



สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2561

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งได้แก่ กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล กลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และกลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยได้มีการจัดประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2561 ณ ห้องจูปีเตอร์ 9 ชั้น 1 อาคารชาเลนเจอร์ เมืองทองธานี

โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนหลัก ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ทศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กฟผ. 3) ทศนคติของหน่วยงานกำกับดูแลที่มีต่อ กฟผ. 4) ความคิดเห็น / ความคาดหวัง ที่มีต่อ กฟผ. ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 26 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.54 โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 43.42 ปี (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	16	61.54
หญิง	10	38.46
	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย
อายุ	26	43.42



ตารางที่ 2 : ประเภทกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน
1	หน่วยงานกำกับดูแล	สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน
2	หน่วยงานกำกับดูแล	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
3	หน่วยงานกำกับดูแล	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
4	หน่วยงานกำกับดูแล	สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
5	ลูกค้า	บริษัท เอไอ เอนจิเนียริง เซอร์วิส จำกัด
6	ลูกค้า	บริษัท เอไอ เอนจิเนียริง เซอร์วิส จำกัด
7	คู่ความร่วมมือ	บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
8	คู่ความร่วมมือ	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
9	ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	บริษัท พรีโซ อีเลคทริก แมนูแฟกเจอริ่ง จำกัด
10	ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	บริษัท พรีโซ อีเลคทริก แมนูแฟกเจอริ่ง จำกัด
11	ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	บริษัท อนุรักษ์พลังงานซิเมนต์ไทย จำกัด
12	ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	บริษัท ซุปเปอร์ เอิร์ธ เอนเนอร์ยี 6 จำกัด
13	ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	บริษัท ซุปเปอร์ เอิร์ธ เอนเนอร์ยี 6 จำกัด
14	ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ (Supplier)	บริษัท เอเชียน อินซูเลเตอร์ จำกัด (มหาชน)
15	ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ (Supplier)	บริษัท เฟลปส์ ดอตจ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด
16	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
17	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
18	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
19	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
20	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
21	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
22	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
23	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
24	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
25	ลูกค้า	กลุ่มบ้านอยู่อาศัย
26	ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลเชียงรากน้อย

2. ทศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ในส่วนของทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการสอบถามความคิดเห็น โดยให้แสดงระดับของความคิดเห็นแยกเป็นระดับ 1 ถึง 5 ซึ่ง 1 คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 คือ เห็นด้วยน้อย 3 คือ เห็นด้วยปานกลาง 4 คือ เห็นด้วยมาก และ 5 คือ เห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ทั้งสิ้น 26 ราย



ทั้งนี้หัวข้อคำถามประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านพลังงานทดแทน 2) ด้านการให้บริการ และ 3) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ปี 2561 - 2566 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านพลังงานทดแทน

ในข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเตรียมความพร้อมในการขยายและเพิ่มระบบไฟฟ้า เพื่อรองรับพลังงานทดแทนที่เพิ่มขึ้น และการเตรียมการพัฒนาสู่ระบบ Smart Grid พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน

ด้านการให้บริการ

ในข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง และระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ปี 2561 - 2566

ในข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน



ในข้อคำถามที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 4 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 5 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.38 คะแนน (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 : ทศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อ	ข้อคำถาม	จำนวน ผู้ตอบคำถาม	ระดับ ความคิดเห็น*	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
1	ด้านพลังงานทดแทน	26	มากที่สุด	4.37	3	5
1.1	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน	26	มากที่สุด	4.42	3	5
1.2	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเตรียมความพร้อมในการขยายและเพิ่มระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับพลังงานทดแทนที่เพิ่มขึ้น และการเตรียมการพัฒนาสู่ระบบ Smart Grid	26	มากที่สุด	4.31	3	5
2	ด้านการให้บริการ	26	มากที่สุด	4.42	3.33	5
2.1	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง	26	มากที่สุด	4.46	4	5
2.2	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการพัฒนาาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง และระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย	26	มากที่สุด	4.42	3	5
2.3	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	26	มากที่สุด	4.38	3	5



ข้อ	ข้อความถาม	จำนวน ผู้ตอบคำถาม	ระดับ ความคิดเห็น*	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
3	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ปี 2561 - 2566	26	มากที่สุด	4.36	3	5
3.1	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	26	มากที่สุด	4.42	3	5
3.2	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการมุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศใน ด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนา ประสิทธิภาพของทุกระบบงาน	26	มากที่สุด	4.42	3	5
3.3	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ของทุกกลุ่มลูกค้า	26	มากที่สุด	4.50	3	5
3.4	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	26	มาก	4.15	3	5
3.5	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการขับเคลื่อนองค์กร ให้ทันสมัย ด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	26	มากที่สุด	4.31	3	5
รวม		26	มากที่สุด	4.38	3.11	5

หมายเหตุ : * เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน

คะแนน 1.00-1.80 เท่ากับ เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนน 1.81-2.60 เท่ากับ เห็นด้วยน้อย

คะแนน 2.61-3.40 เท่ากับ เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 3.41-4.20 เท่ากับ เห็นด้วยมาก

คะแนน 4.21-5.00 เท่ากับ เห็นด้วยมากที่สุด

3. ทศนคติของหน่วยงานกำกับดูแลที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ในส่วนของทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการ
สอบถามความคิดเห็น โดยให้แสดงระดับของความคิดเห็นแยกเป็นระดับ 1 ถึง 5 ซึ่ง 1 คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด
2 คือ เห็นด้วยน้อย 3 คือ เห็นด้วยปานกลาง 4 คือ เห็นด้วยมาก และ 5 คือ เห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้ผู้ตอบ
แบบสอบถามในส่วนนี้ทั้งสิ้น 4 ราย



ทั้งนี้หัวข้อคำถามประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านพลังงานทดแทน 2) ด้านการให้บริการ และ 3) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ปี 2561 - 2566 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านพลังงานทดแทน

ในข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟภ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟภ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเตรียมความพร้อมในการขยายและเพิ่มระบบไฟฟ้า เพื่อรองรับพลังงานทดแทนที่เพิ่มขึ้น และการเตรียมการพัฒนาสู่ระบบ Smart Grid พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน

ด้านการให้บริการ

ในข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟภ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟภ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง และระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟภ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเสริมสร้างความรับผิดชอบทางสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คะแนน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ปี 2561 - 2566

ในข้อคำถามที่ 1 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟภ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟภ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน



ในข้อคำถามที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 4 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กรเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน

ในข้อคำถามที่ 5 ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คะแนน

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.33 คะแนน (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 : ทศนคติของหน่วยงานกำกับดูแลที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อ	ข้อคำถาม	จำนวน ผู้ตอบคำถาม	ระดับ ความคิดเห็น*	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
1	ด้านพลังงานทดแทน	4	มากที่สุด	4.25	3	5
1.1	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน	4	มากที่สุด	4.25	3	5
1.2	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเตรียมความพร้อมในการขยายและเพิ่มระบบไฟฟ้า เพื่อรองรับพลังงานทดแทนที่เพิ่มขึ้น และการเตรียมการพัฒนาสู่ระบบ Smart Grid	4	มากที่สุด	4.25	3	5
2	ด้านการให้บริการ	4	มากที่สุด	4.33	3.67	5
2.1	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการบริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง	4	มากที่สุด	4.50	4	5
2.2	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการมุ่งเน้นการพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง และระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย	4	มากที่สุด	4.75	4	5
2.3	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงานต่อประเด็นการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	4	มาก	3.75	3	5



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปี 2561

ข้อ	ข้อความถาม	จำนวน ผู้ตอบคำถาม	ระดับ ความคิดเห็น*	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
3	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ปี 2561 – 2566	4	มากที่สุด	4.40	3.60	5
3.1	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการดำเนินธุรกิจตามหลัก ธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน	4	มากที่สุด	4.75	4	5
3.2	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการมุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศใน ด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยพัฒนา ประสิทธิภาพของทุกระบบงาน	4	มากที่สุด	4.50	4	5
3.3	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการมุ่งเน้นการตอบสนอง ความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า	4	มากที่สุด	4.50	4	5
3.4	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน	4	มากที่สุด	4.25	3	5
3.5	ท่านมีความคิดเห็นต่อ กฟผ. ในการดำเนินงาน ต่อประเด็นการขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัย ด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม	4	มาก	4.00	3	5
รวม		4	มากที่สุด	4.33	3.00	5

หมายเหตุ : * เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน

คะแนน 1.00-1.80 เท่ากับ เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนน 1.81-2.60 เท่ากับ เห็นด้วยน้อย

คะแนน 2.61-3.40 เท่ากับ เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 3.41-4.20 เท่ากับ เห็นด้วยมาก

คะแนน 4.21-5.00 เท่ากับ เห็นด้วยมากที่สุด



4. ความคิดเห็น / ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

4.1 ความคิดเห็น / ความคาดหวัง ที่มีต่อ กฟผ.

ในส่วนของคุณความคิดเห็น/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล 2) กลุ่มลูกค้า 3) กลุ่มผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ และ 4) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยความคิดเห็น/ความคาดหวังที่มีลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรก ในแต่ละกลุ่ม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) หน่วยงานกำกับดูแล

อันดับ 1	■ ความมั่นคงทางการเงิน โดยมีความชัดเจนในการพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และพัฒนาองค์กรให้เป็น Lean Organization (องค์กรที่มีความคล่องตัว) รวมถึงรองรับการเปิดเสรีธุรกิจพลังงาน ■ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ■ Technology ควรรองรับเรื่อง Blockchain เพื่อรองรับการซื้อขายไฟฟ้าแบบ Peer to peer โดยไม่ผ่าน กฟผ. และการรับซื้อไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอื่น ■ มองว่าปัจจัยคน เป็นปัจจัยหลักในเรื่อง Driving Value Growth และการเดินไปด้วยกันระหว่างคนรุ่นเก่า และรุ่นใหม่ เป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้ต้องมุ่งเน้นเรื่อง Digital literacy และการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำธุรกิจ ■ การสนับสนุนพลังงานทางเลือกและพลังงานทดแทน ซึ่ง กฟผ. ควรต้องพิจารณาถึง Change องค์กร เพื่อรองรับ Landscape ที่กำลังเปลี่ยนไป ■ กฟผ. เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้นการปรับตัวจะค่อนข้างช้า ดังนั้นควรมองการปรับโครงสร้าง และบริหารจัดการให้คล่องตัว อย่างเช่น แบ่งการบริหารจัดการเป็น BU ภูมิภาค เพื่อให้เกิดการลงทุน และควบคุมต้นทุนที่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ
อันดับ 2	■ พัฒนาเป็น Digital Utility โดยร่วมดำเนินการกับรัฐวิสาหกิจอื่น หรือหน่วยงานรัฐ เพื่อลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน และให้มีการพัฒนาให้เป็นไปในทางเดียวกัน ■ ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล
อันดับ 3	■ ให้มีการขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัย



2) กลุ่มลูกค้า

อันดับ 1	■ เสถียรภาพของระบบไฟฟ้า ■ ให้มี Service Mind ในการให้บริการลูกค้า ■ ให้มีการแจ้งดับไฟล่วงหน้า ก่อนที่จะตัดไฟฟ้า
อันดับ 2	■ ความรวดเร็วในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ■ พลังงานไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการในอนาคต
อันดับ 3	■ คาดหวังการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนมากยิ่งขึ้น

3) กลุ่มผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ

อันดับ 1	■ พัฒนาระบบไฟฟ้ารองรับการขยายตัวของพลังงานทดแทน ทั้งในส่วนองระบบส่งจ่าย ระบบป้องกัน และระบบสื่อสาร รวมถึงสอดคล้องกับแผนพัฒนาพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก (AEDP) ■ สนับสนุนอุปกรณ์และสายไฟฟ้าที่ผลิตในประเทศ ซึ่งผู้ผลิตในประเทศนั้นมีศักยภาพเทียบเท่าสากล ■ ระบบในบางพื้นที่ ไม่ค่อยมี Reliability มากนัก ทำให้โอกาสในการขายไฟฟ้าเข้าสู่ระบบได้น้อยลง ■ สนับสนุนผู้ประกอบการและผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ
อันดับ 2	■ ความชัดเจนของการกำหนดการรับซื้อไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับแผนพลังงานชาติ ■ ปรับปรุงราคากลางให้สอดคล้องกับสภาพต้นทุนในปัจจุบัน รวมถึงควรมองมิติคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ■ ความรวดเร็วในการให้บริการ ■ มีความปลอดภัยในระบบไฟฟ้า ■ ความเชื่อมั่นของระบบจำหน่ายไฟฟ้า
อันดับ 3	■ ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ ■ เร่งรัดแก้ไขปรับปรุง TOR งานจัดจ้างก่อสร้างสถานียไฟฟ้าให้มีความชัดเจนมากขึ้น ■ การให้ความรู้ หรือข้อมูลข่าวสารกับผู้ใช้ไฟ ให้เข้าใจผลิตภัณฑ์ หรือช่องทางการบริการ แก้ปัญหาต่างๆ ■ การให้ความรู้ในการใช้ Application ของ PEA



4) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

อันดับ 1	■ การดูแลรักษาสายไฟฟ้าให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย การตัดต้นไม้ที่พาดสายไฟฟ้า
อันดับ 2	■ มีการตรวจสอบ และซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
อันดับ 3	-

4.2 ความคิดเห็นที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์ กฟภ.

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

- แผนดังกล่าวมีการมองครบทุกมิติ มีการใช้ Big Data เพื่อนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า และ กฟภ. กำลังปรับตัวเพื่อรองรับกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะทำให้องค์กรมั่นคงมากยิ่งขึ้น
- แผนยุทธศาสตร์ได้มีการพิจารณานโยบายและแผน รวมถึงความต้องการของภาครัฐเข้ามาหมดแล้ว อย่างไรก็ตามควรมุ่งเน้นเรื่องการ Execution ให้มากขึ้น
- แผนยุทธศาสตร์ มีความชัดเจนและมีความเป็นรูปธรรม
- การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้พร้อมรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น และควรมีแผนการดำเนินงานออกมารองรับที่ชัดเจน
- แผนยุทธศาสตร์ของ กฟภ. สอดคล้องกับแผนพัฒนาของประเทศ อย่างไรก็ตาม หากปฏิบัติได้ตามแผนที่กำหนดไว้จะดีมาก
- บุคลากรของ กฟภ. มีความพร้อมในการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่องในอนาคตหรือไม่
- แผนมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาของประเทศ และรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจเป็นอย่างดี
- เพิ่มแผนงานในด้านการลดต้นทุนการดำเนินงาน
- เพิ่มแผนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อสนับสนุนสินค้าในประเทศ มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร