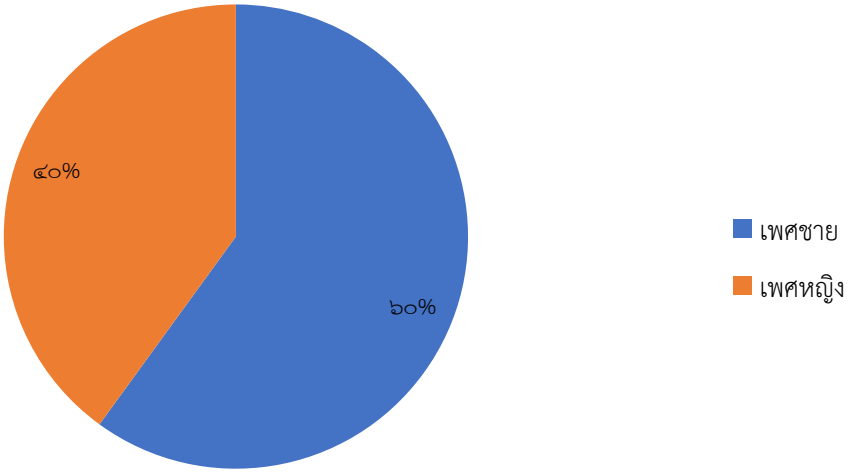
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓

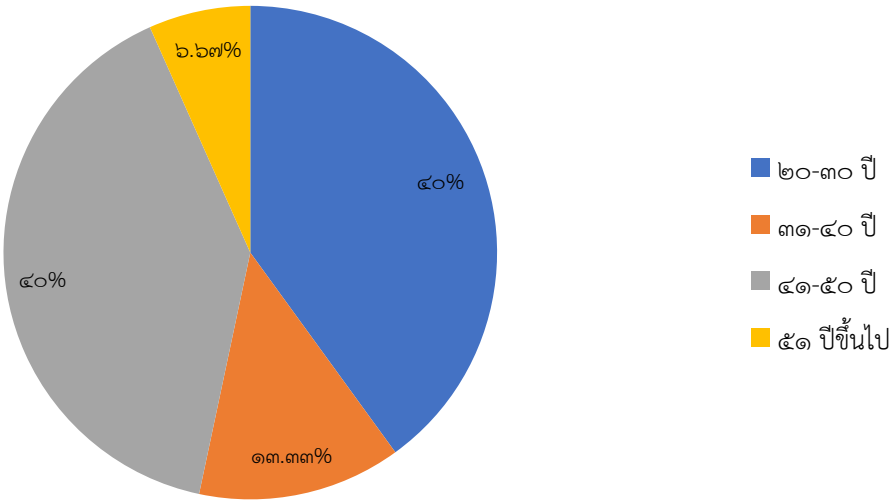
การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบเอกสาร และรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้มารับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี และงานสอบเทียบมาตรฐานเครื่องวัดรังสี ซึ่งเดือนมกราคม ๒๕๖๓ มีผู้ร่วมทำแบบสำรวจจำนวน ๓๐ คน จากแบบสำรวจพบว่า

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

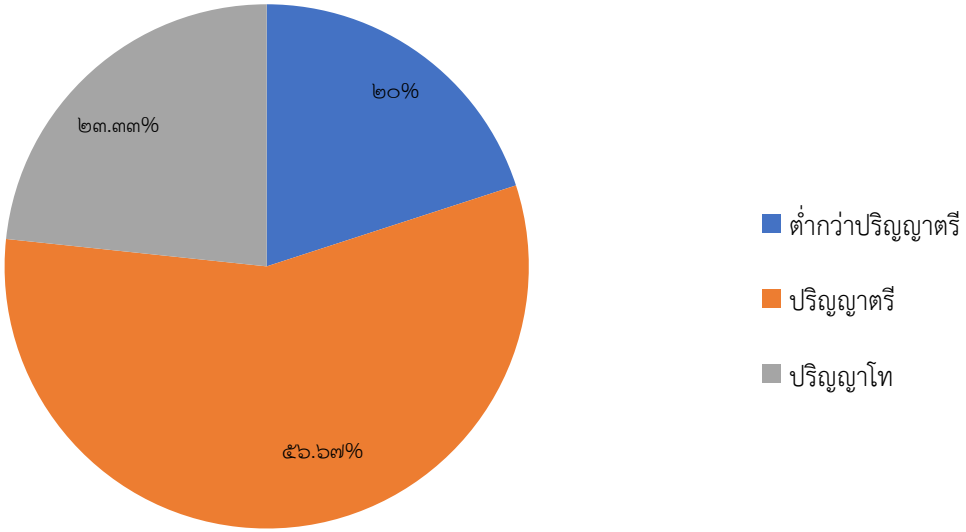
ภาพที่ ๑ : เพศของผู้ตอบแบบสำรวจ



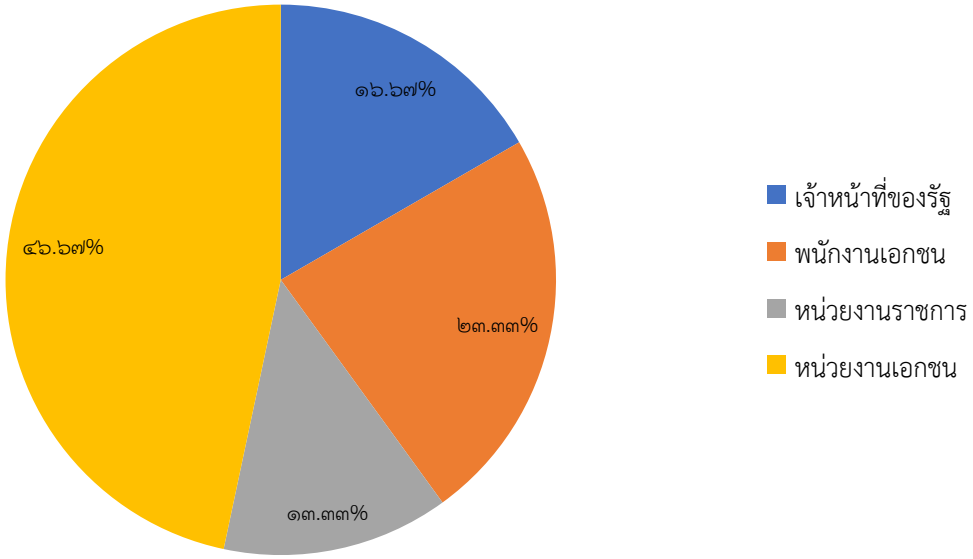
ภาพที่ ๒ : อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ



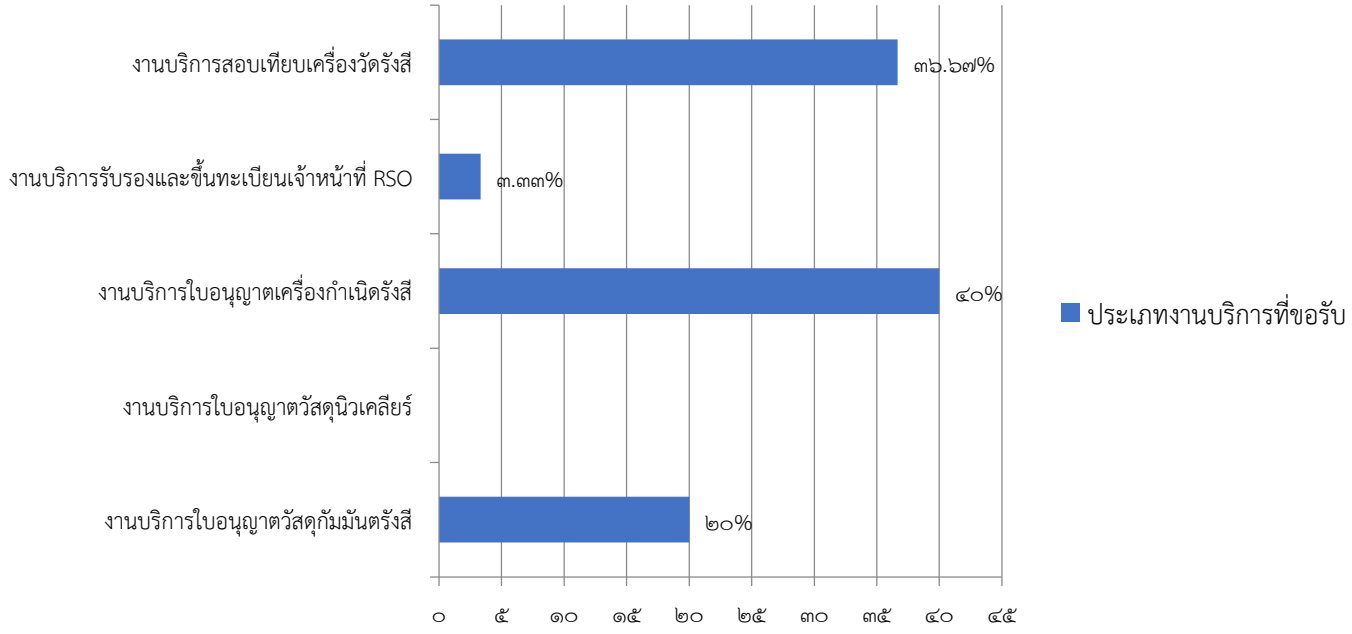
ภาพที่ ๓ : วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ



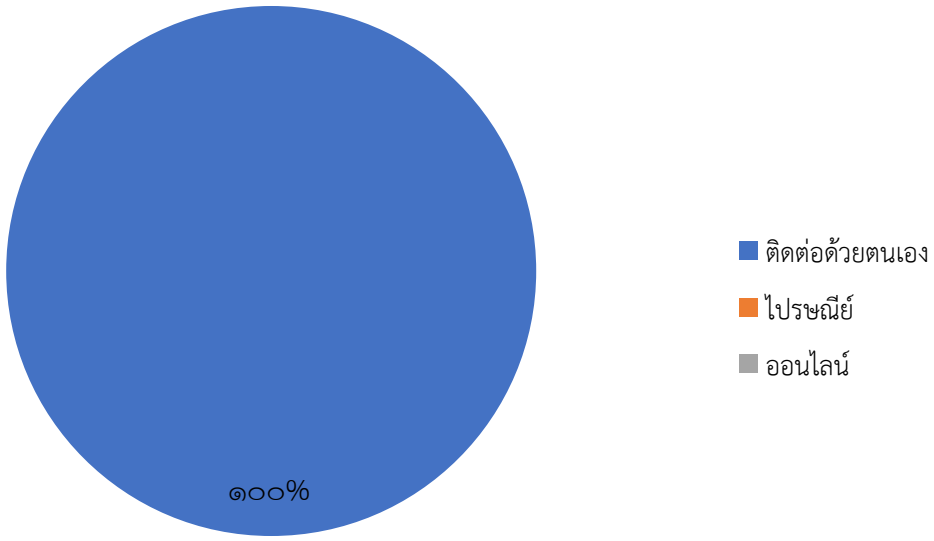
ภาพที่ ๔ : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



ภาพที่ ๕ : ประเภทงานบริการที่ขอรับ



ภาพที่ ๖ : ช่องทางการรับบริการ



ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

การประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Likert ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน ๔ หมายถึง พึงพอใจมาก
คะแนน ๓ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
คะแนน ๒ หมายถึง พึงพอใจน้อย
คะแนน ๑ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ กำหนดไว้ดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	ดีมาก
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	ดี
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	พอใช้
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
ต่ำกว่า ๑.๕	หมายถึง	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ ๑ : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓

ประเภทงานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. งานบริการรับรองและขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๒. งานบริการออกใบอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี	๔.๘๔	๙๖.๗๐	ดีมาก
๓. งานบริการออกใบอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี	๔.๘๗	๙๗.๔๑	ดีมาก
๔. งานบริการสอบเทียบมาตรฐานเครื่องวัดรังสี	๔.๘๗	๙๗.๔๑	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	**๔.๙๐**	**๙๗.๘๘**	**ดีมาก**

จากตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.) ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๓ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๘ ทั้งนี้ ผู้รับบริการที่ร่วมทำแบบสำรวจประกอบด้วย (๑) ผู้รับบริการงานรับรองและขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี จำนวน ๑ คน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (๒) ผู้รับบริการงานออกใบอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี จำนวน ๑๒ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๐ (๓) ผู้รับบริการงานออกใบอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี จำนวน ๖ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๑ และ (๔) ผู้รับบริการงานสอบเทียบมาตรฐานเครื่องวัดรังสี จำนวน ๑๑ คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๑

ตารางที่ ๒ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับรองและขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๕.๐๐**	**๑๐๐**	**ดีมาก**
๑.๑ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๑.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๑.๕ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๕.๐๐**	**๑๐๐**	**ดีมาก**
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีจิตบริการที่ดี	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**๕.๐๐**	**๑๐๐**	**ดีมาก**
๓.๑ วันและเวลาให้บริการเหมาะสม (๐๘.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. ไม่มีพักกลางวัน)	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๔ ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ให้บริการ/จุดบริการ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๕ ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๖ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๗ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานบริการของ ปส. เช่น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามประกาศหน้าเว็บไซต์	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๘ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ข้อร้องเรียนโทรศัพท์ แบบสอบถาม เป็นต้น	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	**๕.๐๐**	**๑๐๐**	**ดีมาก**
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๔.๓ ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๔.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการงานรับรองและขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี	**๕.๐๐**	**๑๐๐**	**ดีมาก**

จากตารางที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับรองและขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๕.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๓ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานออกใบอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๘๘**	**๙๗.๖๘**	**ดีมาก**
๑.๑ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๑.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๑.๕ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๔.๘๙**	**๙๗.๗๒**	**ดีมาก**
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐๐	ดีมาก
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีจิตบริการที่ดี	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๖๕**	**๙๓.๐๐**	**ดีมาก**
๓.๑ วันและเวลาให้บริการเหมาะสม (๐๘.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. ไม่มีพักกลางวัน)	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๓.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๗๕	๙๕.๐๐	ดีมาก
๓.๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๕๘	๙๑.๖๐	ดีมาก
๓.๔ ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ให้บริการ/จุดบริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๐	ดีมาก
๓.๕ ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๙๓.๔๐	ดีมาก
๓.๖ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	ดี
๓.๗ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานบริการของ ปส. เช่น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามประกาศหน้าเว็บไซต์	๔.๕๘	๙๑.๖๐	ดีมาก
๓.๘ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ข้อร้องเรียน โทรศัพท์ แบบสอบถาม เป็นต้น	๔.๕๘	๙๑.๖๐	ดีมาก
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	**๔.๙๒**	**๙๘.๔๐**	**ดีมาก**
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๔.๓ ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
๔.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๔.๙๒	๙๘.๔๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการงานออกใบอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี	**๔.๘๔**	**๙๖.๗๐**	**ดีมาก**

จากตารางที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานออกใบอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๘ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๒ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓ และความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐

ตารางที่ ๔ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานออกใบอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๘๖**	**๙๗.๒๘**	**ดีมาก**
๑.๑ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๑.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๑.๕ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๒. **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ**	**๔.๙๓**	**๙๘.๖๔**	**ดีมาก**
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีจิตบริการที่ดี	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๗๓**	**๙๔.๕๘**	**ดีมาก**
๓.๑ วันและเวลาให้บริการเหมาะสม (๐๘.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. ไม่มีพักกลางวัน)	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๓.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๓.๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๖๗	๙๓.๔๐	ดีมาก
๓.๔ ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ให้บริการ/จุดบริการ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๓.๕ ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๙๓.๔๐	ดีมาก
๓.๖ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ	๔.๓๓	๘๖.๖๐	ดี
๓.๗ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานบริการของ ปส. เช่น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามประกาศหน้าเว็บไซต์	๔.๖๗	๙๓.๔๐	ดีมาก
๓.๘ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ข้อร้องเรียน โทรศัพท์ แบบสอบถาม เป็นต้น	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	**๔.๙๖**	**๙๙.๑๕**	**ดีมาก**
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๔.๘๓	๙๖.๖๐	ดีมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔.๓ ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
๔.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๕.๐๐	๑๐๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการงานออกใบอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี	**๔.๘๗**	**๙๗.๔๑**	**ดีมาก**

จากตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานออกใบอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๘ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๔ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ และความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๕

ตารางที่ ๕ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสอบเทียบมาตรฐานเครื่องวัดรังสี

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๙๑**	**๙๘.๒๐**	**ดีมาก**
๑.๑ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๑.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๑.๓ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๑.๔ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๑.๕ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	**๔.๘๗**	**๙๗.๔๘**	**ดีมาก**
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีจิตบริการที่ดี	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๓. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๘๑**	**๙๖.๑๘**	**ดีมาก**
๓.๑ วันและเวลาให้บริการเหมาะสม (๐๘.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. ไม่มีพักกลางวัน)	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๓.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
๓.๓ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
๓.๔ ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ให้บริการ/จุดบริการ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๓.๕ ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๓.๖ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
๓.๗ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานบริการของ ปส. เช่น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามประกาศหน้าเว็บไซต์	๔.๕๕	๙๑.๐๐	ดีมาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓.๘ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น ข้อร้องเรียนโทรศัพท์ แบบสอบถาม เป็นต้น	๔.๗๓	๙๔.๖๐	ดีมาก
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	**๔.๘๙**	**๙๗.๗๕**	**ดีมาก**
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๔.๓ ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๙๑	๙๘.๒๐	ดีมาก
๔.๔ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	๔.๘๒	๙๖.๔๐	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการงานสอบเทียบมาตรฐานเครื่องวัดรังสี	**๔.๘๗**	**๙๗.๔๑**	**ดีมาก**

จากตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสอบเทียบมาตรฐานเครื่องวัดรังสี แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๘ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๘ และความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕

ส่วนที่ ๓ : ข้อแนะนำอื่นๆ

๑. เจ้าหน้าที่บริการสุภาพ เอาใจใส่ผู้มารับบริการ