



แบบวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการ ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.) เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) และมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความความต้องการและคาดหวัง รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติอีกด้วย

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิเวศสิทธิ์และรังสี งานสอบเทียบมาตรฐานเครื่องวัดรังสี และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 4 ความผูกพันผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

โดยข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ จะถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และพัฒนาบริการในปีถัดไป เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการ

ในการนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจฯ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของ ปส. ต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

สารบัญ

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	1
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ แยกตามงานบริการ	
ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิเวศลิษฐ์และรังสี.....	8
ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางนิเวศลิษฐ์และรังสี.....	11
ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี.....	14

บทสรุปผู้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.) เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) และมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความความต้องการและคาดหวัง รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติอีกด้วย

โดยแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี งานสอบเทียบมาตรฐานเครื่องวัดรังสี และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของ ปส. 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของการให้บริการ การสำรวจปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ ปส. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น และการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ ปส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 360 คน ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.59 สามารถสรุปตามรายละเอียด ดังนี้

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
อนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี	4.40	88.03	ดีมาก
อนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี	4.06	81.15	ดี
สอบเทียบเครื่องวัดรังสี	4.72	94.43	ดีมาก

สรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์(Google Form) จากผู้มารับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 360 คน จากแบบสำรวจพบว่า

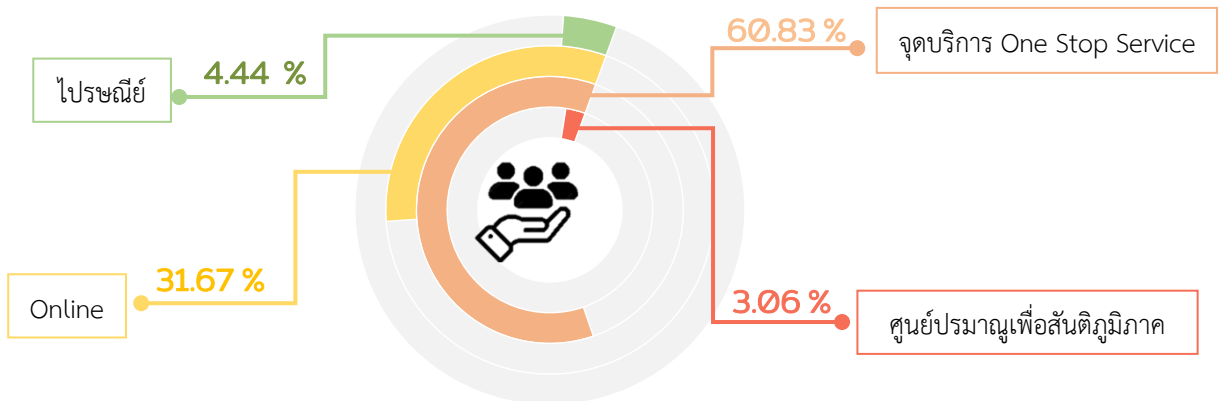
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



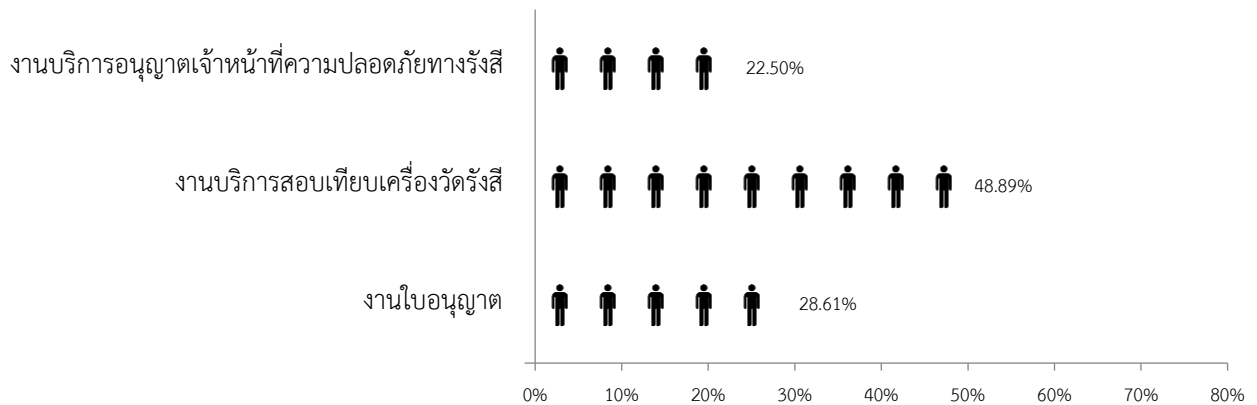
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 360 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 73.89 และ (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.11

ภาพที่ 2 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 360 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 (2) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 (3) ผู้รับบริการผ่านศูนย์ปรมานูเพื่อสันติภูมิภาค จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06 และ (4) ผู้รับบริการผ่านช่องทางไปรษณีย์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44

ภาพที่ 3 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 360 คน ประกอบด้วย (1) งานบริการใบอนุญาต จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.61 (ประกอบด้วย งานใบอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี 52 คน งานใบอนุญาตวัสดุกำบังรังสี 41 คน และ งานใบอนุญาตวัสดุนิวเคลียร์ 2 คน) (2) งานบริการสอบเทียบเครื่องวัดรังสี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 และ (3) งานบริการอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

การประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ ด้านกระบวนการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Likert 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ กำหนดไว้ดังนี้

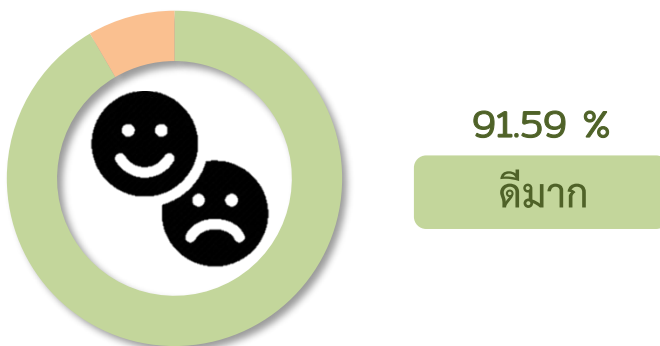
4.21 – 5.00	หมายถึง	ดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	ดี
2.61 – 3.40	หมายถึง	พอใช้
1.81 – 2.60	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
ต่ำกว่า 1.80	หมายถึง	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 1 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ	4.53	90.50	ดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่	4.72	94.27	ดีมาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	91.33	ดีมาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ	4.48	89.54	ดีมาก
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.65	92.91	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ	4.58	91.59	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ (ปส.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.59 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

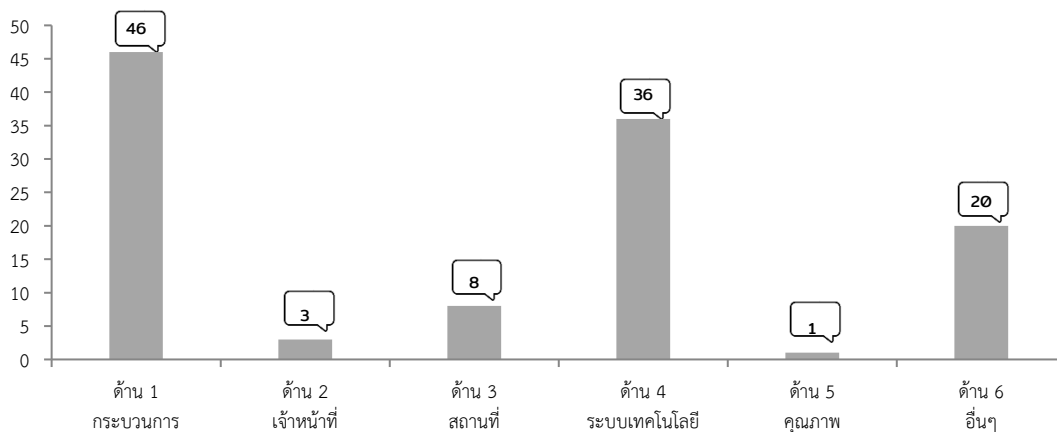
- (1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.72
- (2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.65
- (3) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.57
- (4) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.53
- และ (5) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.48



แผนภูมิแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ส่วนที่ 3 : ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

ภาพที่ 4 : ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ



จากภาพที่ 4 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการ จำนวน 114 คน ไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ปส. โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

(1) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านกระบวนการ จำนวน 46 คน เช่น

- ใช้เอกสารจำนวนมาก
- อยากทราบขั้นตอนการดำเนินการ
- ข้อมูลสื่อสารให้ง่ายและเข้าใจ ด้วยภาษาง่าย ๆ

(2) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 36 คน เช่น

- ระบบที่ใช้ในการทดสอบอยากให้เป็น Zoom หรือ Team meeting เนื่องจากหน่วยงานเอกชนที่เข้าสอบจะใช้ระบบนี้และตัวโปรแกรมนอกจะถูกกระบังเข้าใช้
- หน้าเว็บบริการช้าช้อนและสับสน
- ระบบยังไม่ดีเท่าที่ควร

(3) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านอื่นๆ จำนวน 20 คน เช่น

- ประตูหน้าห้อง One Stop Service บานประตูด้านที่ใช้งานและปิดตาย ไม่ชัดเจน ทำให้ค้นประตูผิดได้
- อยากให้มึระบบการติดตามว่ากระบวนการยื่นขออยู่ระหว่างขั้นตอนใด เช่น รอกการพิจารณา รอกออกใบอนุญาต อยู่ระหว่างการจัดส่งทางไปรษณีย์ ติดตามสถานะเลขที่....
- ระยะเวลาในการดำเนินการออกใบอนุญาต

(4) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 8 คน เช่น

- การจอดรถ
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ต้องการอบรมในสถานที่จัดอบรม เช่น ห้องประชุม หรือโรงแรม เนื่องจาก อบรมทางออนไลน์ ระบบไม่เสถียรและบรรยากาศการเรียนรู้แตกต่างกันกับในห้องเรียน

(5) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน เช่น

- ช่วงแรก ๆ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน
- เจ้าหน้าที่บางคนให้คำแนะนำไม่ชัดเจนในเรื่องที่สอบถาม

และ (6) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 1 คน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ไม่ติดต่อความคืบหน้าที่เอกสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ กพร. จะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมโดยไม่เรียงลำดับคะแนน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี และผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี(RSO) มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด เนื่องจากงานบริการทั้งสอง เป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จำเป็นต้องมีขั้นตอนในการพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานก่อนจะออกใบอนุญาต ซึ่งใช้ระยะเวลาประมาณ 30-45 วัน และไม่สามารถลดลงได้ กพร. จึงเห็นควรให้มีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการออกใบอนุญาตฯ เช่น แผ่นผังขั้นตอนการรับบริการ แผ่นผังขั้นตอนการสมัครอบรมและทดสอบ ภาพอินโฟกราฟฟิกส์เกี่ยวกับเกณฑ์ของแต่ละระดับ รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มความตระหนักให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้ อีกทั้งในอนาคต ปส. จะมีการพัฒนาการออกใบอนุญาตออนไลน์ (E-Service) ที่สามารถให้ผู้รับบริการยื่นขอรับใบอนุญาตฯ ยื่นเอกสารประกอบการขอใบอนุญาตฯ ผ่านระบบออนไลน์ได้ และยังสามารถเช็คสถานะของขั้นตอนการดำเนินการได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งจะช่วยให้ช่วยให้ประเด็นความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการลดลงได้

2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการทั้งสามงานบริการ (อนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี อนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางนิวเคลียร์และรังสี และสอบเทียบเครื่องวัดรังสี) มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากงานให้บริการส่วนมากของ ปส. เป็นการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยจากผู้รับบริการผ่านทางโทรศัพท์หรือทางอีเมล ดังนั้น กพร. จึงเห็นควรให้มีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยจากผู้รับบริการได้ในเบื้องต้นได้

3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ถึงแม้ว่างานบริการเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) จะไม่มีการประเมินในด้านดังกล่าว เนื่องจากเป็นงานบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้เดินทางเข้ามาใช้บริการที่ ปส. แต่ผู้รับบริการงานอนุญาตฯและงานสอบเทียบ จำเป็นต้องมีการเดินทางเข้ามาที่ ปส. อยู่ โดยผลจากแบบสำรวจความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ ทั้งนี้ ปัจจุบันได้มีการก่อสร้างอาคารจอดรถสำหรับบุคลากร และมีการกั้นพื้นที่สำหรับผู้รับบริการโดยเฉพาะ คาดว่าจะสามารถลดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอในอนาคตลงได้

4. ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการทั้งสามงานบริการ (อนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี อนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางนิวเคลียร์และรังสี และสอบเทียบเครื่องวัดรังสี) มีความพึงพอใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการน้อยที่สุด เนื่องจากปัจจุบันทุกงานบริการของ ปส. เปิดให้มีการจองคิวหรือลงทะเบียนผ่านช่องทางออนไลน์ก่อนจะเข้ามาใช้บริการที่ ปส. ทำให้หน้าเว็บไซต์งานบริการเป็นช่องทางหลักที่ผู้รับบริการจะเข้ามาหาข้อมูล การอัปเดตข้อมูลและรายละเอียดในการให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการทราบ กพร. จึงเห็นควรให้มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์งานบริการทั้งสาม โดยอาจมีการแยกหมวดหมู่ของประเภทงานบริการให้ชัดเจน จัดรูปแบบให้สังเกตได้ง่าย เพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้นของผู้รับบริการ ควรนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในขั้นตอนการอัปเดตสถานะของขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามได้อย่างทันท่วงที โดยอาจมีการแจ้งผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ

พัฒนาระบบติดตามสถานะใบอนุญาตขึ้นมา และเห็นควรเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เช่น Line Official Account เป็นต้น

5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการทั้งสามงานบริการ (อนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี อนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางนิวเคลียร์และรังสี และสอบเทียบเครื่องวัดรังสี) มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ กพร. เห็นควรปรับปรุงการบริการตามเกณฑ์มาตรฐาน GECC เพื่อให้การบริการเกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 4 : ความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

ตารางที่ 2 : ระดับความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็นความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความผูกพัน
1. ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรือดำเนินการใดๆเพื่อให้ ปส. เกิดการพัฒนา	4.48	89.48	ดีมาก
2. ท่านยินดีที่จะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้คนอื่นทราบ หาก ปส. มีการจัดกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์	4.51	89.76	ดีมาก
3. ท่านมักกล่าวกับคนอื่นว่า ปส. เป็นหน่วยงานที่น่ารับบริการ	4.41	88.21	ดีมาก
4. ท่านมักกล่าวปกป้อง ปส. หากมีใครกล่าวถึง ปส. ในทางที่ไม่เหมาะสม	4.38	87.02	ดีมาก
ระดับความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ	4.42	88.18	ดีมาก

จากตารางที่ 2 ความผูกพันของผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้มีการสอบถามระดับความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อ ปส. ด้วยประเด็นคำถาม 4 ข้อ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ คิดเป็นร้อยละ 88.18 ทั้งนี้ กพร. จะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม ในการสอบถามระดับความผูกพันของผู้รับบริการ เป็นการสอบถามเพื่อประเมินความเป็นว่าผู้รับบริการมีส่วนร่วมหรือมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง มีความยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือดำเนินการใดๆของ ปส. เพื่อให้เกิดการพัฒนาของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เห็นควรเพิ่มการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ โดยเมื่อเกิดปัญหากับผู้รับบริการต้องมีการแก้ไขปัญหาทันที แสดงความรับผิดชอบอย่างรวดเร็วที่สุดโดยแสดงให้เห็นว่า ปส. มีความพร้อมที่จะพัฒนาและในการปรับปรุงงานบริการอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดบริการที่เชื่อถือได้ ทั้งในเรื่องการตรวจสอบอย่างมีมาตรฐานและความสะดวกในการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เช่น

-ประทับใจ

-ดีเยี่ยม

-กันเอง

-เจ้าหน้าที่ ปส. มีอัธยาศัยดีและมีน้ำใจช่วยเหลือและรับฟังผู้ประกอบการเสมอ ขอขอบคุณมากค่ะ

ผลความพึงพอใจผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์(Google Form) จากผู้มารับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี โดยมีการจำแนกประเภทงานบริการออกเป็น งานใบอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสีและใบอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี ทางการแพทย์ ทางการเกษตร ทางอุตสาหกรรม ทางการวิจัย และใบอนุญาตวัสดุนิวเคลียร์ ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสีร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 103 คน จากแบบสำรวจพบว่า

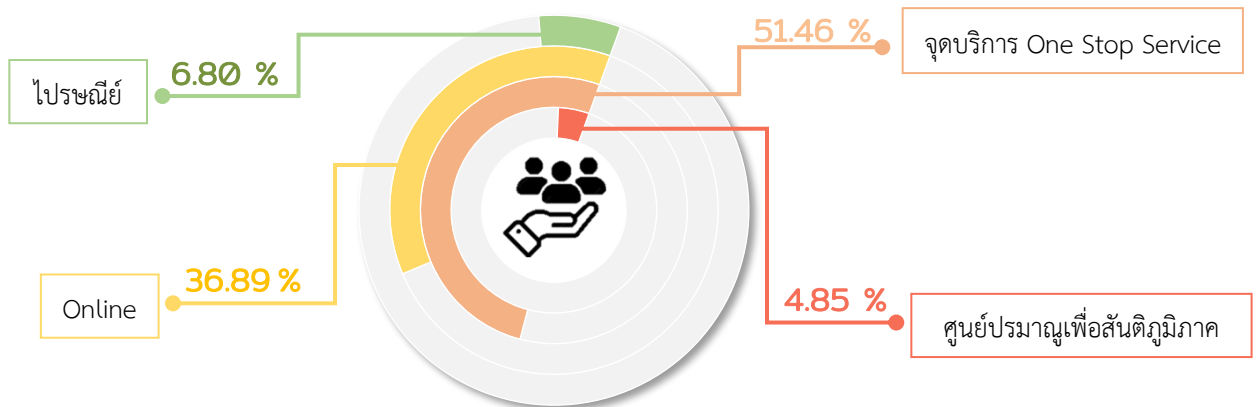
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



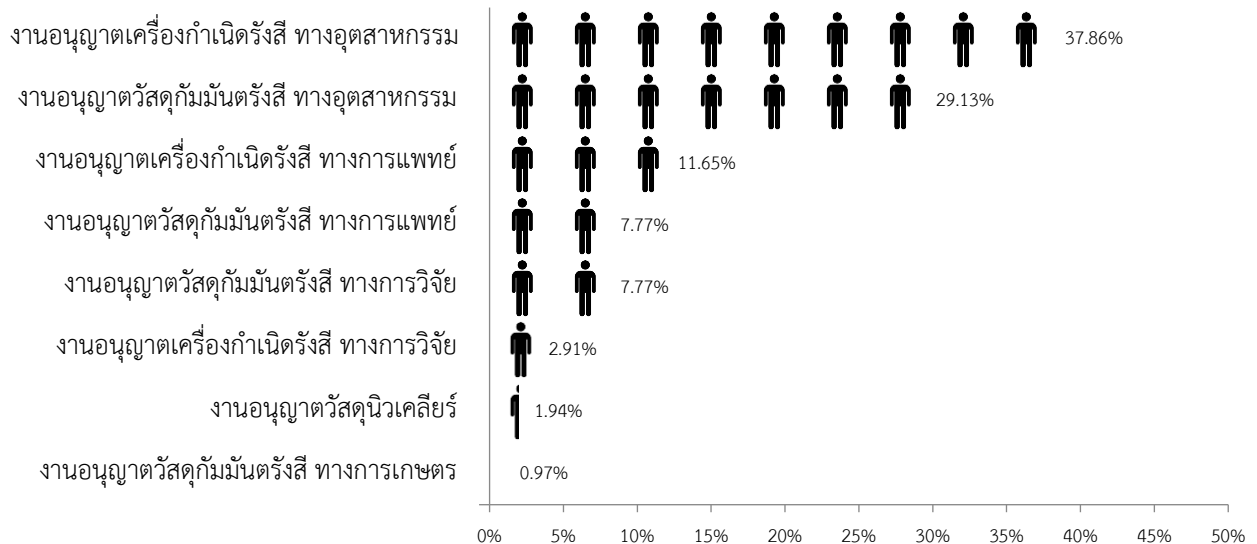
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 103 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 85.44 และ (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.59

ภาพที่ 2 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 103 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 51.46 (2) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 36.89 (3) ผู้รับบริการผ่านช่องทางไปรษณีย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และ (4) ผู้รับบริการผ่านศูนย์ปริมณฑลเพื่อสันติภูมิภาค จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85

ภาพที่ 3 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 103 คน ประกอบด้วย (1) งานอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี ทางอุตสาหกรรม จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 37.86 (2) งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี ทางอุตสาหกรรม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 29.13 (3) งานอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี ทางการแพทย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.65 (4) งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี ทางการแพทย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 (5) งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี ทางการวิจัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 (6) งานอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี ทางการวิจัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91 (7) งานอนุญาตวัสดุนิวเคลียร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 และ (8) งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี ทางการเกษตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.97

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ตารางที่ 1 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.27	85.29	ดีมาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.59	91.44	ดีมาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	87.08	ดีมาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ	4.31	86.16	ดีมาก
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.51	90.14	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	4.40	88.03	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.03 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.59
- (2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.51
- (3) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.35
- (4) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.31
- และ (5) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.27

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์ และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากผู้ร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 103 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ทั้งนี้ กพร. ได้รวบรวมประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดของแต่ละกระบวนการ เพื่อทำการวิเคราะห์และเสนอแนวทางการแก้ไข โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเรื่องระยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นคำขออนุญาต และขั้นตอนในการให้บริการน้อยที่สุด เนื่องจากการยื่นขอใบรับใบอนุญาตเกี่ยวกับวัสดุกำมันตรังสี วัสดุนิวเคลียร์ และเครื่องกำเนิดรังสี ต้องมีการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานเพื่อยื่นประกอบคำขอรับใบอนุญาตฯ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบรายละเอียดในคำขอรับใบอนุญาต เอกสารหรือหลักฐานให้ถูกต้องและครบถ้วน ก่อนจะเสนอต่อเลขาธิการเพื่อพิจารณาอนุญาตต่อไป โดยขั้นตอนดังกล่าวจะใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน 45 วัน นับแต่วันที่เอกสารครบถ้วน กพร. จึงเห็นควรให้มีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการออกใบอนุญาต เช่น แผ่นผังขั้นตอนการรับบริการ เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มความตระหนักให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้ อีกทั้งขั้นตอนในการพิจารณาและออกใบอนุญาตเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จะลดระยะเวลาในการพิจารณาให้สั้นลงไม่ได้

2. ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการอยากให้มีการเพิ่มช่องทางในการอัปเดตสถานะขั้นตอนการดำเนินการ กพร. เห็นควรให้มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์งานบริการออกใบอนุญาต โดยอาจมีการแยกหมวดหมู่ของประเภทงานบริการให้ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นของผู้รับบริการ ในส่วนของการอัปเดตสถานะขั้นตอนการดำเนินการ ปัจจุบัน ปส. อยู่ระหว่างการดำเนินการพัฒนาระบบออกใบอนุญาตออนไลน์ (E-Service) ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยหลังจากเปิดให้บริการผ่านระบบออกใบอนุญาตออนไลน์ คาดว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการอัปเดตสถานะขั้นตอนการดำเนินการได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายและไม่ต้องเสียเวลาเดินทางของผู้รับบริการ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นเอกสารหรือหลักฐานที่สำนักงาน

ผลความพึงพอใจผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์(Google Form) จากผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 81 คน จากแบบสำรวจพบว่า

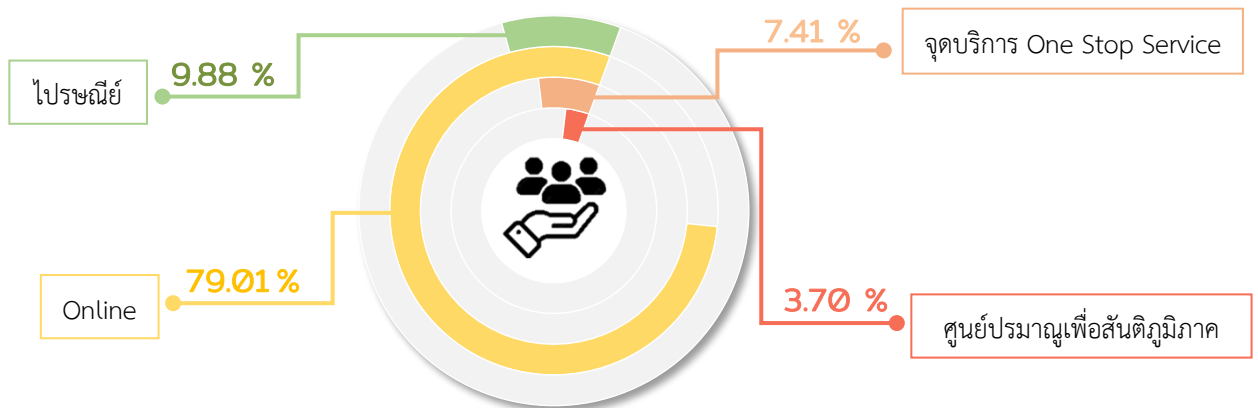
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



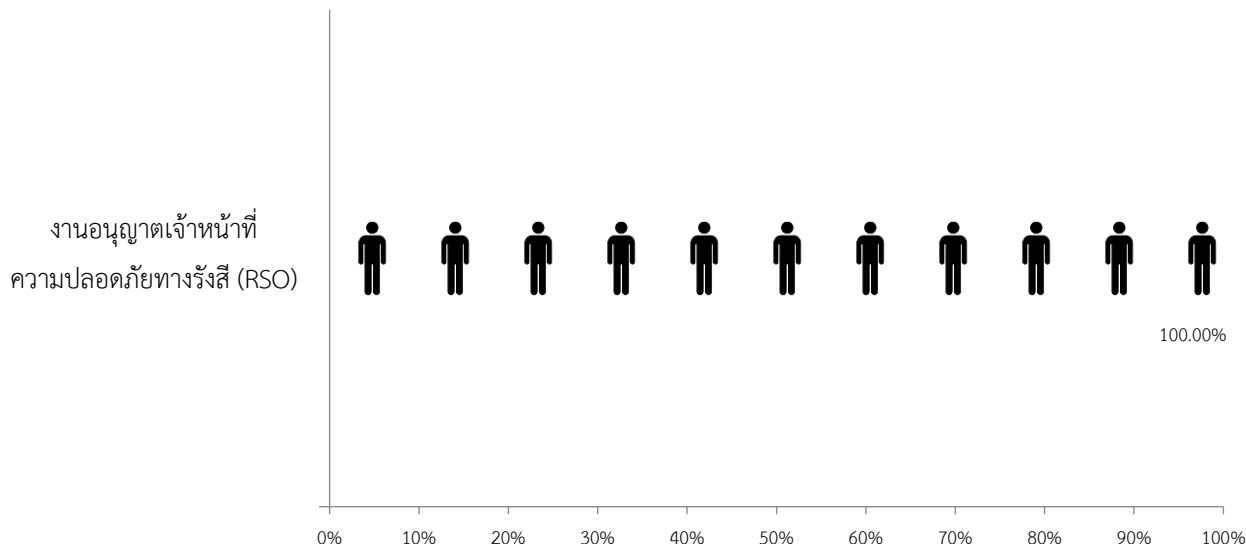
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 81 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ภาพที่ 2 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 81 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 79.01 (2) ผู้รับบริการผ่านช่องทางไปรษณีย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.88 (3) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 และ (4) ผู้รับบริการผ่านศูนย์ปริมาณเพื่อสันติภูมิภาค จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

ภาพที่ 3 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ตารางที่ 1 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.75	74.89	ดี
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.45	89.02	ดีมาก
3. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ	3.87	77.36	ดี
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.17	83.32	ดี
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	4.06	81.15	ดี

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดี” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.15 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.45
- (2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดี” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.17
- (3) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดี” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.87
- และ (4) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดี” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.75

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากผู้ร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 81 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ทั้งนี้ กพร. ได้รวบรวมประเด็นที่มี

ความพึงพอใจน้อยที่สุดของแต่ละกระบวนการ เพื่อทำการวิเคราะห์และเสนอแนวทางการแก้ไข โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเรื่องระยะเวลาในการให้บริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการน้อยที่สุด เนื่องจากการยื่นขอใบรับใบอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี จะต้องมีการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการทดสอบเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสีในแต่ละระดับ (ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง) มีเกณฑ์การทดสอบที่ต่างกัน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน กพร. เห็นควรให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการขอรับใบอนุญาตและขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี เช่น แผ่นผังขั้นตอนการสมัครอบรมและทดสอบ ภาพอินโฟกราฟฟิกส์เกี่ยวกับเกณฑ์ของแต่ละระดับ เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจและเพิ่มความตระหนักให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้

2. ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเรื่องหน้าเว็บไซต์งานบริการน้อยที่สุด เนื่องจากการขอรับใบอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสีเป็นงานบริการที่มีการดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้หน้าเว็บบริการเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารกับผู้รับบริการ กพร. เห็นควรให้มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์งานบริการ ให้มีการอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการ ขั้นตอนการดำเนินการ รายละเอียดและหลักเกณฑ์ต่างๆ โดยแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน อีกทั้งปัจจุบันได้มีการให้บริการผ่านหน้าเว็บรูปแบบใหม่ และยังไม่มีการเลิกใช้หน้าเว็บรูปแบบเดิม ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนและเกิดความซ้ำซ้อนในการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์การสมัครสอบ เห็นควรรวบรวมข้อมูลไว้ในที่เดียว เพื่อลดความสับสนและซ้ำซ้อน เพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในขั้นตอนการอัปเดตสถานะของขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามได้อย่างทันท่วงที โดยอาจมีการแจ้งผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือพัฒนาระบบติดตามสถานะใบอนุญาตขึ้นมา และเห็นควรเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เช่น Line Official Account เป็นต้น

3. ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ได้แก่ สถานที่จัดสอบภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ และสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการที่ ปส. เนื่องจากการยื่นขอใบรับใบอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี จะต้องมีการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และผู้รับบริการบางส่วนเลือกที่จะเข้ามาทดสอบที่ ปส. ดังนั้น กพร. เห็นควรให้มีการจัดทำแผนผังหรือแผนที่แสดงตำแหน่งห้องสอบ ห้องน้ำ และห้องพักคอยสำหรับผู้เข้าสอบ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่เข้ามาทดสอบที่ ปส. สำหรับสถานที่จอดรถ แต่เดิม ปส. มีพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ในปัจจุบันได้มีการก่อสร้างอาคารจอดรถสำหรับบุคลากร และได้มีการกันพื้นที่สำหรับผู้รับบริการ โดยเฉพาะ คาดว่าจะสามารถลดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอในอนาคตลงได้

ผลความพึงพอใจผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์(Google Form) จากผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 176 คน จากแบบสำรวจพบว่า

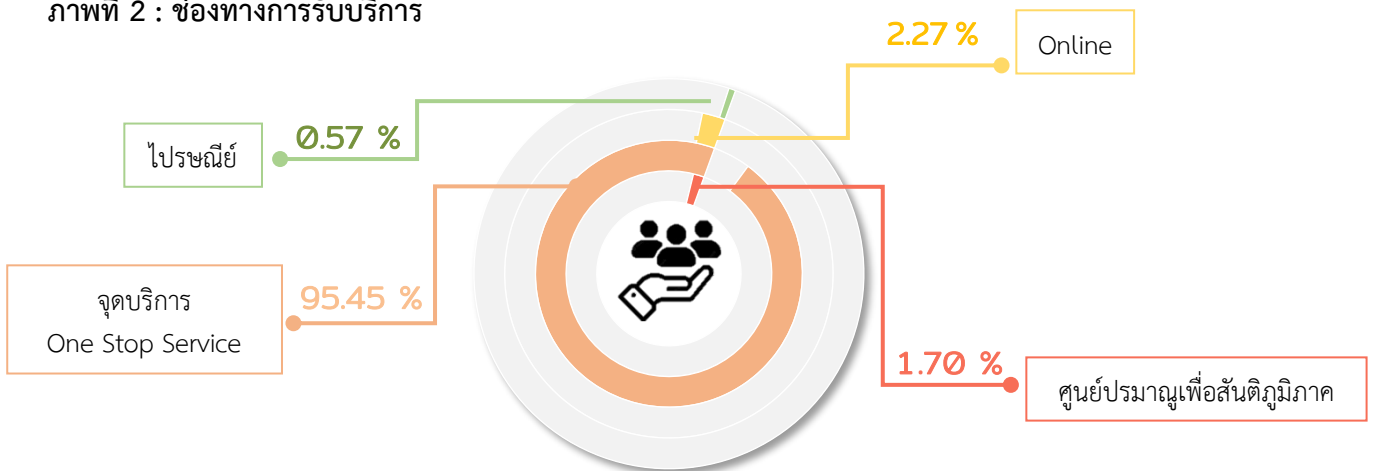
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



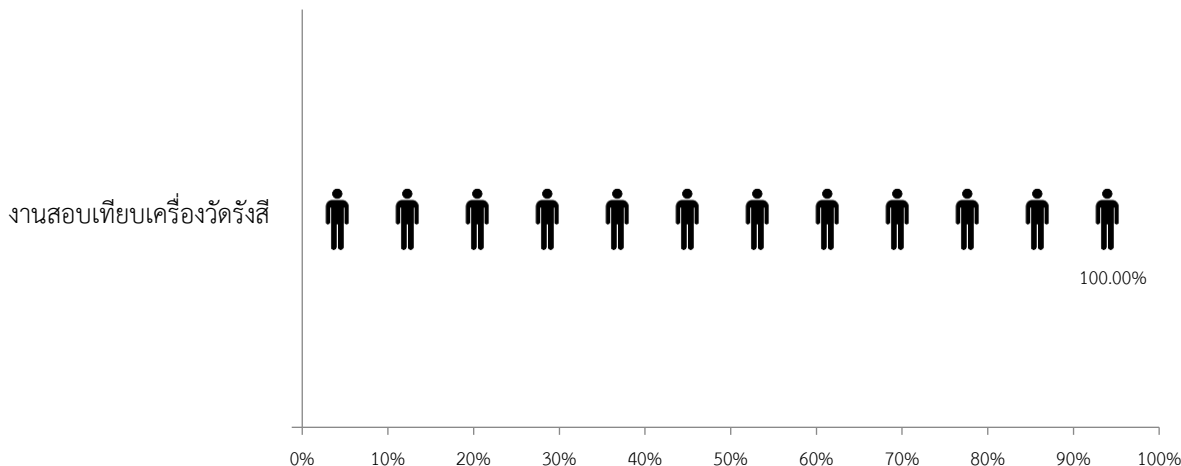
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 176 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 69.89 และ (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.11

ภาพที่ 2 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 176 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 95.45 (2) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 (3) ผู้รับบริการผ่านศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติภูมิภาค จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 และ (4) ผู้รับบริการผ่านช่องทางไปรษณีย์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.57

ภาพที่ 3 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ตารางที่ 1 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	94.40	ดีมาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.80	96.08	ดีมาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	93.53	ดีมาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ	4.65	92.93	ดีมาก
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.76	95.20	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	4.72	94.43	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.43 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.80
- (2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.76
- (3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.72
- (4) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.68
- และ (5) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.65

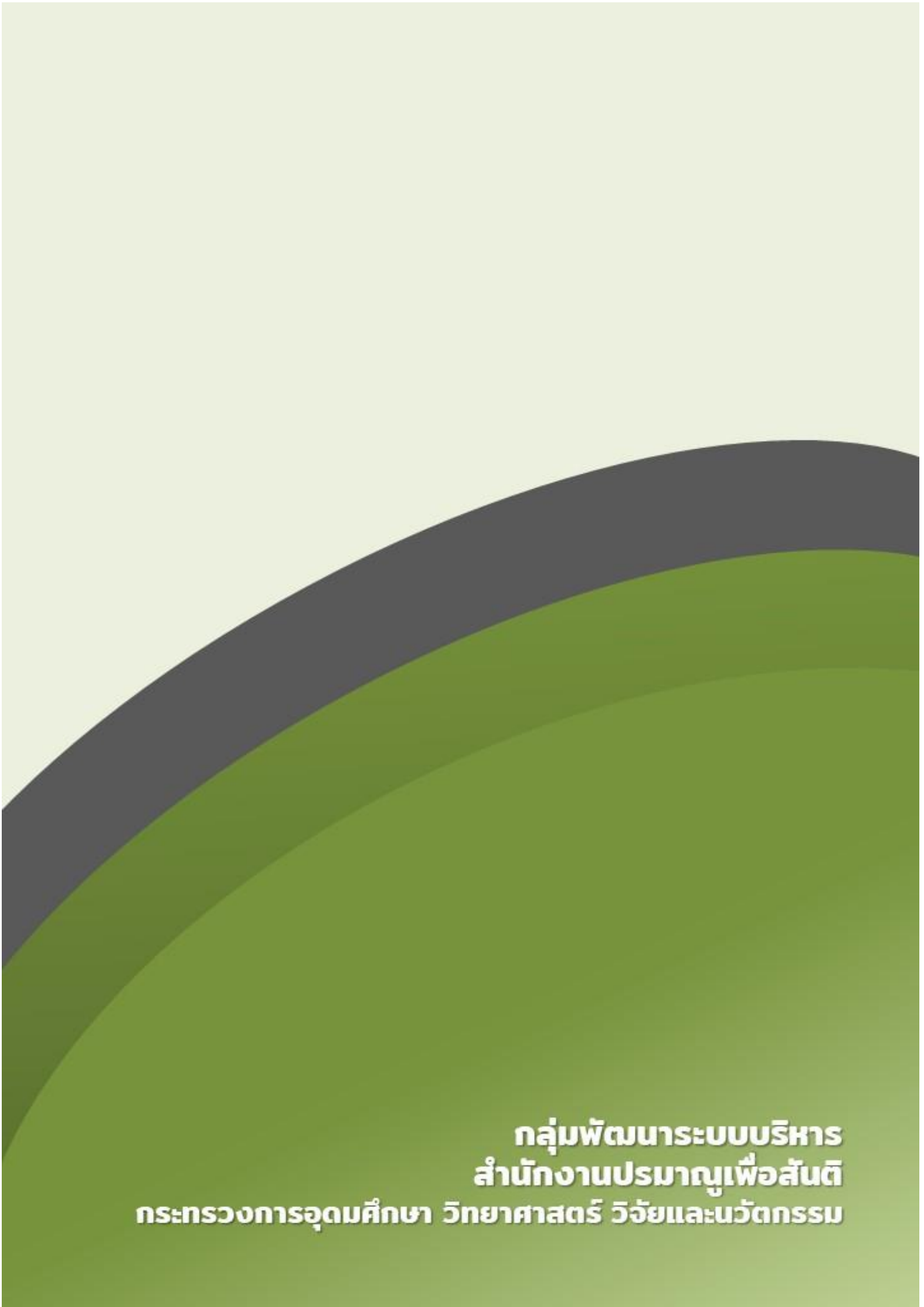
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากผู้ร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 176 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการน้อยที่สุด ทั้งนี้ กพร. ได้รวบรวมประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดของแต่ละกระบวนการ เพื่อทำการวิเคราะห์และเสนอแนวทางการแก้ไข โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเรื่องหน้าเว็บไซต์งานบริการน้อยที่สุด เนื่องจากงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีเป็นงานบริการที่ต้องมีการจองคิวออนไลน์ก่อนเข้ามารับบริการ ทำให้หน้าเว็บบริการเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารกับผู้รับบริการ กพร. เห็นควรให้มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์งานบริการ ให้มีการอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการ ขั้นตอนการดำเนินการ รายละเอียดและหลักเกณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ

2. ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ได้แก่ สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการที่ ปส. เนื่องจากการผู้รับบริการจะต้องเข้ามาส่งเครื่องวัดรังสีตามวันที่จองคิวไว้ ทำให้บางครั้งสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอาจไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันได้มีการก่อสร้างอาคารจอดรถสำหรับบุคลากร และได้มีการกันพื้นที่สำหรับผู้รับบริการโดยเฉพาะ คาดว่าจะสามารถลดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอในอนาคตลงได้



**กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม**