

แบบวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการ ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

2566



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 มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการงาน ขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติอีกด้วย

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี 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. 2566.....	6
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ แยกตามงานบริการ	
ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิเวศลิษฐ์และรังสี.....	11
ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี.....	17
ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี.....	20

บทสรุปผู้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.) เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) และมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความความต้องการและคาดหวัง รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการงาน 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. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 850 คน ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 92.12 สามารถสรุปตามรายละเอียด ดังนี้

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
อนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี	4.39	87.86	ดีมาก
อนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี	4.52	90.45	ดีมาก
สอบเทียบเครื่องวัดรังสี	4.90	98.06	ดีมาก

*หมายเหตุ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 เป็นต้นไป จะปิดให้บริการสอบเทียบในช่วงเดือน เมษายน - มิถุนายน และ ตุลาคม - ธันวาคม ของทุกปี เพื่อดำเนินการวัดค่าปริมาณรังสีมาตรฐาน วิจัย และพัฒนาระบบการวัดเพื่อขยายขอบข่ายการวัดรังสีมาตรฐานปฐภูมิ

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจผู้รับบริการ ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

2566

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

**สรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์(Google Form) จากผู้มารับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 850 คน จากแบบสำรวจพบว่า

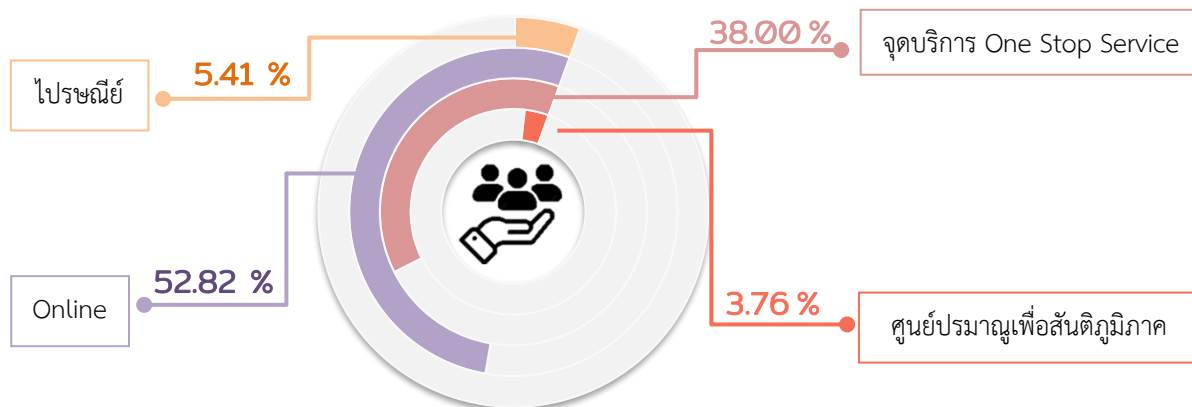
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



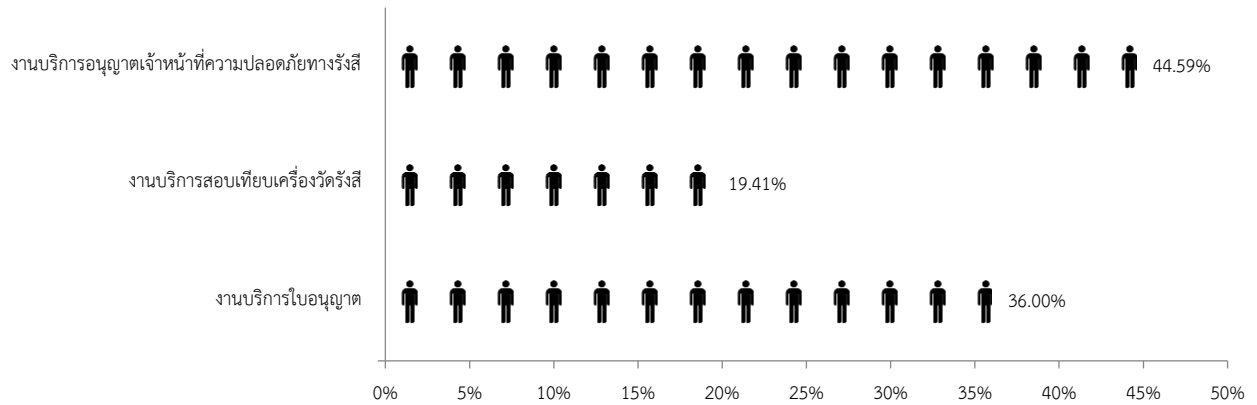
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 850 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 446 คน คิดเป็นร้อยละ 54.82 (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 44.94 และ (3) ผู้รับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24

ภาพที่ 2 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 850 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 449 คน คิดเป็นร้อยละ 52.82 (2) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 (3) ผู้รับบริการผ่านช่องทางไปรษณีย์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 และ (4) ผู้รับบริการผ่านศูนย์ปรมานูเพื่อสันติภูมิภาค จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 3.76

ภาพที่ 3 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือนปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่ามีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 850 คน ประกอบด้วย (1) งานบริการอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 44.59 (2) งานบริการใบอนุญาต จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 (ประกอบด้วย งานใบอนุญาตวัสดุกำบังรังสี 195 คน งานใบอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี 106 คน และงานใบอนุญาตวัสดุนิวเคลียร์ 5 คน) และ (3) งานบริการสอบเทียบเครื่องวัดรังสี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 19.41

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

การประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ด้านกระบวนการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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

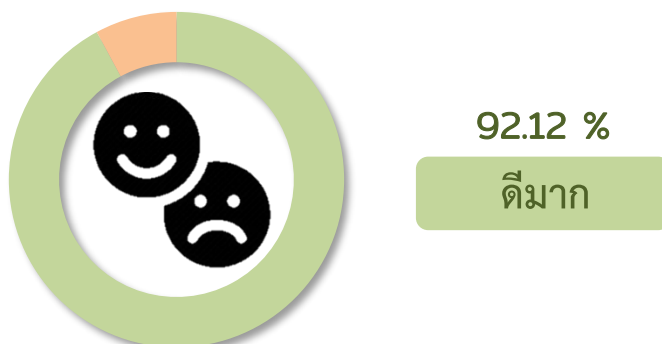
4.21 – 5.00	หมายถึง	ดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	ดี
2.61 – 3.40	หมายถึง	พอใช้
1.81 – 2.60	หมายถึง	ต้องปรับปรุง
ต่ำกว่า 1.80	หมายถึง	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ตารางที่ 1 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ	4.47	89.44	ดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่	4.72	94.33	ดีมาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	92.17	ดีมาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ	4.50	89.99	ดีมาก
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.67	94.68	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ	4.59	92.12	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ (ปส.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 92.12 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

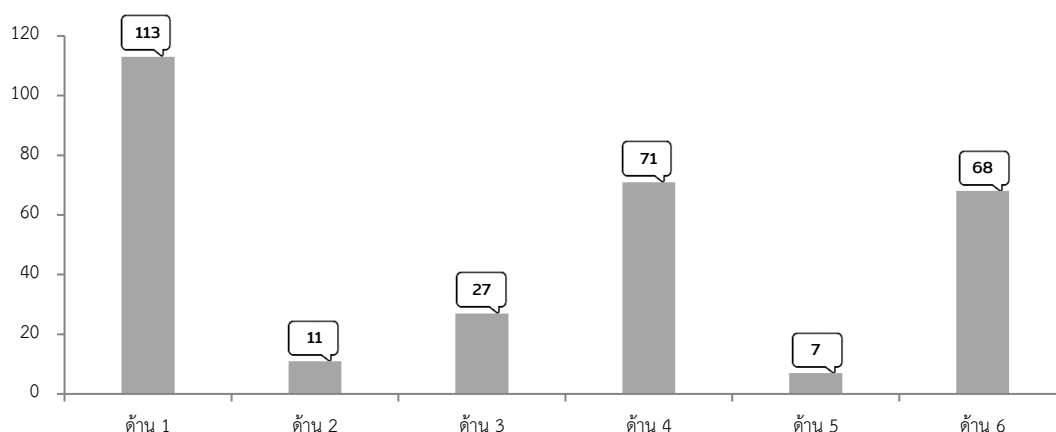
- (1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.72
- (2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.67
- (3) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.61
- (4) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.50
- และ (5) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.47



แผนภูมิแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 3 : ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

ภาพที่ 4 : ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ



จากภาพที่ 4 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการ จำนวน 297 คน ไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ปส. โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

(1) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านกระบวนการ จำนวน 113 คน เช่น

- ระยะเวลาานาน (อนุญาต)
- อยากให้มีช่องทางขออนุญาตด่วน (express) โดยอาจเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษ คล้ายๆการทำพาสปอร์ต (อนุญาต)
- ใช้เวลานาน ไม่สามารถรู้สถานะของเอกสารหรือการดำเนินการได้ ต้องโทรสอบถามเท่านั้น (อนุญาต)
- ระยะเวลาการส่งใบอนุญาตเข้ามา (RSO)
- ขั้นตอนการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมขอใบอนุญาตหลังจากส่งเอกสารว่าสอบผ่านแล้วใช้ระยะเวลาานาน (RSO)
- อยากให้เลือกได้ว่าจะส่งบัตรให้ที่อยู่ไหน ไม่อยากให้ส่งที่อยู่ทำงาน เพราะ outsource ย้ายบ่อยครับ อยากให้ส่งที่อยู่บ้านแทนครับ (RSO)
- ระบบแจ้งเตือนสถานะทางออนไลน์หรือผ่านอีเมล (สอบเทียบ)

(2) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 71 คน เช่น

- อยากให้หน้าเว็บไซต์ใช้งานง่ายกว่านี้และมีเอกสารที่ต้องใช้พร้อมตัวอย่างการเขียน (อนุญาต)
- การยื่นเอกสารเพื่อรายงาน น่าจะมีระบบตอบรับว่าได้ยื่นสำเร็จแล้ว และมีประวัติการยื่นเอกสารต่างๆ (อนุญาต)
- เอกสารแนวดิจิตอล เพื่อลดภาวะโลกร้อน และ จนท.ปส. จะได้ไม่ลำบาก (อนุญาต)
- อยากให้เพิ่มการอัปเดต กรณีส่งใบอนุญาตแล้วเข้าไปในระบบด้วย เพื่อให้การติดตามได้สะดวก เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย (RSO)
- การแจ้งสถานะใน RSOTHA1 หากรายการอนุมัติการต่ออายุแล้ว ให้เพิ่มเลขที่ใบอนุญาต (RSO)
- ควรมีอัปเดตสถานะในกระบวนการ และแจ้งข้อมูลในสถานะถ้ากรณีแนบเอกสารไม่ครบถ้วนว่าขาดเอกสารในส่วนใดเพิ่มเติม (RSO)

- หน้าเว็บบางครั้งเข้าใช้งานไม่ได้ (สอบเทียบ)
- ควรเพิ่มช่องทางติดต่อกับบุคคลและหน่วยงานที่ต้องการส่งคำถามปรึกษาทางไลน์ (สอบเทียบ)

(3) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านอื่นๆ จำนวน 68 คน เช่น

- ทางผมไม่แน่ใจว่าเวลายื่นเอกสารสามารถยื่นแบบอีเมลได้ไหม ถ้ามีจะทำให้การยื่นเอกสารจะไวและทันท่วงที่ได้ หากต้องมีเอกสารเพิ่มเติมหรือ แก้ไขประการณใดให้อาจจะสะดวกมากขึ้น (อนุญาต)
- การยื่นต่ออายุทาง mail ทาง ปส. ตอบกลับช้ามาก และเอกสารใช้ประกอบไม่สอดคล้องกับประเภทของวัสดุภัณฑ์รังสี (อนุญาต)
- อยากให้ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนแล้วแจ้งให้ทางบริษัทรับทราบด้วย (อนุญาต)
- อยากให้มีระบบการติดตามว่ากระบวนการยื่นขออยู่ระหว่างขั้นตอนใด เช่น รอการพิจารณา รอออกใบอนุญาต อยู่ระหว่างการจัดส่งทางปณ. เลข ปณ. (RSO)
- น่าจะมีแผนสำรองกรณี ลูกค้าเอาเอกสารไปไม่ครบ เช่น แสดงเอกสารของทางราชการเพื่อแสดงตนรับเครื่องมือคืนได้ แทนการใช้เอกสารจาก ปส. เพียงอย่างเดียวเท่านั้น (สอบเทียบ)

(4) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 27 คน เช่น

- ที่จอดรถไม่เพียงพอ (อนุญาต)
- การจอดรถ (อนุญาต)
- แจ้งสถานที่รับให้เด่นชัด (สอบเทียบ)
- ควรมีระบบรับส่งเครื่องวัดรังสีที่จะสอบเทียบเพื่อความสะดวกให้กับหน่วยงานในต่างจังหวัด (สอบเทียบ)
- อยากให้ one stop service ปรับปรุงสถานที่ให้ดูดีขึ้นกว่านี้ (สอบเทียบ)

(5) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน เช่น

- ความชัดเจนในการตอบคำถาม(บางครั้งคำถามเดียวกันแต่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน) (อนุญาต)
- การพูดจา เจ้าหน้าที่บางท่านควรพูดจาให้มีชีวิตชีวากว่าที่เป็นอยู่ รวมถึงน้ำเสียง ควรฟังแล้วเหมือนอยากให้บริการ (อนุญาต)
- ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยาก (อนุญาต)
- ช่วงแรก ๆ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน (RSO)
- เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ดี แคบบางคนนะครับ (RSO)

และ (6) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 7 คน เช่น

- ระยะเวลารอคอยค่อนข้างนาน แต่ก็ได้ค่ะ ถ้ามเพื่อนมาแล้วก็คือเดือนกว่าๆ แต่ถ่าร่นเวลาได้ก็ดีค่ะ (RSO)
- คำอธิบายบางขั้นตอนเข้าใจยากเล็กน้อยค่ะ (RSO)
- ถ้าชำนาญหนึ่งค่ะ (RSO)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม และส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ กพร. จะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมโดยไม่เรียงลำดับคะแนน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี และผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) มีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด เนื่องจากงานบริการทั้งสอง เป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จำเป็นต้องมีขั้นตอนในการพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานก่อนจะออกใบอนุญาต ซึ่งใช้ระยะเวลาประมาณ 30-45 วัน และไม่สามารถลดลงได้ กพร. จึงเห็นควรให้มีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการออกใบอนุญาตฯ เช่น แผ่นผังขั้นตอนการรับบริการ แผ่นผังขั้นตอนการสมัครอบรมและทดสอบ ภาพอินโฟกราฟฟิกส์เกี่ยวกับเกณฑ์ของแต่ละระดับ รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มความตระหนักให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้ ทั้งนี้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คาดว่าระบบออกใบอนุญาตออนไลน์ (E-Service) จะแล้วเสร็จ และสามารถใช้งานได้ในเดือนพฤศจิกายนซึ่งผู้รับบริการจะสามารถยื่นขอรับใบอนุญาตฯ ยื่นเอกสารประกอบการขอใบอนุญาตฯ ผ่านระบบออนไลน์ได้ และยังสามารถเช็คสถานะของขั้นตอนการดำเนินการได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งจะช่วยให้ช่วยให้ประเด็นความไม่พึงใจด้านกระบวนการลดลงได้

2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการทั้งสามงานบริการ (อนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี อนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางนิวเคลียร์และรังสี และสอบเทียบเครื่องวัดรังสี) มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากงานให้บริการส่วนมากของ ปส. เป็นการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยจากผู้รับบริการผ่านทางโทรศัพท์หรือทางอีเมล โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่ผ่านมา กลุ่มงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ได้มีการเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อสารผ่าน Line Official ขึ้นมา ซึ่งสามารถลดเป็นปัญหาการติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างมาก กพร. จึงเห็นควรให้งานอนุญาตฯ และงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารดังกล่าว เพื่อลดปริมาณการสื่อสาร/สอบถามทางโทรศัพท์ นอกจากนี้ เห็นควรให้มีการจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยจากผู้รับบริการได้เบื้องต้นได้

3. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ถึงแม้ว่างานบริการเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) จะไม่มีการประเมินในด้านดังกล่าว เนื่องจากเป็นงานบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้เดินทางเข้ามาใช้บริการที่ ปส. แต่ผู้รับบริการงานอนุญาตฯ และงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี จำเป็นต้องมีการเดินทางเข้ามาที่ ปส. อยู่ ทำให้บริเวณจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นจุดให้บริการสำคัญที่ผู้รับบริการต้องใช้บริการ โดยผลจากแบบสำรวจความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถานที่จอดรถและจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) กพร. เห็นควรให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณภายในห้อง One Stop Service เช่น เปลี่ยนสติ๊กเกอร์บริเวณประตูและหน้าต่างให้มีความโปร่งแสงมากยิ่งขึ้น ซ่อมแซมประตูที่ชำรุดและติดป้ายให้

ชัดเจนว่าประตูปานไหนสามารถใช้งานได้ ทั้งนี้ ปัจจุบันได้มีการก่อสร้างอาคารจอดรถสำหรับบุคลากร และมีการกันพื้นที่สำหรับผู้รับบริการโดยเฉพาะ คาดว่าจะสามารถลดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอในอนาคตลงได้

4. ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการทั้งสามงานบริการ (อนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี อนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางนิวเคลียร์และรังสี และสอบเทียบเครื่องวัดรังสี) มีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการน้อยที่สุด เนื่องจากปัจจุบันทุกงานบริการของ ปส. เปิดให้มีการจองคิวหรือลงทะเบียนผ่านช่องทางออนไลน์ก่อนจะเข้ามารับบริการที่ ปส. ทำให้หน้าเว็บไซต์งานบริการเป็นช่องทางหลักที่ผู้รับบริการจะเข้ามาหาข้อมูล การอัปเดตข้อมูลและรายละเอียดในการให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการทราบ ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ปส. ได้มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ใหม่สำหรับผู้รับบริการภายนอกโดยเฉพาะ ซึ่งหน้าเว็บไซต์ใหม่จะรวบรวมงานบริการ รายละเอียด/ข้อมูล แบบฟอร์ม คำถามที่พบบ่อย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานบริการต่างๆ ไว้ในที่เดียวกัน คาดว่าจะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

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

ส่วนที่ 4 : ความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปริมาณเพื่อสันติ

ตารางที่ 2 : ระดับความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปริมาณเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นความผูกพัน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความผูกพัน
1. ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรือดำเนินการใดๆเพื่อให้ ปส. เกิดการพัฒนา	4.50	90.05	ดีมาก
2. ท่านยินดีที่จะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้คนอื่นทราบ หาก ปส. มีการจัดกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์	4.59	91.87	ดีมาก
3. ท่านมักกล่าวกับคนอื่นว่า ปส. เป็นหน่วยงานที่น่ารับบริการ	4.56	91.19	ดีมาก
4. ท่านมักกล่าวปกป้อง ปส. หากมีใครกล่าวถึง ปส. ในทางที่ไม่เหมาะสม	4.51	90.23	ดีมาก
ระดับความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปริมาณเพื่อสันติ	4.54	90.83	ดีมาก

จากตารางที่ 2 ความผูกพันของผู้รับบริการของสำนักงานปริมาณเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้มีการสอบถามระดับความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อ ปส. ด้วยประเด็นคำถาม 4 ข้อ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความผูกพันต่อสำนักงานปริมาณเพื่อสันติ คิดเป็นร้อยละ 90.83 ทั้งนี้ กพร. จะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

ในการสอบถามระดับความผูกพันของผู้รับบริการ เป็นการสอบถามเพื่อประเมินความเป็นว่าผู้รับบริการมีส่วนร่วมหรือมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง มีความยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือดำเนินการใดๆของ ปส. เพื่อให้เกิดการพัฒนาของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องหรือไม่ ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เห็นควรเพิ่มการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ โดยเมื่อเกิดปัญหากับผู้รับบริการต้องมีการแก้ไขปัญหาทันที แสดงความรับผิดชอบอย่างรวดเร็วที่สุดโดยแสดงให้เห็นว่า ปส. มีความพร้อมที่จะพัฒนาและในการปรับปรุงงานบริการอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดบริการที่เชื่อถือได้ ทั้งในเรื่องการตรวจสอบอย่างมีมาตรฐานและความสะดวกในการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 5 : ข้อเสนอแนะอื่นๆ เช่น

- ควรเพิ่มช่องทางบริการหรือการแจ้งสถานะทาง website ของหน่วยงานให้มากขึ้น และข้อมูลบน website ควรค้นหาได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก (อนุญาต)
- ดี และเห็นด้วย ที่มีความพยายามรับฟังเสียงสะท้อน (สอบเทียบ)
- เอกสารในการยื่นขอ ปรับให้เหมาะสมกับประเภทของ วัสดุภัณฑ์มันตรังสี เช่น ประเภท 5 ชนิดปิดผนึก ซึ่งความปลอดภัยสูงมาก เอกสารในการยื่นครองครอง หรือต่ออายุ ไม่ต้องยุ่งยากมาก (อนุญาต)
- ถ้าสามารถนำเลขรับคำขอ ตรวจสอบสถานะในระบบได้จะดีมาก (อนุญาต)
- จนท.วรฤทธิ์ บริการได้ดีมากครับ (สอบเทียบ)
- การตอบอนุญาตควรที่จะประเมินให้ตอนที่มาตรวจหน้างานได้เลยโดยการสัมภาษณ์จะดีมาก (อนุญาต)
- ควรมีช่องทางส่งคำถามเพื่อปรึกษาทางไลน์ (สอบเทียบ)
- กรุณาพัฒนาความรู้ ไหวพริบ และมารยาทในการตอบคำถามกับเจ้าหน้าที่ทุกท่านด้วย (อนุญาต)
- สามารถส่งเอกสารทางออนไลน์ได้มากขึ้น (อนุญาต)

- ขอเพิ่มจำนวนผู้สมัครเข้าสอบเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสีให้มากขึ้นกว่าเดิม (RSO)
- ให้นำระบบยื่นขออนุญาตต่างๆทั้งหมด ผ่านระบบ e-services แบบ 100% แทน (อนุญาต)
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและข้อมูล รวมถึงให้บริการสอบเทียบที่ดีมากกว่า (สอบเทียบ)
- ถ้าทำได้จะเป็นประโยชน์อย่างมาก ได้แก่ 1.กรุณาอย่าละทิ้งการแจ้งเตือนก่อนใบอนุญาตหมดอายุ ไม่ว่าจะของ RSO เครื่องกำเนิดรังสี และวัสดุกัมมันตรังสี 2.ใบอนุญาต RSO หมดอายุไปแล้วให้สามารถสอบต่ออายุใบอนุญาตได้ โดยไม่ต้องสอบใหม่ เพียงส่งหลักฐานว่าหลังใบอนุญาตหมดอายุยังคงมีส่วนร่วมให้การสนับสนุนด้านความปลอดภัยทางรังสีให้กับ RSO คนใหม่ที่มีสิทธิ์ลงนามแทน 3.เปิดอบรมกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ พ.ร.บ.ด้าน RSO และความปลอดภัยทางรังสี พร้อมตัวอย่างคดีและเหตุการณ์ที่ผ่านมาตลอด 1 ปี เพื่อย้ำความรู้ และเพิ่มประสบการณ์แก่เจ้าหน้าที่ RSO และผู้ใช้รังสี ผ่านระบบออนไลน์ (อนุญาต)
- การเชื่อมต่อ การสื่อสารฯการให้บริการเข้าถึงความสำคัญของการบริการ เช่น การสอบ การอบรมต่างๆ ควรให้ผู้เข้าไปใช้บริการให้เข้าถึงง่าย (RSO)
- ให้จัด การสอบ RSO ภาคปฏิบัติ ให้ ถี่ ขึ้น ครับ (RSO)
- เพิ่มการแจ้งผล โดยส่งเข้า E-mail ของผู้ขออนุญาต (RSO)
- ขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อโดยตรงเรื่องรูปถ่ายติดบัตร แต่ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่ขอรูปผู้ขออนุญาตผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ควรจะแนะนำให้ผู้ขอรับอนุญาตอัปโหลดรูปใหม่ในระบบด้วยตนเอง (RSO)
- ควรบีบอัดรูปให้เหมาะสม (RSO)
- ไม่มีครับ แต่ประทับใจ จนท.ทุกท่านมากครับ (RSO)
- ควรลดขั้นตอนในการเข้าถึง website และเพิ่มช่องทางในการหาข้อมูลประชาสัมพันธ์ทาง webpage (RSO)
- ควรมีจดหมาย หรือโทรเตือนเมื่อใบอนุญาต RSO ใกล้หมดอายุ (RSO)
- ให้บริการดี ระยะเวลากระบวนการดำเนินการเหมาะสม (RSO)
- สะดวก รวดเร็ว จนท.ผู้รับผิดชอบให้คำแนะนำดีมาก (RSO)

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี โดยมีการจำแนกประเภทงานบริการออกเป็น งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสีและงานอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี ทางการแพทย์ ทางการเกษตร ทางอุตสาหกรรม ทางการวิจัย และงานอนุญาตวัสดุนิวเคลียร์ ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสีร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 306 คน จากแบบสำรวจพบว่า

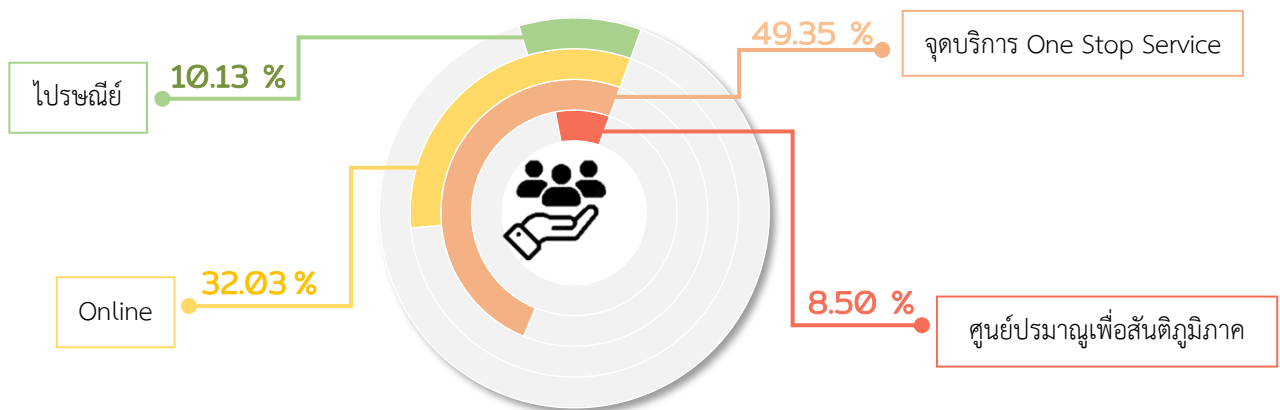
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



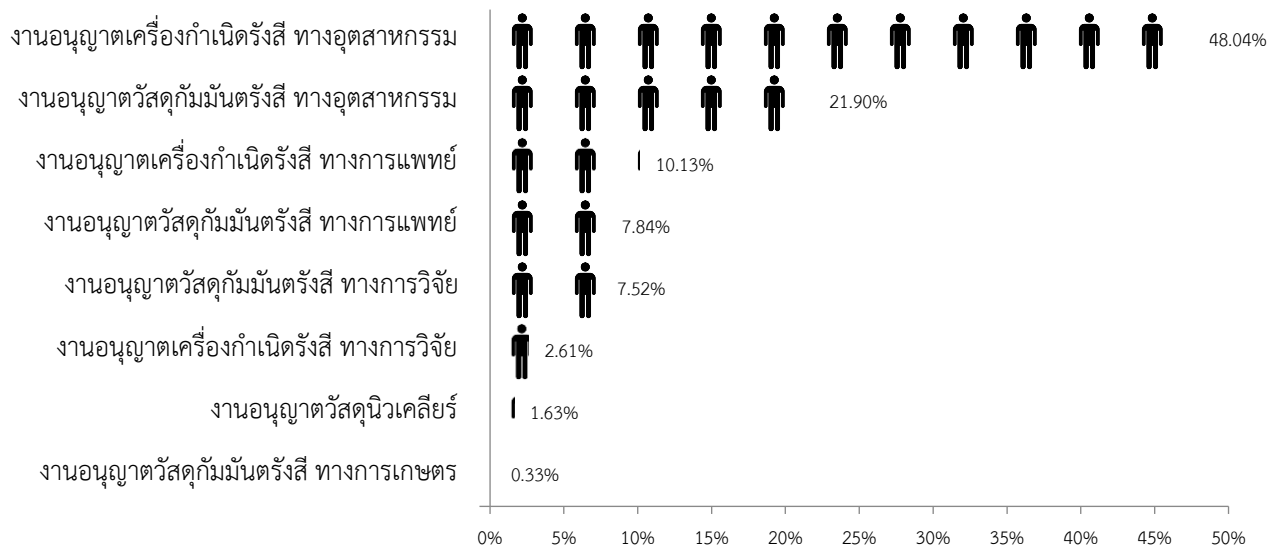
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 306 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 56.21 และ (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 46.79

ภาพที่ 2 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 306 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 49.35 (2) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 (3) ผู้รับบริการผ่านช่องทางไปรษณีย์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 และ (4) ผู้รับบริการผ่านศูนย์ปริมาณเพื่อสันติภูมิภาค จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ภาพที่ 3 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 306 คน ประกอบด้วย (1) งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสีทางอุตสาหกรรม จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 48.04 (2) งานอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสีทางอุตสาหกรรม จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 (3) งานอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี ทางการแพทย์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 (4) งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี ทางการแพทย์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 (5) งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี ทางการวิจัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.52 (6) งานอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี ทางการวิจัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.61 (7) งานอนุญาตวัสดุนิวเคลียร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.63 และ (8) งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี ทางการเกษตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ตารางที่ 1 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	84.83	ดีมาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.56	91.10	ดีมาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	88.60	ดีมาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ	4.28	85.68	ดีมาก
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.45	89.07	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี	4.39	87.86	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส.

ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.86 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.56
- (2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.45
- (3) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.43
- (4) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.28
- และ (5) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.24

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์ และรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากผู้ร่วมทำแบบสำรวจ จำนวน 306 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด ทั้งนี้ กพร. ได้รวบรวมประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดของแต่ละกระบวนการ เพื่อทำการวิเคราะห์และเสนอแนวทางการแก้ไข โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

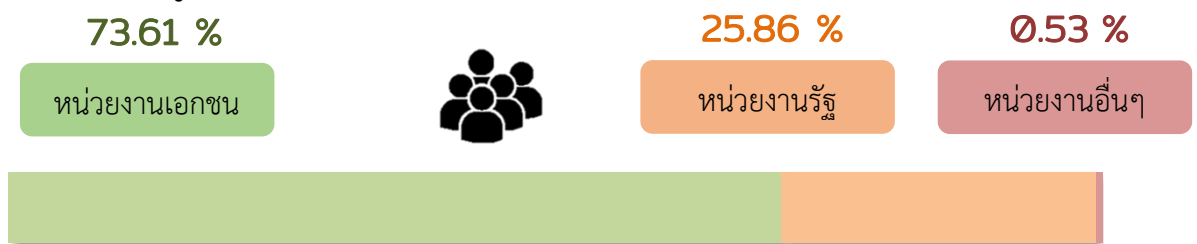
2. ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการอยากให้มีการเพิ่มช่องทางในการอัปเดตสถานะขั้นตอนการดำเนินการ กพร. เห็นควรให้มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์งานบริการออกใบอนุญาต โดยอาจมีการแยกหมวดหมู่ของประเภทงานบริการให้ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นของผู้รับบริการ ในส่วนของการอัปเดตสถานะขั้นตอนการดำเนินการ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คาดว่าระบบออกใบอนุญาตออนไลน์ (E-Service) จะแล้วเสร็จในเดือนพฤศจิกายน โดยหลังจากเปิดให้บริการผ่านระบบออกใบอนุญาตออนไลน์ คาดว่า จะสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการอัปเดตสถานะขั้นตอนการดำเนินการได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายและไม่ต้องเสียเวลาเดินทางของผู้รับบริการ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องเดินทางมายื่นเอกสารหรือหลักฐานที่สำนักงาน

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 379 คน จากแบบสำรวจพบว่า

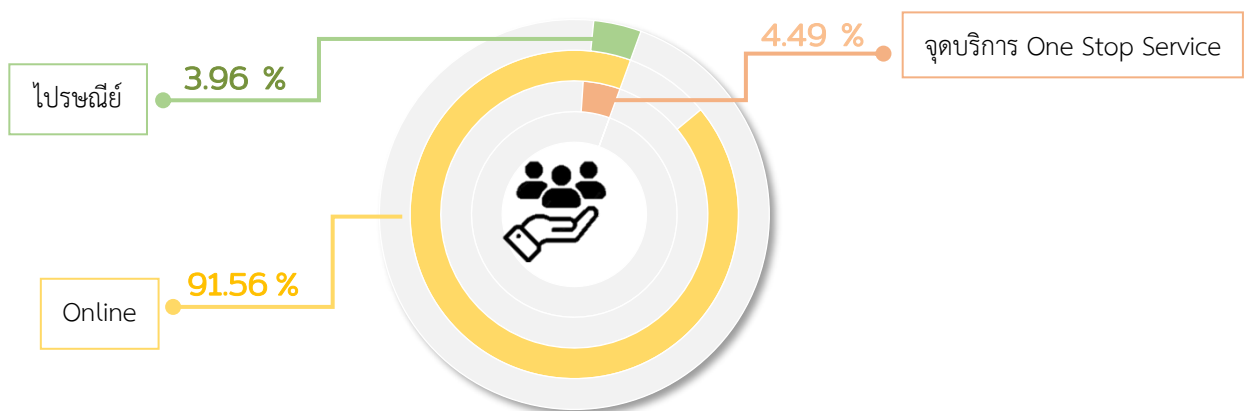
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



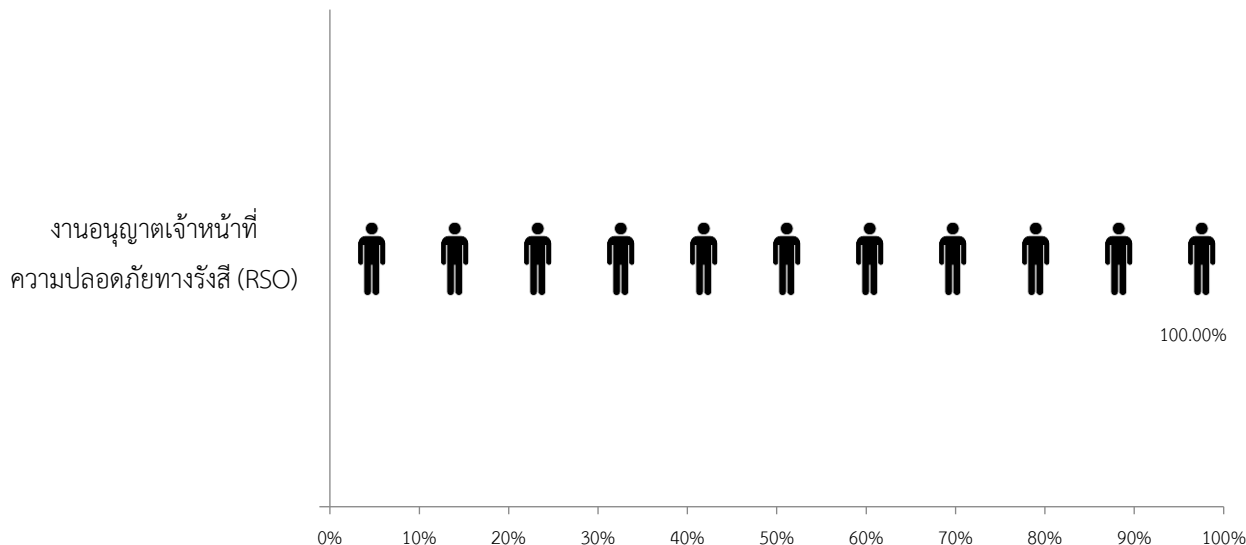
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 379 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 73.61 และ (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.86 และ (3) ผู้รับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53

ภาพที่ 2 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 379 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 91.56 (2) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.49 และ (3) ผู้รับบริการผ่านช่องทางไปรษณีย์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.96

ภาพที่ 3 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ตารางที่ 1 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.39	87.73	ดีมาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.70	93.92	ดีมาก
3. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ	4.39	87.70	ดีมาก
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.62	92.44	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO)	4.52	90.45	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.45 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.70
- (2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.62
- (3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.39
- และ (4) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.39

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากผู้ร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 379 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการน้อยที่สุด ทั้งนี้ กพร. ได้รวบรวมประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดของแต่ละกระบวนการ เพื่อทำการวิเคราะห์และเสนอแนวทางการแก้ไข โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นเรื่องหน้าเว็บไซต์งานบริการน้อยที่สุด เนื่องจากการขอรับใบอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสีเป็นงานบริการที่มีการดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้หน้าเว็บบริการเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารกับผู้รับบริการ กพร. เห็นควรให้มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์งานบริการ ให้มีการอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการ ขั้นตอนการดำเนินการ รายละเอียดและหลักเกณฑ์ต่างๆ โดยแยกเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ปส. ได้มีการปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ใหม่สำหรับผู้รับบริการภายนอกโดยเฉพาะ ซึ่งหน้าเว็บไซต์ใหม่จะรวบรวมงานบริการ รายละเอียด/ข้อมูล แบบฟอร์ม คำถามที่พบบ่อย และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานบริการต่างๆ ไว้ในที่เดียวกัน คาดว่า จะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

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

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 คาดว่า จะสามารถลดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอในอนาคตลงได้

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์(Google Form) จากผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีร่วมทำแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 165 คน จากแบบสำรวจพบว่า

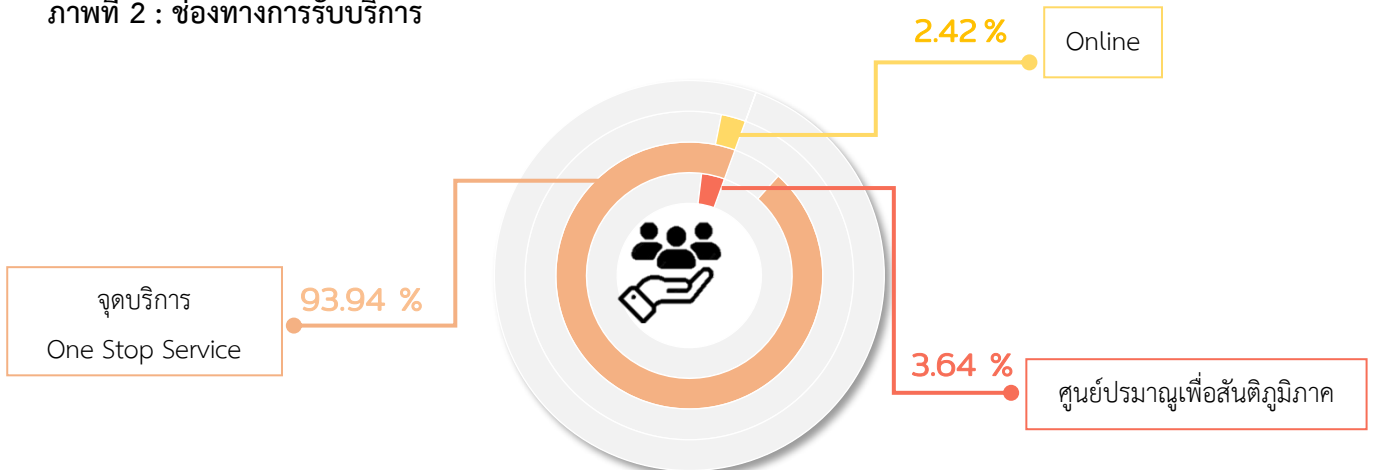
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



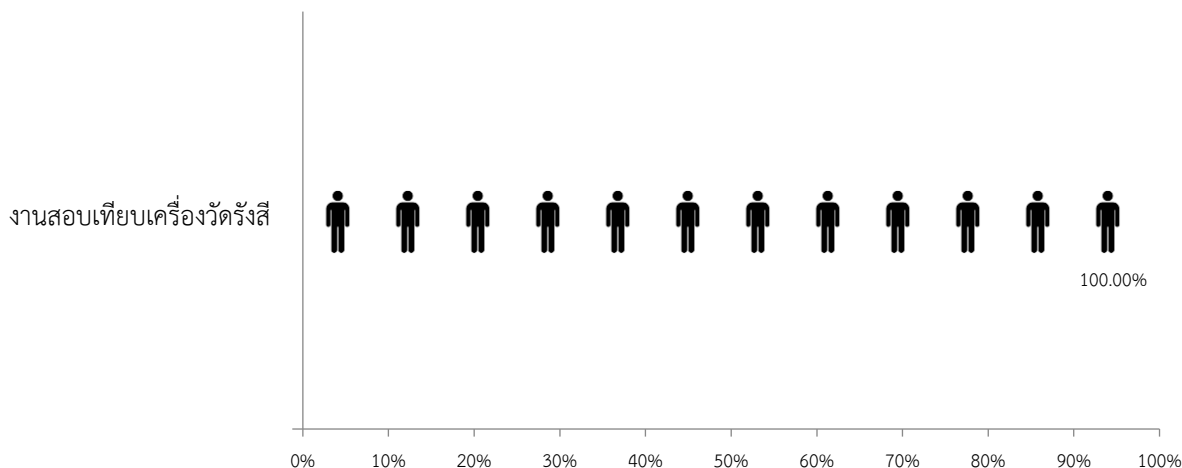
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจ จำนวน 165 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91 และ (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

ภาพที่ 2 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจ จำนวน 165 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 93.94 (2) ผู้รับบริการผ่านศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติภูมิภาค จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 และ (3) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.42

ภาพที่ 3 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ตารางที่ 1 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.10	ดีมาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.93	98.70	ดีมาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	97.40	ดีมาก
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ	4.91	98.28	ดีมาก
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.94	98.81	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	4.90	98.06	ดีมาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.06 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.94
- (2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.93
- (3) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.91
- (4) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.87
- และ (5) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.85

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากผู้ร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 165 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ทั้งนี้ กพร. ได้รวบรวมประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดของแต่ละกระบวนการ เพื่อทำการวิเคราะห์และเสนอแนวทางการแก้ไข โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นด้านสถานที่น้อยที่สุด เนื่องจากงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีเป็นงานบริการที่ต้องมีการจองคิวออนไลน์ก่อนเข้ามาใช้บริการที่ ปส. ทำให้บริเวณจุดบริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นจุดให้บริการสำคัญที่ผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีต้องใช้บริการ กพร. เห็นควรให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณภายในห้อง One Stop Service เช่น เปลี่ยนสติ๊กเกอร์บริเวณประตูและหน้าต่างให้มีความโปร่งแสงมากยิ่งขึ้น ซ่อมแซมประตูที่ชำรุดและติดป้ายให้ชัดเจนว่าประตูบานไหนสามารถใช้งานได้

2. ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ได้แก่ สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการที่ ปส. เนื่องจากการผู้รับบริการจะต้องเข้ามาส่งเครื่องวัดรังสีตามวันที่จองคิวไว้ ทำให้บางครั้งสถานที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอาจไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันได้มีการก่อสร้างอาคารจอดรถสำหรับบุคลากร และได้มีการกันพื้นที่สำหรับผู้รับบริการ โดยเฉพาะ คาดว่าจะสามารถลดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอในอนาคตลงได้

**กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม**