

# รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



# บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อการกำกับกิจการพลังงานและการให้บริการ  
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ประจำปีงบประมาณ 2564



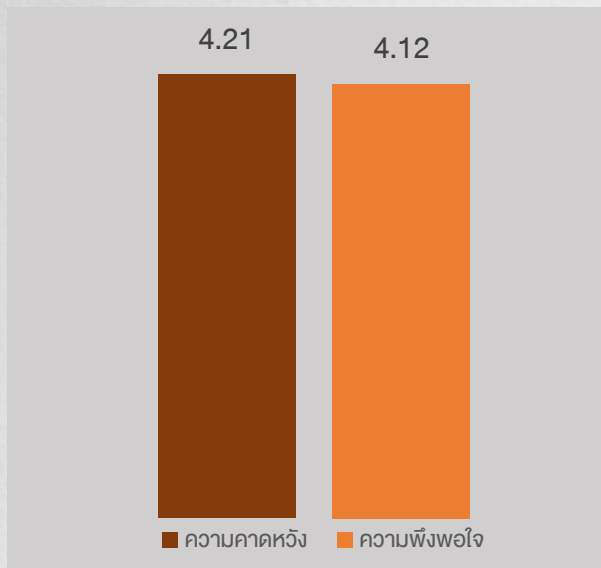
การสำรวจความพึงพอใจต่อการกำกับกิจการพลังงานของสำนักงาน  
คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการ  
ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็น  
เครื่องมือในการสำรวจกลุ่มประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย 10 กลุ่ม ประกอบไปด้วย  
1) สื่อมวลชน 2) คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพข.) 3) เครือข่ายผู้ใช้พลังงาน  
4) คณะกรรมการพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงไฟฟ้า (คพรพ.) 5) คณะกรรมการพัฒนา  
พื้นที่รอบโรงไฟฟ้าตำบล (คพรต.) 6) หน่วยงานภาครัฐ 7) ผู้รับใบอนุญาตประกอบ  
กิจการพลังงาน 8) กลุ่มผู้นำทางความคิด NGO / นิกวิชาการ 9) ผู้ที่ได้รับผลกระทบจาก  
ดำเนินกิจการด้านพลังงานไฟฟ้า / ก๊าซ และ 10) ประชาชนผู้ใช้พลังงานทั่วไป รวมทั้งสิ้น  
542 ตัวอย่าง ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงาน กกพ. ทั้ง 13 เขต  
(ระยะเวลาสำรวจ 1-31 ตุลาคม 2564)



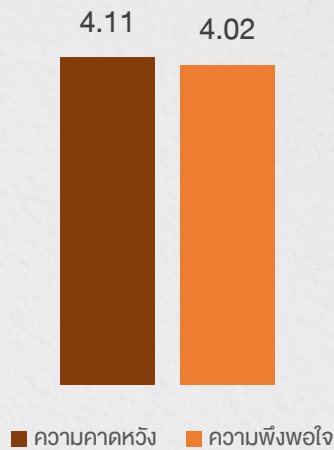


# ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน กกพ.

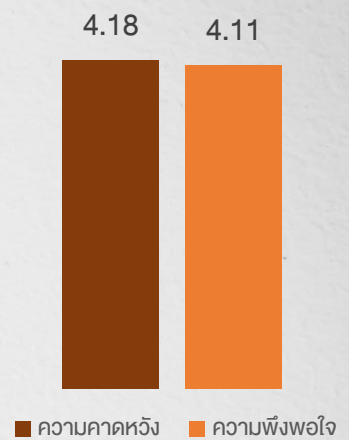
คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน กกพ.



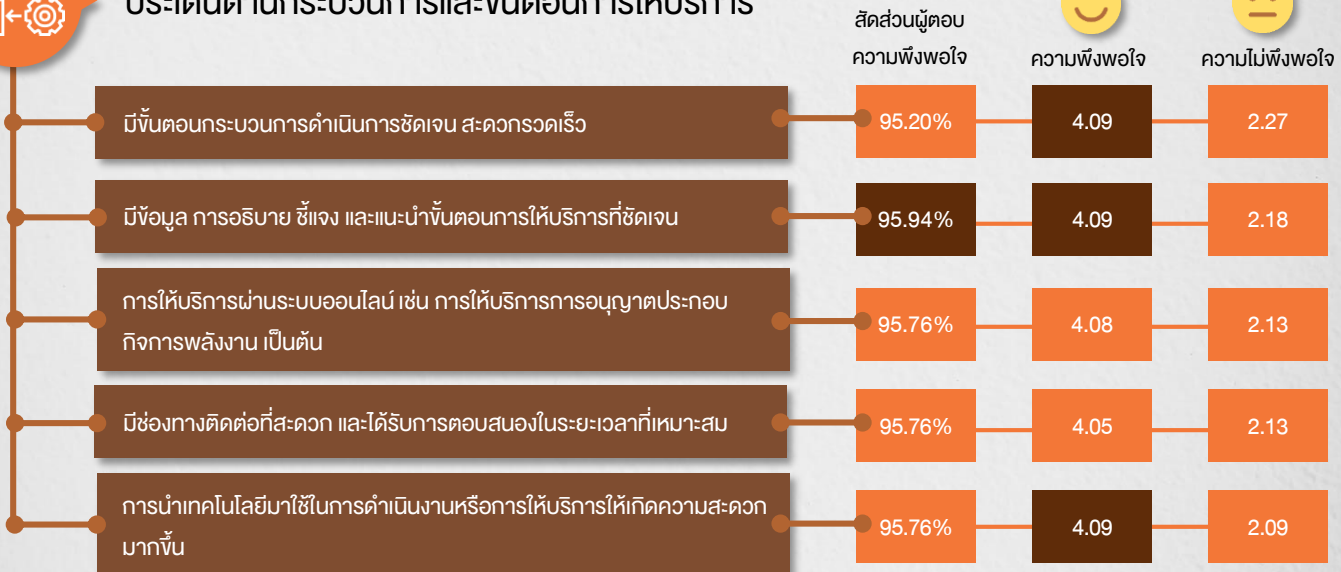
การบริการทั่วไปของสำนักงาน กกพ.



การให้บริการของเจ้าหน้าที่



## ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ



## ประเด็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



# ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน กพพ. : จำแนกรายกลุ่ม

## ความคาดหวังและความพึงพอใจ

### ต่อการบริการทั่วไปของสำนักงาน กพพ.

ระดับคะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม 5.00 คะแนน

กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ					
	สื่อมวลชน	คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพพ.)	หน่วยงานภาครัฐ	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน	กลุ่มผู้นำทางความคิด NGO / นักวิชาการ	ประชาชนผู้ใช้พลังงานทั่วไป
ภาพรวมระดับความคาดหวัง	4.00	4.00	4.05	4.50	3.69	4.15
ภาพรวมระดับความพึงพอใจ	4.04	4.05	3.87	3.90	3.38	4.08



กลุ่มผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน  
มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงาน กพพ. มากที่สุด

กลุ่มประชาชนผู้ใช้พลังงานทั่วไป  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด



## ความคาดหวังและความพึงพอใจ

### ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน กพพ.

ระดับคะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม 5.00 คะแนน

การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน กพพ.	ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ					
	สื่อมวลชน	คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพพ.)	หน่วยงานภาครัฐ	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน	กลุ่มผู้นำทางความคิด NGO / นักวิชาการ	ประชาชนผู้ใช้พลังงานทั่วไป
ภาพรวมระดับความคาดหวัง	4.36	4.17	4.21	4.45	3.63	4.18
ภาพรวมระดับความพึงพอใจ	4.28	4.24	3.97	4.15	3.50	4.13



กลุ่มผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน  
มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน กพพ. มากที่สุด

กลุ่มสื่อมวลชน  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด



## ความคาดหวังและความพึงพอใจ

### ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน กพพ.

ระดับคะแนนค่าเฉลี่ยเต็ม 5.00 คะแนน

คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน กพพ.	ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ					
	สื่อมวลชน	คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต (คพพ.)	หน่วยงานภาครัฐ	ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน	กลุ่มผู้นำทางความคิด NGO / นักวิชาการ	ประชาชนผู้ใช้พลังงานทั่วไป
ภาพรวมระดับความคาดหวัง	4.20	4.12	4.16	4.45	3.56	4.25
ภาพรวมระดับความพึงพอใจ	4.20	3.95	3.89	3.95	3.31	4.20



กลุ่มผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน  
มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน กพพ. มากที่สุด

กลุ่มสื่อมวลชนและประชาชนผู้ใช้พลังงานทั่วไป  
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด



# ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง

ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน



## การให้บริการ

ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ประจำปีงบประมาณ 2564

ความเร็วของขั้นตอนกระบวนการ อาทิ การตรวจสอบเอกสาร การพิจารณาใบอนุญาต การส่งคืน และผลตอบรับ

ปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อให้เข้าถึงการบริการของสำนักงาน กกพ. ที่สะดวกและง่ายมากขึ้น

ช่องทางหรือบอร์ดโทรผู้ประสานงานที่ชัดเจนติดต่อสอบถามได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น

