลาแสดงเหตุและผล ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

ส่วนโครงกระดูกที่เป็นตัวปลา ซึ่งได้รวบรวมปัจจัย อันเป็นสาเหตุของปัญหา และส่วนหัวปลา ที่เป็นข้อสรุปของสาเหตุที่กลายเป็นตัวปัญหา โดยตามความนิยมจะเขียนหัวปลา อยู่ทางขวามือและตัวปลา (หางปลา) อยู่ทางซ้ายมือเสมอ

ขั้นตอนการสร้างผังก้างปลา

ขั้นที่ 1 กำหนดลักษณะคุณภาพที่เป็นปัญหาทั้งหมดที่พบ

ขั้นที่ 2 เลือกเอาคุณลักษณะที่เป็นปัญหามา 1 อย่าง แล้วเขียนลงทางขวามือของกระดาษ พร้อมตีกรอบสี่เหลี่ยม

ขั้นที่ 3 เขียนก้างปลาจากซ้ายไปขวาโดยเริ่มจากกระดูกสันหลังก่อน

ขั้นที่ 4 เขียนสาเหตุหลัก ๆ เดิมลงบนเส้นกระดูกสันหลังทั้งบนและล่าง พร้อมกับตีกรอบสี่เหลี่ยมเพื่อระบุสาเหตุหลัก

ขั้นที่ 5 ในก้างใหญ่ที่เป็นสาเหตุหลักของปัญหา ให้ใส่ก้างรองลงไป ที่แต่ละปลายก้างรอง ให้ใส่ข้อความที่เป็นสาเหตุรองของแต่ละสาเหตุหลัก

ขั้นที่ 6 ในแต่ละก้างรองที่เป็นสาเหตุรอง ให้เขียนก้างย่อย ที่เข้าใจว่าจะเป็นสาเหตุย่อย ๆ ของสาเหตุรองอันนั้น

ขั้นที่ 7 พิจารณาทบทวนว่าการใส่สาเหตุต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันตามระดับชั้น ถูกต้องหรือไม่ แล้วใส่ข้อมูลเพิ่มเติมให้ครบถ้วน

ข้อสังเกตในการนำผังก้างปลาไปใช้

1) ก่อนสรุปปัญหาควรใส่น้ำหนักหรือคะแนนให้กับปัจจัยสาเหตุแต่ละตัว เพื่อจะได้ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (Setting Priority) ก่อนนำไปปฏิบัติต่อไป ควรอาศัยข้อมูลสถิติหรือตัวเลขในการพิจารณาใส่น้ำหนักหรือให้คะแนนความสำคัญของปัจจัยสาเหตุ พยายามเลี่ยงการใช้ความรู้สึกของตนเอง (ยกเว้นกรณีไม่มีข้อมูลสนับสนุน ก็อาจจะอาศัยประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ)

2) ขณะใช้ผังก้างปลา ก็ให้ทำการปรับปรุงแต่งเติมแก้ไขอย่างต่อเนื่องด้วย เพราะผังก้างปลาที่เขียนครั้งแรกอาจจะไม่สมบูรณ์ แต่เมื่อนำไปใช้แก้ปัญหาแล้วอาจจะได้ข้อมูลและข้อเท็จจริงมากขึ้นมาอีกมาก และอาจจะไปหักล้างความเข้าใจแต่เดิมก็ได้ การปรับปรุงไปเรื่อย ๆ จึงเป็นการบันทึกผลการศึกษาค้นคว้าประกอบการแก้ไขปัญหาในการผลิตที่ดี (ที่มา: <http://oflineweb1.blogspot.com>)

5.4 ทฤษฎีการกำหนดกลยุทธ์

องค์กรต้องทำการวางแผนกลยุทธ์ หรือวางแผนทางการดำเนินงานซึ่งประเภทกลยุทธ์แยกได้ 3 ประเภท ตามระดับองค์กร ดังนี้

1) กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่ครอบคลุมและบ่งบอกถึงกลยุทธ์โดยรวม และทิศทางในการแข่งขันของ องค์กรว่า องค์กรจะมีการพัฒนาไปสู่ทิศทางใด จะดำเนินงานอย่างไร และจะจัดสรรทรัพยากรไปยังแต่ละหน่วยขององค์กรอย่างไร เช่น การดำเนินธุรกิจแบบครบวงจร การขยายตัวไปในธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกันเลย เป็นต้น

2) กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy) เป็นการกำหนดกลยุทธ์ในระดับที่ย่อยลงไป จะมุ่งปรับปรุงฐานะการแข่งขันขององค์กรกับคู่แข่ง และระบุถึงวิธีการที่องค์กรจะใช้ในการแข่งขัน มุ่งปรับปรุงฐานะการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ให้สูงขึ้น โดยอาจรวมกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่คล้ายกัน ไว้ด้วยกัน ภายในหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Unit - SBU) เดียวกัน กลยุทธ์ระดับธุรกิจของ SBU นี้จะมุ่งการเพิ่มกำไร (Improving Profitability) และขยายการเติบโต (Growth) ให้มากขึ้น บางครั้งจึงเรียกกลยุทธ์ในระดับนี้ว่ากลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive Strategy) ซึ่งโดยทั่วไปจะมีอยู่ 3 กลยุทธ์ คือ การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (Cost Leadership) การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) และการจำกัดขอบเขตหรือการมุ่งเน้นหรือการรวมศูนย์ (Focus Strategy)

3) กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ (Operational Strategy) เป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่ครอบคลุมวิธีการในการแข่งขัน แก่ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน (Function) ต่าง ๆ มุ่งเน้นให้แผนงานตามหน้าที่พัฒนากลยุทธ์ขึ้นมา โดยอยู่ภายใต้กรอบของกลยุทธ์ระดับองค์กรและกลยุทธ์ระดับธุรกิจ เช่น แผนการผลิต แผนการตลาด แผนการดำเนินงานทั่วไป แผนการด้านทรัพยากรบุคคล แผนการเงิน เป็นต้น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

ทยาตา รัตนภิญโญวานิชและคณะ (2566) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 84.96 ($\bar{X}=4.25$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.19 ($\bar{X}=4.31$) รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.64 ($\bar{X}=4.28$) ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับบริการ (Assurance) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 85.55 ($\bar{X}=4.28$) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 84.68 ($\bar{X}=4.25$) และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 82.74 ($\bar{X}=4.14$)

จूरिพร ทองทะวัย (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing) มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการพัฒนาระบบงานจากภายนอกองค์กร กรอบแนวคิดของงานวิจัยมีพื้นฐานมา ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการของ Yoon and Hyunsuk (2004) ประกอบด้วย 6 มิติ คือ ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าใจ (Empathy) กระบวนการ (Process) และ การศึกษา (Education) เครื่องมือวัดคุณภาพนี้ ปรับปรุงมาจาก SERVQUAL ของ Parasuramam, Ziethaml, and Berry (1990)

ส่วน TAM เป็นเครื่องมือวัดการยอมรับการใช้เทคโนโลยี พัฒนาโดย Davis (1989) TAM ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ (Perceived of Usefulness) และการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived Ease of Use) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานี้คือ องค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่เคยใช้บริการจากภายนอกเพื่อพัฒนาระบบงานเพราะองค์กรเหล่านี้จะสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการภายนอกได้อย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนสิ้นสุดกระบวนการ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามโดยวิธี Mail Survey ไปทั้งหมด 400 องค์กร ได้รับการตอบกลับและเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 78 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 19.5

ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า BTS โดยผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เป็นต้น สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการ รถไฟฟ้ามาก่อนมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้ามากที่สุด และด้านสังคมและประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการดำเนินชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับเวลามากที่สุด และในด้านความพึงพอใจ พบว่า พึงพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับมากที่สุด

ดำริ สถิตเสมากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยนี้จะประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต

เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคจำนวน 220 คน ที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

สายฝน เลิศพิทักษ์ธรรม (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ ตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุเฉลี่ยในช่วงระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15,001 –30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการของเครือข่าย TRUE มากที่สุด อุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต คือ มือถือ/ แท็บเล็ต ระยะเวลารวมในการเข้า อินเทอร์เน็ตวันละมากกว่า 3 ชั่วโมง ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเวลา 19.00 -00.59 กิจกรรมในการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ดูหนัง/ฟังเพลงและการสนทนาออนไลน์ ผลวิเคราะห์ตาม สมมติฐานพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมกับด้านความเอาใจใส่ และภาพลักษณ์ตราสินค้า มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านการตอบสนองและด้านการให้ความเชื่อมั่น พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ยาคุบิและริคกิ (Yaghoubi & Rigi, 2017) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์จากมุมมองของผู้บริหาร: กรณีศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เป็นกรณีศึกษาเชิงประจักษ์ คือ การระบุและจัดอันดับปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการบริการคุณภาพอิเล็กทรอนิกส์จากมุมมองของผู้บริหารในองค์กรด้านเทคนิคและการฝึกอบรมวิชาชีพ (TVTO) ของจังหวัดเตหะราน ประการแรกปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในคุณภาพ e-service ถูกระบุโดย เทคนิค Delphi จากนั้นระบบจะคำนวณโดยใช้กระบวนการเรียงลำดับชั้นการวิเคราะห์ (AHP) AHP สามารถใช้เป็นกรอบในการปรับปรุงคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัย เชิงบรรยาย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์ 6 ข้อ (การให้บริการประสิทธิภาพขององค์กรการออกแบบเว็บไซต์การรักษาความปลอดภัย ประโยชน์ของ ข้อมูลและความพึงพอใจของลูกค้า) และเกณฑ์ย่อย 25 ข้อมีผลในการปรับปรุงคุณภาพของบริการ อิเล็กทรอนิกส์ในด้านระบบอาคารอัจฉริยะและหน่วยงานพัฒนา ยิ่งไปกว่านั้น การให้บริการเป็นเกณฑ์ อันดับสูงสุดรองลงมาคือความพึงพอใจของลูกค้า ประโยชน์ของข้อมูล และประสิทธิภาพขององค์กร ความปลอดภัยเป็นเกณฑ์อันดับต่ำสุด

ราหะยู ยูตามิ และรุทฟีร์ (Rahayu Utami & Luthfi, 2018) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ คุณภาพจากมุมมองของผู้ใช้ในการพัฒนาเว็บไซต์ คุณภาพของบริการเว็บไซต์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแบรนด์ ผ่านการประเมินและสามารถหาทางแก้ไข ในงานวิจัยนี้ได้ทำการประเมินเว็บไซต์ วิทยุ 92.3 MQ FM Jogja สำหรับการพัฒนาเว็บไซต์ วิธีการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ การปรับปรุง คุณภาพเว็บซึ่งนำมาจากนักวิจัยก่อนหน้านี้ จากนั้นจึงได้มีการปรับตัวแปรตามประเภทของเว็บไซต์มีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการตัดสินใจจากการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้จัดการวิทยุและนักพัฒนาเว็บไซต์วิทยุ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าในกรณีที่ตัวแปรเสริมความสัมพันธ์ และความสามารถในการใช้งานมีผลต่อความสนใจของผู้ใช้ในการเข้าถึงเว็บไซต์ จากผลของข้อมูล แบบสอบถามที่แจกจ่ายให้กับผู้ฟังวิทยุที่ภักดีและประชาชนทั่วไปนำมารวมไว้ในแผนภาพการวิเคราะห์ประสิทธิภาพความสำคัญ (IPA) จุดมุ่งหมายในการได้รับบริการที่มีลำดับความสำคัญซึ่งต้องได้รับการแก้ไขทันที่ที่ดั่งนั้นปัญหา คือ หวังว่าจะได้รับการออกอากาศและหน้าตาอันไหลลื่นและหน้ารายการวิทยุความคาดหวังของผู้ใช้เป็นข้อจำกัด ที่ต้องตระหนักเนื่องจากระบบเว็บไซต์ที่ใช้ไม่ได้รับการสนับสนุนเพื่อเพิ่มคุณสมบัติในการใช้งาน

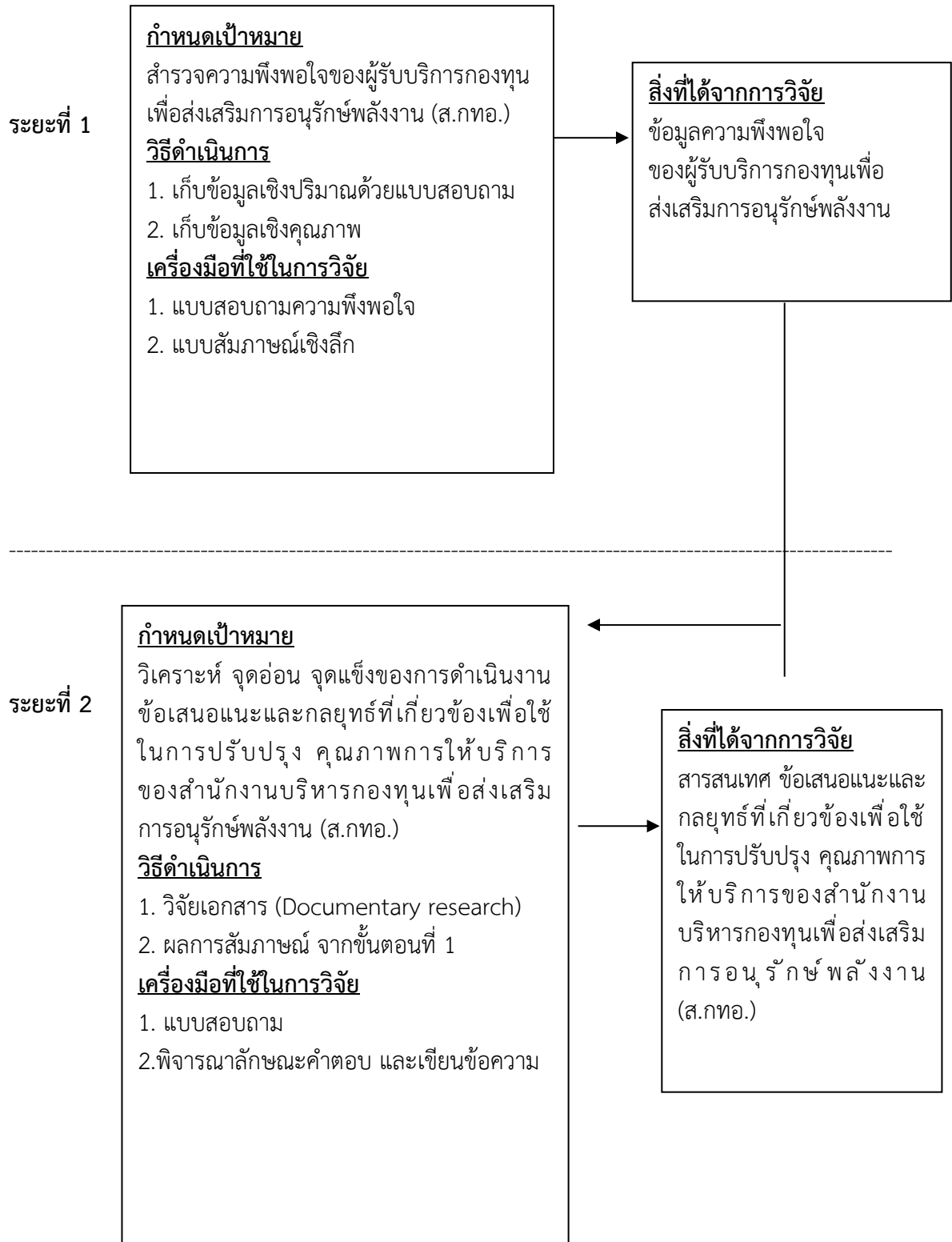
วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน 2) เพื่อวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ระยะที่ 2 วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ด้วยการวิจัยเอกสาร และผลการสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนที่ 1

โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาดังแผนภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุน
 เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Rerearch) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ประชากร คือ ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้ยื่นขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งที่ได้รับการจัดสรรเงินและไม่ได้รับการจัดสรรเงินปีงบประมาณ 2565 และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ปีงบประมาณ 2565 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,571 โครงการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| กลุ่ม | จำนวนผู้ขอ | ผู้ที่ได้รับการจัดสรรเงิน | ผู้ที่ไม่ได้รับจัดสรรเงิน | ผู้รับผลกระทบ |
|------------|--------------|---------------------------|---------------------------|---------------|
| 1-6 | 320 | 78 | 242 | 573 |
| 7 | 1,251 | 982 | 269 | |
| รวม | 1,571 | 1,060 | 511 | 573 |

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้ยื่นขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งที่ได้รับการจัดสรรเงินและไม่ได้รับการจัดสรรเงินปีงบประมาณ 2565 และกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ปีงบประมาณ 2565 ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบค่า จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณสัดส่วนโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 500 คน

2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้ยื่นขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งที่ได้รับการจัดสรรเงินและไม่ได้รับการจัดสรรเงินปีงบประมาณ 2565 จำนวน 30 คน

เนื่องจากในปี 2567 ใช้ข้อมูลผู้รับบริการในปี 2565 ที่ไม่ซ้ำกับการสำรวจเมื่อปี 2566 กอปรขอขยายของการลงนามข้อตกลงสัญญา จะต้องเก็บข้อมูลไม่น้อยกว่า 500 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 532 คน

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

| ข้อมูลเชิงปริมาณ | | | สัมภาษณ์ เชิงลึก | รวม |
|------------------|-----------------|---|---------------------|-----|
| ผู้ที่ได้รับทุน | ที่ไม่ได้รับทุน | ผู้รับผลกระทบ (ไม่ระบุปีงบประมาณที่ ได้รับ) | | |
| 90 | 17 | 395 | 30 | 532 |

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การออกแบบและจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนฯ ในด้านต่างๆ โดยต้องครอบคลุมประเด็นที่กำหนด

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากการสังเคราะห์ประเด็นจากแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งที่ได้รับการสนับสนุน และไม่ได้รับการสนับสนุนกับตัวชี้วัดความพึงพอใจ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะการใช้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น จำนวน 50 ข้อ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับทุน และด้านการเข้าใจผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในนโยบายและการดำเนินงานของสำนักงานบริหารกองทุน ขั้นตอนการขอรับทุน และการดำเนินโครงการและการติดตามโครงการ จำนวน 3 ด้านรวมทั้งสิ้น จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดให้ผู้รับบริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมได้ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอื่นๆ

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วตรวจสอบคุณภาพ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity และความถูกต้องทางภาษา) โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ทางจิตวิทยา และการวัดประเมินผล ให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินให้คะแนนความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ตั้งแต่ 0.66 และมีการปรับข้อคำถามบางข้อเพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
4. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 96) และดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยเก็บข้อมูลรวบรวมจากผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

1.1 ได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ในระหว่างวันที่ 26 มกราคม 2567 – 26 เมษายน 2567

1.2 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

1.3 นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1.4 ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.4.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนน การตอบความพึงพอใจ ดังนี้

| | | |
|-----------------|----------|---------|
| ระดับน้อยที่สุด | กำหนดให้ | 1 คะแนน |
| ระดับน้อย | กำหนดให้ | 2 คะแนน |
| ระดับปานกลาง | กำหนดให้ | 3 คะแนน |
| ระดับมาก | กำหนดให้ | 4 คะแนน |
| ระดับมากที่สุด | กำหนดให้ | 5 คะแนน |

1.4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4.3 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

| | | |
|-----------------------|---------|------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

1.5 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

2. การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept interview)

เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติที่เป็นผู้ขอรับทุนในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 30 คน มีวิธีการดำเนินการดังนี้

1) ติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อขอสัมภาษณ์ล่วงหน้า หากผู้รับการสัมภาษณ์ยินยอมที่จะให้สัมภาษณ์ จะนัดหมายวัน เวลา ในการขอสัมภาษณ์ล่วงหน้า

2) เตรียมการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีผู้ช่วยวิจัย 2 ท่าน โดยกำหนดให้มีการช่วยบันทึกการสัมภาษณ์ 1 ท่านและผู้ช่วยทั่วไป 1 ท่าน

3) ดำเนินการสัมภาษณ์

4) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทป วิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปผลข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติดังนี้

1.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2552: 79)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.3 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุมทุกกลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มผู้ยื่นขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับจัดสรรเงินและกลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

$$\frac{(\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด}) \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

ระยะที่ 2 วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ใช้แนวคิดการพัฒนากลยุทธ์ของ Wheelen and Hunger (2004) ประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์ SWOT หมายถึง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเพื่อให้ทราบ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค

2) การกำหนดกลยุทธ์ หมายถึง การกำหนดวิธีการดำเนินงานที่ผ่านการวางแผนอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. นำผลการวิจัยจากระยะที่ 1 วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ด้วยการวิจัยเอกสาร และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์

2. วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

3. ร่างกลยุทธ์การให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ TOWS Matrix ดังนี้

3.1.1 จับคู่จุดแข็ง-โอกาส (SO) กำหนดกลยุทธ์ที่เสริมจุดแข็ง และเสริมโอกาส

3.1.2 จับคู่จุดแข็ง-อุปสรรค (ST) กำหนดกลยุทธ์ที่เสริมจุดแข็งและหลีกเลี่ยง อุปสรรค

3.1.3 จับคู่จุดอ่อน-โอกาส (WO) กำหนดกลยุทธ์เพื่อลดจุดอ่อนและเสริมโอกาส

3.1.4 จับคู่จุดอ่อน-อุปสรรค (WT) กำหนดกลยุทธ์เพื่อลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยง อุปสรรค

3.2 ร่างกลยุทธ์การให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ฉบับที่ 1

4. ประเมินร่างการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ครั้งที่ 1 โดยดำเนินการ ดังนี้

4.1 ประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของร่างกลยุทธ์โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นรายบุคคล จำนวน 5 คน

4.2 นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์เป็นการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ฉบับที่ 2

5. ประเมินร่างกลยุทธ์การให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ครั้งที่ 2 โดยดำเนินการ ดังนี้

5.1 จัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 7 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างกลยุทธ์การให้บริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ฉบับที่ 2

5.2 นำผลการสนทนากลุ่มมาปรับปรุง แก้ไขกลยุทธ์การให้บริการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ที่เก็บด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ความถี่ และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการจัดสรรเงินและกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ ประจำปีงบประมาณ 2567 (การสำรวจในครั้งนี้สำรวจจาก ผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการจัดสรรเงินและกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ ปีงบประมาณ 2565 โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ซ้ำกับการสำรวจในปีงบประมาณ 2566) แบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการจัดสรรเงิน ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ประจำปีงบประมาณ 2565

ตอนที่ 3 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการจัดสรรเงิน ประจำปีงบประมาณ 2565

ระยะที่ 2 ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานปัจจุบัน ข้อเสนอแนะและกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการจัดสรรเงิน ประจำปีงบประมาณ 2567

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ภูมิภาคที่ไม่ได้รับทุน กลุ่มงานที่ได้รับทุน ปีที่ได้รับทุน การยื่นขอรับทุนใน 1-2 ปี และช่องทางข้อมูลข่าวสาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานโดยจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| 1. เพศชาย | 62 | 57.94 |
| 2. เพศหญิง | 45 | 42.06 |
| รวม | 107 | 100.00 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อมูลของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานจากสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวนทั้งหมด 107 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.94 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.06

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานโดยจำแนกตามช่วงอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|------------|---------------|
| 1. 21-30 ปี | 4 | 3.74 |
| 2. 31-40 ปี | 21 | 19.63 |
| 3. 41 ปี ขึ้นไป | 82 | 76.64 |
| รวม | 107 | 100.00 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้อมูลของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานจากสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวนทั้งหมด 107 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.64 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.63 และน้อยที่สุดคือ อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.74

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานโดยจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|---------------|
| 1. ธุรกิจส่วนตัว | 1 | 0.93 |
| 2. นักการเมืองท้องถิ่น | 3 | 2.80 |
| 3. ประชาชน/ชาวบ้าน/เกษตรกร | 4 | 3.75 |
| 4. ลูกจ้าง | 5 | 4.67 |
| 5. ข้าราชการ/พนักงานราชการ | 94 | 87.85 |
| รวม | 107 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อมูลของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน สำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวนทั้งหมด 107 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 87.85 รองลงมา เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 4.67 เป็นประชาชน/ชาวบ้าน/เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 3.75 นักการเมืองท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 2.80 และน้อยที่สุดคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 0.93

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานโดยจำแนกตามภูมิลำเนา

| ภูมิลำเนา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|---------------|
| 1. กรุงเทพฯและปริมณฑล | 4 | 3.74 |
| 2. ภาคกลาง | 19 | 24.30 |
| 3. ภาคเหนือ | 26 | 14.95 |
| 4. ภาคตะวันออก | 3 | 2.80 |
| 5. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 39 | 36.45 |
| 6. ภาคใต้ | 16 | 17.76 |
| รวม | 107 | 100.00 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานจากสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ประจำปี 2565 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 36.45 รองลงมาคือ ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.30 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 17.76 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 14.95 กรุงเทพฯและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 3.74 และน้อยที่สุดคือภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละเหตุผลที่ไม่ได้รับทุนของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

| เหตุผลที่ไม่ได้รับทุน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1. ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการฯ/คณะกรรมการกองทุนฯ | 83 | 77.57 |
| 2. ไม่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการฯ/คณะกรรมการกองทุนฯ | 17 | 15.89 |
| 3. ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการฯ แต่ขอยกเลิกการยื่นขอรับทุนสนับสนุน(ข้อมูลไม่สมบูรณ์) | 7 | 6.54 |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นผู้ผ่านการพิจารณาจัดสรรทุนประจำปีงบประมาณ 2565 คิดเป็นร้อยละ 77.57 รองลงมาคือ ไม่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการฯ/คณะกรรมการกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ 15.89 และขอยกเลิกการยื่นขอรับทุนสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 6.54

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละกลุ่มงานของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

| กลุ่มงานที่ได้รับทุน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| 1. กลุ่มงานส่งเสริมอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนเศรษฐกิจฐานราก | 83 | 77.57 |
| 2. กลุ่มงานสนับสนุนนโยบายอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน | 7 | 6.54 |
| 3. ไม่ผ่านการพิจารณา | 17 | 15.89 |

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มงานของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานที่ได้รับทุนสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มงานส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนเศรษฐกิจฐานราก คิดเป็นร้อยละ 77.57 รองลงมาคือ กลุ่มงานส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน คิดเป็นร้อยละ 6.54 และโครงการที่ไม่ผ่านการพิจารณา คิดเป็นร้อยละ 15.89

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานในการยื่นขอทุนสนับสนุนภายใน 1-2 ปี

| การยื่นขอรับทุนภายใน 1-2 ปี | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|---------------|
| 1. ไม่ยื่นขอรับทุนสนับสนุน | 29 | 27.10 |
| 2. ยื่นขอรับทุนสนับสนุน | 78 | 72.90 |
| รวม | 107 | 100.00 |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานส่วนใหญ่ยื่นขอรับทุนสนับสนุนภายใน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.90 และผู้ไม่ได้ยื่นขอรับทุนภายใน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.10

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (n=107)

| ช่องทางข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| 1. เว็บไซต์ ของกองทุนฯ | 38 | 35.51 |
| 2. สำนักงานพลังงานจังหวัด | 87 | 81.31 |
| 3. เอกสารเผยแพร่ ส.กทอ. | 9 | 8.41 |
| 4. การประชุม/การสัมมนา | 8 | 7.47 |
| 5. ได้รับการแนะนำจากหน่วยงานอื่น/บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง | 15 | 14.02 |

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน จำนวน 107 คน ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการได้รับการแนะนำจากสำนักงานพลังงานจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 81.31 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของกองทุนฯ คิดเป็นร้อยละ 35.51 ได้รับการแนะนำจากหน่วยงานอื่น/บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 14.02 เอกสารเผยแพร่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.41 และจากการประชุม/การสัมมนา คิดเป็นร้อยละ 7.47

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

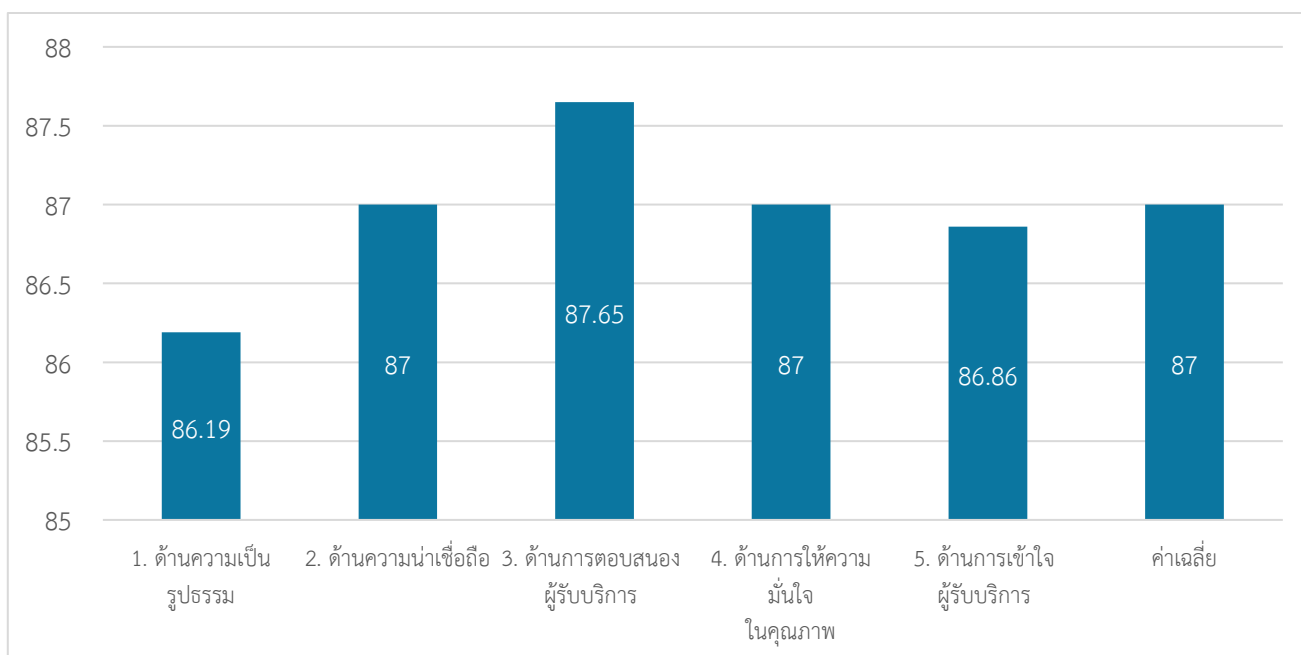
จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานกองทุนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน มีการวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive) ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) โดยแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

| เกณฑ์การให้คะแนน | | เกณฑ์การแปลผล | |
|------------------|-------------------|---------------|-------------------|
| ระดับที่ 1 | พึงพอใจน้อยที่สุด | 1.00-1.80 | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับที่ 2 | พึงพอใจน้อย | 1.81-2.60 | พึงพอใจน้อย |
| ระดับที่ 3 | พึงพอใจปานกลาง | 2.61-3.40 | พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับที่ 4 | พึงพอใจมาก | 3.41-4.20 | พึงพอใจมาก |
| ระดับที่ 5 | พึงพอใจมากที่สุด | 4.21-5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ภาพรวม 5 ด้าน

| คุณภาพการให้บริการ | ร้อยละ | ระดับ | | |
|---|--------|-------------|-----------|------|
| | | ความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D. |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) | 86.19 | มากที่สุด | 4.31 | 0.70 |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) | 87.00 | มากที่สุด | 4.35 | 0.71 |
| 3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive) | 87.65 | มากที่สุด | 4.38 | 0.67 |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้รับบริการ (Assurance) | 87.00 | มากที่สุด | 4.35 | 0.68 |
| 5. ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) | 86.86 | มากที่สุด | 4.34 | 0.66 |
| รวม | 87.00 | มากที่สุด | 4.35 | 0.68 |



ภาพที่ 4.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการจำแนกรายด้านและภาพรวม

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 87.00 ($\bar{X}=4.35$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.65 ($\bar{X}=4.38$) รองลงมา คือด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87 ($\bar{X}=4.35$) ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87 ($\bar{X}=4.35$) และด้านการเข้าใจผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.86 ($\bar{X}=4.34$) และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.19 ($\bar{X}=4.31$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักกองทุนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

| คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ร้อยละความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------------|-----------|------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ชัดเจนถูกต้อง | 86.40 | 4.32 | 0.72 | มากที่สุด |

| คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ | ร้อยละ ความพึง พอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึง พอใจ |
|---|---------------------------|-------------|-------------|--------------------------|
| 2. มีคำแนะนำในขั้นตอนการกรอกเอกสาร | 86.20 | 4.31 | 0.73 | มากที่สุด |
| 3. ส.กทอ.ดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ | 88.40 | 4.42 | 0.64 | มากที่สุด |
| 4. ระบบฐานข้อมูลและเอกสาร ของ ส.กทอ. มีความเป็น มาตรฐานตอบสนองการใช้บริการของผู้ขอรับทุน | 89.60 | 4.48 | 0.54 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่มีการติดตาม ให้คำแนะนำผู้รับบริการสนับสนุน ได้อย่างทั่วถึง | 86.60 | 4.33 | 0.74 | มากที่สุด |
| 6. ความเพียงพอของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกองทุนฯ เช่น การติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์/อีเมล/เว็บไซต์ | 84.40 | 4.22 | 0.78 | มากที่สุด |
| 7. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางติดต่อสื่อสารกับ ส.กทอ. เช่น โทรศัพท์ | 85.80 | 4.29 | 0.64 | มากที่สุด |
| 8. ความเพียงพอของช่องทางในการให้ข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ต่าง ๆ จากกองทุนฯ ได้แก่ เว็บไซต์ เอกสารเผยแพร่ การ ประชุมสัมมนา การได้ข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สพจ. | 84.40 | 4.22 | 0.78 | มากที่สุด |
| 9. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ของกองทุนฯ | 85.00 | 4.25 | 0.75 | มากที่สุด |
| 10. มีช่องทางในการแจ้งร้องเรียนกับกองทุน ได้แก่ เว็บไซต์/ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/การยื่นหนังสือโดยตรงต่อกองทุน/ การยื่นหนังสือโดยตรง หรือการยื่นหนังสือต่อหน่วยงาน ภายนอกที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน | 85.00 | 4.25 | 0.67 | มากที่สุด |
| รวม | 86.19 | 4.31 | 0.70 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.19 ($\bar{X}=4.31$) และเมื่อพิจารณาตามรายการ พบว่า รายการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดและในระดับมากโดยเรียงลำดับคะแนนสูงสุดสามลำดับ ดังนี้ ระบบฐานข้อมูลและเอกสารของ ส.กทอ.มีความเป็นมาตรฐานตอบสนองการใช้บริการของผู้ขอรับทุน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.60 ($\bar{X}= 4.48$) รองลงมาคือ ส.กทอ.ดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.40 ($\bar{X}= 4.42$) และเจ้าหน้าที่มีการติดตาม ให้คำแนะนำผู้รับบริการสนับสนุนได้อย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.60 ($\bar{X}= 4.33$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

| คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ | ร้อยละ | | | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ | 87.48 | 4.37 | 0.71 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม การให้คำปรึกษา และการให้คำแนะนำ | 86.54 | 4.32 | 0.72 | มากที่สุด |
| 3. เมื่อท่านมีปัญหาจะได้รับบริการแก้ไขอย่างถูกต้อง และตรงประเด็น | 86.54 | 4.33 | 0.72 | มากที่สุด |
| 4. ส.กทอ. มีเจ้าหน้าที่ไว้รองรับการแก้ไขปัญหาให้กับท่าน | 84.30 | 4.21 | 0.78 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ และทุ่มเท | 87.29 | 4.36 | 0.69 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และสุจริต | 89.72 | 4.49 | 0.60 | มากที่สุด |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ | 87.29 | 4.36 | 0.72 | มากที่สุด |
| 8. ส.กทอ. มีการยกระดับมาตรฐานการบริการ มีการปรับปรุงระบบการบริการอยู่เสมอ | 85.79 | 4.29 | 0.71 | มากที่สุด |
| 9. ท่านได้รับการบริการจาก ส.กทอ. อย่างเหมาะสม และถูกต้องตามระเบียบฯ | 89.35 | 4.47 | 0.66 | มากที่สุด |
| 10. ทุกครั้งที่ขอรับบริการ ท่านจะได้รับการบริการด้วยความประทับใจ | 86.54 | 4.33 | 0.70 | มากที่สุด |
| รวม | 87.00 | 4.35 | 0.71 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.00 ($\bar{X}=4.35$) และเมื่อพิจารณาตามรายการ พบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยรายการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และสุจริต โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.72 ($\bar{X}=4.49$) รองลงมาคือ ท่านได้รับการบริการจาก ส.กทอ. อย่างเหมาะสม และถูกต้องตามระเบียบฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.35 ($\bar{X}=4.47$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.48 ($\bar{X}=4.37$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive)

| คุณภาพด้านการตอบสนองผู้รับบริการ | ร้อยละ | | | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดี กริยาท่าทาง สุภาพ | 89.35 | 4.47 | 0.63 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจเข้าช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา | 88.04 | 4.40 | 0.71 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | 88.60 | 4.43 | 0.63 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อคำร้องในการขอรับบริการของท่านด้วยความรวดเร็ว | 87.48 | 4.37 | 0.68 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และให้ความสำคัญแก่ท่าน | 87.66 | 4.38 | 0.65 | มากที่สุด |
| 6. การให้บริการในหน่วยต่าง ๆ ของ ส.กทอ. เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 87.85 | 4.39 | 0.64 | มากที่สุด |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการทันท่วงที และทันต่อความต้องการของท่าน | 86.73 | 4.34 | 0.69 | มากที่สุด |
| 8. มีทีมงานในการให้การช่วยเหลือ การตอบคำถามให้คำแนะนำ หรือมีตัวอย่างให้แก่ท่าน | 87.10 | 4.36 | 0.72 | มากที่สุด |
| 9. ส.กทอ. มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น เช่น กล้องรับความคิดเห็น/เว็บไซต์/โทรศัพท์ | 85.61 | 4.28 | 0.70 | มากที่สุด |
| 10. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ | 88.04 | 4.40 | 0.63 | มากที่สุด |
| รวม | 87.65 | 4.38 | 0.67 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานด้านการตอบสนองผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.65 ($\bar{X}=4.38$) และเมื่อพิจารณาตามรายการ พบว่า รายการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดีกริยาท่าทาง สุภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.35 ($\bar{X} =4.47$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.60 ($\bar{X}=4.43$) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.04 ($\bar{X}=4.40$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับบริการ (Assurance)

| คุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ ในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับบริการ | ร้อยละ ความพึง พอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึง พอใจ |
|--|---------------------------|-------------|-------------|--------------------------|
| 1. ส.กทอ. มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ขอรับทุน | 88.04 | 4.40 | 0.70 | มากที่สุด |
| 2. ผู้ขอรับการสนับสนุนสามารถไว้วางใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ส.กทอ. ได้ | 88.22 | 4.41 | 0.67 | มากที่สุด |
| 3. ความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงช่องทางร้องเรียน | 83.74 | 4.19 | 0.72 | มาก |
| 4. ความเพียงพอของช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนกับ กองทุนฯ | 86.37 | 4.32 | 0.69 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว | 84.67 | 4.23 | 0.69 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น | 84.30 | 4.21 | 0.73 | มากที่สุด |
| 7. ส.กทอ. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย และสะดวก | 85.61 | 4.28 | 0.68 | มากที่สุด |
| 8. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจทุกครั้งว่าจะได้รับการบริการ ที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้บริการจาก ส.กทอ. | 89.35 | 4.47 | 0.52 | มากที่สุด |
| 9. ติดต่อประสานงานกลับกลุ่มงานภายใน ส.กทอ. ได้สะดวกสบาย | 85.42 | 4.27 | 0.73 | มากที่สุด |
| 10. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน | 92.34 | 4.62 | 0.51 | มากที่สุด |
| รวม | 87.00 | 4.35 | 0.68 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87 ($\bar{X}=4.35$) และเมื่อพิจารณาตามรายการ พบว่า รายการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.34 ($\bar{X}=4.62$) รองลงมาคือ ท่านมีความรู้สึกมั่นใจทุกครั้งว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้บริการจาก ส.กทอ. โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.35 ($\bar{X}=4.47$) และผู้ขอรับทุนสามารถไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.22 ($\bar{X}=4.41$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

| คุณภาพด้านการเข้าใจผู้รับบริการ | ร้อยละ | | | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | |
| 1. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้ขอรับทุน | 87.48 | 4.37 | 0.72 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่รักษาความลับของผู้รับบริการสนับสนุนเป็นอย่างดี | 86.92 | 4.35 | 0.66 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยเหลือ แนะนำ ท่านด้วยความเป็นกันเอง | 91.21 | 4.56 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจปัญหาของผู้ขอรับทุน ตามความแตกต่างระหว่างบุคคล | 85.61 | 4.28 | 0.71 | มากที่สุด |
| 5. ส.กทอ.มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นระยะ เพื่อนำผลมาพัฒนางานบริการ | 88.41 | 4.42 | 0.53 | มากที่สุด |
| 6. เมื่อ ส.กทอ. ได้รับการร้องเรียนจะรีบดำเนินการอย่างทันที่ | 85.98 | 4.30 | 0.68 | มากที่สุด |
| 7. เมื่อผู้ขอรับทุนมีปัญหา ส.กทอ. จะรีบติดต่อผู้ขอรับทุนทันที | 86.36 | 4.32 | 0.67 | มากที่สุด |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจในปัจเจกบุคคลของผู้ขอรับทุน | 85.61 | 4.28 | 0.71 | มากที่สุด |
| 9. เมื่อเกิดประเด็นความไม่เข้าใจหรือสงสัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ส.กทอ. ได้จัดให้มีช่องทางสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกับท่าน เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ เป็นต้น | 85.24 | 4.26 | 0.62 | มากที่สุด |
| 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล | 85.79 | 4.29 | 0.70 | มากที่สุด |
| รวม | 86.86 | 4.34 | 0.66 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.86 ($\bar{X}=4.34$) และเมื่อพิจารณาตามรายการ พบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยเหลือ แนะนำ ท่านด้วยความเป็นกันเอง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.21 ($\bar{X}= 4.56$) รองลงมาคือ ส.กทอ.มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นระยะเพื่อนำผลมาพัฒนางานบริการ 88.41 ($\bar{X}=4.42$) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้ขอรับทุน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.48 ($\bar{X}= 4.37$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในนโยบายและการดำเนินงานของกองทุน ขั้นตอนการขอรับ ทุนและการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ

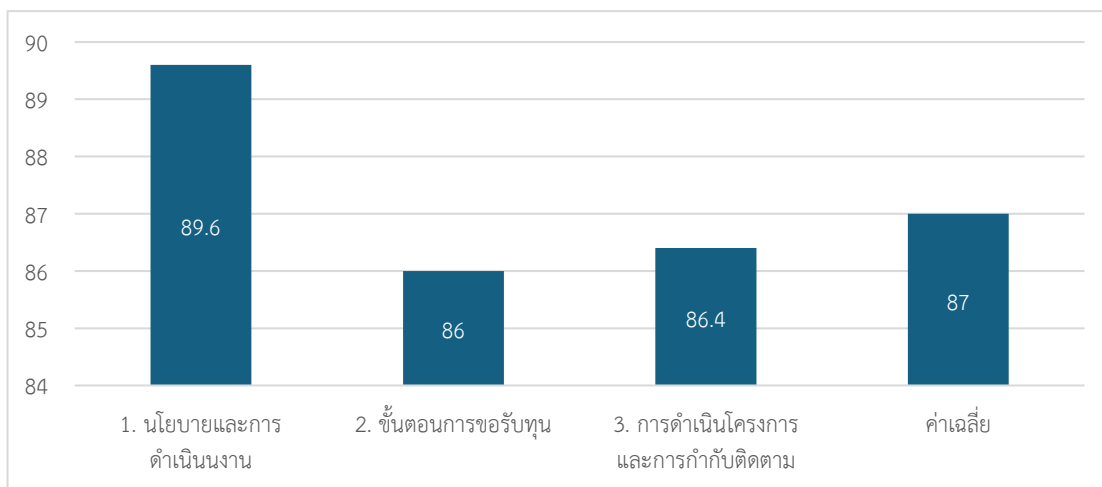
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน
ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ประจำปี พ.ศ.2565
ด้านนโยบายและการดำเนินงานของกองทุน ขั้นตอนการขอรับทุนและการดำเนินโครงการและการกำกับ
ติดตามโครงการ มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x})
โดยแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

| เกณฑ์การให้คะแนน | | เกณฑ์การแปลผล | |
|------------------|-------------------|---------------|-------------------|
| ระดับที่ 1 | พึงพอใจน้อยที่สุด | 1.00-1.80 | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| ระดับที่ 2 | พึงพอใจน้อย | 1.81-2.60 | พึงพอใจน้อย |
| ระดับที่ 3 | พึงพอใจปานกลาง | 2.61-3.40 | พึงพอใจปานกลาง |
| ระดับที่ 4 | พึงพอใจมาก | 3.41-4.20 | พึงพอใจมาก |
| ระดับที่ 5 | พึงพอใจมากที่สุด | 4.21-5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจภาพรวม ด้านนโยบาย
และการดำเนินงานของกองทุน ด้านขั้นตอนการขอรับทุน และด้านการดำเนินโครงการ
และการกำกับติดตามโครงการ

| ความพึงพอใจในการให้บริการ | ร้อยละ | | ระดับ |
|---|-----------------|------------------|------------------|
| | ความพึง พอใจ | \bar{x} S.D. | |
| 1. นโยบายและการดำเนินงานของ ส.ก.ทอ. | 89.60 | 4.48 0.62 | มากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการขอรับทุน | 86.00 | 4.30 0.67 | มากที่สุด |
| 3. การดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ | 86.40 | 4.32 0.77 | มากที่สุด |
| รวม | 87.00 | 4.35 0.69 | มากที่สุด |



ภาพที่ 4.2 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการจำแนกรายด้านและภาพรวมด้านนโยบายและการดำเนินงานของกองทุน ด้านขั้นตอนการขอรับทุน และด้านการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานมีความพึงพอใจภาพรวม ด้านนโยบายและการดำเนินงานของกองทุน ด้านขั้นตอนการขอรับทุน และด้านการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 87 ($\bar{X}=4.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ด้านนโยบายและการดำเนินงานของกองทุน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.60 ($\bar{X}=4.48$) รองลงมาคือด้านการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.40 ($\bar{X}=4.32$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการขอรับทุน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86 ($\bar{X}=4.30$)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านนโยบายและการดำเนินงานของกองทุน

| ด้านนโยบายของสำนักงานกองทุน | ร้อยละความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------------|-----------|------|------------------|
| | | | | |
| 1. การดำเนินงานของกองทุนฯ มีความโปร่งใส เชื่อสัจย์ และสุจริต | 88.40 | 4.42 | 0.61 | มากที่สุด |
| 2. ความชัดเจนในการดำเนินนโยบาย และพันธกิจ ของ ส.กทอ. | 90.20 | 4.51 | 0.56 | มากที่สุด |
| 3. ทุนสนับสนุนตรงตามวัตถุประสงค์ของการขอรับการสนับสนุน | 91.00 | 4.55 | 0.57 | มากที่สุด |
| 4. ความเหมาะสมของกฎระเบียบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ในการจัดสรรเงินของกองทุนฯ | 85.20 | 4.26 | 0.77 | มากที่สุด |
| 5. ผลงานที่ได้มาจากทุนสนับสนุนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างได้ อาทิ นวัตกรรม การสร้างประโยชน์ให้ชุมชน เป็นต้น | 93.00 | 4.65 | 0.50 | มากที่สุด |

รวม 89.60 4.48 0.62 มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการดำเนินงานของกองทุน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.60 (\bar{X} =4.48) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า รายการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผลงานที่ได้มาจากทุนสนับสนุน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ก่อให้เกิดนวัตกรรมหรือต่อยอดด้านการอนุรักษ์พลังงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93 (\bar{X} =4.65) รองลงมาคือ ทุนสนับสนุนตรงตามวัตถุประสงค์ของการขอรับการสนับสนุน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.00 (\bar{X} = 4.55) ความชัดเจนในการดำเนินนโยบาย และพันธกิจ ของ ส.กทอ.โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.20 (\bar{X} =4.51) และการดำเนินงานของกองทุนฯ มีความโปร่งใส เชื่อสัจย์ และสุจริตโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.40 (\bar{X} =4.42)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการขอรับทุน

| ด้านขั้นตอนการขอรับทุน | ร้อยละ | | | ระดับความพึงพอใจ |
|---|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | |
| 1. ความชัดเจนของประกาศ/ระเบียบของ ส.กทอ. | 87.40 | 4.37 | 0.56 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามระบบ และขั้นตอนที่กำหนดไว้ | 89.60 | 4.48 | 0.54 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ | 88.40 | 4.42 | 0.63 | มากที่สุด |
| 4. ขั้นตอนของการยื่นข้อเสนอโครงการ | 85.40 | 4.27 | 0.72 | มากที่สุด |
| 4.1 การลงทะเบียนสมัครผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวก | 84.20 | 4.21 | 0.79 | มากที่สุด |
| 4.2 การขอ/เปลี่ยนแปลง User/Password มีความรวดเร็ว | 83.60 | 4.18 | 0.68 | มาก |
| 4.3 เว็บไซต์การยื่นข้อเสนอโครงการง่ายต่อการใช้งาน | 86.60 | 4.33 | 0.58 | มากที่สุด |
| 4.4 การยื่นข้อเสนอโครงการมีความสะดวก รวดเร็ว | 84.20 | 4.21 | 0.75 | มากที่สุด |
| 5. การแจ้งผลการพิจารณาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในประกาศ | 84.80 | 4.24 | 0.71 | มากที่สุด |
| รวม | 86.00 | 4.30 | 0.67 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการขอรับทุน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86 (\bar{X} =4.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า รายการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระบบ และขั้นตอนที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 89.60 (\bar{X} = 4.48) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88.40(\bar{X} = 4.42) และความชัดเจนของ ประกาศ/ระเบียบของสำนักงานกองทุนฯ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 87.40 (\bar{X} =4.37)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ

| ด้านการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ | ร้อยละ | | | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | |
| 1. มีขั้นตอนการลงนามในหนังสือยืนยันเป็นระบบ สะดวก และเข้าใจง่าย | 88.00 | 4.40 | 0.70 | มากที่สุด |
| 2. มีการกำกับ/ติดตามการดำเนินงานมีความเป็นระบบ ถูกต้องตามระเบียบฯ | 86.80 | 4.34 | 0.69 | มากที่สุด |
| 3. การตรวจรับรายงานความคืบหน้ามีความชัดเจน สะดวกต่อการปฏิบัติ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเบิกจ่ายเป็นไปได้อย่าง | 86.60 | 4.33 | 0.82 | มากที่สุด |
| 4. การเบิกจ่ายเงินถูกต้องเป็นไปตามระเบียบฯ/หนังสือสัญญาที่ระบุไว้ | 84.40 | 4.22 | 0.85 | มากที่สุด |
| 5. การแจ้งปิดโครงการ และปิดบัญชีสามารถทำได้โดยรวดเร็ว | 86.00 | 4.30 | 0.77 | มากที่สุด |
| รวม | 86.40 | 4.32 | 0.77 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานมีความพึงพอใจด้านการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.40 ($\bar{X}=4.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า รายการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ขั้นตอนการลงนามในหนังสือยืนยันการขอรับทุนสนับสนุนมีความเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 88 ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือการกำกับ/ติดตามการดำเนินงานมีความเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.80 ($\bar{X}=4.34$) และการตรวจรับรายงานความคืบหน้ามีความชัดเจน สะดวกต่อการปฏิบัติและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเบิกจ่ายเป็นไปได้อย่างโดยง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.60 ($\bar{X}=4.33$)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

จากการศึกษาข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน มีข้อเสนอแนะ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และอื่น ๆ

| ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีถึงดีมาก | 50 | 46.73 |
| 2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ติดตามประสานงาน | 29 | 27.10 |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง สุภาพ เต็มใจให้บริการและบริการรวดเร็ว | 23 | 21.50 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ตอบคำถามตรงประเด็นให้คำแนะนำถูกต้องชัดเจน | 20 | 18.69 |
| 5. การให้บริการล่าช้าและเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อย | 4 | 3.74 |
| ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ | | |
| 1. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการที่ละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย | 40 | 37.38 |
| 2. กระบวนการให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว | 36 | 33.64 |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก | 19 | 17.76 |
| 4. ขั้นตอนในการขอรับทุนสนับสนุนยุ่งยากซับซ้อน | 14 | 13.08 |
| 5. ควรลดเอกสารในขั้นตอนการยื่นข้อเสนอขอรับทุนสนับสนุน | 14 | 13.08 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | |
| 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีและเพียงพอต่อการให้บริการ | 53 | 49.53 |
| 2. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย รวดเร็ว | 9 | 8.41 |
| 3. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย | 5 | 4.67 |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการให้บริการ | 8 | 7.48 |
| 5. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการร้องเรียน | 4 | 3.74 |
| ด้านอื่น ๆ | | |
| 1. การลงนามในสัญญาควรจัดทำจังหวัดหรือภูมิภาค | 6 | 5.61 |
| 2. ควรมีตัวอย่างในการจัดทำเอกสาร | 5 | 4.67 |
| 3. ควรมีการจัดอบรมหรือประชาสัมพันธ์โครงการเพิ่มขึ้น | 3 | 2.80 |

จากตารางที่ 23 การสำรวจข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานของผู้ยื่นข้อเสนอ เพื่อขอรับทุนสนับสนุน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ พบว่า

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดีถึงดีมาก คิดเป็นร้อยละ 46.73 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ติดตามประสานงานคิดเป็นร้อยละ 27.10 เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง สุภาพ เต็มใจให้บริการและบริการรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 21.50 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ตอบคำถามตรงประเด็นให้คำแนะนำถูกต้องชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 18.69 และการให้บริการล่าช้าและเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อย คิดเป็นร้อยละ 3.74

ข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ได้แลกเปลี่ยนเทคนิควิธีการทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ตอบโจทย์ต่อเป้าหมายของ ส.กทอ.

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการที่ละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 37.38 กระบวนการให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 33.64 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 17.76 และมีความเห็นขั้นตอนในการขอรับทุนสนับสนุนที่ควรปรับปรุง คือ ขั้นตอนในการขอรับทุนสนับสนุนยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 13.08 และควรลดเอกสารในขั้นตอนการยื่นข้อเสนอขอรับทุนสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 13.08

ข้อเสนอแนะข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มผู้ขอรับการสนับสนุนที่เป็นผู้ยื่นขอรับการสนับสนุนครั้งแรกจึงมีความรู้สึกวุ่นวายขั้นตอนในการยื่นขอมีหลายขั้นตอนแต่เมื่อได้ทำเป็นแล้วสามารถทำได้ควรได้มีการอบรมขั้นตอนการใช้ก่อนการยื่นขอรับการสนับสนุน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ส.กทอ. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีและเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 49.53 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความทันสมัย รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 8.41 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 4.67 และมีผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานมีความคิดเห็นว่า ส.กทอ. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.48ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและการร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 3.74

ข้อเสนอแนะข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มผู้ขอรับการสนับสนุนให้ข้อมูลในการติดต่อประสานงานเมื่อเกิดปัญหา เมื่อติดต่อเข้ามาผู้รับสายจะไม่ใช้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในโครงการที่ตนขอโดยตรงต้องรอประสานงานก่อน ดังนั้นจึงควรมีฐานข้อมูลให้กับผู้ขอรับการสนับสนุนว่าจะต้องติดต่อกับผู้รับผิดชอบคนใด ในวันและเวลาใด อาจจะต้องระบุข้อมูลให้ชัดเจน

ความคิดเห็นด้านอื่น ๆ ผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการลงนามในสัญญา โดยการลงนามในสัญญาควรจัดตามจังหวัดหรือภูมิภาค คิดเป็นร้อยละ 5.61 ควรมีตัวอย่างในการจัดทำเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 4.67 และควรมีการจัดอบรมหรือประชาสัมพันธ์โครงการเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.80

ข้อเสนอแนะจากปัญหาที่พบ ในกลุ่มผู้รับผิดชอบในการขอรับการสนับสนุน แทนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับทุนสนับสนุนน้อยอาจไม่มีงบประมาณในการเดินทางและเกิดความรู้สึกว่า งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนไม่คุ้มกับการเดินทางเช่นในพื้นที่ทางภาคเหนือภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจต้องเดินทางด้วยการโดยสารเครื่องบินที่มีราคาสูงหากขับรถมากก็ใช้ระยะเวลาเป็นวันดังนั้นการลงนามในสัญญาให้ทุนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานจึงควรจัดตามจังหวัดหรือภูมิภาค

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ประจำปี พ.ศ. 2565

สำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้ได้รับผลกระทบฯ เพื่อประเมินความพึงพอใจ และรับฟังความคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการกองทุน

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องกับโครงการ การรู้จักโครงการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุน โดยจำแนกตามสถานะความเกี่ยวข้องกับโครงการ

| ความเกี่ยวข้องกับโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| 1. ผู้ร่วมดำเนินโครงการ | 57 | 14.43 |
| 2. ผู้ที่อาศัยอยู่ใกล้หรือโดยรอบโครงการ | 338 | 85.57 |
| รวม | 395 | 100.00 |

จากตารางที่ 24 พบว่า ข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยจำแนกตามสถานะความเกี่ยวข้องกับโครงการ จำนวน 395 คนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ใกล้หรือโดยรอบโครงการ คิดเป็นร้อยละ 85.57 รองลงมา คือ ผู้ร่วมดำเนินโครงการ คิดเป็นร้อยละ 14.43

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนที่รู้จักและไม่รู้จักกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

| การรู้จักโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|---------------|
| 1. รู้จัก | 249 | 63.04 |
| 2. ไม่รู้จัก | 146 | 36.96 |
| รวม | 395 | 100.00 |

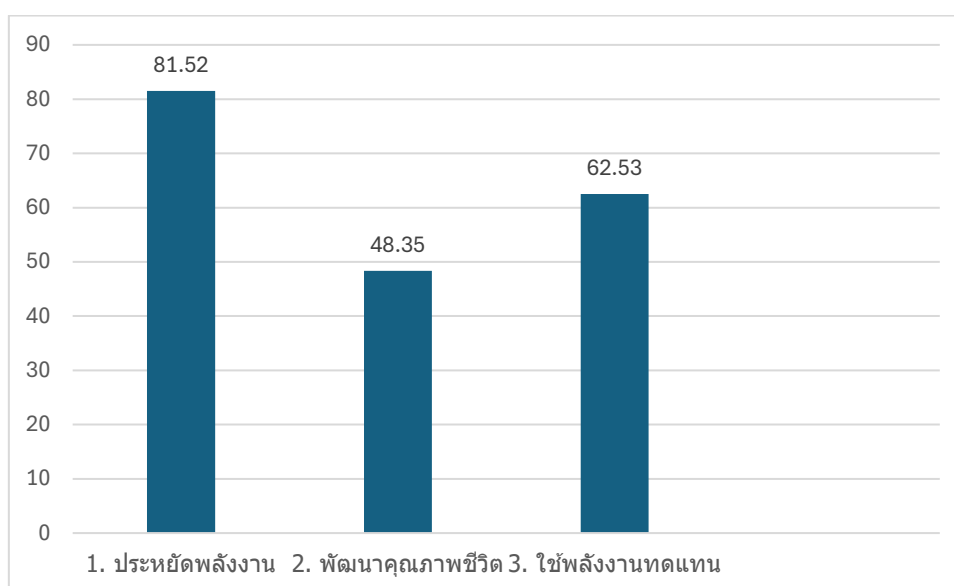
จากตารางที่ 25 พบว่า ข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ส่วนใหญ่รู้จักโครงการ คิดเป็นร้อยละ 63.04 และส่วนน้อยไม่รู้จักโครงการ คิดเป็นร้อยละ 36.96

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการใน 4 ประเด็น คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ ผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินโครงการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ และคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุน ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ (n=395)

| ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|--------|
| 1. ประหยัดพลังงาน | 322 | 81.52 |
| 2. พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนโดยรอบโครงการ | 191 | 48.35 |
| 3. ใช้พลังงานทดแทน | 247 | 62.53 |

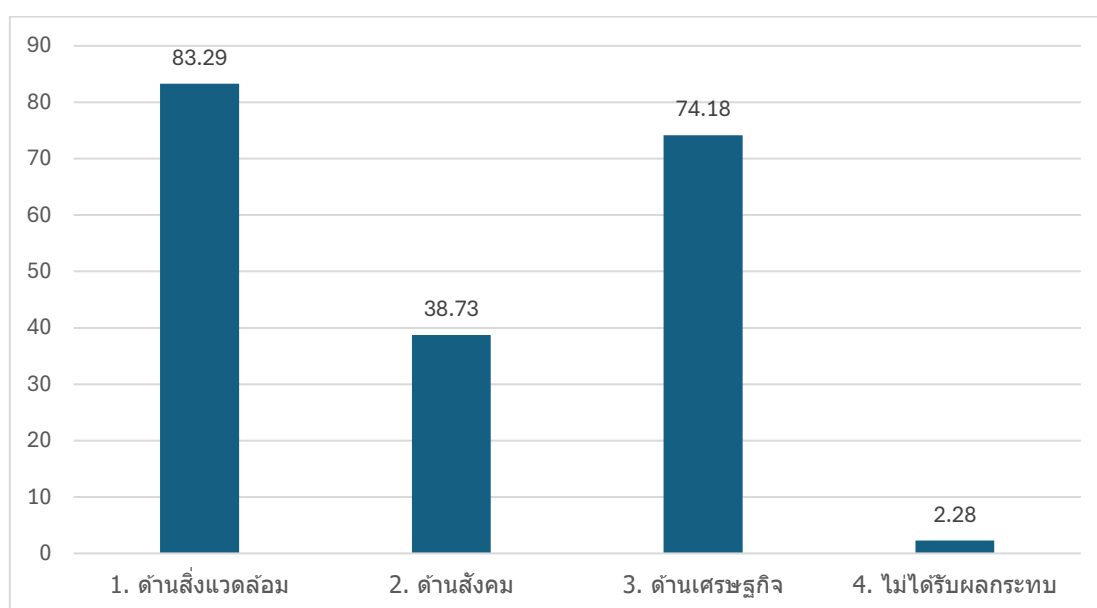


ภาพที่ 4.3 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบด้านประโยชน์จากโครงการ

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการกองทุนของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการโดยการประหยัดพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 81.52 รองลงมาคือ การใช้พลังงานทดแทน คิดเป็นร้อยละ 62.53 และพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนโดยรอบโครงการ คิดเป็นร้อยละ 48.35

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ (n=395)

| ผลกระทบที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|--------|
| 1. ด้านสิ่งแวดล้อม | 329 | 83.29 |
| 2. ด้านสังคม | 153 | 38.73 |
| 3. ด้านเศรษฐกิจ | 293 | 74.18 |
| 4. ไม่ได้รับผลกระทบ | 9 | 2.28 |



ภาพที่ 4.4 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการกองทุนของผู้ได้รับผลกระทบเชิงบวกจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนฯ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ ส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 83.29 รองลงมาคือด้านเศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ 74.18 ด้านสังคม คิดเป็นร้อยละ 38.73 และไม่ได้รับผลกระทบจากโครงการ คิดเป็นร้อยละ 2.28

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ (n=395)

| ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| 1. การอนุรักษ์พลังงาน | 307 | 77.72 |
| 2. ใช้พลังงานทดแทน | 271 | 68.61 |
| 3. ประหยัดพลังงาน | 309 | 78.23 |

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ ส่วนใหญ่ได้รับผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการด้านประหยัดพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 78.23 รองลงมาคือการอนุรักษ์พลังงาน คิดเป็นร้อยละ 77.72 และน้อยที่สุดคือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการด้านใช้พลังงานทดแทน คิดเป็นร้อยละ 68.61

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานด้านลักษณะหรือรูปแบบโครงการ

| ลักษณะหรือรูปแบบโครงการ | ร้อยละ | | | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | |
| 1. ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการ | 92.20 | 4.61 | 0.62 | มากที่สุด |
| 2. ลักษณะของโครงการเป็นไปตามความต้องการของชุมชน | 92.80 | 4.64 | 0.56 | มากที่สุด |
| 3. ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการของกองทุนฯ | 93.00 | 4.65 | 0.53 | มากที่สุด |
| 4. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในการดำเนินโครงการกับผู้ที่เกี่ยวข้อง | 92.00 | 4.60 | 0.57 | มากที่สุด |
| รวม | 92.40 | 4.62 | 0.57 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านลักษณะหรือรูปแบบโครงการ มีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62$) และเมื่อพิจารณาตามรายการ พบว่า รายการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการของกองทุนฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 93.00 ($\bar{X}=4.65$) รองลงมาคือ ลักษณะของโครงการเป็นไปตามความต้องการของชุมชน คิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}=4.64$) ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.20 ($\bar{X}=4.61$) และ การมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในการดำเนินโครงการกับผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.00 ($\bar{X}=4.60$)

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ

| ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ | ร้อยละ | | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | ความพึงพอใจ | \bar{X} | | |
| 1. ด้านสิ่งแวดล้อม | | | | |
| 1.1 โครงการไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ | 92.40 | 4.62 | 0.62 | มากที่สุด |
| 1.2 โครงการมีส่วนช่วยลดมลภาวะที่มีผลต่อสภาพแวดล้อม | 93.40 | 4.67 | 0.54 | มากที่สุด |
| 1.3 โครงการช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม | 93.60 | 4.68 | 0.51 | มากที่สุด |
| 1.4 มีการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานหรือทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชนอย่างเหมาะสม | 91.40 | 4.57 | 0.53 | มากที่สุด |
| รวมด้านสิ่งแวดล้อม | 92.80 | 4.64 | 0.55 | มากที่สุด |
| 2. ด้านสังคม | | | | |
| 2.1 โครงการมีส่วนช่วยกระตุ้นและปลุกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์พลังงาน | 92.00 | 4.60 | 0.58 | มากที่สุด |
| 2.2 โครงการมีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองและคนในชุมชน | 93.20 | 4.66 | 0.54 | มากที่สุด |
| รวมด้านสังคม | 92.60 | 4.63 | 0.56 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเศรษฐกิจ | | | | |
| 3.1 โครงการมีส่วนช่วยในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านพลังงานแก่ชุมชน | 94.20 | 4.71 | 0.48 | มากที่สุด |
| 3.2 มีการจัดกิจกรรมสร้างโอกาสทางอาชีพอย่างเหมาะสม | 91.80 | 4.59 | 0.52 | มากที่สุด |
| รวมด้านเศรษฐกิจ | 93.00 | 4.65 | 0.51 | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจในภาพรวม | 92.80 | 4.64 | 0.55 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 30 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ มีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}=4.64$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเศรษฐกิจ โดยคิดเป็นร้อยละ 93 ($\bar{X}=4.65$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยคิดเป็นร้อยละ 92.80 ($\bar{X}=4.64$) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสังคม 92.60 ($\bar{X}=4.63$)

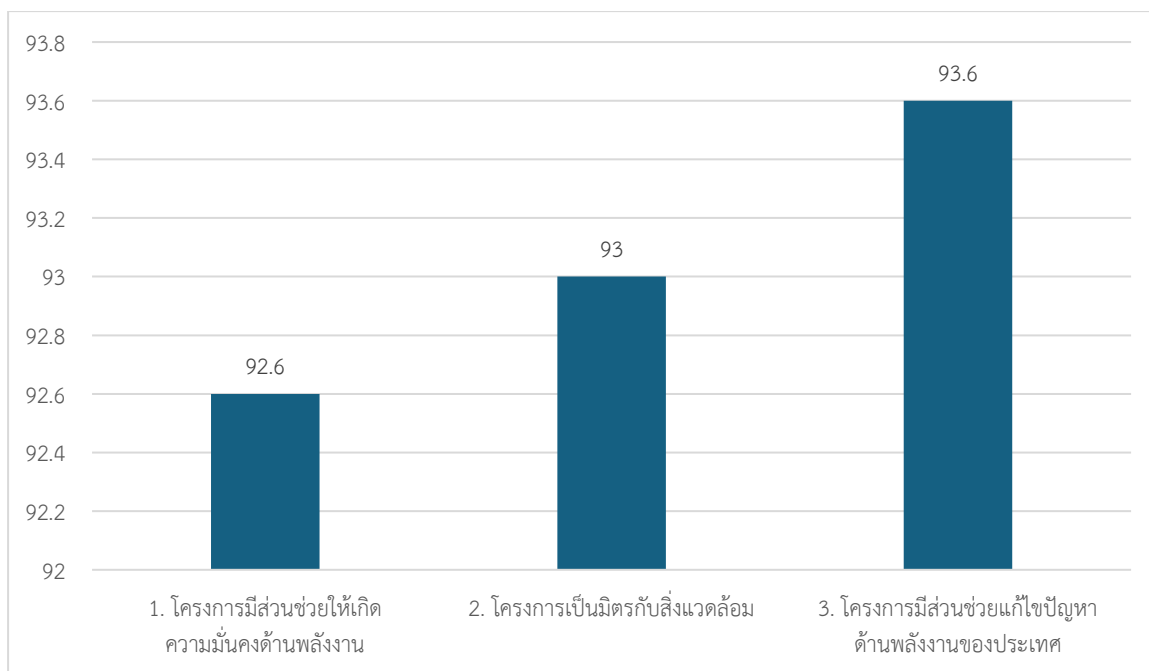
เมื่อพิจารณาเป็นรายการด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า รายการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ โครงการช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68$) รองลงมาคือ โครงการมีส่วนช่วยลดมลภาวะที่มีผลต่อสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X}=4.67$) โครงการไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X}=4.62$) และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานหรือทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชนอย่างเหมาะสม โดยคิดเป็นร้อยละ 91.40 ($\bar{X}=4.57$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการด้านสังคม พบว่า รายการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ โครงการมีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 93.20 ($\bar{X}=4.66$) และความพึงพอใจในระดับรองลงมาคือ โครงการมีส่วนช่วยกระตุ้นและปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์พลังงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.00 ($\bar{X}=4.60$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการด้านเศรษฐกิจ พบว่า รายการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ โครงการมีส่วนช่วยในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านพลังงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X}=4.71$) และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการจัดกิจกรรมสร้างโอกาสทางอาชีพอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 91.80 ($\bar{X}=4.59$)

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานด้านผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

| ผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ | ร้อยละ | | | ระดับความพึงพอใจ |
|--|--------------|-------------|-------------|------------------|
| | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | |
| 1. โครงการมีส่วนช่วยให้เกิดความมั่นคงด้านพลังงาน | 92.60 | 4.63 | 0.62 | มากที่สุด |
| 2. โครงการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม | 93.00 | 4.65 | 0.55 | มากที่สุด |
| 3. โครงการมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาด้านพลังงานของประเทศ | 93.60 | 4.68 | 0.51 | มากที่สุด |
| รวม | 93.00 | 4.65 | 0.56 | มากที่สุด |



ภาพที่ 4.5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ด้านผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93 ($\bar{X}=4.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า ทุกรายการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยรายการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ โครงการมีส่วนช่วยแก้ไขปัญหาด้านพลังงานของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 93.60 ($\bar{X}=4.68$) รองลงมาคือ โครงการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 93 ($\bar{X}=4.65$) และรายการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ โครงการมีส่วนช่วยให้เกิดความมั่นคงด้านพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X}=4.63$)

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

จากการศึกษาข้อข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะหรือรูปแบบของโครงการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 32 จำนวน และร้อยละของข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะหรือรูปแบบของโครงการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

| ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|---------------|--------|
| ด้านลักษณะหรือรูปแบบของโครงการ | | |
| 1. เป็นโครงการที่ประชาชนได้ประโยชน์ ช่วยต่อยอดการแปรรูปและลดต้นทุนค่าใช้จ่าย | 46 | 11.65 |
| 2. เป็นโครงการที่ดี เหมาะสมกับพื้นที่ | 10 | 2.53 |
| 3. ควรปรับปรุง/ลดขั้นตอน กระบวนการด้านเอกสาร | 8 | 2.03 |
| 4. ควรสนับสนุนต่อไปทุกปี | 2 | 0.51 |
| ด้านอื่น ๆ | | |
| 1. ควรให้กลุ่มผู้ขอเป็นเจ้าของโครงการ | 1 | 0.25 |
| 2. ปรับระยะเวลาในการพิจารณาโครงการให้รวดเร็ว | 1 | 0.25 |
| 3. ควรมีการเพิ่มงบประมาณ ปรับงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ | 1 | 0.25 |

จากตารางที่ 32 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะหรือรูปแบบของโครงการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า

ด้านลักษณะหรือรูปแบบของโครงการ ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะและรูปแบบของโครงการเป็นโครงการที่ประชาชนได้ประโยชน์ ช่วยต่อยอดการแปรรูปและลดต้นทุนค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 11.65. เป็นโครงการที่ดี เหมาะสมกับพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 2.53 ควรปรับปรุง/ลดขั้นตอน กระบวนการด้านเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 2.03 และควรสนับสนุนต่อไปทุกปี คิดเป็นร้อยละ 0.51

ด้านอื่น ๆ ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้กลุ่มผู้ขอเป็นเจ้าของโครงการ คิดเป็นร้อยละ 0.25 ควรปรับระยะเวลาในการพิจารณาโครงการให้รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 0.25 ควรมีการเพิ่มงบประมาณ ปรับงบประมาณให้เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตอนที่ 3 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน
ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับจัดสรรเงิน ประจำปีงบประมาณ 2567

ตารางที่ 33 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการสัมภาษณ์

| ข้อมูล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|---------------|
| 1. เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 23 | 76.67 |
| 1.2 หญิง | 7 | 23.33 |
| รวม | 30 | 100.00 |
| 2. ปีที่ได้รับทุนสนับสนุน | | |
| 2.1 ปี พ.ศ. 2565 | 23 | 76.67 |
| 2.2 เคยได้รับมาก่อน | 7 | 23.33 |
| รวม | 30 | 100.00 |
| 4. สังกัด | | |
| 4.1 กระทรวงพลังงาน | 2 | 6.67 |
| 4.2 องค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น | 22 | 73.33 |
| 4.3 กระทรวง อว. | 4 | 13.34 |
| 4.4 มูลนิธิ | 1 | 3.33 |
| 4.5 กระทรวงอุตสาหกรรม | 1 | 3.33 |
| รวม | 30 | 100.00 |
| 5. ความเกี่ยวข้องกับโครงการ | | |
| 5.1 ผู้รับผิดชอบโครงการ | 25 | 83.33 |
| 5.2 ผู้ร่วมดำเนินโครงการ | 5 | 16.67 |
| รวม | 30 | 100.00 |
| 6. การรู้จักกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (กองทุนฯ) | | |
| 6.1 สำนักงานพลังงานจังหวัด | 7 | 23.33 |
| 6.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ทราบ | 7 | 23.33 |
| 6.3 เว็บไซต์ ของ ส.กทอ. | 3 | 10.00 |
| 6.4 การประชาสัมพันธ์จากจังหวัด | 4 | 13.34 |
| 6.5 สื่อออนไลน์ | 2 | 6.67 |
| 6.6 เคยได้รับมาก่อนจึงทราบข้อมูล | 4 | 13.33 |
| 6.7 หนังสือแจ้งจาก ส.กทอ. | 6 | 20.00 |
| รวม | 30 | 100.00 |

จากตารางที่ 33 ผู้ให้สัมภาษณ์มีจำนวน 30 คน เป็น ชาย 23 คน เป็นหญิง 7 คน เป็นผู้ที่ได้รับทุน ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 23 ราย และเคยรับมาก่อน 7 ราย สังกัดกระทรวงพลังงาน 2 ราย สังกัดองค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่น 22 ราย สังกัดกระทรวง อว. 4 ราย มูลนิธิ 1 ราย สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม 1 ราย สรุปผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้ ดังนี้

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.33 โดยรู้จักกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (กองทุนฯ) จากสำนักงานพลังงานจังหวัด จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.33 ผู้ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ทราบ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.33 หนังสือแจ้งจาก ส.กทอ. จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 การประชาสัมพันธ์จากจังหวัด จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.34 เคยได้รับมาก่อนจึงทราบข้อมูล จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.33 จากเว็บไซต์ ของ ส.กทอ. จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 และจากสื่อออนไลน์ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ได้รับทุนสนับสนุนจำแนกประเด็นในการนำเสนอ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อนโยบายและการดำเนินงานของกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อนโยบายในการสนับสนุนทุน โดยมีความคิดเห็นต่อนโยบาย ดังนี้

1) นโยบายในการสนับสนุนทุนของ ส.กทอ. เป็นนโยบายที่ดี ส่งเสริมชาวบ้าน และชุมชนในการใช้พลังงานสะอาดและลดต้นทุนในการผลิต

“เป็นนโยบายที่ดี ที่ช่วยชาวบ้านลดต้นทุนการผลิตกองทุนที่ดี ถ้าประชาสัมพันธ์ทุนมากขึ้นก็จะดี บางกลุ่มยังไม่ทราบว่ามีการขอทุนได้”

“เป็นนโยบายที่ดี เป็นประโยชน์ต่อเกษตรกร”

“ทำให้มีน้ำในการทำเกษตร ผลผลิตดี ทุเรียน มีน้ำรดทุกวัน”

“เป็นนโยบายที่ดี เกิดประโยชน์ ประหยัดน้ำมันและค่าไฟ”

“ดีมากเลย เป็นประโยชน์ต่อวิสาหกิจชุมชน ทุนค่าใช้จ่ายในการทำเกษตร”

2) เพิ่มคุณภาพของสินค้าเกษตร

“เป็นนโยบายที่ดี ที่ช่วยเกษตรกร เพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตร การมีตู้อบช่วยให้คุณภาพสินค้าดีขึ้น ทำให้ได้ราคา”

“เป็นโครงการที่ดี ที่ช่วยผู้สูงอายุมีรายได้จากถั่วลิสง การมีเครื่องอบ ทำให้ถั่วมีคุณภาพ ขายได้ราคา”

3) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการให้กับหน่วยงานของภาครัฐ

“เป็นนโยบายที่ดี อบต.มีงบประมาณจำกัด การมีโครงการมาเสริมทำให้ได้ช่วยเหลือชาวบ้าน”

“ทำให้ได้รับงบประมาณที่เกินกว่าขีดความสามารถ อบต.”

“อยากให้มีโครงการแบบนี้ไปเรื่อย ๆ ประชาชนบางกลุ่มบางหมู่บ้านยังไม่รู้ว่ามีโครงการดี ๆ แบบนี้ ถ้าประชาสัมพันธ์มากขึ้นก็จะดี บางกลุ่มยังไม่ทราบว่า”

4) ส่งเสริมการพัฒนาประเทศด้านนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ด้านพลังงานสะอาด พลังงานทดแทน

“เป็นโครงการที่ดีในการวิจัยต่อยอดนำความรู้ไปพัฒนาสังคมเป็นประโยชน์นำไปใช้ได้จริง”

“เป็นนโยบายที่ดี ในการส่งเสริมพลังงานทดแทน”

“เป็นโอกาสของชาวบ้านที่ต้องการต้นทุนต่อยอด ได้ใช้พลังงานสะอาด”

“สิ่งที่ดี มหาลัยได้ผลิตสื่อสร้างสรรค์ให้เด็ก ๆ”

“เป็นโครงการที่ดี นักศึกษาได้บริการวิชาการ”

5) ช่วยแก้ปัญหาภัยแล้ง

“เป็นโครงการที่ดีในการช่วยเก็บกักน้ำไว้ใช้”

“เป็นนโยบายที่ดี แก้ปัญหาชุมชน มีน้ำบริโภค แก้ปัญหาภัยแล้งในพื้นที่”

2. ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 100 ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ ส.ก.ทอ. ให้บริการดีมาก อธิบายดี ให้ข้อมูลคืออธิบายข้อมูลละเอียดทุกขั้นตอน เข้าใจง่าย

“เจ้าหน้าที่ดีมาก ๆ มีการติดตามติดตามตลอด รายงานข้อมูล การใช้งบประมาณการเบิกจ่าย”

“มี จนท. โทรศัพท์ประสานงานว่าถึงขั้นตอนไหนแล้ว มีปัญหาติดขัดอะไรบ้าง”

“เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ บริการดีมาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีเมื่อมีปัญหาติดขัด”

“มี จนท. มากำกับติดตาม จนท. ดีมาก ประสานงานตอบปัญหาได้รวดเร็ว”

“เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ๆ ให้คำอธิบายดี ให้รายละเอียดทุกขั้นตอน”

“เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ได้รับคำแนะนำที่ดี”

3. ความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 100 ให้ความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ ส.ก.ทอ. เช่น ระบบการยื่นข้อเสนอโครงการ ว่ามีความพร้อม เป็นระบบที่เข้าใจง่าย

“หากเปรียบเทียบกับที่เคยยื่นขอจาก วช. หรือหน่วยงานอื่นๆ ระบบการยื่นของ ส.ก.ทอ. มีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ ใช้งาน ไม่มีปัญหาอะไร”

“ระบบที่ดี แต่เราเองที่ไม่มีคนด้านนี้ ต้องอาศัยน้องที่ทำงานช่วยทำให้ ให้บริการรวดเร็ว เหมาะสม ทำเป็นขั้นตอน เป็นระบบ”

“ตอนแรกรู้สึกยากเพราะยังไม่เคยยื่น แต่ตอนนี้ทำเป็นแล้ว ถือว่าไม่ยากระบบใช้งาน เป็นขั้นตอน มีเอกสารชี้แจงที่ชัดเจน”

4. ความคิดเห็นต่อขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนเงินของกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

ผู้ให้ข้อมูล 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับทุนของกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน มีความคิดเห็นว่ามีขั้นตอน และมีระบบที่ง่ายและสะดวก

“ก็เป็นไปตามขั้นตอนแต่พลังงานจังหวัดให้ข้อมูลดี ทำให้สามารถกรอกในระบบได้”

“ขั้นตอนการทำสัญญา และการขอทุนสะดวกเมื่อเทียบกับแหล่งทุนที่อื่นๆ”

“ถ้าส่งเอกสารครบก็ไม่มีปัญหา”

“ลงทะเบียนง่าย ยื่นง่าย ”

“ขั้นตอนสะดวก ผ่านระบบ”

“ขั้นตอนดี ชัดเจน

ผู้ให้ข้อมูล 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับทุนของกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนยังไม่สะดวก

“ยุ่งยาก ในการหาข้อมูล และข้อมูลในการจัดจ้างมีปัญหาหนึ่ง ใช้จดหมายผ่านต้นสังกัด ปัจจุบัน การใช้โทรศัพท์หรือไลน์ก็ได้ เอกสารต้องเป็นลายลักษณ์อักษร”

“เป็นปัญหาในการลงข้อมูลเนื่องจากทำเป็นครั้งแรกจึงไม่รู้กระบวนการ แม้มีอบรมก็ยังไม่เข้าใจ”

“ขั้นตอนยังไม่เข้าใจ ต้องสร้างความเข้าใจใหม่ เจ้าหน้าที่อธิบาย ก็สามารถทำได้”

“ยุ่งยาก หลายขั้นตอนใช้เอกสารเยอะ”

“ขั้นตอนมีความสับสนเล็กน้อย”

5. ความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามของกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

ผู้ให้ข้อมูลให้ผลจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ให้ความคิดเห็นว่า ส.กทอ. มีระบบการกำกับติดตามงานที่ดี และมีระบบการบริหารงานที่ชัดเจน การตอบคำถามรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ติดตามทั้งการโทรศัพท์ติดตามและทำหนังสือแจ้งเมื่อใกล้ครบกำหนด มีระบบการตรวจเอกสารดี

“กองทุนฯ มีระบบการกำกับติดตามที่ดี และชัดเจน หลังให้งบมาดำเนินการ ก็จะมีพลังงานจังหวัดมาดูแล”

“มีเจ้าหน้าที่กำกับติดตามตลอด แจ้งเรื่องให้เบิกจ่าย ตามงวดที่นำเสนอ โทรติดตามปัญหา”

“มีเจ้าหน้าที่จากกองทุนฯ โทรถามว่าทำไมจึงขอขยายระยะเวลา ติดปัญหาอะไรบ้าง”

“มีเจ้าหน้าที่กำกับติดตาม ขอสำเนาเอกสารให้เตรียมหลักฐานการเบิกจ่าย”

“กองทุนฯ ให้มีการรายงานรายไตรมาส มีหนังสือแจ้งเตือนเป็นระยะ”

“ให้รายงานเป็นงวดตามที่เขียนไว้ มีการส่งจดหมายติดตามงาน”

“มีการติดตามดี ใกล้ชิด ดูสถานที่ในการวางระบบ”

“มีเจ้าหน้าที่โทรศัพท์ติดตามสอบถามตลอด”

“มีการติดตามดี มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ดูแล”

“มีการติดตามดี เช็กโครงการเป็นระยะ”

“มีการติดตามดี รับฟังความคิดเห็น”

“มีการติดตามดี ตามแผนที่ส่งไป”

“มีการติดตามรายไตรมาส”

6. ปัญหาและอุปสรรค ในการขอรับบริการจากสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน

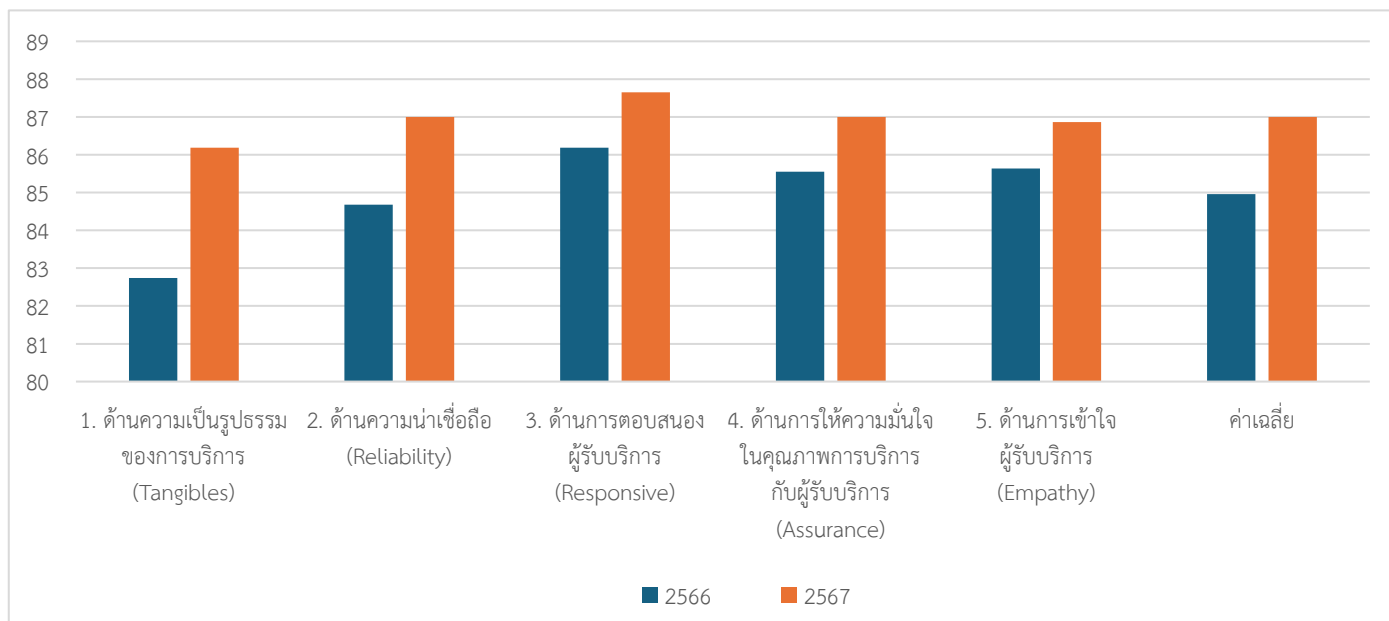
ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.67 ไม่มีปัญหาในการขอรับบริการจากสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 พบปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานคือ ปัญหาด้านระยะเวลาและเอกสารประกอบการขอกู้ยืมเงิน เช่น ต้องมีเอกสารรับรองการใช้พื้นที่ป่า จากกรมป่าไม้ อบต. ต้องใช้ระยะเวลาในการขอเอกสารรับรองทำให้ไม่ทันต่อระยะเวลาที่กำหนดในการยื่นขอรับการสนับสนุน

7. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายหรือข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติงานของกองทุนฯ ในอนาคต

ผู้ให้ข้อมูล 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.67 มีความเห็นว่า นโยบายของ ส.กทอ. เป็นนโยบายที่ดีสอดคล้องกับแผนของกระทรวงพลังงาน ผู้ให้ข้อมูล 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 ให้ข้อเสนอแนะว่า “นโยบายการให้ทุนควรเป็นปีต่อปี เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและแผนปฏิบัติการ ”

ตารางที่ 34 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน ในระยะเวลา 2 ปี

| คุณภาพการให้บริการ | ร้อยละความพึงพอใจ | |
|---|-------------------|--------------|
| | 2566 | 2567 |
| 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) | 82.74 | 86.19 |
| 2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) | 84.68 | 87.00 |
| 3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive) | 86.19 | 87.65 |
| 4. ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้รับบริการ (Assurance) | 85.55 | 87.00 |
| 5. ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) | 85.64 | 86.86 |
| รวม | 84.96 | 87.00 |



ภาพที่ 4.6 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักกองทุนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน ในระยะเวลา 2 ปี

จากตารางที่ 34 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักกองทุนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน ในงบประมาณ 2567 สูงกว่า งบประมาณ 2566 ทั้งภาพรวม และรายด้าน

ระยะที่ 2 ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ และกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

คณะวิจัยได้นำข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการจัดสรรเงิน และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ งบประมาณ 2567 (การสำรวจในครั้งนี้สำรวจจากผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับการจัดสรรเงิน และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ งบประมาณ 2565 โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ซ้ำกับการสำรวจในงบประมาณ 2566) และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) คณะวิจัยได้สรุปเป็นสภาพแวดล้อมภายในของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) โดยใช้เทคนิค SWOT เพื่อหาปัจจัยภายใน คือ จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) ดังนี้

ตารางที่ 35 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

| จุดแข็ง (Strength) | จุดอ่อน (Weakness) |
|--|--|
| <p>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบฐานข้อมูลและเอกสาร ของ ส.กทอ. มีความเป็นมาตรฐานตอบสนองการใช้บริการของผู้ขอรับทุน 2. ส.กทอ. ดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ 3. เจ้าหน้าที่มีการติดตาม ให้คำแนะนำ ผู้รับการสนับสนุนได้อย่างทั่วถึง 4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ชัดเจนถูกต้อง | <p>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ดูแลโครงการและไม่มีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลโครงการโดยตรง 2. ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนไม่ทราบข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารต่าง ๆ จากกองทุนฯ |
| <p>2. ด้านความน่าเชื่อถือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และสุจริต 2. ท่านได้รับบริการจาก ส.กทอ. อย่างเหมาะสม และถูกต้องตามระเบียบฯ 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ และทุ่มเท 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ | <p>2. ด้านความน่าเชื่อถือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ขาดกลไกการตรวจสอบและควบคุมการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน |

| จุดแข็ง (Strength) | จุดอ่อน (Weakness) |
|--|--|
| <p>3. ด้านการตอบสนองลูกค้า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดี กริยาท่าทาง สุภาพ 2. เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ 3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจเข้าช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา 4. เจ้าหน้าที่ บริการด้วยความสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ | <p>3. ด้านการตอบสนองลูกค้า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่มีผู้ให้คำแนะนำในการเขียนโครงการ และไม่มีตัวอย่างโครงการให้ดู เนื่องจากผู้ขอรับทุนรายใหม่ ยังขาดความรู้และความเข้าใจในการเขียนโครงการ และขั้นตอนการยื่นขอรับทุนสนับสนุน |
| <p>4. คุณภาพด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับทุน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน 2. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจทุกครั้งว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้บริการจาก ส.กทอ. 3. ผู้ขอรับการสนับสนุนสามารถไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส.กทอ. ได้ | <p>4. คุณภาพด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับทุน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ขาดการประชาสัมพันธ์ในการสร้างคุณภาพ ภาพลักษณ์การบริการ |
| <p>5. คุณภาพด้านการเข้าใจผู้รับบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยเหลือ แนะนำท่านด้วยความเป็นกันเอง 2. ส.กทอ. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นระยะเพื่อนำผลมาพัฒนางานบริการ 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ผู้ขอรับทุน | <p>5. คุณภาพด้านการเข้าใจผู้รับบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เมื่อเกิดประเด็นความไม่เข้าใจหรือสงสัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ไม่สามารถติดต่อประสานงานได้ทันท่วงที (จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ขอรับทุนบางราย เกิดประเด็น ปัญหาในการปฏิบัติ และการดำเนินการด้านเอกสารการสื่อสารหรือดำเนินการเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดียังไม่ทันกับความต้องการของผู้ขอรับทุน) |

| จุดแข็ง (Strength) | จุดอ่อน (Weakness) |
|---|--|
| <p>6. ด้านนโยบายของสำนักงานกองทุน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผลงานที่ได้มาจากทุนสนับสนุนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างได้ อาทิ นวัตกรรม การสร้างประโยชน์ให้ชุมชน เป็นต้น 2. ทุนสนับสนุนตรงตามวัตถุประสงค์ของการขอรับการสนับสนุน 3. ความชัดเจนในการดำเนินนโยบาย และพันธกิจ ของ ส.กทอ. | <p>6. ด้านนโยบายของสำนักงานกองทุน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. นโยบายด้านนวัตกรรมเป็นเทคโนโลยี เก่าจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ขอรับทุน มีความเห็นว่านโยบายการให้ทุนเป็นนโยบายที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม แต่ควรวางนโยบาย ในการพิจารณาทุนสนับสนุนเป็นรายปี ในแต่ละปีจะมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆเกิดขึ้นหากนโยบายเก่าก็จะส่งผล ต่อการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเพราะ ไม่มีสินค้านั้นวางอยู่ในตลาดแล้ว |
| <p>7. ด้านขั้นตอนการขอรับทุน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการเป็นไปตามระบบ และขั้นตอนที่กำหนดไว้ 2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ 3. ความชัดเจนของประกาศ/ระเบียบของ ส.กทอ. | <p>7. ด้านขั้นตอนการขอรับทุน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความคิดเห็นที่ว่าขั้นตอนของการยื่นข้อเสนอรับทุนมีความยุ่งยาก เอกสารมาก (จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ขอรับทุนบางรายเป็นเจ้าหน้าที่ในต่างสังกัด) |
| <p>8. ด้านการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีขั้นตอนการลงนามในหนังสือยืนยันเป็นระบบ สะดวก และเข้าใจง่าย 2. การกำกับ/ติดตามการดำเนินงาน มีความเป็นระบบถูกต้องตามระเบียบฯ | <p>8. ด้านการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามโครงการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ขอรับทุนสนับสนุนจากพื้นที่ห่างไกล ใช้เวลาในการเดินทางมาลงนามในวันทำสัญญา และ ไม่มีงบประมาณในการเดินทาง |

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) คณะวิจัยได้สรุปเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) โดยใช้เทคนิค SWOT เพื่อหาปัจจัยภายนอก คือ โอกาส (Opportunity) อุปสรรค (Threat) ดังนี้

ตารางที่ 36 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

| โอกาส (Opportunity) | อุปสรรค (Threat) |
|--|---|
| <p>1) สาธารณชน มีความต้องการรับรู้ ความเข้าใจ และ ความคาดหวัง ต่อความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินกองทุนมากขึ้นทั้งในด้านการบริหารจัดการกองทุน และผลงานที่ได้รับ</p> <p>2) การผลักดันนโยบายตามแผนบูรณาการพลังงานระยะยาวให้บรรลุเป้าหมายมีความสำคัญมากขึ้นเนื่องจาก การจัดการด้านพลังงานเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม</p> <p>3) รัฐบาลมีนโยบายปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ ตามนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งได้ถูกถ่ายทอดสู่แผนนโยบาย Energy 4.0 รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs)</p> <p>4) ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกองทุน ในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>5) นโยบายของ ส.กทอ. มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)</p> <p>6) ความต้องการด้านพลังงานทดแทนมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากภาวะโลกร้อนที่เกิดความรุนแรงมากขึ้น</p> | <p>1) ภาวะสงครามที่กำลังเกิดขึ้นในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก ส่งผลให้ราคาน้ำมันมีความผันผวนสูง ยากต่อการคาดการณ์ และส่งผลกระทบต่อรายได้ของกองทุน</p> <p>2) การบริหารกองทุน เป็นการดำเนินงานภายใต้คณะกรรมการกองทุน ซึ่งรวมการตัดสินใจ ทั้งประเด็นด้านนโยบายและ ด้านปฏิบัติการ โดยเฉพาะการกั้นกรอบโครงการ ทำให้การบริหารจัดการล่าช้า และไม่สามารถกำหนดระยะเวลาของการทำงานแต่ละขั้นตอนได้ เนื่องจากขึ้นอยู่กับข้อกำหนดวาระการประชุมของคณะกรรมการ</p> <p>3) การปรับโครงสร้างราคาพลังงานอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของกองทุน ซึ่งเป็นเงินที่โอนจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ภาษี และค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิงที่รัฐจัดเก็บ</p> <p>4) ความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงานอันเป็นผลจากนโยบายรัฐบาล และผู้บริหารด้านพลังงานของประเทศ</p> <p>5) ผู้ที่ได้รับจัดสรรทุน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการในภาคเอกชน มีความเคยชินต่อลักษณะโครงการรูปแบบเดิมที่ได้รับการอนุมัติมาในอดีต ไม่มีการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ให้เกิดนวัตกรรมใหม่</p> |

ส่วนที่ 2 ผลการจัดทำตารางการวิเคราะห์ TOWS Matrix ของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

1. กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก โดยใช้จุดแข็งเพื่อสร้างความได้เปรียบจากโอกาส

2. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและอุปสรรคมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงป้องกัน โดยใช้จุดแข็งหลีกเลี่ยงอุปสรรค

3. กลยุทธ์เชิงปรับปรุง (WO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงปรับปรุง โดยแก้ไขจุดอ่อนจากประโยชน์ของโอกาส

4. กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและอุปสรรคมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงรับ โดยลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค

ผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix ของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) มีรายละเอียด ดังนี้

กลยุทธ์เชิงรุก (SO) ของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ได้แก่ พัฒนาการบริหารจัดการ ส.กทอ. ให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพการให้บริการและพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST) ของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ได้แก่ การคำนึงถึงผู้รับบริการและการตอบสนองต่อประชาชน

กลยุทธ์เชิงปรับปรุง (WO) ของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ได้แก่ การส่งเสริมความเป็นเลิศด้านบริการ

กลยุทธ์เชิงรับ (WT) ของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) ได้แก่ การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

คณะวิจัยได้นำแต่ละกลยุทธ์มาวิเคราะห์เป้าประสงค์และตัวชี้วัดของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์เป้าประสงค์และตัวชี้วัดของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุน
เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย |
|--|--|--|
| กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาการบริหารจัดการ ส.กทอ. ให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพการให้บริการ | | |
| 1. ระบบบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของ ส.กทอ. รองรับกับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลง | 1. ร้อยละบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนา ศักยภาพการ พัฒนาระบบบริการใน รูปแบบพลิกผัน (BANI) | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| | 2. ระดับความสำเร็จของ ส.กทอ. ในการสนับสนุน หน่วยงานให้การบริการที่มี คุณภาพได้มาตรฐาน | ผ่านเกณฑ์ ในระดับ 2 |
| | 3. ระดับความสำเร็จของ ส.กทอ. ในการปรับขั้นตอน/ แผนงาน/ เป้าหมาย หรือโครงการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร และสถานการณ์เฉพาะหน้า | ผ่านเกณฑ์ ในระดับ 1 |
| | 4. ระดับความสำเร็จของ โครงการ ที่ได้รับการ สนับสนุนและ กำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง 1 ปี | โครงการที่ได้รับอนุมัติทุน สนับสนุน สามารถจัดส่ง รายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการใช้จ่ายเงิน ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 70 ของโครงการ |
| 2. การพัฒนา ส.กทอ. สู่อองค์กร ดิจิทัล (Digital Government) | 1. ระดับความสำเร็จของร้อยละ เฉลี่ยในการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จของผลลัพธ์ ในการดำเนินการพัฒนา ส.กทอ. สู่การเป็น Digital Government | ผ่านเกณฑ์ ในระดับ 2 (วัดผลลัพธ์จากการพัฒนา เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใน ปีงบประมาณ) |

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย |
|--|---|---|
| | 2. ร้อยละระบบข้อมูลที่พัฒนาให้เป็นดิจิทัล (Digitize Data) ทั้งข้อมูลที่ใช้ภายในหน่วยงาน และข้อมูลที่จะเผยแพร่สู่สาธารณะ | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| 3. มีกระบวนการในการนำผลลัพธ์ของโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนมาวิเคราะห์ความคุ้มค่า เพื่อพิจารณาจัดสรรในปีงบประมาณต่อไป | 1. ร้อยละของโครงการที่ได้รับการสนับสนุน | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| 4. ยกระดับการดำเนินงานของ ส.กทอ. สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) | 1. ระดับความสำเร็จในการยกระดับการดำเนินงานสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของ ส.กทอ. | ผ่านเกณฑ์ ในระดับ 1 |
| | 2. ระดับความสำเร็จของ ส.กทอ. ในการพัฒนาระบบคลังความรู้ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ด้านพลังงานทดแทน พลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียน จากโครงการวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุน | มีระบบคลังความรู้ 1 ระบบ |
| กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก | | |
| 1. การประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร | 1. ระดับความสำเร็จในการเผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมของ ส.กทอ. | ผ่านเกณฑ์ ในระดับ 1 |
| 2. เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและขจัดความรู้สึกเชิงลบต่อกิจกรรมของ ส.กทอ. | 1. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ในการพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ | ผ่านเกณฑ์ ในระดับ 3 (วัดผลลัพธ์จากการพัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media ที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ) |
| 3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ (Social Media) ในการประชาสัมพันธ์กิจการของ ส.กทอ. | 1. จำนวน Platform ของการประชาสัมพันธ์ ใน Social Media | จำนวน 3 Platform |

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย |
|--|--|--|
| กลยุทธ์ที่ 3 การส่งเสริมความเป็นเลิศด้านบริการ | | |
| 1. รณรงศ์การสร้างจิตบริการ | 1. ระดับความสำเร็จในการสร้างจิตบริการ | มีช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์การสร้างจิตบริการ จำนวน 1 ช่องทาง |
| 2. บุคลากรมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ประสพการณ์ คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานสอดคล้องพันธกิจที่ ส.กทอ.กำหนด | 1. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาสมรรถนะตาม แผนพัฒนาบุคลากรของ ส.กทอ. | ผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| | 2. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านการบริการ | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| | 3. ร้อยละของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ และพันธกิจหลักของ ส.กทอ. | ร้อยละของความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| 3. กระตุ้นการให้บริการด้วยจิตบริการ | 1. มีแนวทางการสร้างจิตบริการในหน่วยงาน | จำนวน 1 ช่องทาง |
| | 2. พัฒนาคู่มือการให้บริการด้วยจิตบริการจาก ส.กทอ. | จำนวน 1 คู่มือ |
| | 3. ระดับความสำเร็จของการนำแนวทางการมีจิตบริการสู่การปฏิบัติงานใน ส.กทอ. | มีการนำแนวทางการสร้างจิตบริการไปสู่การปฏิบัติใน ส.กทอ. อย่าง เป็นรูปธรรมมากกว่าร้อยละ 60 |
| 4. พัฒนาระบบการให้บริการด้วยจิตบริการ (จัดทำหรือขอใช้ หลักสูตรหรือการจัดโครงการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการ) | 1. ระดับความสำเร็จในการมีหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการ | จำนวน 1 หลักสูตร |
| 5. ยกระดับ ส.กทอ. เป็นหน่วยงานต้นแบบในการให้บริการที่เป็นเลิศ | 1. ระดับความสำเร็จของ ส.กทอ. ที่สามารถเป็นต้นแบบได้ | ผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการของ ส.กทอ. รับรู้รับทราบการดำเนินการสร้างจิตบริการมากกว่าร้อยละ 70 |
| 6. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ส.กทอ. | 1. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อน | ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 |

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย |
|---|--|---|
| กลยุทธ์ที่ 4 การคำนึงถึงผู้รับบริการและการตอบสนองต่อประชาชน | | |
| 1. มีกระบวนการทบทวนการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนและผู้รับบริการ ตามบริบทพื้นที่ | 1. ร้อยละของโครงการที่ได้รับการสนับสนุน | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| 2. อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างครบวงจรด้วยระบบดิจิทัล (Digital) | 1. ปรับปรุง/พัฒนาระบบบริการออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ | 1 ระบบงาน (วัดผลลัพธ์จากการพัฒนาเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณเช่น Chatbots หรือ Application ในการส่งข้อความ) |
| 3. ผู้รับบริการ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมี ข้อมูลที่ ถูกต้อง ตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลและข้อจำกัดด้านบริบทของพื้นที่ | 1. จำนวนช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโครงการ | จำนวน 2 ช่องทาง |
| | 2. ปรับปรุง/พัฒนาคู่มือการขอรับทุนสนับสนุนจาก ส.กทอ. จากไฟล์ ข้อมูล เป็น ระบบ Micro Learning | จำนวน 1 ชุด |
| 4. มีกระบวนการทบทวน/จัดการข้อร้องเรียนการบริการ | 1. ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ภายใน 7 วันทำการ | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (ส.กทอ. ได้ให้ ข้อมูลดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ วัดจากจำนวนข้อร้องเรียนที่ ส.กทอ. ได้รับ เทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สามารถตอบสนองได้ภายใน 7 วันทำการ) |
| | 2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ในการพัฒนาหลักเกณฑ์ และกระบวนการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหา ของผู้รับบริการ พร้อมทั้งวางหลักเกณฑ์แนวทางและกลไกการช่วยเหลือที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการ | จำนวน 2 ระบบงาน |

| เป้าประสงค์ | ตัวชี้วัด | ค่าเป้าหมาย |
|---|--|---|
| กลยุทธ์ที่ 5 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ | | |
| 1. การสร้างเครือข่ายสัมพันธ์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สร้างความร่วมมือระหว่างองค์กร และแก้ไขปัญหา ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ | 1. จำนวนเครือข่าย ที่ร่วมขับเคลื่อนนโยบายตามภารกิจของ ส.กทอ. | จำนวน 20 แห่ง |
| | 2. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมความร่วมมือ (MOU/MOA) กับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก กระทรวงพลังงานที่เกี่ยวข้อง กับภารกิจของ ส.กทอ. | ผ่านเกณฑ์ ในระดับ 1 (มีแนวทางที่จะทำงานร่วมกัน และดำเนินงานตามหน้าที่ ในส่วนที่รับผิดชอบ) |
| | 3. จำนวนกิจกรรมความร่วมมือ ในการบริการกับหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก กระทรวงพลังงานที่เกี่ยวข้อง กับภารกิจของ ส.กทอ. | จำนวน 1 กิจกรรม |
| 2. ผู้รับบริการ และ/หรือ เครือข่ายได้รับรู้ข่าวสาร ข้อมูล กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ที่ชัดเจนง่ายต่อการดำเนินงาน | 1. ร้อยละความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินโครงการที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ และ/หรือ เครือข่ายมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การอบรม ประชุม เพื่อพบปะในการให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ หรือรับทราบ ปัญหาต่างๆ ในการขอรับบริการ | ผ่านเกณฑ์ ในระดับ 1 |
| 3. สร้างวัฒนธรรมเครือข่ายการ ให้บริการอย่างมีความสุข ภูมิใจ รับรู้คุณค่าและเกิดความผูกพันในงานของ เครือข่ายบริการ | 1. ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรในการสร้าง เครือข่ายบริการ | ร้อยละ 80 |

เกณฑ์การประเมิน

1. ร้อยละของการผ่านเกณฑ์การปฏิบัติงานของ ส.กทอ.

| เกณฑ์คะแนน | | | | | |
|------------|----|----|----|----|-----|
| ระดับ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ร้อยละ | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |

2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของผลลัพธ์ในการพัฒนางานของ ส.กทอ.

| เกณฑ์คะแนน | | | | | |
|------------|----|----|----|----|-----|
| ระดับ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ร้อยละ | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ประจำปีงบประมาณ 2567 สรุปผลตามข้อตกลงการจ้างสำรวจ ดังนี้

1. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ในปีงบประมาณ 2567

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ประกอบด้วย กลุ่มผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งผู้ที่ได้รับทุนสนับสนุนและไม่ได้รับทุนสนับสนุน และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลกระทบ จำนวน 502 คน และผู้รับการสัมภาษณ์ จำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้น 532 คน

| ข้อมูลเชิงปริมาณ | | | สัมภาษณ์ เชิงลึก | รวม |
|------------------|-----------------|---|---------------------|-----|
| ผู้ที่ได้รับทุน | ที่ไม่ได้รับทุน | ผู้รับผลกระทบ (ไม่ระบุปีงบประมาณที่ ได้รับ) | | |
| 90 | 17 | 395 | 30 | 532 |

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ของผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับจัดสรรเงินจากกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ประจำปีงบประมาณ 2567 มีดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับจัดสรรเงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ ส.ก.ทอ. ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 87.00 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ 1) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsive) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.65 รองลงมาคือ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.00 3) ด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการกับผู้ขอรับบริการ (Assurance) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 87.00 4) ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.86 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.19

1.2 ความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับการจัดสรรกองทุนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนจาก ส.กทอ. โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการ ใน 4 ประเด็น คือ 1) ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ 2) ผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินโครงการ 3) ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ และ 4) คุณภาพการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนฯ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ โดยการประหยัดพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 81.52 รองลงมาคือ การใช้พลังงานทดแทน คิดเป็นร้อยละ 62.53 และพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนโดยรอบโครงการ คิดเป็นร้อยละ 48.35

1.2.2 ความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อด้านผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินโครงการ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ได้รับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 83.29 รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ คิดเป็นร้อยละ 74.18 ด้านสังคม คิดเป็นร้อยละ 38.73 และไม่ได้รับผลกระทบจากโครงการ คิดเป็นร้อยละ 2.28

1.2.3 ความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อด้านผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ ส่วนใหญ่ได้รับผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ ด้านประหยัดพลังงาน คิดเป็นร้อยละ 78.23 รองลงมาคือ การอนุรักษ์พลังงาน คิดเป็นร้อยละ 77.72 และน้อยที่สุดคือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินโครงการด้านใช้พลังงานทดแทน คิดเป็นร้อยละ 68.61

1.2.4 ความพึงพอใจของผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะหรือรูปแบบโครงการ มีความพึงพอใจในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.40 พบว่า รายการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการของกองทุน ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ลักษณะของโครงการเป็นไปตามความต้องการของชุมชน คิดเป็นร้อยละ 92.80 ความเหมาะสมของรูปแบบโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.20 และการมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในการดำเนินโครงการกับผู้ที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 92.00

1.3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการกองทุนฯ ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับจัดสรรเงินด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกประจำปีงบประมาณ 2567

1.3.1 ความคิดเห็นต่อนโยบายและการดำเนินงานของกองทุนฯ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อนโยบายในการสนับสนุนทุน โดยมีความคิดเห็นว่าการสนับสนุนทุนของ ส.กทอ. เป็นนโยบายที่ดี ส่งเสริมชาวบ้านและชุมชนในการใช้พลังงานสะอาด และลดต้นทุนในการผลิต เพิ่มคุณภาพของสินค้าเกษตร เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการให้กับหน่วยงานของภาครัฐ ส่งเสริมการพัฒนาประเทศด้านนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ด้านพลังงานสะอาดพลังงานทดแทนและช่วยแก้ปัญหาภัยแล้ง

1.3.2 ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองทุนฯ ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 100 ให้ความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของ ส.กทอ. ให้บริการดีมาก อธิบายดี ให้ข้อมูลคืออธิบายข้อมูลละเอียดทุกขั้นตอน เข้าใจง่าย

1.3.3 ความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกองทุนฯ ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 100 ให้ความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ ส.กทอ. เช่น ระบบการยื่นข้อเสนอโครงการ มีความพร้อมเป็นระบบที่เข้าใจง่าย

1.3.4 ความคิดเห็นต่อขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนเงินของกองทุนฯ ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับทุนของกองทุนฯ มีความคิดเห็นว่า มีขั้นตอนและมีระบบที่ง่ายและสะดวก

1.3.5 ความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการและการกำกับติดตามของกองทุนฯ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 100 ให้ความคิดเห็นว่า ส.กทอ. มีระบบการกำกับติดตามงานที่ดี และมีระบบการบริหารงานที่ชัดเจน การตอบคำถามรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ติดตามทั้งการโทรศัพท์ติดตามและทำหนังสือแจ้งเมื่อใกล้ครบกำหนด มีระบบการตรวจเอกสารดี

2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทุกกลุ่มตัวอย่าง ที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\frac{(\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด}) \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

2.1 กลุ่มผู้รับบริการกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งที่ได้รับและไม่ได้รับจัดสรรเงิน มีจำนวนทั้งหมด 107 ราย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.26

2.2 กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ มีจำนวนทั้งหมด 395 ราย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 366 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.65

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ทุกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน มีจำนวนทั้งหมด 502 ราย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 469 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.43

3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.)

| จุดแข็ง (Strength) | จุดอ่อน (Weakness) |
|---|--|
| 3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ |
| 1. ระบบฐานข้อมูลและเอกสาร ของ ส.กทอ. มีความเป็นมาตรฐานตอบสนองการใช้บริการของผู้ขอรับการสนับสนุน | 1. ผู้ขอรับการสนับสนุนไม่ทราบข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ดูแลโครงการและไม่มีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ดูแลโครงการโดยตรง |

| จุดแข็ง (Strength) | จุดอ่อน (Weakness) |
|---|---|
| <p>2. ส.กทอ.ดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้</p> <p>3. เจ้าหน้าที่ที่มีการติดตาม ให้คำแนะนำ ผู้ขอรับการสนับสนุนได้อย่างทั่วถึง</p> <p>4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ชัดเจนถูกต้อง</p> | <p>2. ประชาชนทั่วไป และหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนไม่ทราบข้อมูล สารสนเทศ และข่าวสารต่าง ๆ จากกองทุนฯ</p> |
| 3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ | 3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ |
| <p>1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และสุจริต</p> <p>2. ผู้ขอรับการสนับสนุนได้รับบริการจาก ส.กทอ. อย่างเหมาะสม และถูกต้องตามระเบียบฯ</p> <p>3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงาน ที่ให้บริการ</p> <p>4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและทุ่มเท</p> <p>5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้</p> | <p>1. ขาดกลไกการตรวจสอบและควบคุม การบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน</p> |
| 3.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า | 3.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า |
| <p>1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดี กริยาท่าทาง สุภาพ</p> <p>2. เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ</p> <p>3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจ เข้าช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา</p> <p>4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ</p> | <p>1. ไม่มีผู้ให้คำแนะนำในการเขียนโครงการ และไม่มีตัวอย่างโครงการให้ดู เนื่องจากผู้ขอรับการสนับสนุนรายใหม่ ยังขาดความรู้ และความเข้าใจในการเขียนโครงการ และขั้นตอนการยื่นขอรับทุนสนับสนุน</p> |
| 3.4 คุณภาพด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพ การบริการกับผู้ขอรับทุน | 3.4 คุณภาพด้านการให้ความมั่นใจในคุณภาพ การบริการกับผู้ขอรับทุน |
| <p>1. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน</p> <p>2. ผู้ขอรับการสนับสนุนมีความรู้สึกมั่นใจ ทุกครั้งว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดเมื่อมาใช้ บริการจาก ส.กทอ.</p> <p>3. ผู้ขอรับการสนับสนุนสามารถไว้วางใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส.กทอ. ได้</p> | <p>1. ขาดการประชาสัมพันธ์ในการสร้าง คุณภาพ ภาพลักษณ์การบริการ</p> |

| จุดแข็ง (Strength) | จุดอ่อน (Weakness) |
|--|---|
| <p>3.5 คุณภาพด้านการเข้าใจผู้รับบริการ</p> <p>1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วยเหลือ แนะนำ ด้วยความเป็นกันเอง</p> <p>2. ส.กทอ.มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นระยะเพื่อนำผลมาพัฒนา งานบริการ</p> <p>3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ แก่ผู้ขอรับการสนับสนุน</p> | <p>3.5 คุณภาพด้านการเข้าใจผู้รับบริการ</p> <p>1. เมื่อเกิดประเด็นความไม่เข้าใจหรือสงสัยที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ไม่สามารถติดต่อ ประสานงานได้ทันทั่วทั้งที่ (จากการสัมภาษณ์ เชิงลึก ผู้ขอรับการสนับสนุนบางราย เกิดประเด็นปัญหาในการปฏิบัติ และการ ดำเนินการด้านเอกสารการสื่อสาร หรือดำเนินการเพื่อสร้างความเข้าใจที่ยังไม่ทัน กับความต้องการของผู้ขอรับการสนับสนุน)</p> |
| <p>2.6 ด้านนโยบายของสำนักงานกองทุน</p> <p>1. ผลงานที่ได้มาจากทุนสนับสนุนสามารถ นำไปประยุกต์ใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง ได้ อาทิ นวัตกรรม การสร้างประโยชน์ให้ชุมชน เป็นต้น</p> <p>2. ทุนสนับสนุนตรงตามวัตถุประสงค์ ของการขอรับการสนับสนุน</p> <p>3. มีความชัดเจนในการดำเนินนโยบาย และพันธกิจ ของ ส.กทอ.</p> | <p>2.6 ด้านนโยบายของสำนักงานกองทุน</p> <p>1. นโยบายด้านนวัตกรรมเป็นเทคโนโลยี เก่าจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ขอรับการ สนับสนุนมีความเห็นว่านโยบายการให้ทุน เป็นนโยบายที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม แต่ควรวางนโยบายในการ พิจารณาทุนสนับสนุนเป็นรายปีในแต่ละปีจะมี นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นหาก นโยบายเก่าก็จะส่งผลต่อการจัดซื้อจัดจ้างของ หน่วยงานเพราะไม่มีสินค้านั้นวางอยู่ใน ตลาดแล้ว</p> |
| <p>2.7 ด้านขั้นตอนการขอรับทุน</p> <p>1. การให้บริการเป็นไปตามระบบ และขั้นตอนที่กำหนดไว้</p> <p>2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนดไว้</p> <p>3. มีความชัดเจนของประกาศ/ระเบียบ ของ ส.กทอ.</p> | <p>2.7 ด้านขั้นตอนการขอรับทุน</p> <p>1. ขั้นตอนของการยื่นข้อเสนอรับทุน มีความยุ่งยาก เอกสารมาก (จากการสัมภาษณ์ เชิงลึกผู้ขอรับการสนับสนุนบางรายเป็น เจ้าหน้าที่ในต่างสังกัด)</p> |
| <p>2.8 ด้านการดำเนินโครงการและการกำกับ ติดตามโครงการ</p> <p>1. มีขั้นตอนการลงนามในหนังสือยืนยัน เป็นระบบ สะดวก และเข้าใจง่าย</p> <p>2. การกำกับ/ติดตามการดำเนินงาน มีความเป็นระบบถูกต้องตามระเบียบฯ</p> | <p>2.8 ด้านการดำเนินโครงการและการกำกับ ติดตามโครงการ</p> <p>1. ผู้ขอรับการสนับสนุนจากพื้นที่ห่างไกลใช้ เวลาในการเดินทางมาลงนามในวันทำสัญญา และไม่มียกข้อยกเว้นในการเดินทาง</p> |

| โอกาส (Opportunity) | อุปสรรค (Threat) |
|---|--|
| <p>1) สาธารณชน มีความต้องการรับรู้ ความเข้าใจ และความคาดหวัง ต่อความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินกองทุนฯ มากขึ้น ทั้งในด้านการบริหารจัดการกองทุนฯ และผลงานที่ได้รับ</p> <p>2) การผลักดันนโยบายตามแผนบูรณาการพลังงานระยะยาวให้บรรลุเป้าหมายมีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจาก การจัดการด้านพลังงานเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม</p> <p>3) รัฐบาลมีนโยบายปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ ตามนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรม ซึ่งได้ถูกถ่ายทอดสู่แผนนโยบาย Energy 4.0 รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs)</p> <p>4) ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของกองทุน ในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>5) นโยบายของ ส.กทอ. มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 - 2580)</p> <p>6) ความต้องการด้านพลังงานทดแทนมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากภาวะโลกร้อนที่เกิดความรุนแรงมากขึ้น</p> | <p>1) ภาวะสงครามที่กำลังเกิดขึ้นในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก ส่งผลให้ราคาน้ำมัน มีความผันผวนสูง ยากต่อการคาดการณ์ และส่งผลกระทบต่อรายได้ของกองทุนฯ</p> <p>2) การบริหารกองทุนฯ เป็นงานดำเนินงานภายใต้คณะกรรมการกองทุนฯ ซึ่งรวมการตัดสินใจทั้งประเด็นด้านนโยบาย และด้านปฏิบัติการ โดยเฉพาะการกลั่นกรองโครงการ ทำให้การบริหารจัดการล่าช้า และไม่สามารถกำหนดระยะเวลาของการทำงานแต่ละขั้นตอนได้ เนื่องมาจากการขึ้นอยู่กับการกำหนดวาระการประชุมของคณะกรรมการกองทุนฯ</p> <p>3) การปรับโครงสร้างราคาพลังงาน อาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของกองทุนฯ ซึ่งเป็นเงินที่โอนจากกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เกี่ยวกับน้ำมันเชื้อเพลิงที่รัฐจัดเก็บ</p> <p>4) ความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน อันเป็นผลจากนโยบายรัฐบาล และผู้บริหารด้านพลังงานของประเทศ</p> <p>5) ผู้ที่ได้รับจัดสรรทุน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในภาคเอกชน มีความเคยชิน ต่อลักษณะโครงการรูปแบบเดิมที่ ได้รับการอนุมัติมาในอดีต ไม่มีการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ให้เกิดนวัตกรรมใหม่</p> |

4. ผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix ของการให้บริการของสำนักงานบริหารกองทุน เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ส.กทอ.) มีรายละเอียด ดังนี้

4.1 กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก โดยใช้จุดแข็งเพื่อสร้างความได้เปรียบจากโอกาส ได้แก่ พัฒนาการบริหารจัดการ ส.กทอ. ให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

4.2 กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและอุปสรรคมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงป้องกัน โดยใช้จุดแข็งหลีกเลี่ยงอุปสรรค ได้แก่ การคำนึงถึงผู้รับบริการและการตอบสนองต่อประชาชน

4.3 กลยุทธ์เชิงปรับปรุง (WO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงปรับปรุง โดยแก้ไขจุดอ่อนจากประโยชน์ของโอกาส ได้แก่ การส่งเสริมความเป็นเลิศด้านบริการ

4.4 กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและอุปสรรคมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดกลยุทธ์ในเชิงรับ โดยลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรค ได้แก่ การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ