

## รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการกํากับกิจการพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานคณะกรรมการกํากับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) เป็นหน่วยงานทำหน้าที่กํากับดูแลการประกอบกิจการพลังงาน ภายใต้พระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 ซึ่งคณะกรรมการกํากับกิจการพลังงาน ได้ให้ความสำคัญในการให้ความคุ้มครองผู้ประกอบการให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้พลังงาน ประชาชน และผู้ได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการพลังงาน การดำเนินงานของสำนักงาน กกพ. จึงมีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนทั้งประชาชน ผู้ประกอบกิจการพลังงาน เครือข่ายภาคประชาชน และหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง

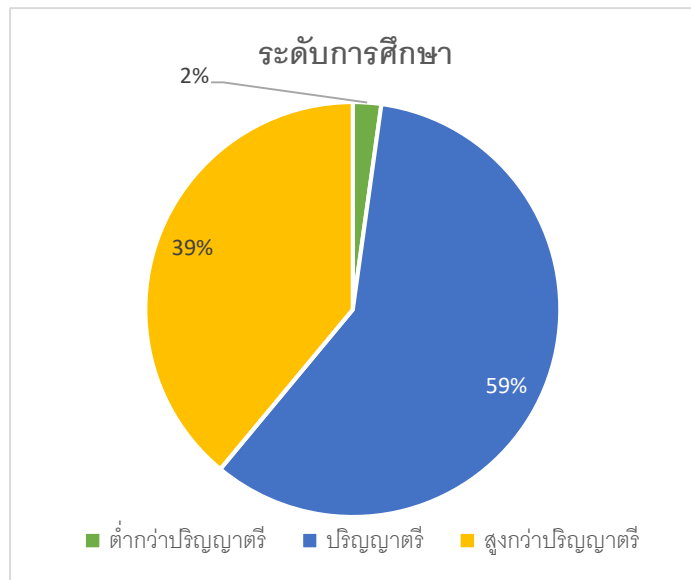
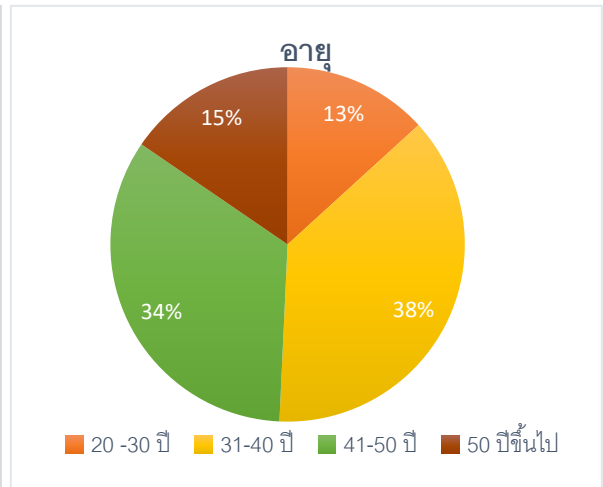
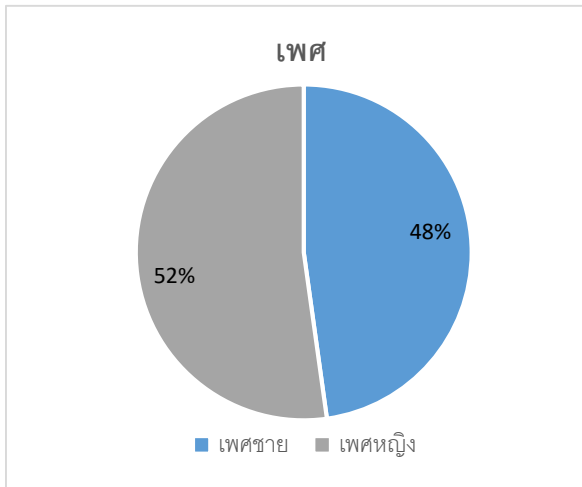
เพื่อให้สำนักงาน กกพ. ได้ปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการในด้านต่างๆ ให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อกับสำนักงาน กกพ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงาน กกพ. จึงสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน กกพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อให้สำนักงาน กกพ. นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ต่อไป โดยสามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

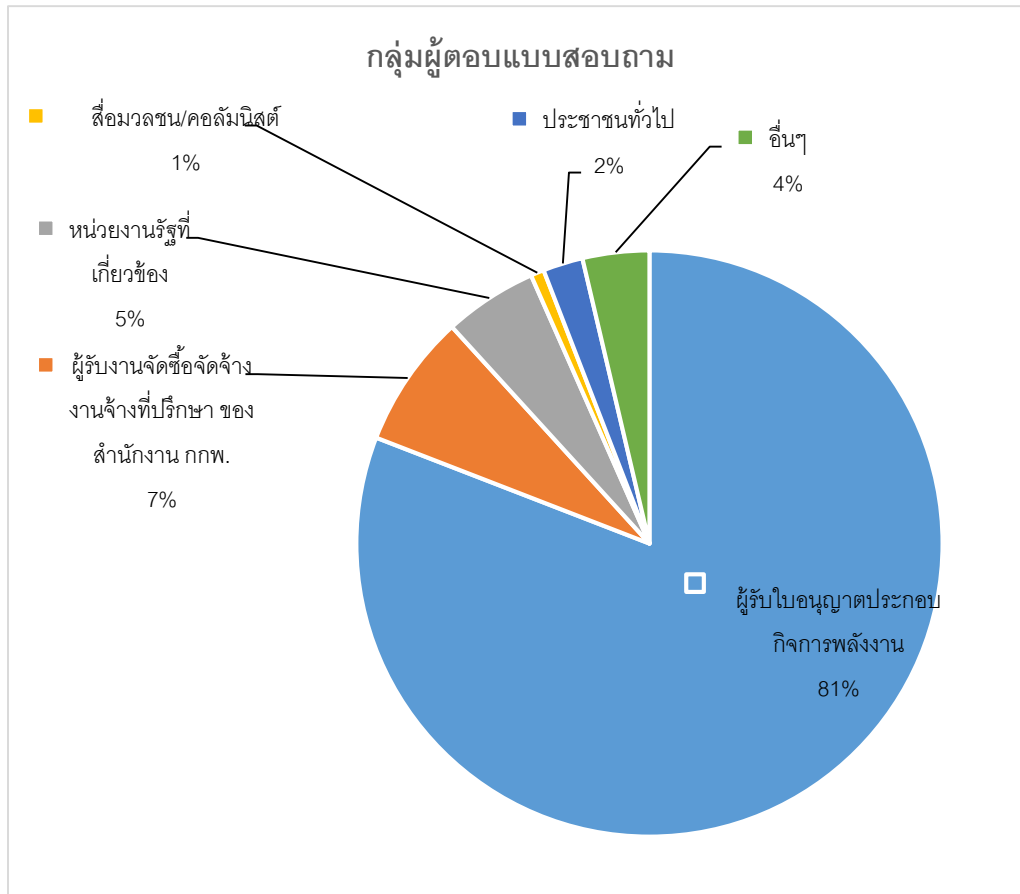
### 1. ข้อมูลทั่วไป

สำนักงาน กกพ. สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงาน กกพ. จากผู้รับบริการที่เคยมาติดต่อกับสำนักงาน กกพ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ผู้รับงานจัดซื้อจัดจ้าง งานจ้างที่ปรึกษา ของสำนักงาน กกพ. หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชน/คอลัมน์นิสต์ และประชาชนทั่วไป

### 2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 136 คน ประกอบด้วย ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน จำนวน 110 คน ผู้รับงานจัดซื้อจัดจ้าง งานจ้างที่ปรึกษา ของสำนักงาน กกพ. จำนวน 10 คน หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 7 คน สื่อมวลชน/คอลัมน์นิสต์ จำนวน 1 คน ประชาชนทั่วไป จำนวน 3 คน และอื่นๆ จำนวน 5 คน จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชาย 65 คน เพศหญิง 71 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุตั้งแต่ 20-30 ปี จำนวน 18 คน ช่วงอายุตั้งแต่ 31-40 ปี จำนวน 51 คน ช่วงอายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 46 คน และช่วงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน ระดับปริญญาตรี 80 คน และสูงกว่าปริญญาตรี 53 คน





### 3. ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจ

การสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน กทพ. แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านช่องทางการติดต่อสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.653 อยู่ในระดับ มาก โดยการเปิดเผยข้อมูลบน website เช่น ประกาศ คู่มือ คำแนะนำ การรายงานผลการดำเนินงาน ที่เพียงพอต่อการรับบริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเฉลี่ย 3.80 คะแนน รองลงมาได้แก่การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) คะแนนเฉลี่ย 3.75 คะแนน เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี คะแนนเฉลี่ย 3.67 คะแนน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานหรือการให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดมากขึ้น คะแนนเฉลี่ย 3.65 คะแนน และด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ การติดต่อสอบถามข้อมูล สำนักงาน กทพ. มีช่องทางหรือสถานที่ติดต่อที่สะดวกและท่านได้รับการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ย 3.39 คะแนน

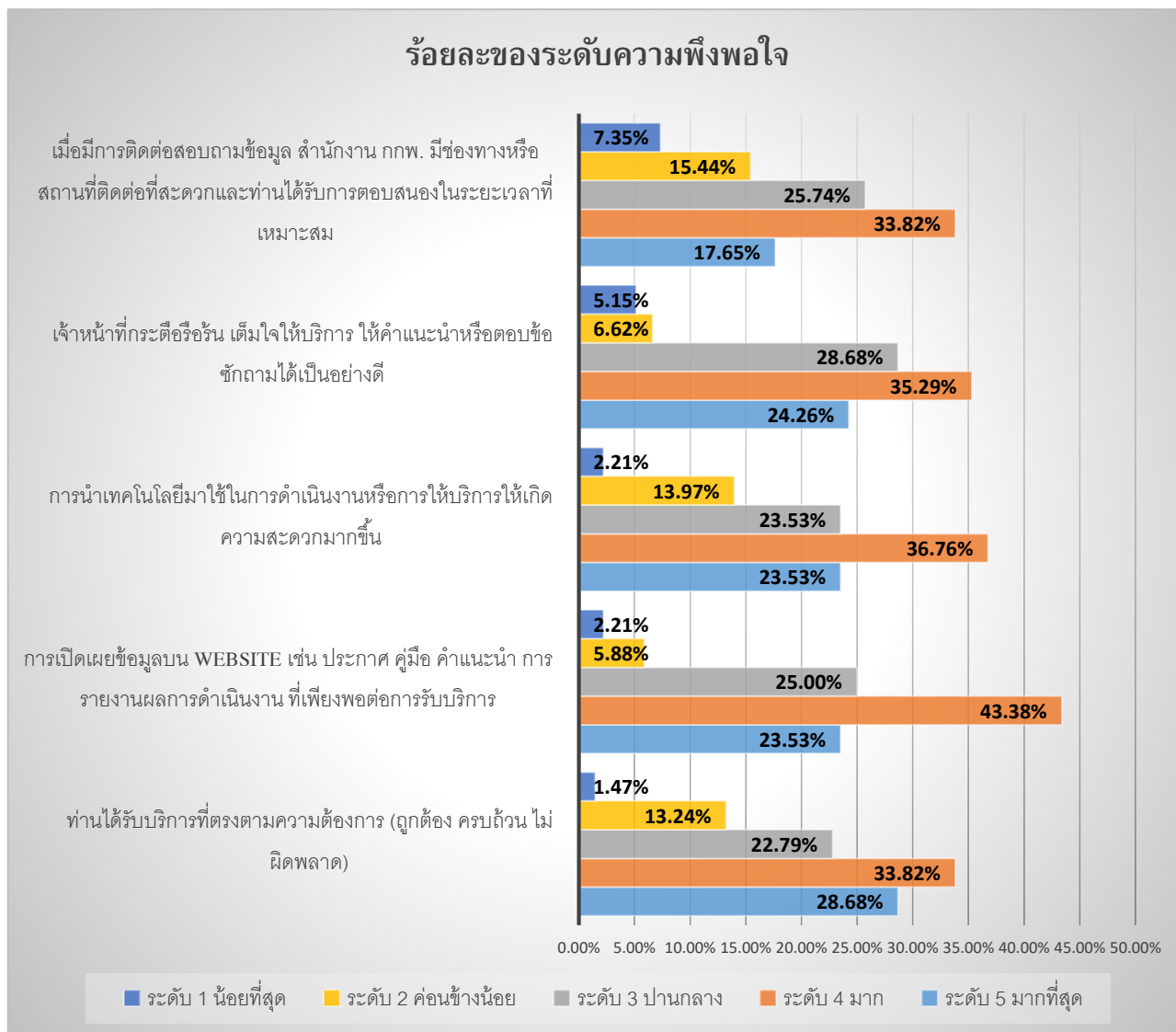
ประเด็นการให้บริการ	ผลคะแนนความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ</b>	
ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	3.75
การเปิดเผยข้อมูลบน website เช่น ประกาศ คู่มือ คำแนะนำ การรายงานผลการดำเนินงาน ที่เพียงพอต่อการรับบริการ	3.80
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานหรือการให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	3.65
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>	
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.67
<b>ด้านช่องทางการติดต่อ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
เมื่อมีการติดต่อสอบถามข้อมูล สำนักงาน กคพ. มีช่องทางหรือสถานที่ติดต่อที่สะดวกและ ท่านได้รับการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.39

หมายเหตุ	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ
คะแนน 4.50 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
คะแนน 3.50 - 4.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
คะแนน 2.50 - 3.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนน 1.50 - 2.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ค่อนข้างน้อย
คะแนน 1.00 - 1.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

### 3.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					รวม
	ระดับ 5 มากที่สุด	ระดับ 4 มาก	ระดับ 3 ปานกลาง	ระดับ 2 ค่อนข้างน้อย	ระดับ 1 น้อยที่สุด	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ</b>						
ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีผิดพลาด)	28.68	33.82	22.79	13.24	1.47	100.00
การเปิดเผยข้อมูลบน website เช่น ประกาศ คู่มือ คำแนะนำ การรายงานผลการดำเนินงาน ที่เพียงพอต่อการรับบริการ	23.53	43.38	25.00	5.88	2.21	100.00
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานหรือการให้บริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	23.53	36.76	23.53	13.97	2.21	100.00
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>						
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	24.26	35.29	28.68	6.62	5.15	100.00
<b>ด้านช่องทางการติดต่อ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						

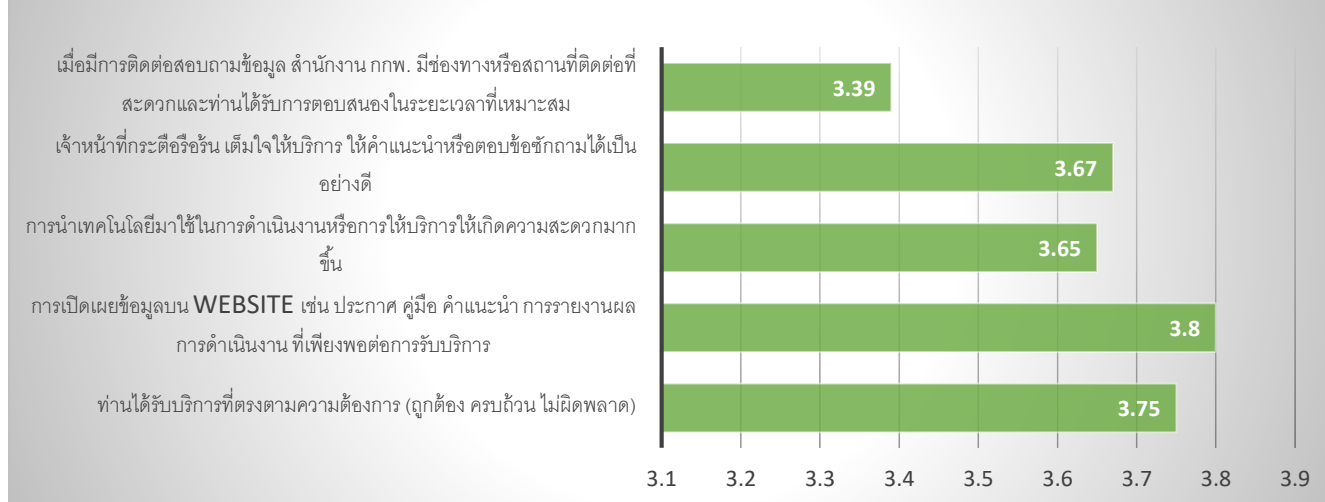
คุณภาพการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					รวม
	ระดับ 5 มากที่สุด	ระดับ 4 มาก	ระดับ 3 ปานกลาง	ระดับ 2 ค่อนข้างน้อย	ระดับ 1 น้อยที่สุด	
เมื่อมีการติดต่อสอบถามข้อมูล สำนักงาน กกพ. มีช่องทางหรือสถานที่ติดต่อที่สะดวกและท่านได้รับการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสม	17.65	33.82	25.74	15.44	7.35	100.00



### 3.2 ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (S.D.)
	ระดับ 5 มากที่สุด	ระดับ 4 มาก	ระดับ 3 ปานกลาง	ระดับ 2 ค่อนข้างน้อย	ระดับ 1 น้อยที่สุด		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ</b>							
ท่านได้รับการที่ตรงตามความต้องการ (ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	39	46	31	18	2	136	3.75 (1.059)
การเปิดเผยข้อมูลบน website เช่น ประกาศ คู่มือ คำแนะนำ การรายงานผลการดำเนินงาน ที่เพียงพอต่อการรับบริการ	32	59	34	8	3	136	3.80 (0.941)
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานหรือการให้บริการให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	32	50	32	19	3	136	3.65 (1.057)
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>							
เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	33	48	39	9	7	136	3.67 (1.075)
<b>ด้านช่องทางการติดต่อ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
เมื่อมีการติดต่อสอบถามข้อมูล สำนักงาน กกพ. มีช่องทางหรือสถานที่ติดต่อที่สะดวกและท่านได้รับการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสม	24	46	35	21	10	136	3.39 (1.162)
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวม							3.653 (0.9119)

#### ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ



#### 4. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนากระบวนการดำเนินงาน

##### 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ

ควรลดขั้นตอนหรือลดกระบวนการในการขอรับใบอนุญาตที่มีความซ้ำซ้อน เพื่อให้สามารถออกใบอนุญาตได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยระบุกรอบระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน จัดการระบบฐานข้อมูลให้เป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อนในการจัดส่งเอกสาร อาจให้มีการรายงานสถานะการขอรับใบอนุญาตว่าอยู่ในขั้นตอนใด เพื่อให้สะดวกต่อการติดตามของผู้ประกอบการ และกรณีที่ต้องมีการใช้เอกสารเพิ่มเติมจากที่กำหนดใน checklist ควรดำเนินการปรับปรุง checklist ให้ครบถ้วนและประกาศให้ทราบเพื่อความชัดเจน รวมทั้งดูแลระบบเว็บไซต์ของสำนักงาน กกพ. ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (ไม่ล่ม) และควรเพิ่มช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น ให้สามารถโอนเงินได้

##### 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ทำงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อยากให้เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการทำงานมากกว่านี้ การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ไม่เหมือนกันทุกคน และควรเพิ่มทักษะให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเข้าใจให้มากขึ้น

##### 4.3 ด้านช่องทางการติดต่อ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

การติดต่อเจ้าหน้าที่ติดต่อได้ยาก ไม่ค่อยมีผู้รับโทรศัพท์ และผู้ให้ข้อมูลที่ call center 1204 ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำได้ทันทีและไม่สามารถให้คำแนะนำหรือรายละเอียดเชิงลึกได้ ต้องติดต่อถามเจ้าหน้าที่ก่อน ทำให้คำตอบที่ถูกส่งต่อมายังผู้ประกอบการไม่ต่อเนื่องในเรื่องที่ได้สอบถามไปรวมทั้ง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามแทนกันได้ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการสอบถามข้อมูล