

ลิขสิทธิ์ : การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ปี : 2561
ชื่อเรื่อง : จ้างที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียของ สายงาน รวผ. ประจำปี 2561
เมือง : กรุงเทพฯ
ภาษา : ไทย
สถานที่พิมพ์ : สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
นักวิจัย : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย ศรีสุชาติ
บทคัดย่อ :

เพื่อให้การดำเนินงานของสายงานรองผู้ว่าการนโยบายและแผน (รวผ.) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สามารถบรรลุเป้าหมายของเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. และแผนกลยุทธ์สายงาน รวผ. ปี 2561 – 2569 สายงาน รวผ. จึงได้จัดทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน รวผ. เพื่อเป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการ คือ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน รวผ. การรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสายงาน รวผ. เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแผนกลยุทธ์สายงาน รวผ. ต่อไป

ทั้งนี้ การศึกษาภายใต้โครงการดังกล่าวมีการแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของโครงการ ได้แก่ ส่วนที่ 1 ศึกษาและวิเคราะห์การดำเนินงานของสายงาน รวผ. ปี 2560-2561 (กลุ่มลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน และนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

Copyright : Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT)
Year : 2018
Title : GDPP Customer and Stakeholder Satisfaction Survey
City : Bangkok
Language : Thai
Publisher : Thammasat University Research and Consultancy Institute
Researcher : Assistant Professor Dr. Supachai Srisuchart
Abstract :

The Deputy Governor in Policy and Planning Bureau Of The Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT) or “DGPP” in cooperation with Thammasat University Research and Consultancy Institute or “TU-RAC” implemented the satisfaction survey project in 2018 that objective approached to listening the opinion and feedback from their internal customers, external customers and stakeholders.

This Project separated in 2 Parts. Part I was data collective and analytic program. Part II was benchmarking program with other agencies or institutes that implement the similar action. Finally, This valued Information applied in the service improvement plan to enhance the operation of DGPP to achieve goals under EGAT and DGPP strategic plan 2018-2026.