

รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจต่อการกำกับกิจการพลังงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อการกำกับกิจการพลังงานและการให้บริการ
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

ประจำปีงบประมาณ 2564

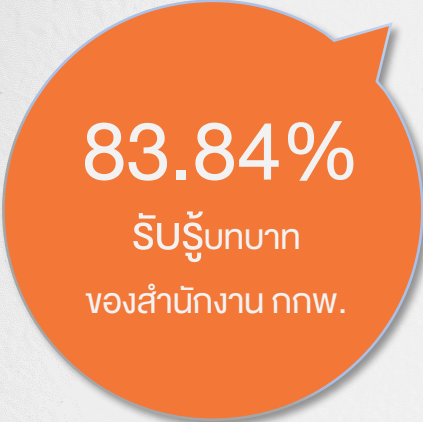
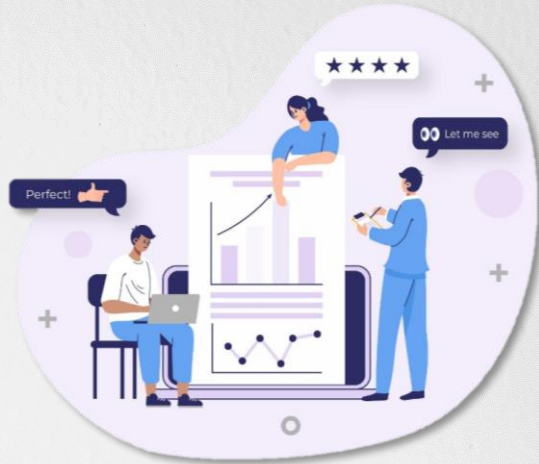


การสำรวจความพึงพอใจต่อการกำกับกิจการพลังงานของสำนักงาน
คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการ
ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็น
เครื่องมือในการสำรวจกลุ่มประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย 10 กลุ่ม ประกอบไปด้วย
1) สื่อมวลชน 2) คณะกรรมการผู้ใช้พลังงานประจำเขต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



ภาพรวมต่อบทบาทของสำนักงาน กกพ.

การประเมินผลการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น
ต่อบทบาทของสำนักงาน กกพ. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้
83.84% ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.65 (อยู่ในระดับสูงมาก) ความพึงพอใจ
ต่อการดำเนินงานตามบทบาท ค่าเฉลี่ย 3.91 (อยู่ในระดับสูง) และ
ความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย 3.96 (อยู่ในระดับสูง)



ความคาดหวัง
4.65



ความพึงพอใจ
3.91

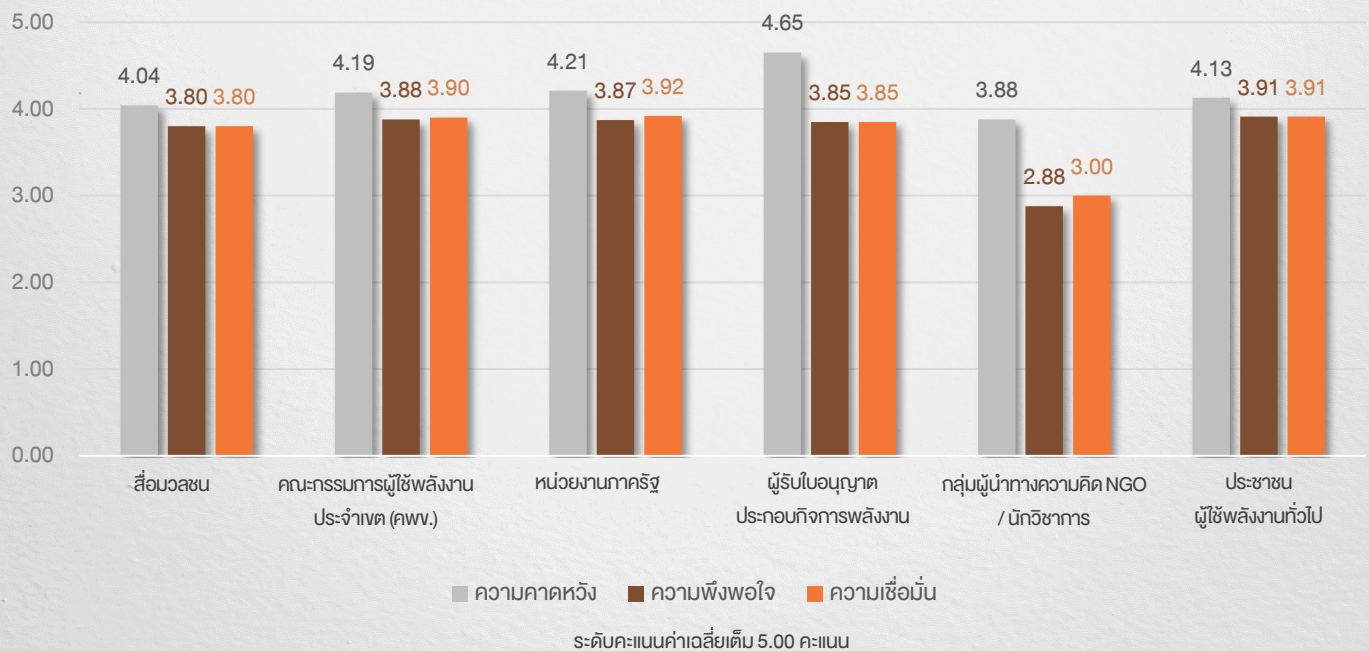


ความเชื่อมั่น
3.96

สื่อมวลชน	หน่วยงานภาครัฐ	คณะกรรมการผู้ใช้ พลังงานประจำเขต (คพข.)	ผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการ พลังงาน	ประชาชน ผู้ใช้พลังงานทั่วไป	กลุ่มผู้นำทาง ความคิด NGO / นักวิชาการ
98.67%	88.82%	86.91%	84.58%	82.55%	78.65%

ภาพรวมอัตราการรับรู้ ต่อบทบาทของสำนักงาน กกพ. จำแนกรายกลุ่ม

ภาพรวมความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ต่อบทบาทของสำนักงาน กกพ. จำแนกรายกลุ่ม



ตารางสรุปความพึงพอใจต่อบทบาทการกำกับกิจการพลังงาน ของสำนักงาน กกพ. จำแนกรายประเด็น

บทบาทการกำกับกิจการพลังงาน	การรับรู้	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความเชื่อมั่น
		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ดูแลการประกอบกิจการพลังงาน ซึ่งครอบคลุมกิจการไฟฟ้าและกิจการก๊าซธรรมชาติในระบบท่อ (ไม่รวมภาคขนส่ง) ให้มีความมั่นคงเพื่อให้ประเทศมีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอและทั่วถึง	91.88%	4.19	3.88	3.99
พิจารณาออกใบอนุญาตการประกอบกิจการไฟฟ้าและกิจการก๊าซธรรมชาติอย่างมีมาตรฐาน	78.41%	4.22	3.93	4.00
กำกับดูแลการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตกิจการไฟฟ้าและกิจการก๊าซธรรมชาติให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยและมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ	83.95%	4.17	3.97	4.02
ส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการไฟฟ้าและกิจการก๊าซธรรมชาติ เกิดการปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพวิศวกรรม ความปลอดภัย และเป็นมิตรต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม	81.92%	4.18	3.89	3.98
กำกับดูแลมาตรฐานคุณภาพการให้บริการไฟฟ้าของผู้ประกอบกิจการไฟฟ้าให้มีมาตรฐานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด	84.13%	4.24	3.96	4.04
กำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้า และอัตราค่าบริการกิจการก๊าซธรรมชาติ อย่างโปร่งใสและเป็นธรรมสะท้อนต้นทุน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการประกอบกิจการพลังงาน	84.50%	4.25	3.87	3.95
กำกับดูแลและให้เป็นธรรมในการรอนสิทธิเพื่อวางระบบโครงข่ายพลังงาน ได้แก่ สายส่งไฟฟ้า ระบบสายจำหน่ายไฟฟ้า และระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ เช่น ความเป็นธรรมในการประกาศเขตพื้นที่โครงข่ายพลังงาน ความเป็นธรรมในการจ่ายและชดเชยค่าที่ดินและทรัพย์สิน เป็นต้น	77.68%	4.21	3.92	4.03
รับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบกิจการพลังงานและภาคประชาสังคม ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับกิจการพลังงาน	86.72%	4.20	3.90	4.01
สนับสนุนเงินกองทุนพัฒนาไฟฟ้าในการพัฒนาหรือฟื้นฟูท้องถิ่นที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของโรงไฟฟ้า	81.18%	4.25	3.92	4.02
ให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร เพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนในการประกอบกิจการไฟฟ้า หรือการ ผลิตไฟฟ้าใช้เองและการใช้ทรัพยากรในการประกอบกิจการพลังงานอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพ	87.45%	4.24	3.91	4.03
เป็นหน่วยงานรับข้อร้องเรียนพร้อมทั้งจัดการเยียวยาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นผลกระทบจากการดำเนินกิจการพลังงาน	83.76%	4.23	3.91	3.99
ออกแบบและประกาศกฎเกณฑ์เพื่อดูแลการประกอบกิจการพลังงานให้มีความทั่วถึง เท่าเทียม ยั่งยืน และมีมาตรฐาน	84.50%	4.21	3.89	3.96

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง

ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน



การกำกับกิจการพลังงาน

ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) ประจำปีงบประมาณ 2564

ควรส่งเสริมให้มีการบริการด้านพลังงานที่มั่นคงเพียงพอ

การกำกับกิจการพลังงานอย่างโปร่งใส

การดูแลอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

สนับสนุนพลังงานทางเลือกให้มีความหลากหลาย

มีการบริหารจัดการหลักเกณฑ์ในการจัดหาและค่าส่งระหว่าง
Shipper ให้มีความเท่าเทียมและมีความเป็นสากล

มีการส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียนกว้างมากขึ้น

