

สำรวจความพึงพอใจ

ต่อการกำกับกิจการพลังงาน และการให้บริการ
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



❖ วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

- ❑ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการกำกับกิจการพลังงาน และการให้บริการของสำนักงาน กทพ.
- ❑ เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการกำกับกิจการพลังงานและการให้บริการของสำนักงาน กทพ. มาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



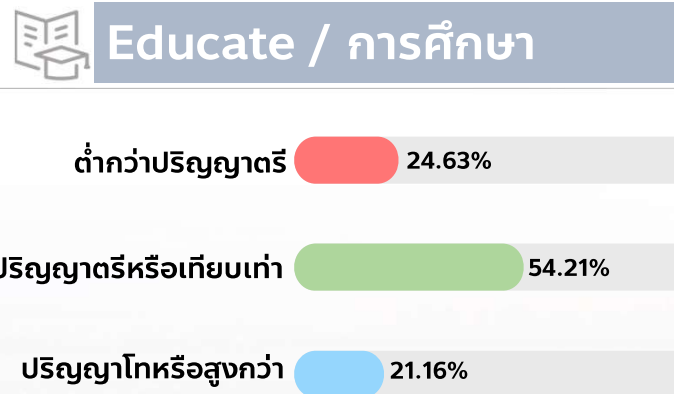
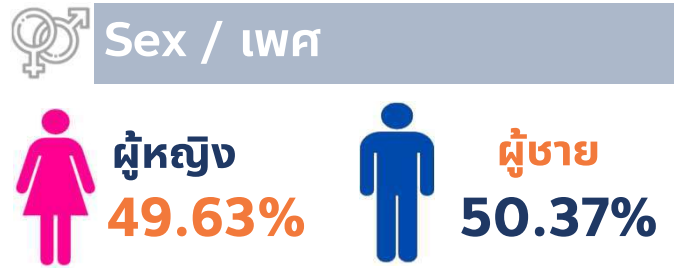
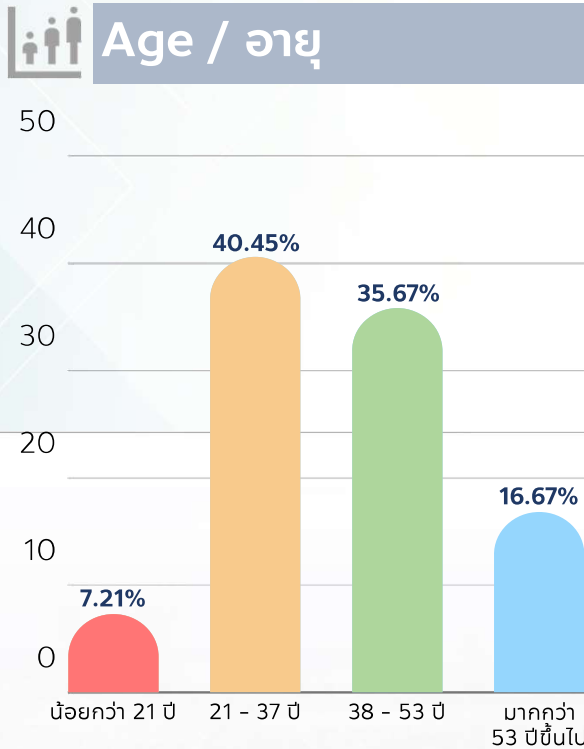


ผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามกลุ่มและที่พักอาศัย จำนวน 1,068 คน

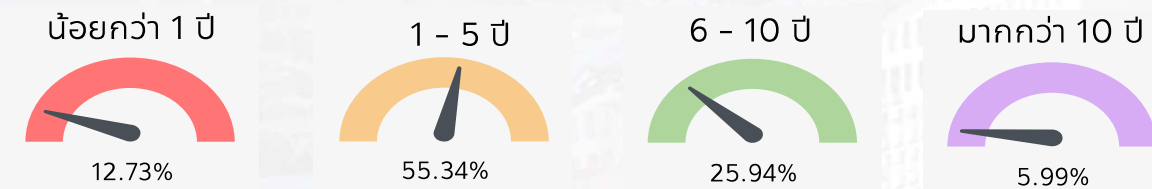
ที่พักอาศัยของผู้ตอบแบบสำรวจในพื้นที่ สำนักงาน กทพ. ประจำเขต	จำนวน (คนตอบ)	ร้อยละ
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 1 เชียงใหม่ (เชียงใหม่ พะเยา ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน)	64	5.99
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 2 พิษณุโลก (น่าน แพร่ อุตรดิตถ์ สุโขทัย ตาก กำแพงเพชร พิษณุโลก พิจิตร)	73	6.84
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 3 นครสวรรค์ (เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี ชัยนาท สิงห์บุรี อพบุรี)	52	4.87
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 4 ขอนแก่น (หนองคาย นครพนม สกลนคร อุดรธานี หนองบัวลำภู เลย ขอนแก่น ชิงกาฬ)	77	7.21
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 5 อุบลราชธานี (มุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ยโสธร อำนาจเจริญ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ)	70	6.55
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 6 นครราชสีมา (ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์)	41	3.84
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 7 สระบุรี (อ่างทอง พระนครศรีอยุธยา สระบุรี ปทุมธานี นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว)	66	6.18
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 8 ชลบุรี (ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด)	44	4.12
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 9 กาญจนบุรี (กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม สมุทรสาคร)	43	4.03
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 10 ราชบุรี (ราชบุรี สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร ระนอง)	72	6.74
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 11 สุราษฎร์ธานี (สุราษฎร์ธานี พังงา ภูเก็ต กระบี่ นครศรีธรรมราช ตรัง)	54	5.06
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 12 สงขลา (พัทลุง สตูล สงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส)	58	5.43
สำนักงาน กทพ. ประจำเขต 13 กรุงเทพมหานคร (กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ)	354	33.15
รวม	1,068	100.00

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน (คนตอบ)	ร้อยละ
• หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	71	6.65
• นักวิชาการ/ผู้นำความคิด/NGO	33	3.09
• สื่อมวลชน	32	3.00
• ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน	33	3.09
• คพข. และเครือข่ายผู้ใช้พลังงาน	50	4.68
• คพสพ., คพรด.	51	4.78
• ผู้ได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการพลังงาน	54	5.06
• ประชาชนทั่วไป/ผู้ใช้พลังงาน	744	69.65
รวม	1,068	100.00

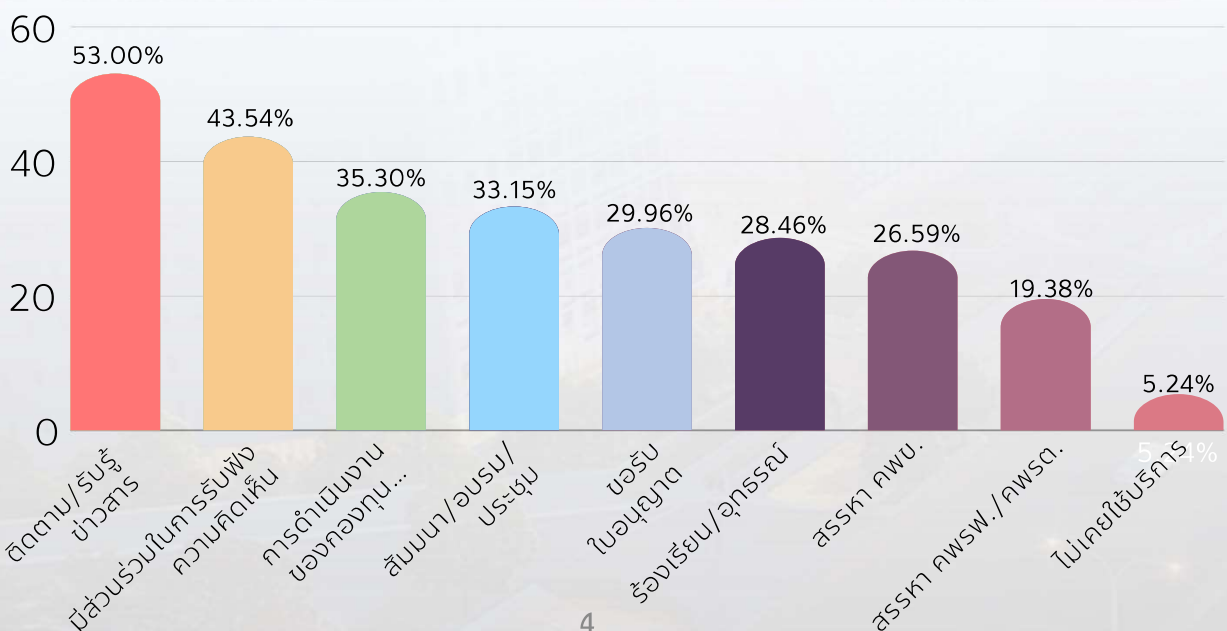
❖ ข้อมูลกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ



❖ ระยะเวลาที่รู้จัก กทพ. และสำนักงาน กทพ.



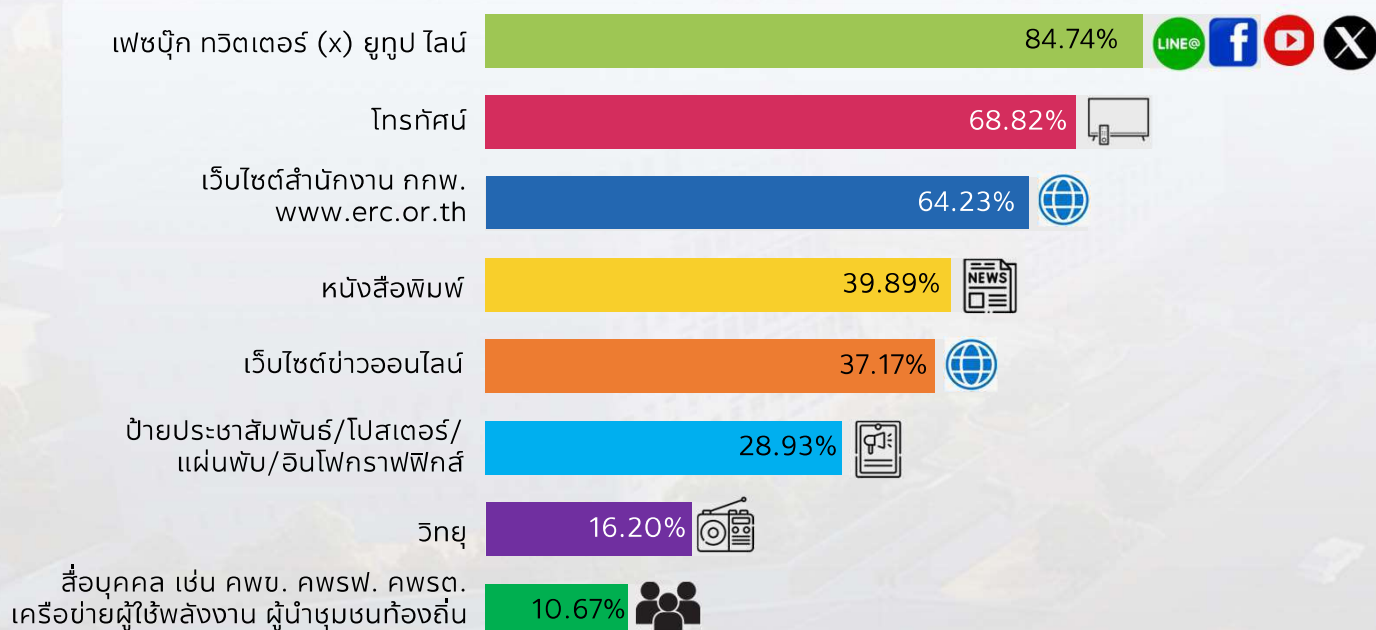
❖ การใช้บริการหรือการเข้าร่วมกิจกรรมกับสำนักงาน กทพ.



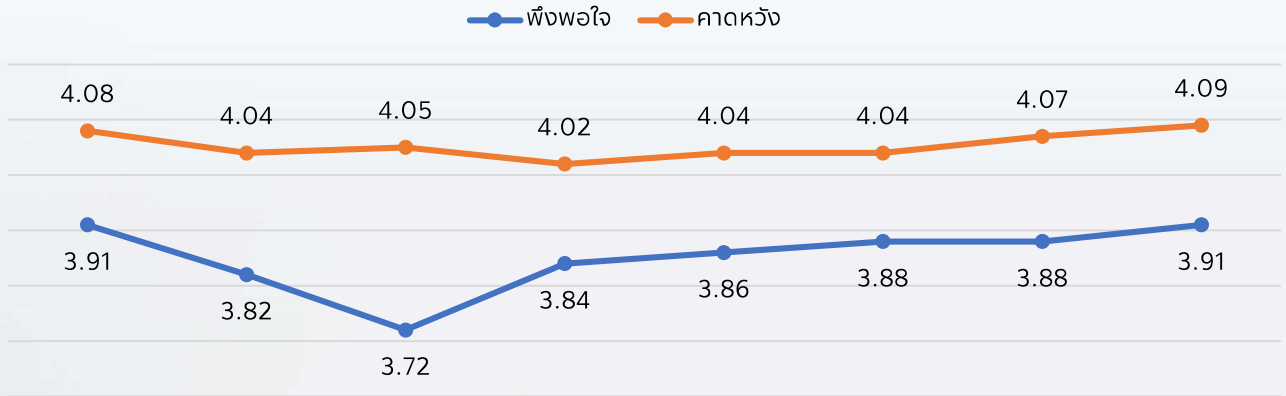
❖ ช่องทางของสำนักงาน กทพ. ที่รู้จัก



❖ ช่องทางที่รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับ กทพ. และสำนักงาน กทพ.



❖ ความพึงพอใจและความคาดหวัง ต่อการกำกับกิจการพลังงานของสำนักงาน กทพ.



ด้านการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาต
 ด้านการกำกับดูแลความมั่นคงทางพลังงาน
 ด้านการกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้าและก๊าซ...
 การคุ้มครองผู้ใช้พลังงานและผู้ที่ได้รับ...
 ด้านการมีส่วนร่วมด้านการกำกับกิจการ...
 ด้านการกำกับดูแลตามหลักธรรมาภิบาล
 ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการ...
 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม

ประเด็น	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		Gap ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
ด้านการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาต	3.91	78.20	4.08	81.60	-0.17
ด้านการกำกับดูแลความมั่นคงทางพลังงาน	3.82	76.40	4.04	80.80	-0.22
ด้านการกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้า และก๊าซธรรมชาติ	3.72	74.40	4.05	81.00	-0.33
การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการพลังงาน	3.84	76.80	4.02	80.40	-0.18
ด้านการมีส่วนร่วมด้านการกำกับกิจการพลังงาน	3.86	77.20	4.04	80.80	-0.18
ด้านการกำกับดูแลตามหลักธรรมาภิบาล	3.88	77.60	4.04	80.80	-0.16
ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการพลังงาน	3.88	77.60	4.07	81.40	-0.19
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	3.91	78.20	4.09	81.80	-0.18

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทุกด้าน โดยเฉพาะด้านกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้า และก๊าซธรรมชาติ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาต
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้า และก๊าซธรรมชาติ

❖ ความพึงพอใจ

จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงาน กทพ.

ความพึงพอใจ	หน่วยงาน ภาครัฐ/ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	นักวิชาการ /ผู้นำ ความคิด/ NGO	สื่อ มวลชน	ผู้รับ ใบอนุญาต ประกอบ กิจการ พลังงาน	คพข. และ เครือข่าย ผู้ใช้ พลังงาน	คพสว. คพสค.	ผู้ได้รับ ผลกระทบ จากการ ประกอบ กิจการ พลังงาน	ประชาชน ทั่วไป/ ผู้ใช้ พลังงาน
ด้านการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาต	4.06	4.10	4.21	3.86	4.18	4.06	3.73	3.87
ด้านการกำกับดูแลความมั่นคงทางพลังงาน	3.92	3.61	4.02	3.82	4.08	3.82	3.61	3.81
ด้านการกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้าและก๊าซธรรมชาติ	3.51	3.26	3.63	3.70	3.53	3.78	3.35	3.81
การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการพลังงาน	3.75	3.55	3.70	3.80	3.95	3.93	3.57	3.88
ด้านการมีส่วนร่วมด้านการกำกับกิจการพลังงาน	3.79	3.65	3.78	3.80	3.85	4.02	3.69	3.88
ด้านการกำกับดูแลตามหลักธรรมาภิบาล	3.89	3.76	3.83	3.80	3.92	4.08	3.77	3.88
ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการพลังงาน	3.99	3.62	3.86	3.82	4.00	4.09	3.63	3.88
ความพึงพอใจโดยรวม	4.06	3.70	3.81	3.79	4.00	4.25	3.81	3.89

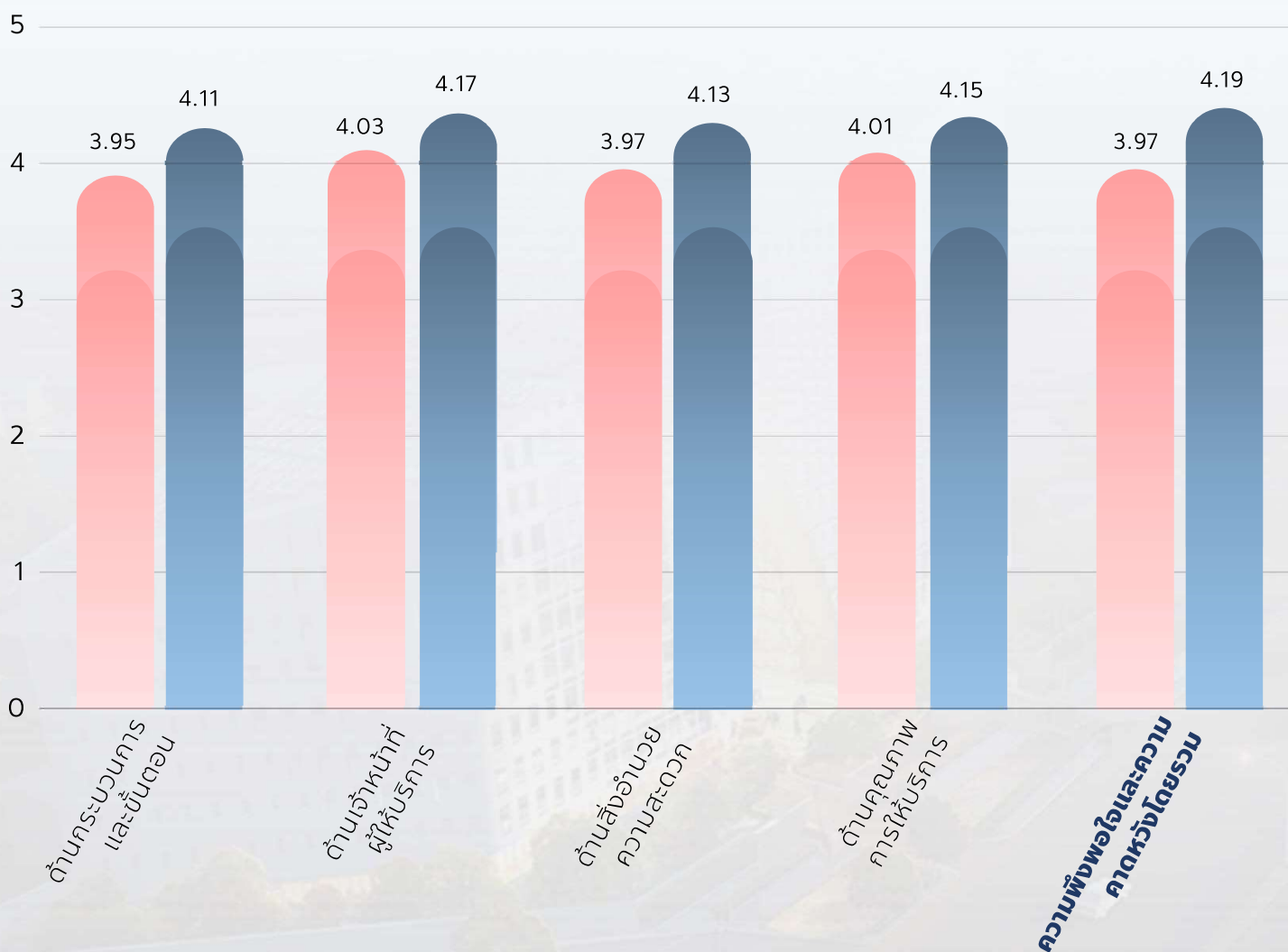
❖ ความคาดหวัง

จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักงาน กทพ.

ความคาดหวัง	หน่วยงาน ภาครัฐ/ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	นักวิชาการ /ผู้นำ ความคิด/ NGO	สื่อ มวลชน	ผู้รับ ใบอนุญาต ประกอบ กิจการ พลังงาน	คพข. และ เครือข่าย ผู้ใช้ พลังงาน	คพสว. คพสค.	ผู้ได้รับ ผลกระทบ จากการ ประกอบ กิจการ พลังงาน	ประชาชน ทั่วไป/ ผู้ใช้ พลังงาน
ด้านการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาต	4.45	4.29	4.00	3.93	4.47	3.89	3.95	4.04
ด้านการกำกับดูแลความมั่นคงทางพลังงาน	4.37	4.30	3.88	3.79	4.42	3.88	3.95	4.00
ด้านการกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้าและก๊าซธรรมชาติ	4.28	4.25	3.91	3.79	4.39	4.00	3.78	4.04
การคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการพลังงาน	4.17	4.08	4.01	3.86	4.35	3.90	3.82	4.01
ด้านการมีส่วนร่วมด้านการกำกับกิจการพลังงาน	4.27	4.18	3.81	3.92	4.39	3.94	3.81	4.02
ด้านการกำกับดูแลตามหลักธรรมาภิบาล	4.30	4.23	3.80	3.98	4.40	4.00	3.98	4.01
ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการพลังงาน	4.22	4.12	3.94	3.95	4.38	4.11	3.84	4.06
ความคาดหวังโดยรวม	4.35	4.12	3.88	3.91	4.44	4.27	4.07	4.05

❖ ความพึงพอใจและความคาดหวัง ต่อการให้บริการของสำนักงาน กทพ.

ประเด็น	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		Gap ผลต่าง
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
• ด้านกระบวนการและขั้นตอน	3.95	79.00	4.11	82.20	-0.16
• ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.03	80.60	4.17	83.40	-0.14
• ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	79.40	4.13	82.60	-0.16
• ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.01	80.20	4.15	83.00	-0.14
ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม	3.97	79.40	4.19	83.80	-0.22





❖ ข้อเสนอแนะจากผลสำรวจ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง การกำกับกิจการพลังงาน

- ปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมในการกำกับกิจการพลังงาน โดยเปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มได้มีโอกาสร่วมรับฟังข้อมูลการดำเนินงาน รวมทั้งเปิดช่องทางเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็นให้เข้าถึงได้สะดวก
- พัฒนารูปแบบ วิธีการ และกิจกรรมการสื่อสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการพลังงานและการคุ้มครองผู้ใช้พลังงาน
- พัฒนาบุคลากรให้มีองค์ความรู้ ความเป็นมืออาชีพด้านการกำกับกิจการพลังงาน
- พัฒนาและนำเทคโนโลยีการสื่อสารสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในการยกระดับการให้บริการ และพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วม



❖ ข้อเสนอแนะจากผลสำรวจ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการ

- เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงง่าย มีการตอบสนองต่อผู้รับบริการที่รวดเร็ว รวมทั้งการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง
- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การเข้าใช้บริการ ให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการปฏิบัติตาม รวมถึงพัฒนาระบบออนไลน์ (E-Service) ให้เป็นระบบที่มีเสถียรภาพและลดขั้นตอนความยุ่งยาก
- พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยให้ความสำคัญและตระหนักในด้านการบริการที่ดี “จิตบริการ” หรือ Service Mind

