

การประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง E-mail และ facebook
กระทรวงพลังงาน ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2565 - 31 มีนาคม 2566

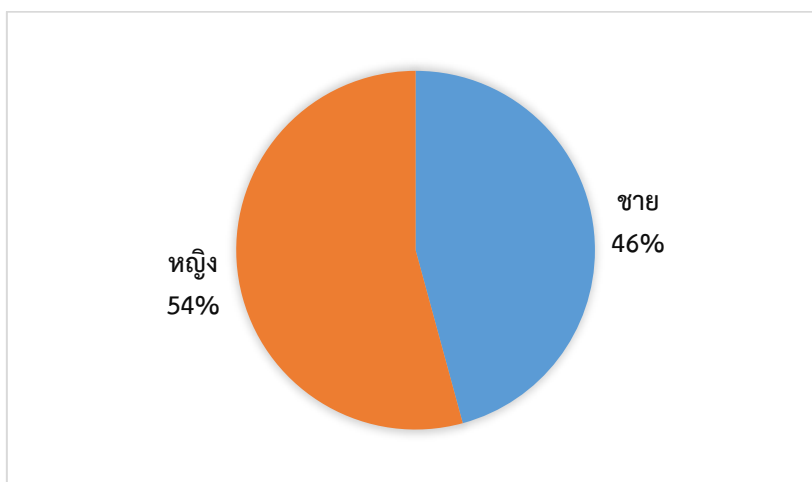
เป้าหมาย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร โดยจัดทำแบบประเมินในรูปแบบ Google form (<https://docs.google.com/forms/d/1RuVwamTqXNIJvYIkaYPmYo7QL7erTKsaHsuN-ZXXeA/edit>)

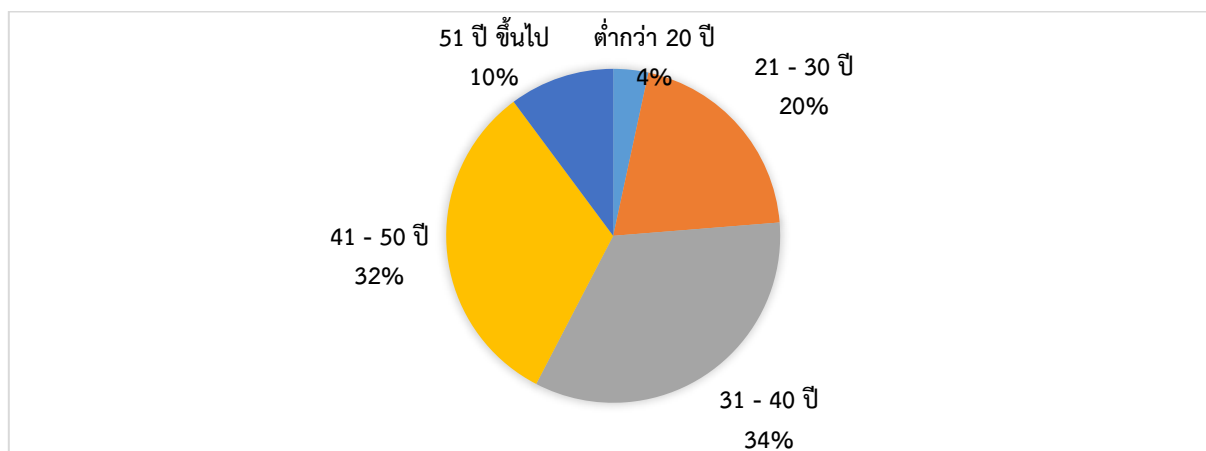
ผลการดำเนินการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2565 - 31 มีนาคม 2566 โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 59 คน จากผู้รับบริการ จำนวน 173 คน สรุปได้ดังนี้

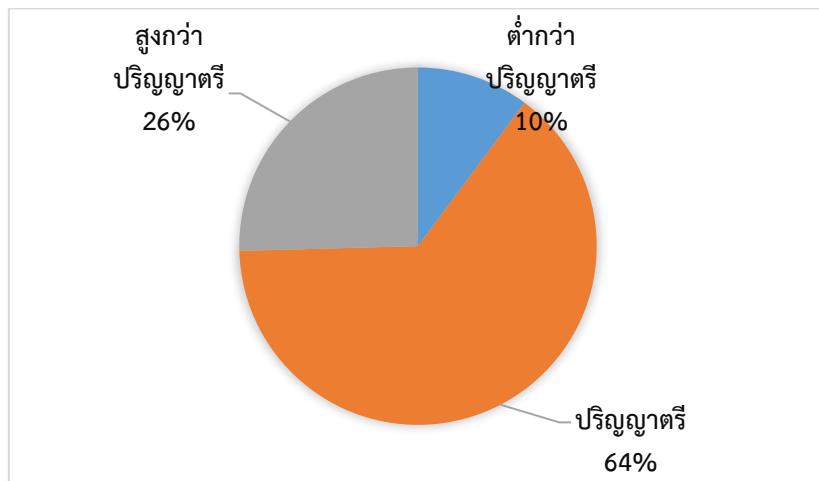
1. เพศของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ พบว่า เพศหญิง มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 46



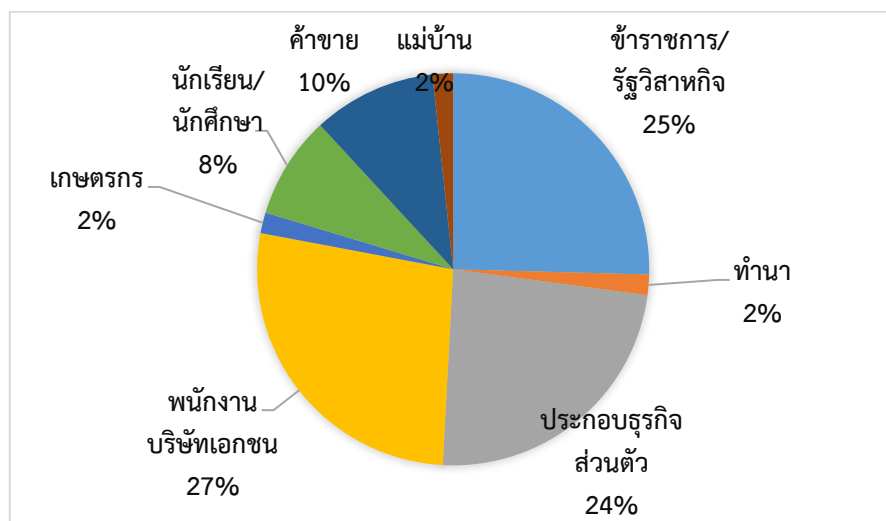
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ พบว่า อายุ 31 -40 ปี มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และอายุระหว่าง 21 -30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20



3. การศึกษาของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ พบว่า จบการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10



4. อาชีพของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ พบว่า มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมามีอาชีพข้าราชการ/วิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24



5. ประเภทข้อมูลที่ต้องการบริการ โดยแบ่งตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ ดังนี้

(1) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 (1) – (4) หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ประกอบด้วย

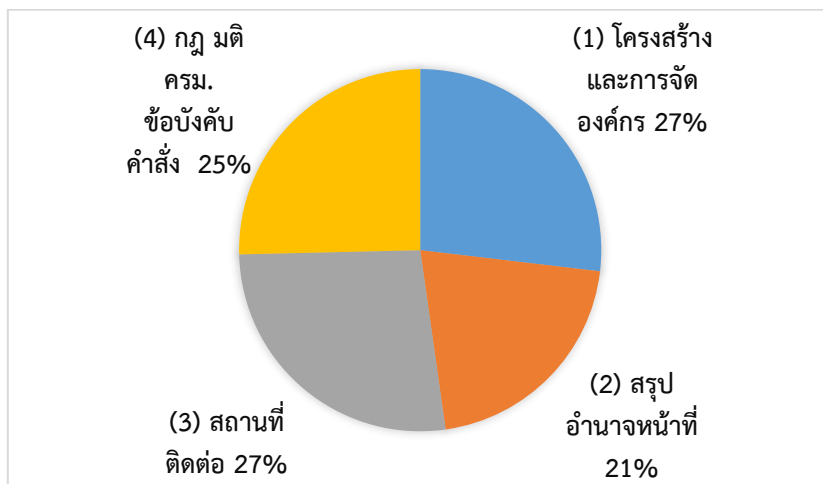
(1.1) มาตรา 7 (1) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน

(1.2) มาตรา 7 (2) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน

(1.3) มาตรา 7 (3) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ

(1.4) มาตรา 7 (4) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง

โดยผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจขอรับบริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 (1) (3) มากที่สุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมาขอรับบริการมาตรา 7 (4) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมาตรา 7 (2) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21



(2) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 (1) - (7) หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ประกอบด้วย

(2.1) มาตรา 9 (1) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

(2.2) มาตรา 9 (2) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาตามมาตรา 7 (4)

(2.3) มาตรา 9 (3) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

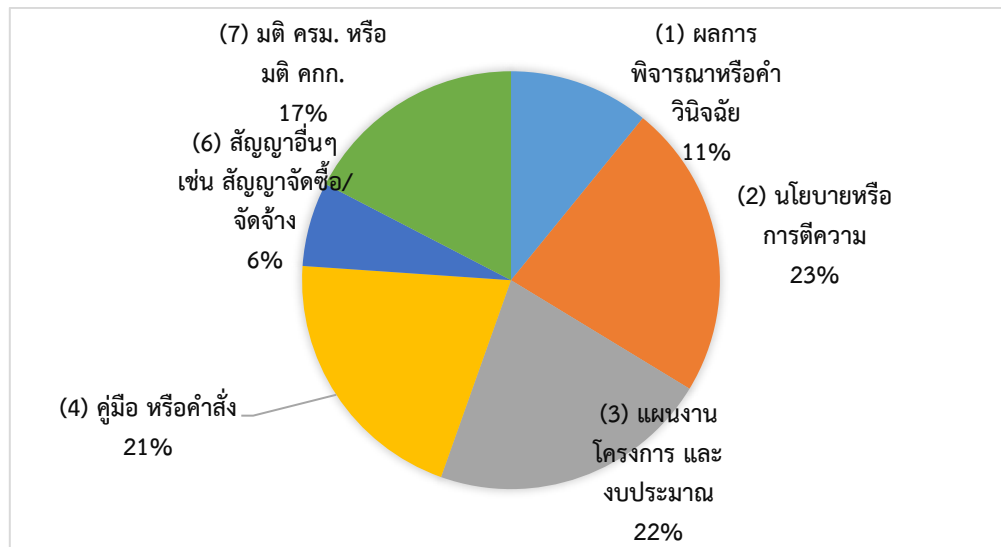
(2.4) มาตรา 9 (4) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน

(2.5) มาตรา 9 (5) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงมาตรา 7 วรรคสอง เช่น มาตรา 7 วรรคสองเป็นกรณีของข้อมูลข่าวสารที่ได้มีการจัดพิมพ์เพื่อให้แพร่หลายตามจำนวนพอสมควรแล้ว และได้มีการอ้างอิงถึงสิ่งพิมพ์นั้นในราชกิจจานุเบกษา สิ่งพิมพ์นั้นก็ต้องมีการนำมาจัดแสดงไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

(2.6) มาตรา 9 (6) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

(2.7) มาตรา 9 (7) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุรายชื่อบุคคลทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจขอรับบริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 (2) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 23 รองลงมาเป็นมาตรา 9 (3) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และมาตรา 9 (4) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 21



(3) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 (8) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด ประกอบด้วย

(3.1) ประกาศเชิญชวนทั่วไป ประกาศผลผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้าง และสัญญาสั่งซื้อหรือสั่งจ้าง

(3.2) เอกสารเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

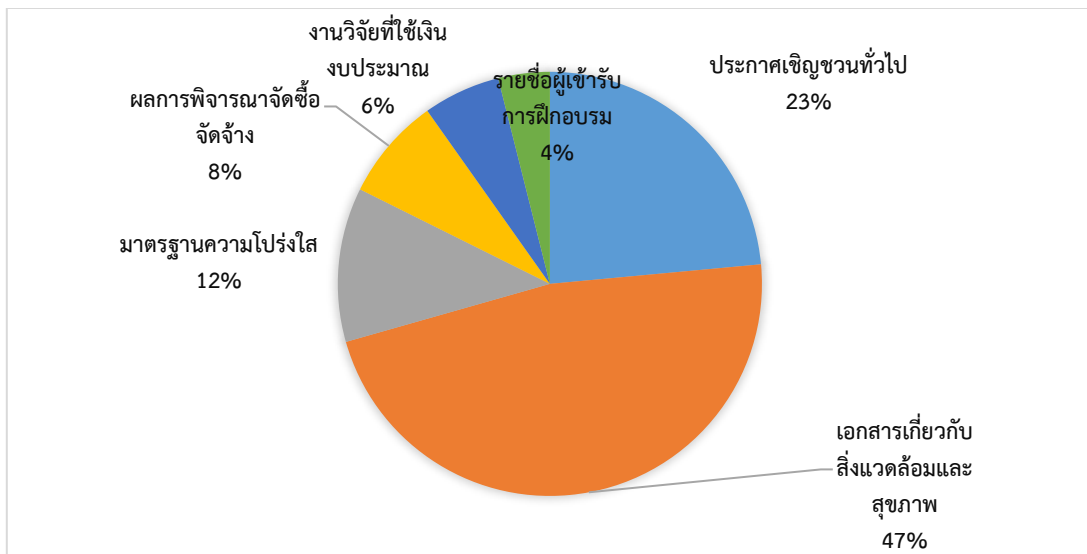
(3.3) มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงาน

(3.4) ผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือน

(3.5) งานวิจัยที่ใช้เงินงบประมาณ

(3.6) รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

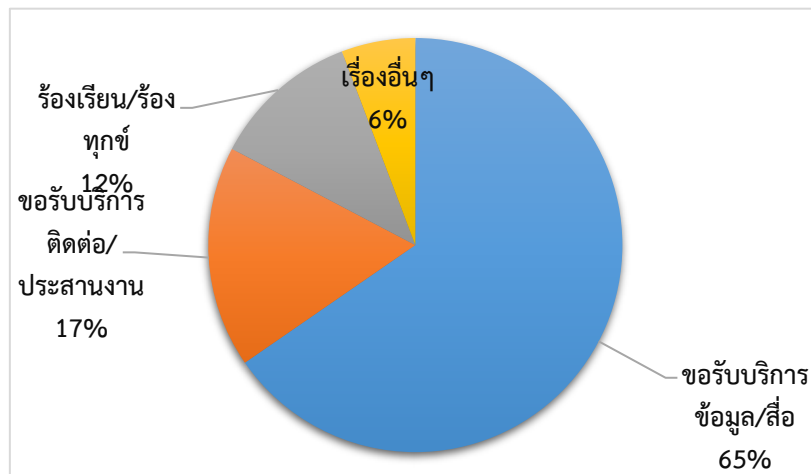
โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจขอรับบริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 (8) เอกสารเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาเป็นประกาศเชิญชวนทั่วไป ประกาศผลผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้าง และสัญญาสั่งซื้อหรือสั่งจ้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และมาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12



6. ประเภทการขอรับบริการ ประกอบด้วย

- (1) ขอรับบริการข้อมูล/สื่อประชาสัมพันธ์ด้านพลังงาน
- (2) ขอรับบริการติดต่อ/ประสานงานหน่วยงานในสังกัด
- (3) ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (4) เรื่องอื่นๆ เช่น ส่งหนังสือเชิญประชุม และขอสนับสนุนงบประมาณ

โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจขอรับบริการข้อมูล/สื่อประชาสัมพันธ์ มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาขอรับบริการติดต่อ/ประสานงานหน่วยงานในสังกัด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12



7. ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วย

(1) ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การเอาใจใส่การให้บริการ ความรู้ในการตอบ
ชี้แจงและให้คำแนะนำ ความสุภาพ เป็นต้น

(2) ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ

(3) สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

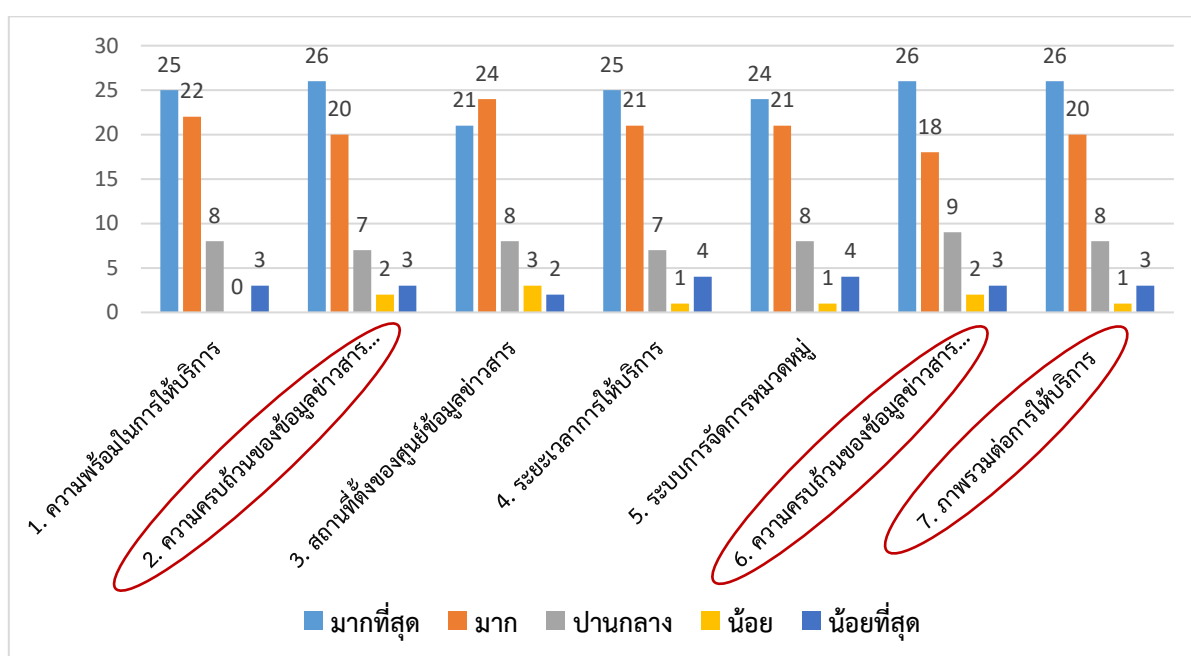
(4) ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการมีความเหมาะสม

(5) ระบบการจัดการหมวดหมู่และการสืบค้นข้อมูลข่าวสาร

(6) ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ให้บริการ

(7) ภาพรวมต่อการให้บริการ

โดยระดับความพึงพอใจการให้บริการให้เลือก 5 อันดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด



จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในด้านความ
ครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ให้บริการ และภาพรวมต่อการ
ให้บริการมากที่สุด