



รายงานผลการสำรวจ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของ
ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน
และ
ผู้ขอรับหนังสือแจ้งยกเว้นไม่ต้องขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน และ
ผู้ขอรับหนังสือแจ้งยกเว้นไม่ต้องขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน และผู้ขอรับหนังสือแจ้งยกเว้นไม่ต้องขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.)

ทั้งนี้การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงาน กกพ. ประจำปี 2565 นี้ ใช้วิธีการสำรวจในรูปแบบออนไลน์ (online) ผ่านเครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการสำรวจกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน และผู้ขอรับหนังสือแจ้งยกเว้นไม่ต้องขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน รวมทั้งสิ้น 42 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจ

ผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน และผู้ขอรับหนังสือแจ้งยกเว้นไม่ต้องขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 1.50	พึงพอใจน้อยมาก
1.51 - 2.50	พึงพอใจน้อย
2.51 - 3.50	พึงพอใจปานกลาง
3.51 - 4.50	พึงพอใจมาก
สูงกว่า 4.50	พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ

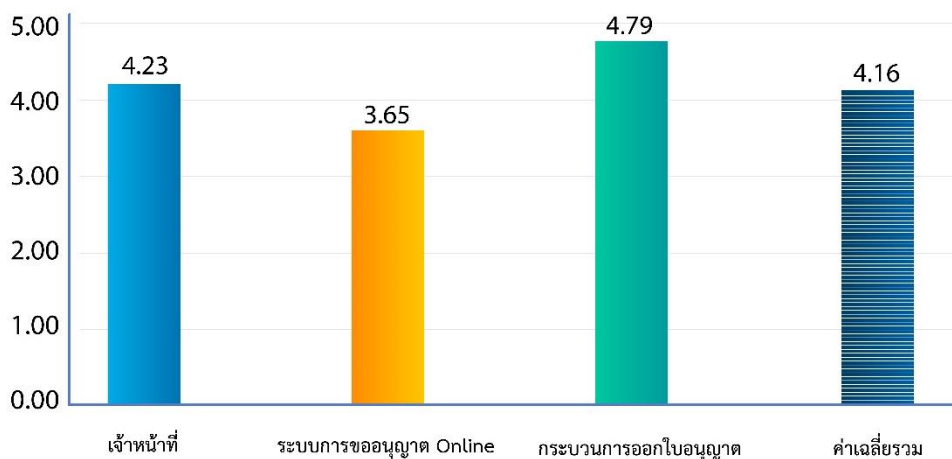
จากผลการสำรวจความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน และผู้ขอรับหนังสือแจ้งยกเว้นไม่ต้องขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า

- 1) **ด้านเจ้าหน้าที่** มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.65 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านการสำรวจ พบว่า ด้านบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านรับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มที่ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับพอใจมาก และด้านเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ
- 2) **ด้านระบบการขออนุญาตแบบ Online** มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.07 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านการสำรวจ พบว่า ด้านระบบง่ายต่อการใช้งาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รองลงมาได้แก่ ด้านสามารถตรวจสอบและทราบถึงสถานะการพิจารณาอนุญาตได้อย่างชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านระบบมีเสถียรภาพไม่พบปัญหาในการใช้งาน มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 3.45 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ตามลำดับ
- 3) **ด้านกระบวนการออกใบอนุญาต** มีคะแนนความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.70 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านการสำรวจ พบว่า ด้านออกใบอนุญาตได้อย่างถูกต้องไม่มีความผิดพลาด มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.81 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด และด้านออกใบอนุญาตแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาพิจารณาอนุญาต มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ตามลำดับ

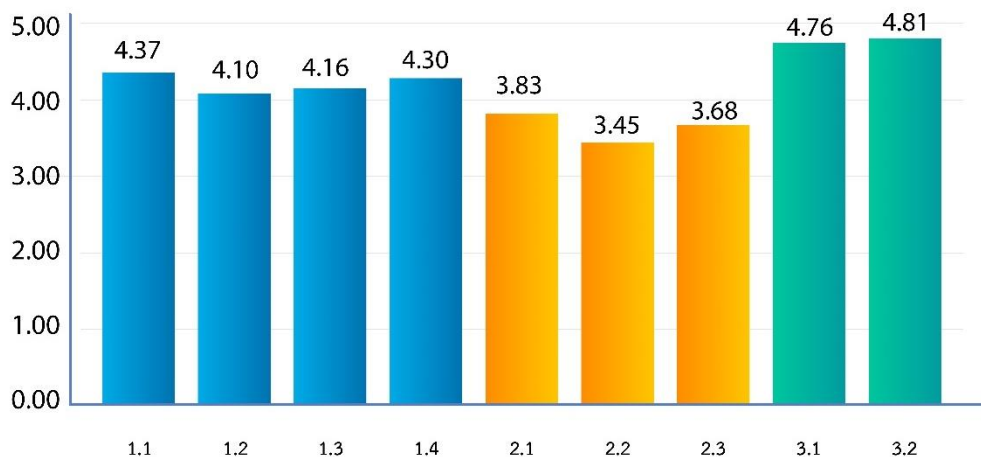
ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่	4.23	84.65
1.1	บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย	4.37	87.40
1.2	เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.10	82.00
1.3	รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มที่	4.16	83.20
1.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.30	86.00

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
2	ระบบการขออนุญาต Online	3.65	73.07
2.1	ระบบง่ายต่อการใช้งาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว	3.83	76.60
2.2	ระบบมีเสถียรภาพไม่พบปัญหาในการใช้งาน	3.45	69.00
2.3	สามารถตรวจสอบและทราบถึงสถานะการพิจารณาอนุญาตได้อย่างชัดเจน	3.68	73.60
3	กระบวนการออกใบอนุญาต	4.79	95.70
3.1	ออกใบอนุญาตแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาพิจารณาอนุญาต	4.76	95.20
3.2	ออกใบอนุญาตได้อย่างถูกต้องไม่มีความผิดพลาด	4.81	96.20
ค่าเฉลี่ยรวม		4.16	83.24

ค่าเฉลี่ย



ค่าเฉลี่ย



ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

จากผลการสำรวจ ผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ด้านการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน และการขอรับหนังสือแจ้งยกเว้นไม่ต้องขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ประเด็นที่เสนอแนะมากที่สุด ได้แก่ ควรดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ร้อยละ 32.50 รองลงมาได้แก่ จัดทำช่องทางการติดต่อที่เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว ร้อยละ 25.00 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นมิตร เต็มใจบริการ และสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการได้ ร้อยละ 22.50 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง	จำนวน ความคิดเห็น	ร้อยละ
1	ควรปรับปรุงการดำเนินงานให้ได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	13	32.50
2	จัดทำช่องทางการติดต่อที่เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว	10	25.00
3	ควรปรับปรุงระบบออนไลน์ เช่น จัดทำเว็บไซต์ให้เข้าถึงง่าย และควรมีช่องทางการติดตามสถานะการขอใบอนุญาตในระบบออนไลน์	9	22.50
4	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นมิตร เต็มใจบริการ และสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการได้	3	7.50
5	ควรลดการใช้เอกสารในการขอรับบริการ	3	7.50
6	ควรให้หน่วยงานการไฟฟ้านครหลวงหรือการไฟฟ้าภูมิภาคเป็นผู้ตรวจการติดตั้งโซลาร์เซลล์ โดย กกพ. เป็นเพียงผู้ออกใบยกเว้นตามผู้ตรวจ ไม่ควรตรวจซ้ำเพราะใช้เวลาการดำเนินงานนานมากเกินไป	1	2.50
7	ควรมีการประกาศใช้โซลาร์เซลล์สำหรับประชาชนโดยเร่งด่วน	1	2.50
รวม		40	100.00