



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ขอบเขตการสำรวจ

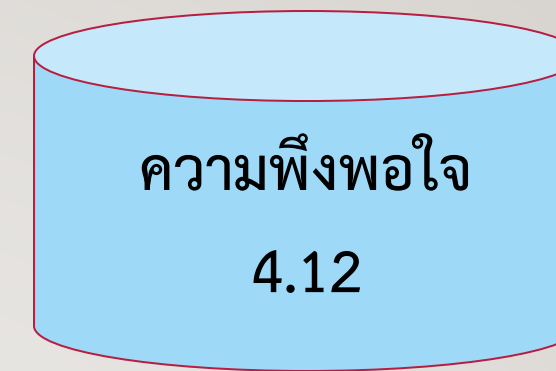
วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการกำกับกิจการพลังงาน และการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) ตามภารกิจที่กำหนดในพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงาน กกพ.

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

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



บทสรุปผู้บริหาร



- ภาพรวมความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.12 และความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.14 สูงกว่าความพึงพอใจ โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเป็นด้านที่มีความคาดหวังสูงสุดเช่นกัน
 - ด้านกระบวนการขั้นตอน พึงพอใจสูงสุด คือ ระบบการบริการผ่านระบบออนไลน์
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริหาร พึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ชี้แจง ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการสื่อสาร/ขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ พึงพอใจสูงสุด คือ ความครบถ้วน ถูกต้องของการรับบริการ
- ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนางาน คือ การเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและช่องทางการสื่อสารให้หลากหลาย และปรับปรุงหรือลดขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบรวมทั้งการใช้เอกสารกระดาษให้น้อยลง

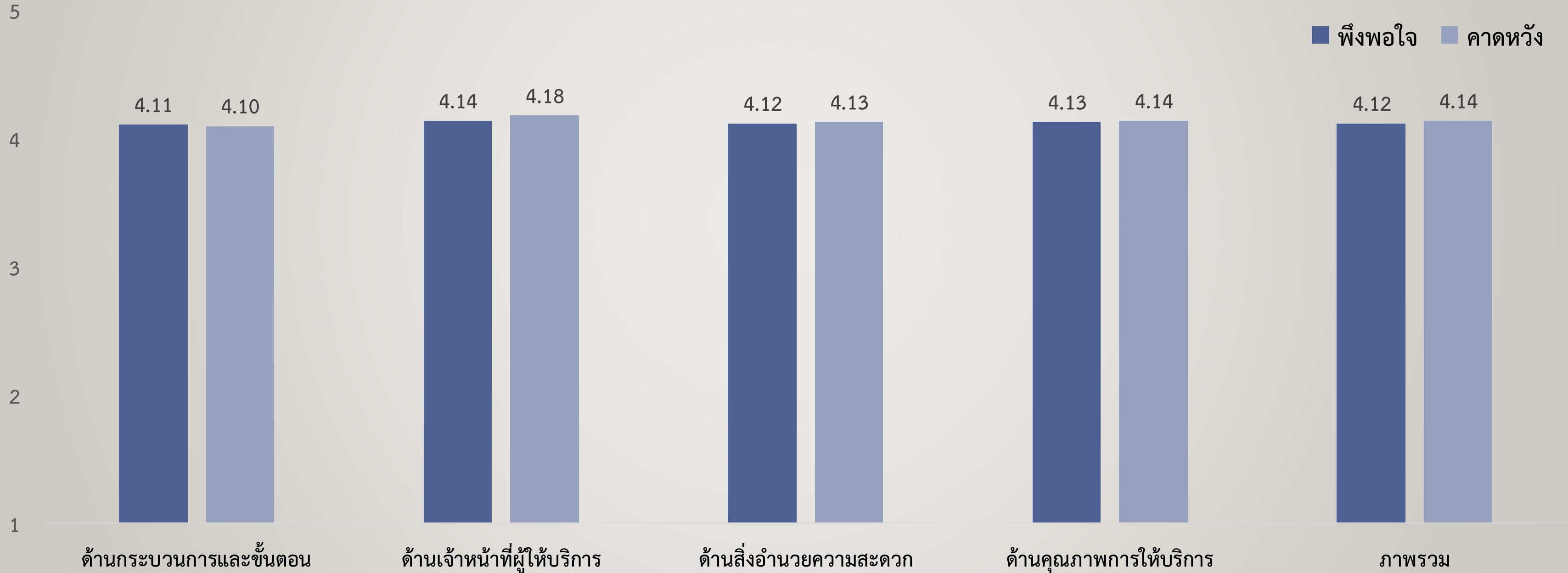
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงาน กกพ.





ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการ พบว่า

ภาพรวมประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจระดับมาก 4.12 (82.40%) มีความคาดหวังระดับมาก 4.14 (82.80%)



คาดหวังสูงกว่าพึงพอใจ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ด้านกระบวนการและขั้นตอน

	 ฟังพอใจ		 คาดหวัง
มีคู่มือ เอกสารแนะนำขั้นตอนการรับบริการ	4.10	↑	4.12
การบริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น การขอใบอนุญาต การร้องเรียน การรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	4.21		4.18
การให้บริการมีความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ	4.07		4.07
ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.08		4.05
มีระบบการติดตามงานและการตอบสนองตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.07		4.07

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	 ฟังพอใจ		 คาดหวัง
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ	4.08	↑	4.19
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ชี้แจง ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.22	↑	4.24
เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.19		4.16
ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน	4.08	↑	4.12

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีในการให้บริการ
ช่องทางการสื่อสาร/การติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
ความพร้อมของสถานที่ให้บริการ เช่น เดินทางสะดวก สะอาด เป็นต้น


พึงพอใจ

4.11

4.16

4.10


คาดหวัง

4.09

4.20

4.10



ด้านคุณภาพการให้บริการ

ได้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ
ความครบถ้วน ถูกต้องของการรับบริการ


พึงพอใจ

4.10

4.16


คาดหวัง

4.09

4.18



ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากประชาชนทั่วไป

ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน

เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและช่องทางการสื่อสารให้หลากหลาย

ลดขั้นตอนการตรวจสอบ การใช้เอกสารกระดาษให้น้อยลง