

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

CUSTOMER SATISFACTION REPORT

2025



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.) เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) และ มาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มาใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติอีกด้วย

โดยแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบ ออนไลน์ (Google Form) จากผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี งานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี (ประกอบด้วย งานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับวัสดุกัมมันตรังสีและวัสดุนิวเคลียร์ และงานอนุญาตและรับแจ้ง เกี่ยวกับเครื่องกำเนิดรังสี) และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 3 ความผูกพันผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

โดยข้อมูลจากแบบสำรวจนี้ จะถูกนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และพัฒนางานบริการในปีถัดไป เพื่อให้ เกิดความพึงพอใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ในการนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจฯ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ให้บริการของ ปส. ต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

สารบัญ

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568.....	6
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568.....	15
ภาคผนวก	19

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

โดยแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้รับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี งานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี (ประกอบด้วย งานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับวัสดุกัมมันตรังสีและวัสดุนิวเคลียร์ และงานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับเครื่องกำเนิดรังสี) และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของ ปส. 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ ปส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 543 คน ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.08 สามารถสรุปตามรายละเอียด ดังนี้

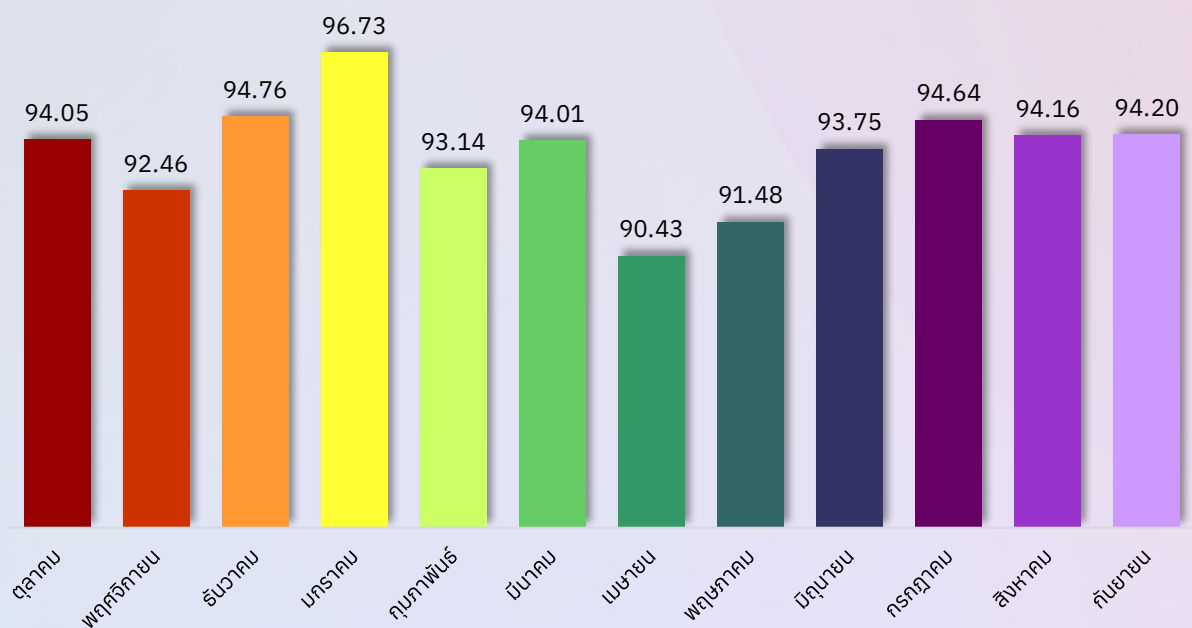
★★★★★ 4.70

ความพึงพอใจ 94.08 %



ผู้รับบริการ 543 คน

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	4.83	96.52	ดีมาก
งานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี	4.64	92.83	ดีมาก
งานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO)	4.62	92.44	ดีมาก
ภาพรวม	4.70	94.08	ดีมาก



เดือน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ตุลาคม	4.70	94.05	ดีมาก
พฤศจิกายน	4.62	92.46	ดีมาก
ธันวาคม	4.74	94.76	ดีมาก
มกราคม	4.84	96.73	ดีมาก
กุมภาพันธ์	4.66	93.14	ดีมาก
มีนาคม	4.70	94.01	ดีมาก
เมษายน	4.52	90.43	ดีมาก
พฤษภาคม	4.57	91.48	ดีมาก
มิถุนายน	4.69	93.75	ดีมาก
กรกฎาคม	4.73	94.64	ดีมาก
สิงหาคม	4.71	94.16	ดีมาก
กันยายน	4.71	94.20	ดีมาก
รวม	4.70	94.08	ดีมาก

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 1.81	หมายถึง	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานปทุมธานีเพื่อสันติ

2568



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผู้ร่วมทำแบบสำรวจ

543

คน

คะแนนเฉลี่ยภาพรวม

ความพึงพอใจ 94.08 %

ความผูกพัน 93.33 %

ประเภทงานบริการ

สอบเทียบ 18.23 % 99 คน

งานอนุญาต 40.52 % 220 คน

RSO 41.25 % 224 คน

สถานะของผู้ตอบ



● ภาคเอกชน 389 คน

● ภาครัฐ 154 คน

ช่องทางการรับบริการ

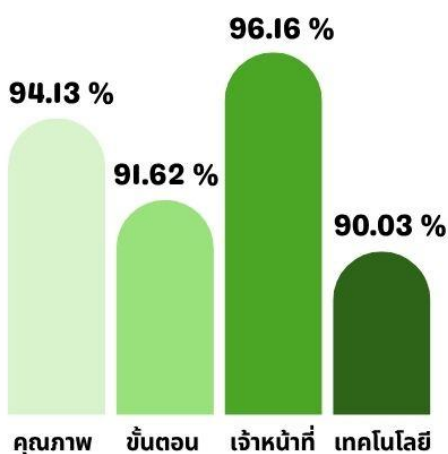


● ONLINE 351 คน

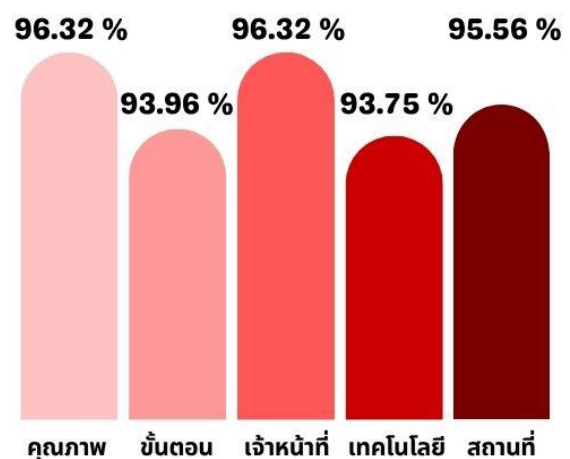
● ONE STOP SERVICE 192 คน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ONLINE



ONE STOP SERVICE



สรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปทุมเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้มารับบริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี งานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี (ประกอบด้วย งานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับวัสดุกัมมันตรังสีและวัสดุนิวเคลียร์ และงานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับเครื่องกำเนิดรังสี) และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ซึ่งการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 543 คน จากแบบสำรวจพบว่า

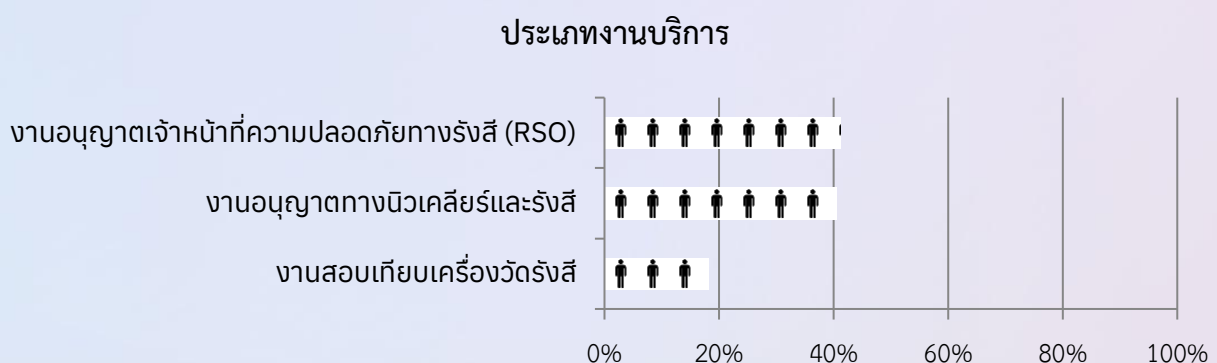
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



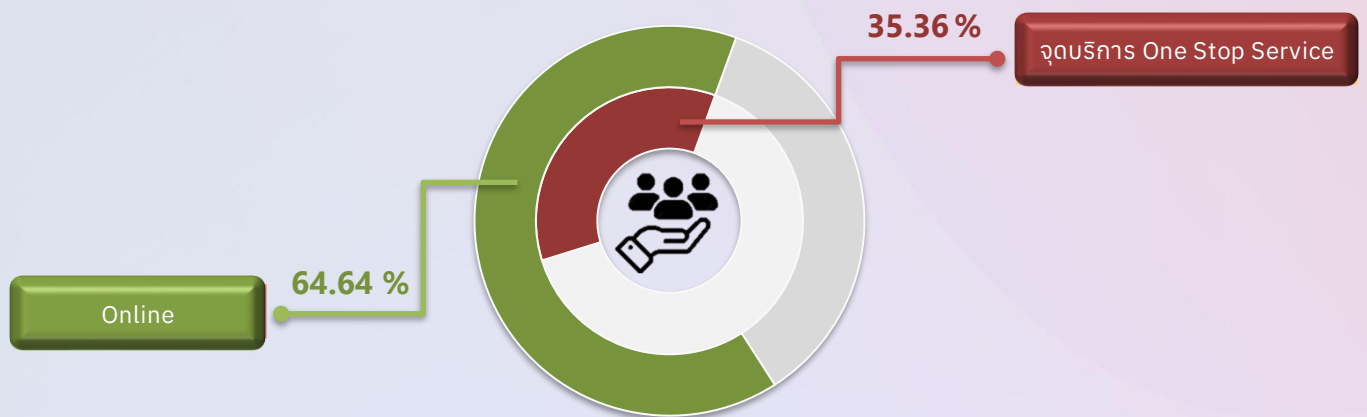
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 543 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 71.64 และ (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 28.36

ภาพที่ 2 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 543 คน ประกอบด้วย (1) งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 18.23 (2) งานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 40.52 (ประกอบด้วย งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี 103 คน และงานอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี 117 คน) และ (3) งานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25

ภาพที่ 3 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 543 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 64.64 และ (2) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 35.36

ส่วนที่ 2-3 : ความพึงพอใจ-ความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

การประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ การรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ และการรับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service โดยแบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบไปด้วยข้อคำถามเพื่อประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน สำหรับผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ (ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ) และเพิ่มข้อคำถามเพื่อประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดบริการ One Stop Service สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

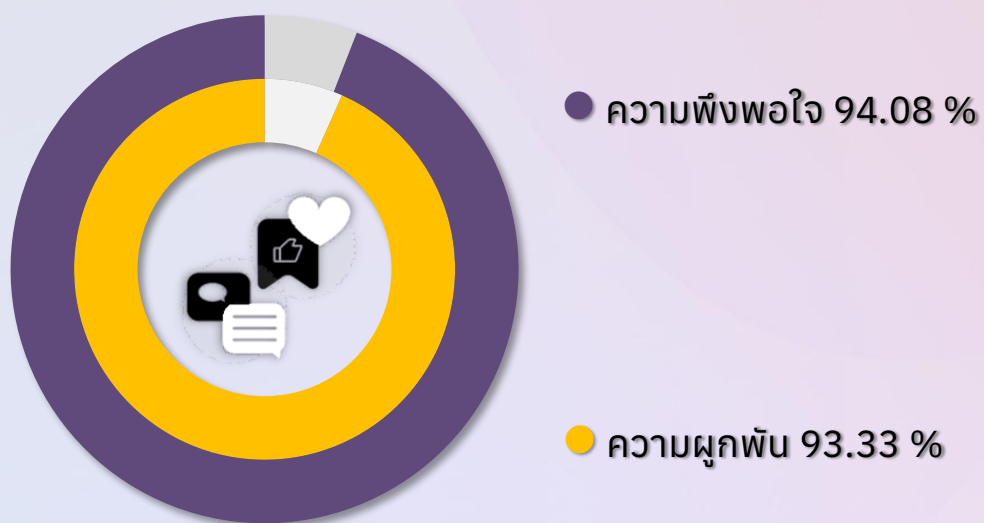
แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

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 1.81	หมายถึง	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ภาพที่ 4 : ความพึงพอใจ-ความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานปราชญ์เพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



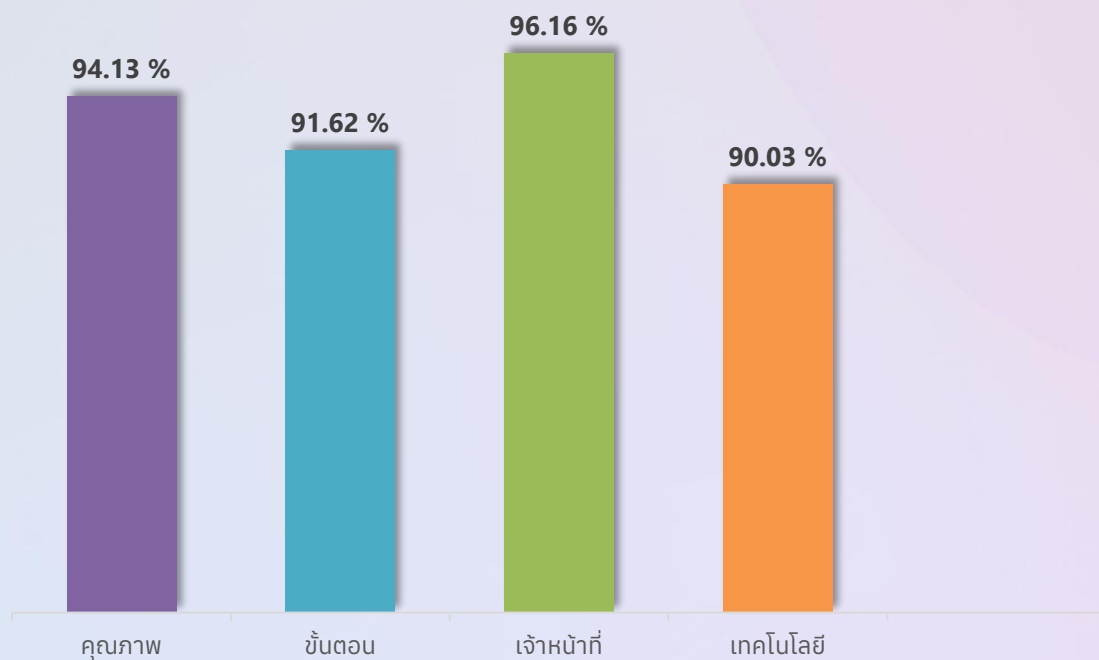
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปราชญ์เพื่อสันติ

คิดเป็นร้อยละ 94.08

ความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานปราชญ์เพื่อสันติ

คิดเป็นร้อยละ 93.33

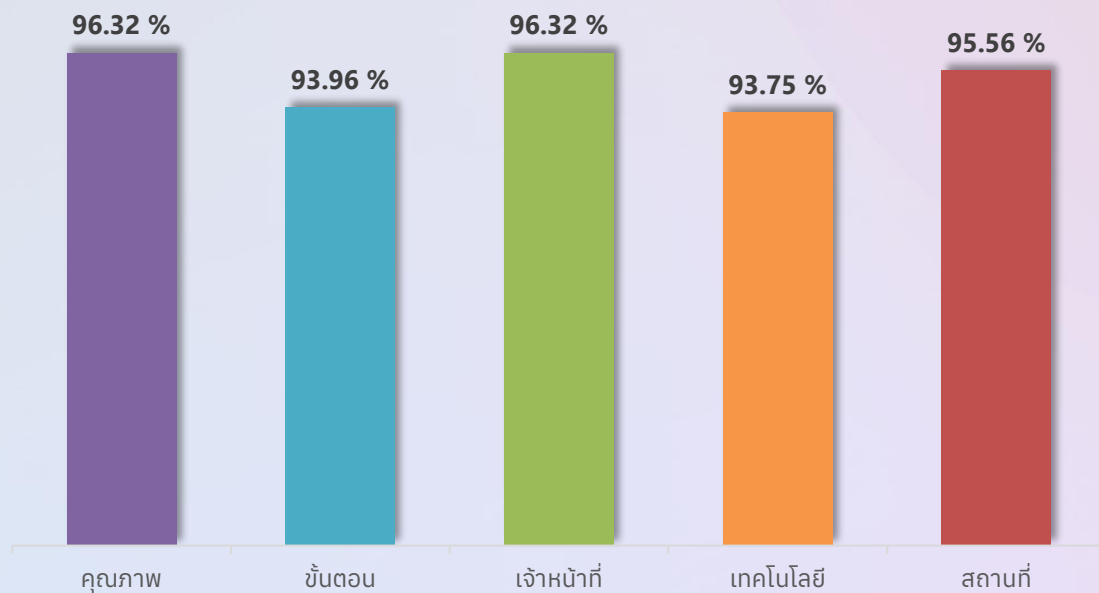
ภาพที่ 5 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านผ่านช่องทางออนไลน์ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



จากภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านผ่านช่องทางออนไลน์ของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ (ปส.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.99 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.81
- (2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.71
- (3) ความพึงพอใจด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.58
- และ (4) ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.50

ภาพที่ 6 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านผ่านจุดบริการ One Stop Service ของสำนักงาน
 ปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



จากภาพที่ 6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้านผ่านจุดบริการ One Stop Service ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

(1) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.82

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.82

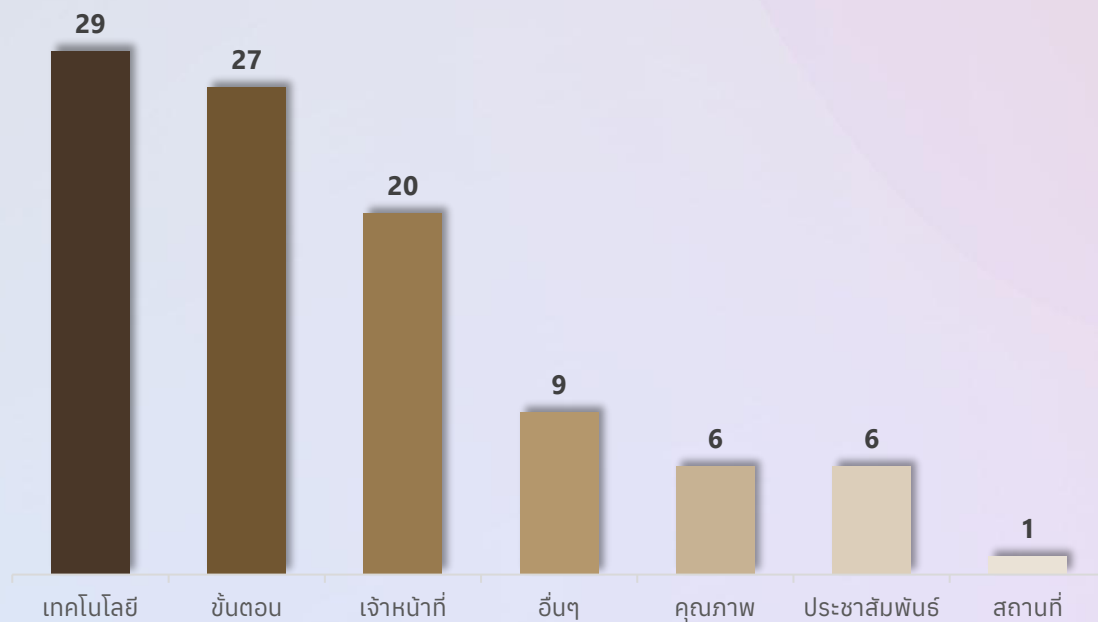
(2) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.78

(3) ความพึงพอใจด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.70

และ (4) ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.69

ส่วนที่ 4 : ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

ภาพที่ 7 : ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ



จากภาพที่ 7 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า มีผู้รับบริการ จำนวน 98 คน พบปัญหา/ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยแบ่งเป็นประเด็นต่างๆ ได้ ดังนี้

- (1) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ จำนวน 29 คน
- (2) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 27 คน
- (3) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 20 คน
- (4) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านอื่นๆ จำนวน 9 คน
- (5) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 6 คน
- (6) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 คน
- (7) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 1 คน

ส่วนที่ 5 : ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ในการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า มีผู้รับบริการ จำนวน 160 คน มีความต้องการและความคาดหวังให้สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ พัฒนาการให้บริการในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- (1) ประเด็น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ จำนวน 49 คน
- (2) ประเด็น ด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 35 คน
- (3) ประเด็น ด้านการแจ้งเตือนสถานะการดำเนินการ จำนวน 21 คน
- (4) ประเด็น ด้านการอบรมและพัฒนาความรู้ จำนวน 17 คน
- (5) ประเด็น ด้านอื่นๆ จำนวน 12 คน
- (6) ประเด็น ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จำนวน 11 คน
- (7) ประเด็น ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 7 คน
- (8) ประเด็น ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 คน
- (9) ประเด็น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 คน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานปทุมเพื่อสันติ

2568



ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

จากส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ และส่วนที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ และด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการต้องการและคาดหวังให้สำนักงานปรมานูเพื่อสันติพัฒนามากที่สุด ทั้งนี้ กพร. จะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมโดยไม่เรียงลำดับคะแนน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการบางส่วนไม่พอใจที่เอกสารและข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน รวมถึงมีการตกหล่น แต่ชื่นชมว่าเมื่อมีปัญหา เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ให้ข้อมูลครบถ้วน และมีความสุภาพมาก อย่างไรก็ตามผู้รับบริการมีความคาดหวังให้ ปส. ทบทวนรายการเอกสารที่ใช้ประกอบแบบคำขอในเว็บไซต์และ One Stop Service ให้มีความสอดคล้องกัน รวมทั้งมีระบบการแจ้งเตือนการชำระเงิน เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนไม่ได้รับอีเมลยืนยันการชำระเงิน

ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของ ปส. ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น ควรดำเนินการพัฒนาในหลายด้าน โดยเริ่มจากการปรับปรุงมาตรฐานข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการให้มีความสอดคล้องกันทุกช่องทาง ทั้งในเว็บไซต์ One Stop Service และข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลดความสับสนและการดำเนินการซ้ำซ้อน นอกจากนี้ ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารและการแจ้งเตือนอัตโนมัติ เช่น ระบบยืนยันการชำระเงิน การแจ้งสถานะคำขอ หรือการแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดชำระ ผ่านอีเมล Line Official และโทรศัพท์แจ้ง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลครบถ้วนตรงเวลา ควบคู่กับการพัฒนาระบบติดตามงาน (Tracking System) โดยจัดให้มีหมายเลขติดตามเคสเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้ด้วยตนเอง เพิ่มความโปร่งใส และลดภาระการสอบถามซ้ำ

2. ด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่าประเด็นที่สะท้อนออกมาอย่างชัดเจนคือ ความล่าช้าในการดำเนินงานและความยุ่งยากในขั้นตอนการยื่นขอใบอนุญาต รวมทั้งเอกสารที่ใช้ประกอบ ทั้งนี้งานบริการใบอนุญาตของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ (ปส.) เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จำเป็นต้องมีขั้นตอนในการพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานก่อนจะออกใบอนุญาต ซึ่งใช้ระยะเวลาประมาณ 30-45 วัน และไม่สามารถลดลงได้

จึงเห็นควรให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานในทุกงานบริการ หรือจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น แผนผังขั้นตอน ภาพอินโฟกราฟฟิก รวมถึงการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการเตรียมเอกสารที่เข้าใจง่าย เพื่อเผยแพร่บนสื่อออนไลน์หรือช่องทาง

ประชาสัมพันธ์อื่นใดที่ง่ายต่อการสืบค้น อีกทั้งควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทุกขั้นตอนของการให้บริการ เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์ม e-Service แบบครบวงจร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถยื่นคำขอ ตรวจสอบสถานะ และรับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะช่วยให้งานสำนักงานปรมานูเพื่อสันติยกระดบัคุณภาพบริการให้มีความเป็นระบบ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทันสมัยและมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ แม้ว่าด้านดังกล่าวจะเป็นด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีผู้รับบริการบางส่วนไม่พอใจเรื่องการติดต่อสื่อสารและการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ได้ค่อนข้างยาก โทรไม่ติด หรือไม่มีผู้รับสาย ต้องรอนานกว่าจะติดต่อได้ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าและเกิดความไม่สะดวก นอกจากนี้ยังพบว่า การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความชัดเจน หรือตอบคำถามไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จึงเห็นควรให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องทั้งด้านความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงด้านทักษะการสื่อสาร การบริการเชิงรุก และมารยาทในการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นมิตร และเข้าใจง่าย

หรือพัฒนา Chatbot/ระบบตอบกลับอัตโนมัติที่สามารถให้ข้อมูลพื้นฐานแก่ผู้ติดต่อได้เบื้องต้น เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่และลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ

4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ พบว่า เว็บไซต์ของ ปส. มีความไม่เสถียรและใช้งานยาก ทำให้ผู้รับบริการสับสนในการเลือกใช้บริการ จึงเห็นควรให้ปรับปรุง เว็บไซต์ให้มีความเสถียร เข้าถึงง่าย และรองรับการใช้งานได้ทุกอุปกรณ์ รวมถึงออกแบบให้มีโครงสร้างที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ (User-Friendly Design) เช่น เมนูที่ชัดเจน สื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และมีระบบค้นหาข้อมูลที่รวดเร็ว หรือพัฒนาระบบ e-Service แบบครบวงจร ที่รวมขั้นตอนการกรอกข้อมูลยื่นคำขอ อัปโหลดเอกสาร ตรวจสอบสถานะ ชำระเงิน และรับใบอนุญาต/ใบรับรองในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-License) ไปจนถึงการแจ้งเตือนก่อนใบอนุญาตหมดอายุไว้ในที่เดียว เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระของทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่

อีกหนึ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศ คือการรวมระบบอบรมเพื่อต่ออายุเข้ากับระบบการออกใบอนุญาตเจ้าหน้าที่ RSO เนื่องจากในปัจจุบันระบบการอบรมเพื่อต่ออายุใบอนุญาต RSO เป็นระบบที่อยู่แยกกัน ซึ่งผู้ขอรับใบอนุญาตฯ จะต้องเข้ารับการอบรมและได้รับใบประกาศนียบัตรว่าผ่านการอบรมฯ ก่อนจะนำไปประกาศดังกล่าวมายืนยันในระบบขอรับใบอนุญาต RSO ซึ่งเป็นการสร้างภาระและสร้างความซ้ำซ้อนให้กับผู้ขอรับใบอนุญาต กพร. จึงเห็นควรเชื่อมโยงระบบการอบรมฯ เข้ากับระบบออกใบอนุญาต RSO เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่สำนักงาน ซึ่งสร้างความไม่สะดวกแก่ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อราชการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงเห็นควรให้มีการจัดสรรพื้นที่จอดรถให้เพียงพอเหมาะสมต่อจำนวนผู้รับบริการและผู้มาติดต่อราชการ อีกทั้งควรเพิ่มจำนวนที่นั่งบริเวณพื้นที่รอรับบริการ เพื่อรองรับผู้มาติดต่อที่ต้องใช้เวลารอคิว รวมถึงควรปรับปรุงศูนย์อาหารภายในหน่วยงานให้มีคุณภาพ สะอาดและมีความหลากหลาย

ภาคผนวก

2568



แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ในฐานะหน่วยงานกลางในการรวบรวมสารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้จัดทำแบบสำรวจฯ และเผยแพร่ในรูปแบบ Infographic บริเวณจุดบริการ One Stop Service และเว็บไซต์ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ <https://www.oap.go.th/> > หัวข้อ “บริการ” > บริการทั้งหมด > แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อ สามารถเข้าร่วมการประเมินได้อย่างสะดวก

นอกจากนี้ ในแต่ละงานบริการ ยังสามารถเข้าถึงแบบสำรวจฯ ได้จากช่องทางการรับบริการของตน อาทิ

- **งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี** – เป็นงานบริการเดียวที่ผู้รับบริการต้องเดินทางมารับ-ส่งเครื่อง/อุปกรณ์วัดทางรังสี ณ จุดบริการ One Stop Service ของ ปส. เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการสอบเทียบ ผู้รับบริการจะต้องมารับเครื่องฯ ที่ ปส. โดยเจ้าหน้าที่จะขอความอนุเคราะห์จากผู้รับบริการ ในการประเมินแบบสำรวจฯ ผ่าน iPad
- **งานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี** – กรณีที่รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่จะขอความอนุเคราะห์จากผู้รับบริการ ในการประเมินแบบสำรวจฯ ผ่าน iPad ส่วนกรณีที่ยื่นคำขอผ่านช่องทางออนไลน์ ทาง กพร. จะจัดส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ไปยังช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการได้ให้ไว้กับกลุ่มงานบริการอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี
- **งานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO)** – เมื่อผู้รับบริการผ่านขั้นตอนการออกใบอนุญาต RSO เรียบร้อยแล้ว กลุ่มอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (กอจ.) จะจัดส่งใบอนุญาต RSO ให้แก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ โดยมีใบนำส่ง ซึ่งแนบ QR Code สำหรับการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการอยู่ด้วย

ขอเชิญร่วมตอบแบบสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

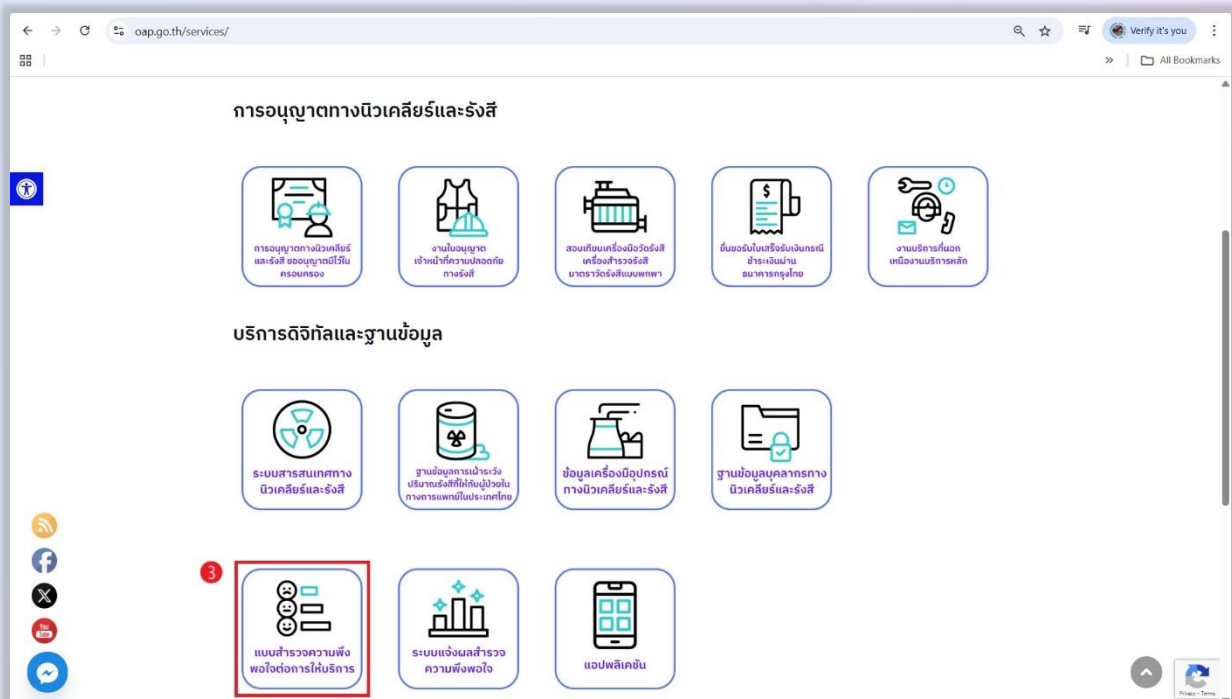
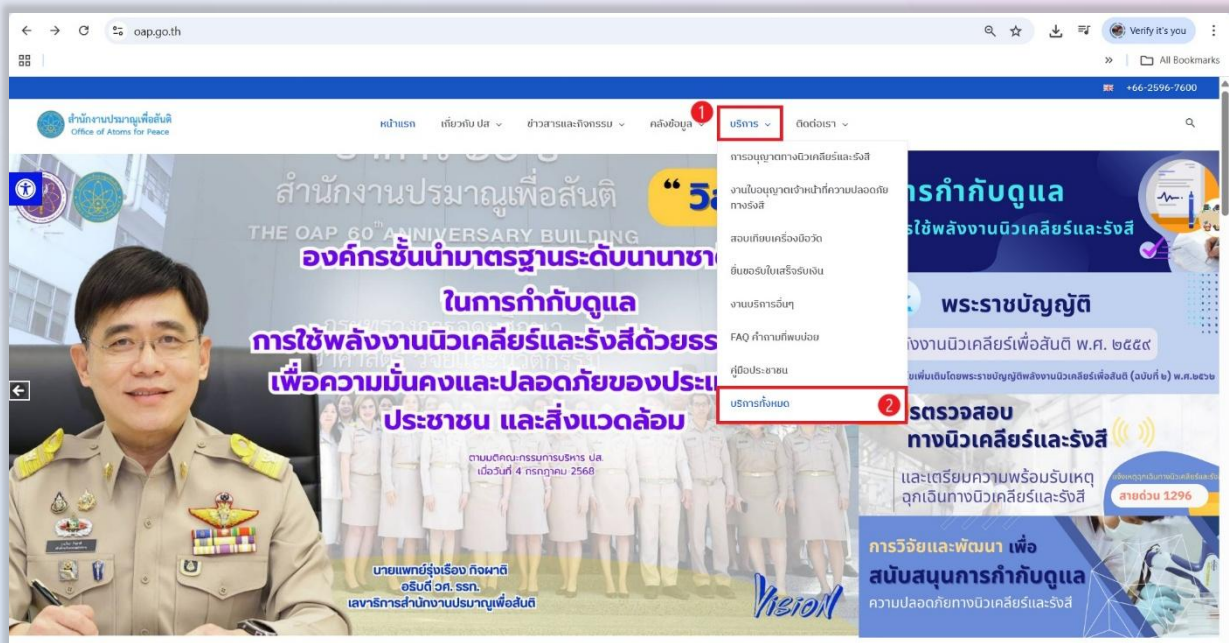


CLICK HERE ➔

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
โทร. 0 2596 7600 ต่อ 4204



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
Office of Atoms for Peace





สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
16 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

วัตถุประสงค์ : สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติได้จัดทำแบบสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานในกระบวนการต่างๆ ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการให้มีคุณภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความพึงใจของท่าน โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 4 ความผูกพันผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

1. สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ *

- ☐ หน่วยงานภาครัฐ
☐ หน่วยงานภาคเอกชน
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ประเภทงานบริการที่ใช้บริการ *

- ☐ งานอนุญาตและแจ้งเกี่ยวกับวัสดุกำมันตรังสี และวัสดุนิวเคลียร์
☐ งานอนุญาตและแจ้งเกี่ยวกับเครื่องกำเนิดรังสี
☐ งานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO)
☐ งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

3. ช่องทางการรับบริการ *

- ☐ จุดบริการ One Stop Service
☐ Online (เข้าไปทำแบบสำรวจ กรณี Online)

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปทุมเพื่อสันติ *

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปทุมเพื่อสันติ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. คุณภาพการให้บริการ						
1.1	ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ					
1.2	ท่านสามารถรับบริการเบ็ดเสร็จภายในจุดบริการเดียว					
1.3	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					
2. ขั้นตอน/ระยะเวลาการบริการ						
2.1	ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามคู่มือประชาชน หรือประกาศที่ติดไว้					
2.2	เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตสะดวกต่อการจัดเตรียม ไม่ยุ่งยาก					
2.3	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีจิตบริการที่ดี (Service Mind)					
3.2	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่เลือกปฏิบัติ					
3.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1	วันและเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม (08.00 – 17.00 น. ไม่มีพักกลางวัน)					
4.2	จุดบริการเป็นที่สังเกต เข้าถึงง่าย มีป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
4.3	ความสะอาดและความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ จุดบริการเครื่องดื่ม โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ					
5. เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ						
5.1	หน้าเว็บไซต์งานบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
5.2	หน้าเว็บไซต์งานบริการมีข้อมูลการให้บริการเพียงพอ ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลการเตรียมเอกสาร ช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ข่าวประชาสัมพันธ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น					
5.3	มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น Website, Facebook, Line ฯลฯ					

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปทุมเพื่อสันติ กรณี Online *

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปทุมเพื่อสันติ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. คุณภาพการให้บริการ						
1.1	ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ					
1.2	ท่านสามารถรับบริการเบ็ดเสร็จภายในจุดบริการเดียว					
1.3	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					
2. ขั้นตอน/ระยะเวลาการบริการ						
2.1	ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามคู่มือประชาชน หรือประกาศที่ติดไว้					
2.2	เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตสะดวกต่อการจัดเตรียม ไม่ยุ่งยาก					
2.3	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1	เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี (Service Mind)					
3.2	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และไม่เลือกปฏิบัติ					
3.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ						
4.1	หน้าเว็บไซต์งานบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
4.2	หน้าเว็บไซต์งานบริการมีข้อมูลการให้บริการเพียงพอ ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลการเตรียมเอกสาร ช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ข่าวประชาสัมพันธ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น					
4.3	มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น Website, Facebook, Line ฯลฯ					

ส่วนที่ 3 แบบสำรวจความผูกพันผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ *

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความผูกพัน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

แบบสำรวจความผูกพันผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ		ระดับความผูกพัน				
		5	4	3	2	1
1. ความผูกพันเกี่ยวกับการให้บริการ						
1.1	ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้ ปส. เกิดการพัฒนา					
1.2	ท่านยินดีที่จะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้คนอื่นทราบ หาก ปส. มีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์					

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ *

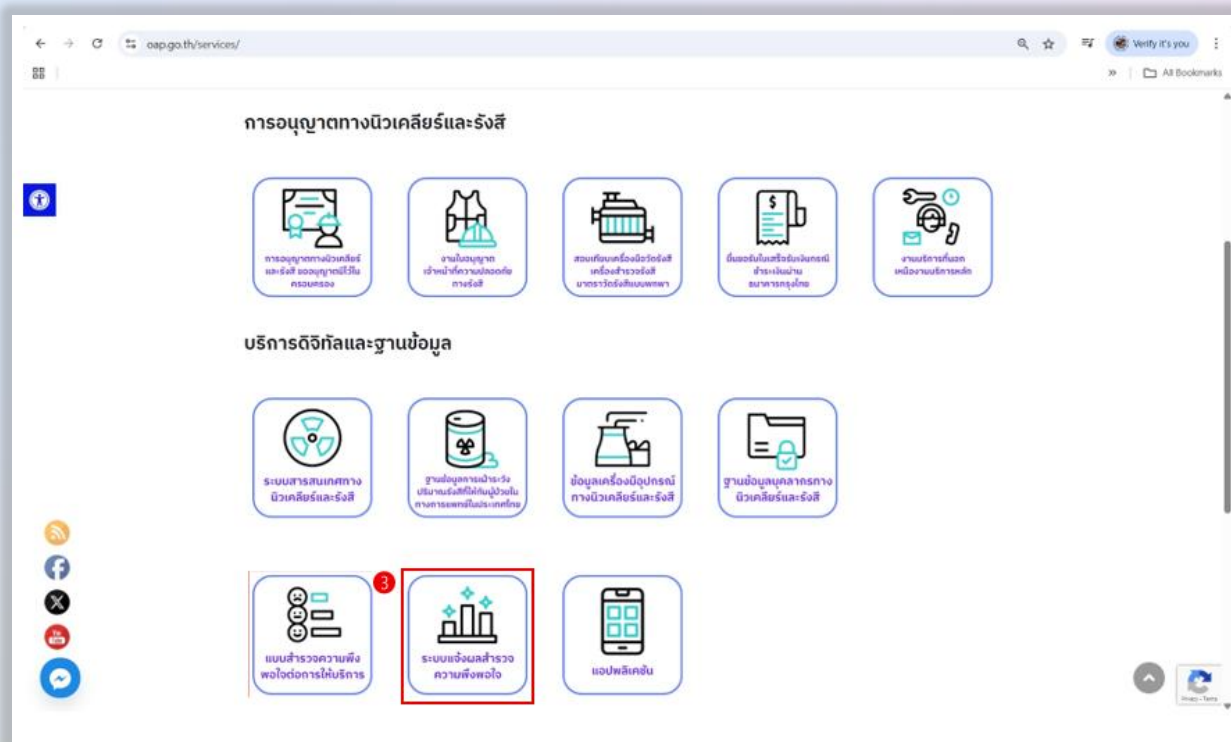
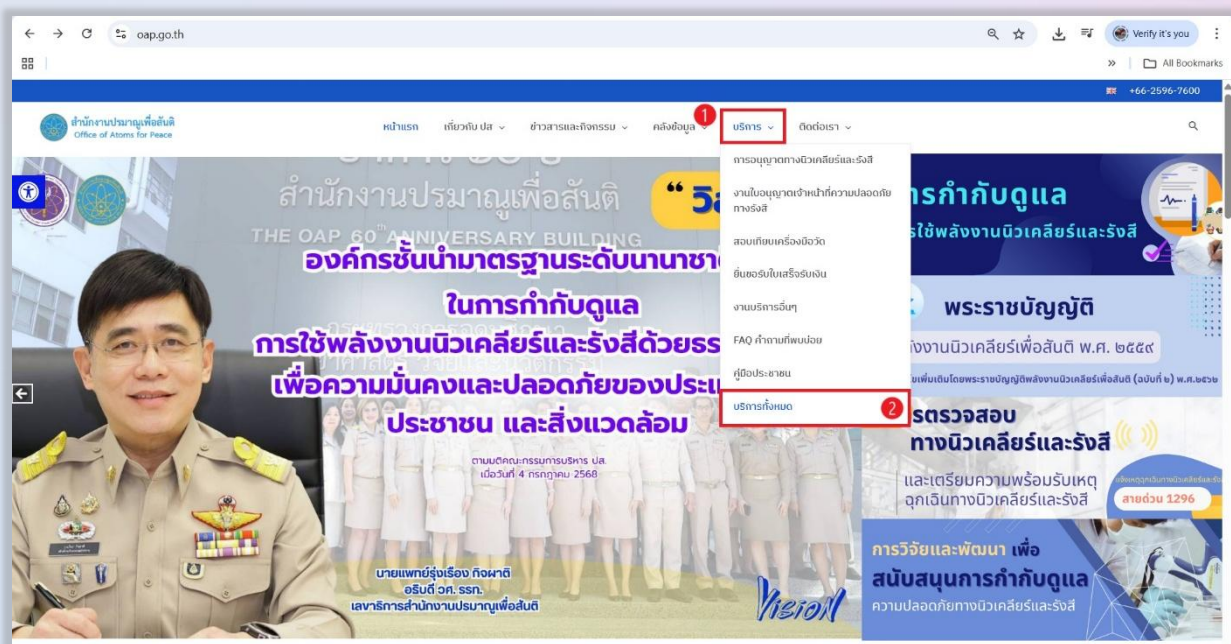
ท่านพบปัญหาหรือความไม่พึงพอใจการบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติในประเด็นใดบ้าง

ส่วนที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

ท่านต้องการและคาดหวังให้สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในด้านใดบ้าง

ระบบแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กพร. ในฐานะหน่วยงานกลางในการรวบรวมสารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้จัดทำระบบแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ซึ่งเป็นการสรุปข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการต่างๆ ให้สามารถเห็นภาพชัดเจนขึ้นในหน้าเดียวโดยสามารถเข้าสู่ระบบ ดังกล่าว ได้ที่ เว็บไซต์สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ <https://www.oap.go.th/> > หัวข้อ “บริการ” > บริการ ทั้งหมด > ระบบแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจ



แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานะของผู้กรอกแบบสำรวจ	จำนวน	ประเภทงานบริการ	จำนวน	ความผูกพัน	Walk-in	Online	ความพึงพอใจรวม
หน่วยงานภาคเอกชน	389	งานสอนเทียบเครื่องวัดรังสี	99	95.35%	97.32%	95.71%	96.52%
หน่วยงานภาครัฐ	154	งานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับวัสดุกัมมันตรังสี และ...	103	93.50%	94.27%	90.74%	92.51%
		งานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับเครื่องกำเนิดรังสี	117	92.22%	93.33%	92.94%	93.14%
		งานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO)	224	92.95%	91.47%	93.42%	92.44%
ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	รวมทั้งหมด	543	93.33%	95.18%	92.99%	94.08%
จุดบริการ One Stop Service	192						
Online	351						



WALK-IN	95.18	192
ร้อยละความพึงพอใจ		จำนวนผู้ทำแบบสอบถาม

1. คุณภาพการให้บริการ

1.1 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม...	4.82	4.82
1.2 ท่านสามารถรับบริการเบ็ดเสร็จภายในจุดบริการ...	4.82	
1.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.81	96.32

2. ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ

2.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามคู...	4.73	4.7
2.2 เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตสะดวก...	4.66	
2.3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความ...	4.71	93.96

3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีจิตบริการที่ดี (Se...	4.81	4.82
3.2 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน...	4.85	
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถตอบคำค...	4.79	96.32

4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 วันและเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม (08.0...	4.82	4.78
4.2 จุดบริการเป็นที่สังเกต เข้าถึงง่าย มีป้ายสัญลักษณ์...	4.77	
4.3 ความสะอาดและความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก...	4.75	95.56

5. เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ

5.1 หน้าเว็บไซต์งานบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.70	4.69
5.2 หน้าเว็บไซต์งานบริการมีข้อมูลการให้บริการเพิ...	4.68	
5.3 มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ...	4.68	93.75

ONLINE	92.99	351
ร้อยละความพึงพอใจ		จำนวนผู้ทำแบบสอบถาม

1. คุณภาพการให้บริการ

1.1 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม...	4.75	4.71
1.2 ท่านสามารถรับบริการเบ็ดเสร็จภายในจุดบริการ...	4.68	
1.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.70	94.13

2. ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ

2.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามคู...	4.57	4.58
2.2 เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตสะดวก...	4.60	
2.3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความ...	4.58	91.62

3. เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

3.1 เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี (Service Mind)	4.80	4.81
3.2 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน...	4.83	
3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถตอบคำค...	4.79	96.16

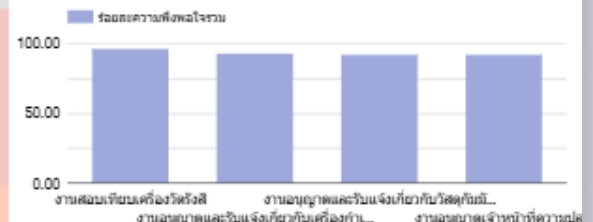
4. เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ

4.1 หน้าเว็บไซต์งานบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.50	4.5
4.2 หน้าเว็บไซต์งานบริการมีข้อมูลการให้บริการเพิ...	4.51	
4.3 มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ...	4.49	90.03

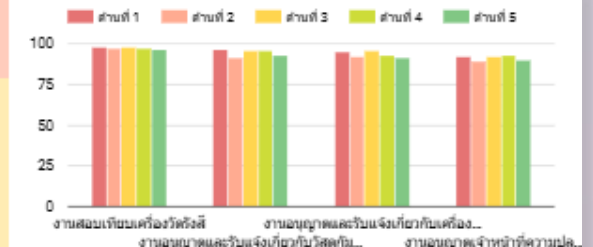
ความผูกพันเกี่ยวกับการให้บริการ

ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม...	4.61	4.67
ท่านยินดีที่จะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้คนอื่น...	4.73	93.33

1 ต.ค. 2024 - 30 ก.ย. 2025



ร้อยละความพึงพอใจ (Walk-in)



ร้อยละความพึงพอใจ (Online)





กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

เลขที่ 16 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900