



# รายงานผลการสำรวจ

## ความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์

ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

# ขอบเขตการสำรวจ

วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) ตามภารกิจที่กำหนดในพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 และเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงาน กกพ. ให้มีประสิทธิภาพ

การสำรวจภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ประจำปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)) การเก็บข้อมูลด้วยวิธีออนไลน์ (Online Survey)

กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป รวมทั้งสิ้น 307 ตัวอย่าง ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงาน กกพ. ทั้ง 13 เขต สรุปผลดังนี้

# บทสรุปผู้บริหาร

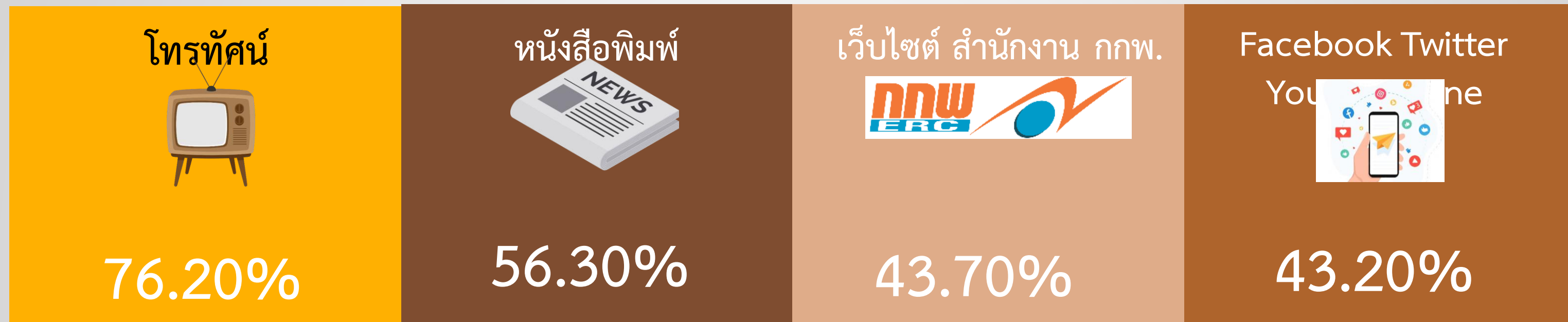
ความพึงพอใจ  
4.06

ความเชื่อมั่น  
4.09

- ประชาชนทั่วไปรับรู้ข่าวสารสำนักงาน กกพ. จากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด โดยรับรู้เรื่องการกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้าผันแปร งานคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน และกองทุนพัฒนาไฟฟ้า
- ภาพรวมความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.06 และความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 4.09 สูงกว่าความพึงพอใจ โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการดูแลคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน และด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการพลังงาน (4.08 เท่ากัน)
- ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางาน คือ การเพิ่มช่องทางการสื่อสารบทบาทหน้าที่ ผลการดำเนินงานการกำกับดูแลกิจการพลังงานอย่างโปร่งใส และควรให้ความรู้เกี่ยวกับอัตราค่าไฟฟ้ากับประชาชนให้มากขึ้น

\*\* ช่วงเวลาการเก็บข้อมูลเป็นช่วงที่มีประกาศการปรับอัตราค่าไฟฟ้าและสภาพอากาศที่ร้อนมาก ทำให้ประชาชนให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับลดอัตราค่าไฟฟ้า และการลดค่าไฟฟ้า ทำให้เห็นว่า ประชาชนทั่วไป ยังมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กกพ. คลาดเคลื่อนและจากความเข้าใจดังกล่าวย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานด้วย

## ช่องทางที่รับข่าวสารของสำนักงาน กกพ.



รับรู้เรื่อง

“อัตราค่าไฟฟ้าผันแปร”

“งานคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน”

“กองทุนพัฒนาไฟฟ้า”

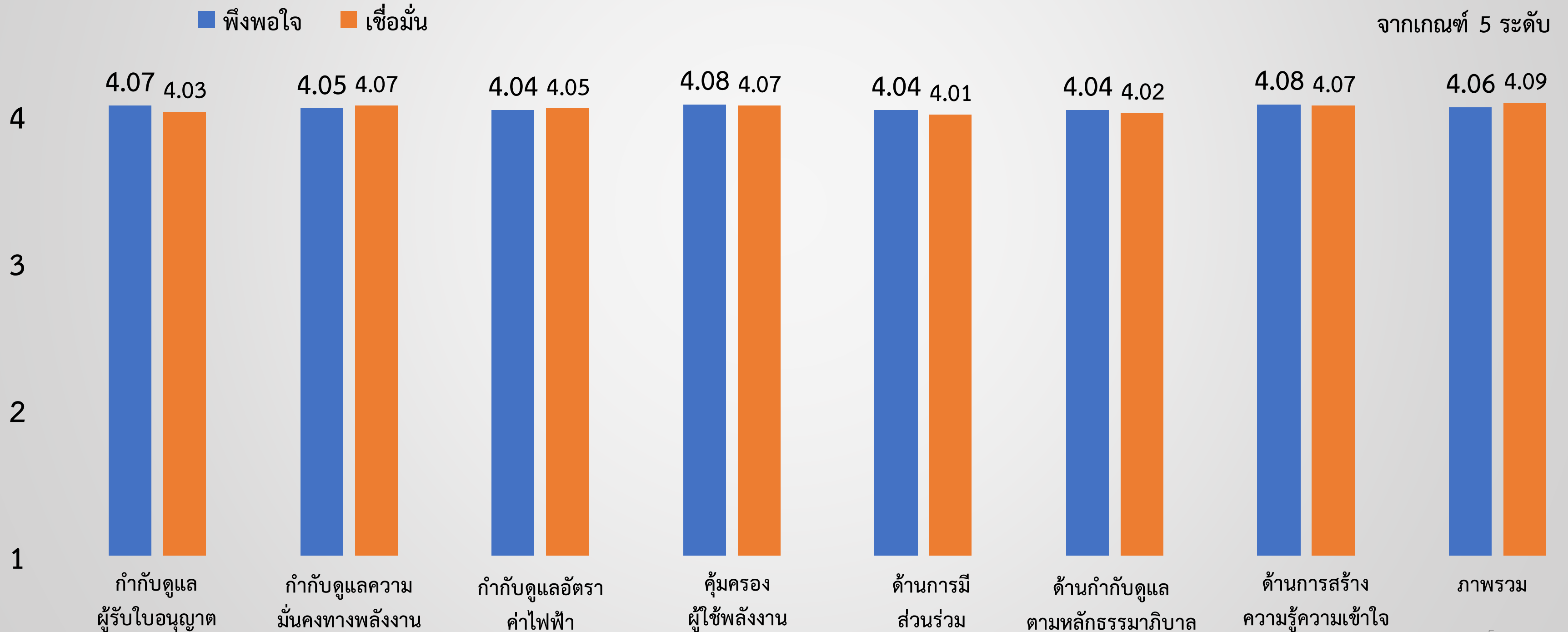
# ภาพรวมความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน กกพ.

ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของสำนักงาน กกพ. พบว่า

ภาพรวมประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจระดับมาก 4.06 (81.20%) มีความเชื่อมั่นระดับมาก 4.09 (81.80%)

เชื่อมั่นสูงกว่าพึงพอใจ คือ ด้านการกำกับดูแลความมั่นคงทางพลังงานและด้านกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้า

5



# ข้อเสนอแนะด้านการกำกับกิจการพลังงานจากประชาชนทั่วไป

## ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน

การเพิ่มช่องทางการสื่อสารบทบาทหน้าที่ ผลการดำเนินงานการกำกับดูแลกิจการพลังงานอย่างโปร่งใส และควรให้ความรู้เกี่ยวกับอัตราค่าไฟฟ้ากับประชาชนให้มากขึ้น

เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านพลังงานรูปแบบหรือทางเลือกอื่น ๆ

มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างต่อเนื่อง