

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ

Customer Satisfaction Report

2024



คำนำ

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) จากผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 3 ความผูกพันผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ส่วนที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ได้พัฒนาระบบแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติขึ้นมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผลสำรวจความพึงพอใจ โดยจะแสดงผลสำรวจความพึงพอใจแบบทันที (Real-Time) สามารถดูรายละเอียดแยกตามกระบวนการได้ทันทีในรูปแบบแผงควบคุม (Dashboard)

ในการนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจฯ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของ ปส. ต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

สารบัญ

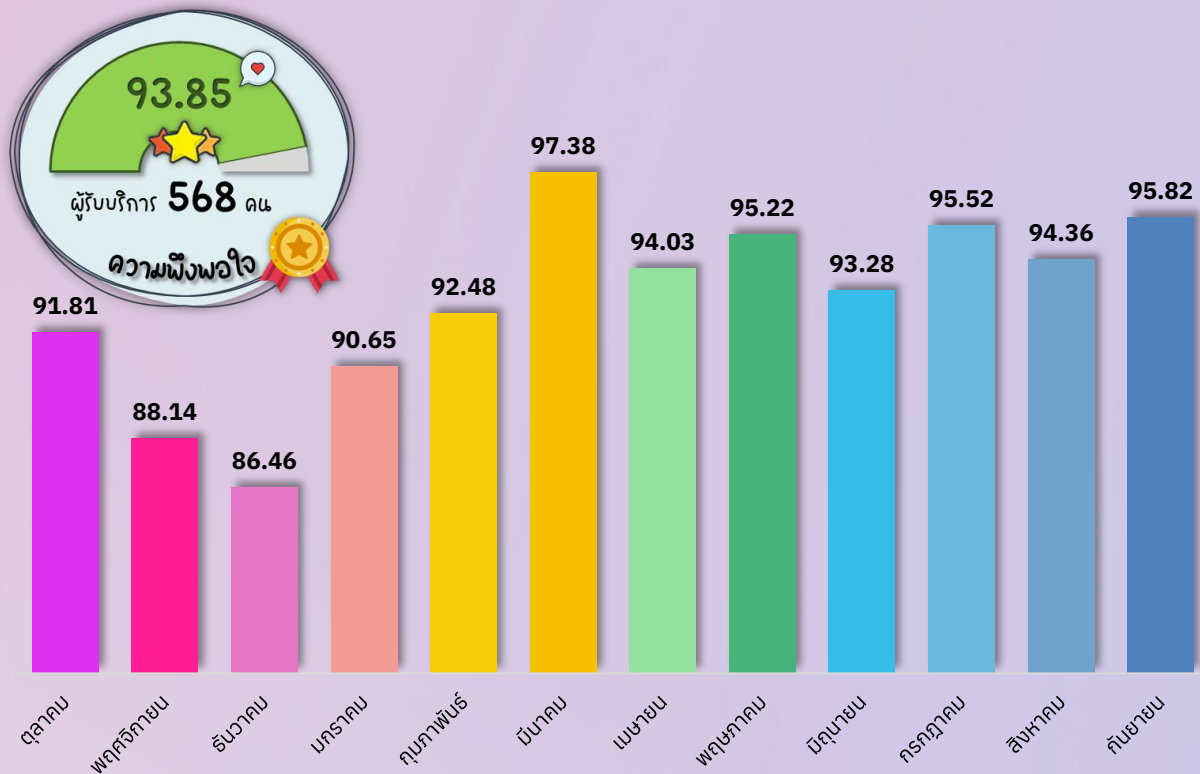
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.....	6
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.....	12
ภาคผนวก	15

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

โดยแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ดำเนินการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้รับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของ ปส. 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ ปส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 568 คน ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ปส. ในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.85 สามารถสรุปตามรายละเอียด ดังนี้



เดือน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ตุลาคม	4.59	91.81	ดีมาก
พฤศจิกายน	4.41	88.14	ดีมาก
ธันวาคม	4.33	86.46	ดีมาก
มกราคม	4.53	90.65	ดีมาก
กุมภาพันธ์	4.62	92.48	ดีมาก
มีนาคม	4.87	97.38	ดีมาก
เมษายน	4.70	94.03	ดีมาก
พฤษภาคม	4.76	95.22	ดีมาก
มิถุนายน	4.66	93.28	ดีมาก
กรกฎาคม	4.78	95.52	ดีมาก
สิงหาคม	4.72	94.36	ดีมาก
กันยายน	4.79	95.82	ดีมาก
รวม	4.69	93.85	ดีมาก

*หมายเหตุ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567 เป็นต้นไป จะปิดให้บริการสอบเทียบในช่วงเดือน เมษายน - มิถุนายน และ ตุลาคม - ธันวาคม ของทุกปี
เพื่อดำเนินการวัดค่าปริมาณรังสีมาตรฐาน วิจัย และพัฒนาระบบการวัดเพื่อขยายขอบข่ายการวัดรังสีมาตรฐานปฐมภูมิ

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 สำนักงานปรมานัญเพื่อสันติ

2567



ผู้ร่วมทำแบบประเมินฯ

568

คน

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



คะแนนภาพรวม

■ ความพึงพอใจ



93.85

■ ความผูกพัน



91.85



สถานะผู้ตอบ



■ เอกชน 409

■ รัฐ 159

ช่องทางการรับบริการ



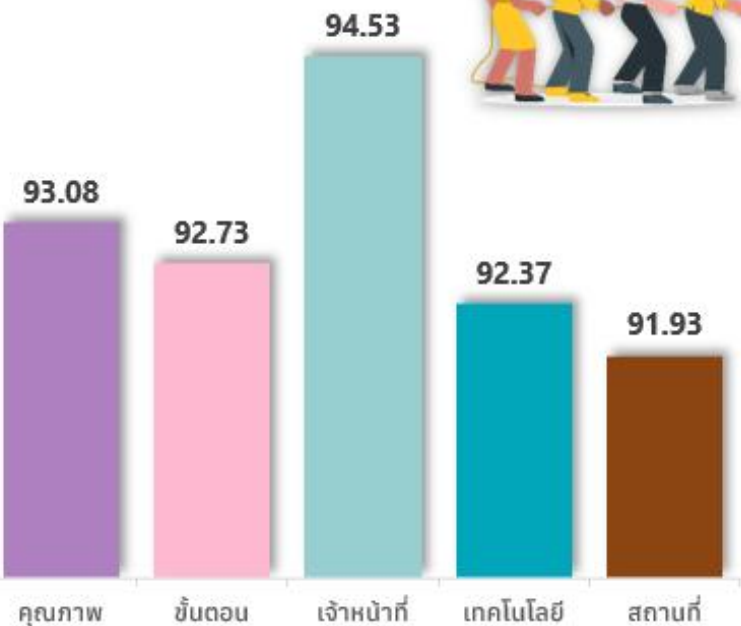
■ Online

387

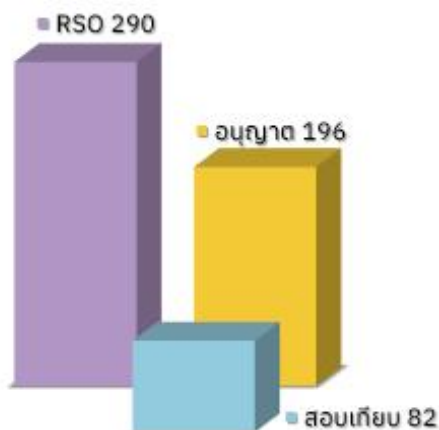
■ จุดบริการ One Stop Service

181

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน



ประเภทของงานบริการ



สรุปผลความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลผ่านแบบสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ (Google Form) จากผู้มารับบริการงานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) ซึ่งการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวนทั้งสิ้น 568 คน จากแบบสำรวจพบว่า

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ภาพที่ 1 : สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ



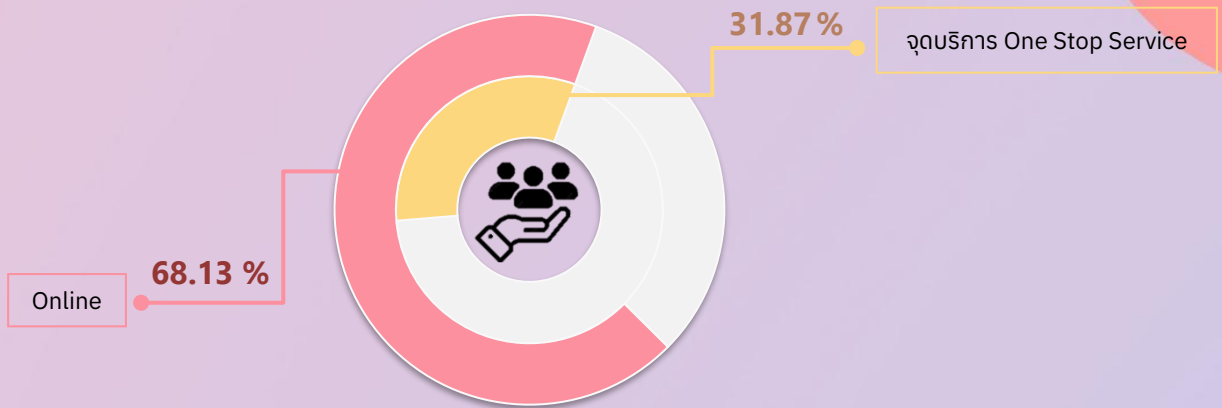
จากภาพที่ 1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 568 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานเอกชน จำนวน 409 คน คิดเป็นร้อยละ 72.01 และ (2) ผู้รับบริการจากหน่วยงานรัฐ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 27.99

ภาพที่ 2 : ประเภทของงานบริการ



จากภาพที่ 2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 568 คน ประกอบด้วย (1) งานบริการอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 51.06 (2) งานบริการอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 (ประกอบด้วย งานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับเครื่องกำเนิดรังสี 118 คน และ งานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับวัสดุกัมมันตรังสี และวัสดุนิวเคลียร์ 86 คน) และ (3) งานบริการสอบเทียบเครื่องวัดรังสี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 14.44

ภาพที่ 3 : ช่องทางการรับบริการ



จากภาพที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า มีผู้รับบริการร่วมทำแบบสำรวจฯ จำนวน 568 คน ประกอบด้วย (1) ผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 68.13 และ (2) ผู้รับบริการผ่านจุดบริการ One Stop Service จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 31.87

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

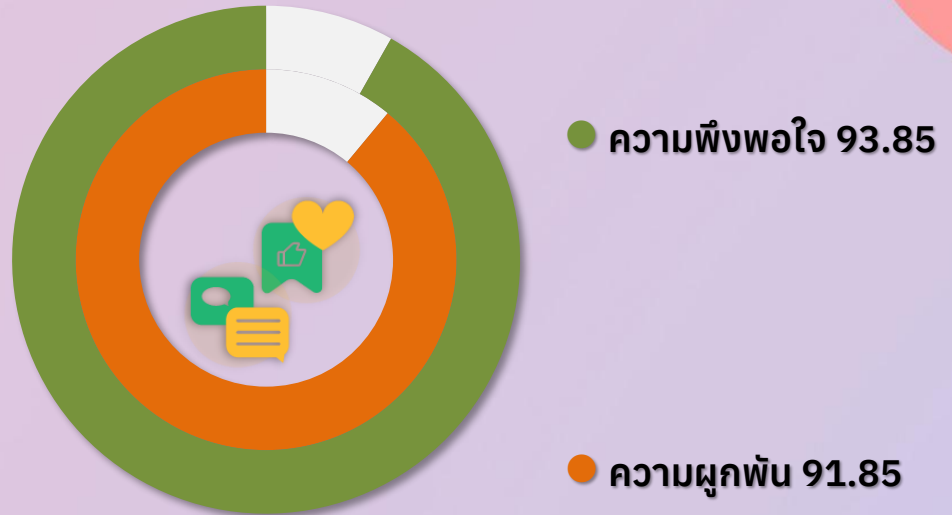
แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

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

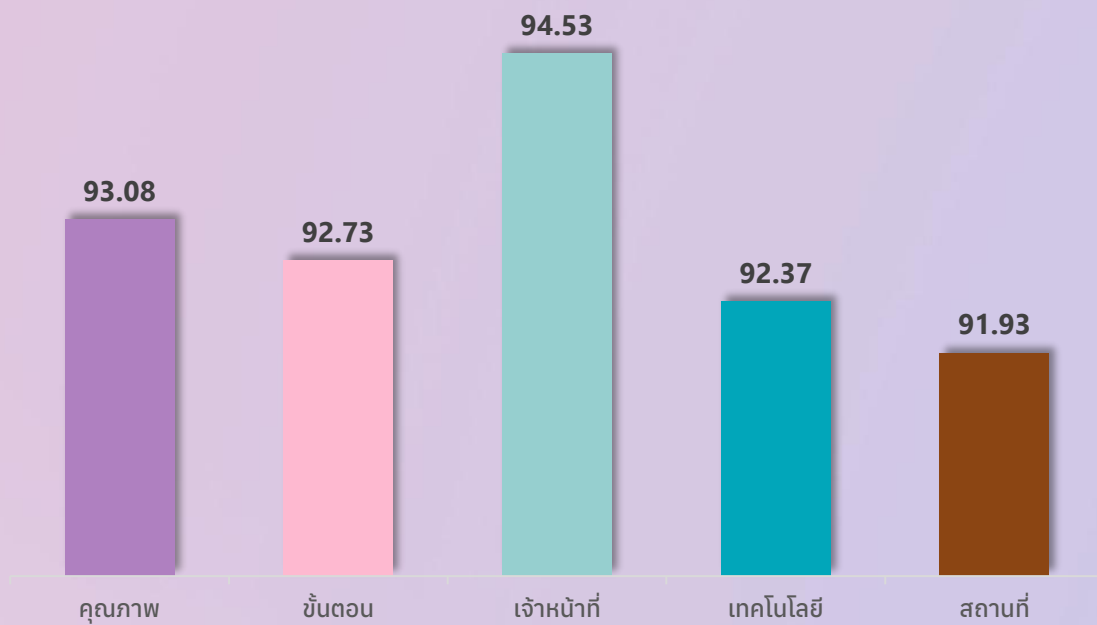
เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจ กำหนดไว้ดังนี้

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-ความผูกพันของผู้รับบริการต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



ภาพที่ 5 : ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแต่ละด้านในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

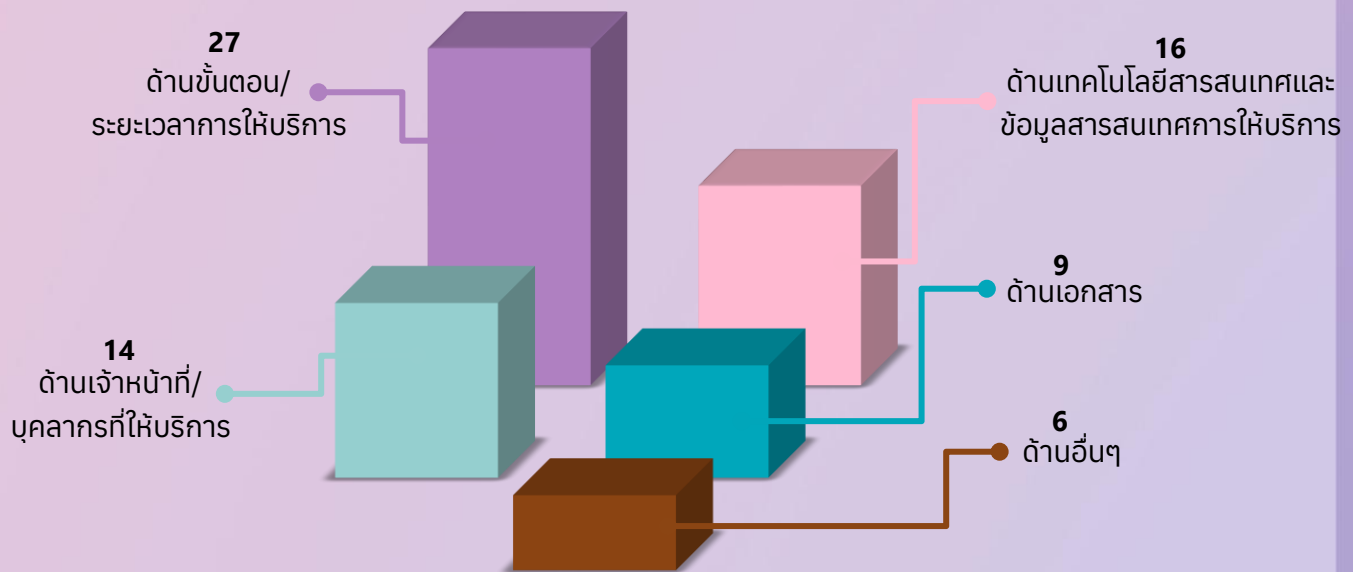


จากภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ (ปส.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.85 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.73
- (2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.65
- (3) ความพึงพอใจด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.64
- (4) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.62 และ
- (5) ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการอยู่ในระดับ “ดีมาก” มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.60

ส่วนที่ 4 : ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

ภาพที่ 6 : ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ



จากภาพที่ 6 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า มีผู้รับบริการ จำนวน 72 คน พบปัญหา/ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ปส. เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยแบ่งเป็นประเด็นต่างๆ ได้ ดังนี้

- (1) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 27 คน
- (2) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ จำนวน 16 คน
- (3) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 14 คน
- (4) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านเอกสาร จำนวน 9 คน
- (5) ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจที่มีต่อการบริการ ด้านอื่นๆ จำนวน 6 คน

ส่วนที่ 5 : ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

ในการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า มีผู้รับบริการ จำนวน 151 คน มีความต้องการและความคาดหวังให้สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ พัฒนาคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- (1) ประเด็นด้านการเพิ่มพูนทักษะ/ความรู้/ข่าวสารทางนิเวศลิยร์และรังสี
- (2) ประเด็นด้านระยะเวลา/ขั้นตอนการให้บริการ
- (3) ประเด็นด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (4) ประเด็นด้านอื่นๆ

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานปทุมธานี

2567



ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จากส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ และส่วนที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า ด้านขั้นตอน/ระยะเวลาในการให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ เป็นด้านที่ผู้รับบริการต้องการและคาดหวังให้สำนักงานปรมานูเพื่อสันติพัฒนามากที่สุด ทั้งนี้ กพร. จะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมโดยไม่เรียงลำดับคะแนนมีรายละเอียดดังนี้

1. **ด้านขั้นตอน/ระยะเวลาในการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการบางส่วนไม่พอใจในระยะเวลาการออกใบอนุญาต (ทั้งใบอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี และใบอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี) เนื่องจากใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน ทั้งนี้งานบริการใบอนุญาตของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ (ปส.) เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จำเป็นต้องมีขั้นตอนในการพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานก่อนจะออกใบอนุญาต ซึ่งใช้ระยะเวลาประมาณ 30-45 วัน และไม่สามารถลดลงได้

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการให้บริการอย่างเท่าเทียมและโปร่งใส จึงเห็นควรให้มีการจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานในทุกงานบริการ โดยอาจอ้างอิงจากคู่มือประชาชนที่ได้เผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ info.go.th หรือจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นผังขั้นตอน ภาพอินโฟกราฟฟิก เพื่อเผยแพร่บนสื่อออนไลน์หรือช่องทางประชาสัมพันธ์อื่นใดที่ง่ายต่อการสืบค้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้

2. **ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) เป็นจำนวนมากต้องการให้ ปส. เพิ่มช่องทางในการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ RSO ทั้งก่อนและหลังได้รับใบอนุญาต โดยอาจจัดทำเนื้อหาเตรียมสอบสำหรับเจ้าหน้าที่ RSO คู่มือ/หนังสือรวบรวมกฎหมายและรายละเอียดจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ RSO หรืออาจมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบ E-Learning เพื่อทดแทนการจัดอบรมเพื่อต่ออายุใบอนุญาต RSO ซึ่งปัจจุบัน ปส. ใช้การจัดอบรมก่อนต่ออายุใบอนุญาตฯ เท่านั้น แต่หากพัฒนาระบบ E-Learning ขึ้นมาทดแทน จะเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นให้แก่เจ้าหน้าที่ RSO อีกทั้งเป็นการลดปัญหาจำนวนรอบการอบรมเพื่อต่ออายุที่ไม่เพียงพอ

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

นอกจากนี้ผู้รับบริการจากทั้งสามงานบริการ (งานอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี และงานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี) ยังคาดหวังให้ ปส. นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการบริการตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การยื่นเอกสารทางออนไลน์ การติดตามสถานะการอนุญาต การออกใบอนุญาต/ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ไปจนถึงการแจ้งเตือนก่อนใบอนุญาตหมดอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ แม้ว่าด้านดังกล่าวจะเป็นด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีผู้รับบริการบางส่วนไม่พอใจในประเด็นการติดต่อและการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ โดยเป็นเพียงส่วนน้อย ที่ติดต่อเข้ามาทางโทรศัพท์และพบปัญหาการโอนสายไปมาจนสายหลุด หรือการตอบคำถามที่ไม่เป็นมาตรฐาน ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันของเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัญหาอาจมาจากเจ้าหน้าที่ที่รับสายเป็นเจ้าหน้าที่/บุคลากรใหม่

จึงเห็นควรให้มีการจัดทำคู่มือ/FAQ สำหรับตอบคำถามในประเด็นที่พบบ่อย เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการสามารถตอบหรือให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการไปในทิศทางเดียวกัน

หรือหากจะเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ โดยอาจนำกรณีศึกษามาจากงานอนุญาต RSO ที่มีการนำ Line Official Account เข้ามาใช้ในการติดต่อกับผู้รับบริการ ซึ่ง ปส. อาจพัฒนา Line Official Account สำหรับงานบริการทั้งหมดของ ปส. และรวบรวมแอดมินจากงานบริการต่างๆ เข้ามาไว้ในช่องทางเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อผู้รับบริการในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่แต่ละงาน

4. ด้านอื่นๆ นอกจากประเด็นต่างๆ ข้างต้น ยังมีความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่ กพร. เห็นว่าควรนำมาปรับใช้ เพื่อพัฒนาการให้บริการของ ปส. ได้แก่ การจัดทำตัวอย่างการกรอกเอกสาร/หลักฐาน ที่จำเป็นต่อการยื่นขอรับใบอนุญาต/ใบรับรอง เพื่อลดความผิดพลาดและความสูญเสียด้านระยะเวลาให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ยังมีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 โดยส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ปส. คือ การจัดทำประกาศช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ (มาตรา 10) และการจัดทำระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ฯ (มาตรา 16) โดย ปส. ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง 2 รายการ เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หากในอนาคต ปส. มีการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม จะต้องดำเนินการปรับปรุงประกาศช่องทางฯ ตามมาตรา 10 และ มาตรา 16 อีกครั้ง

ภาคผนวก

2567



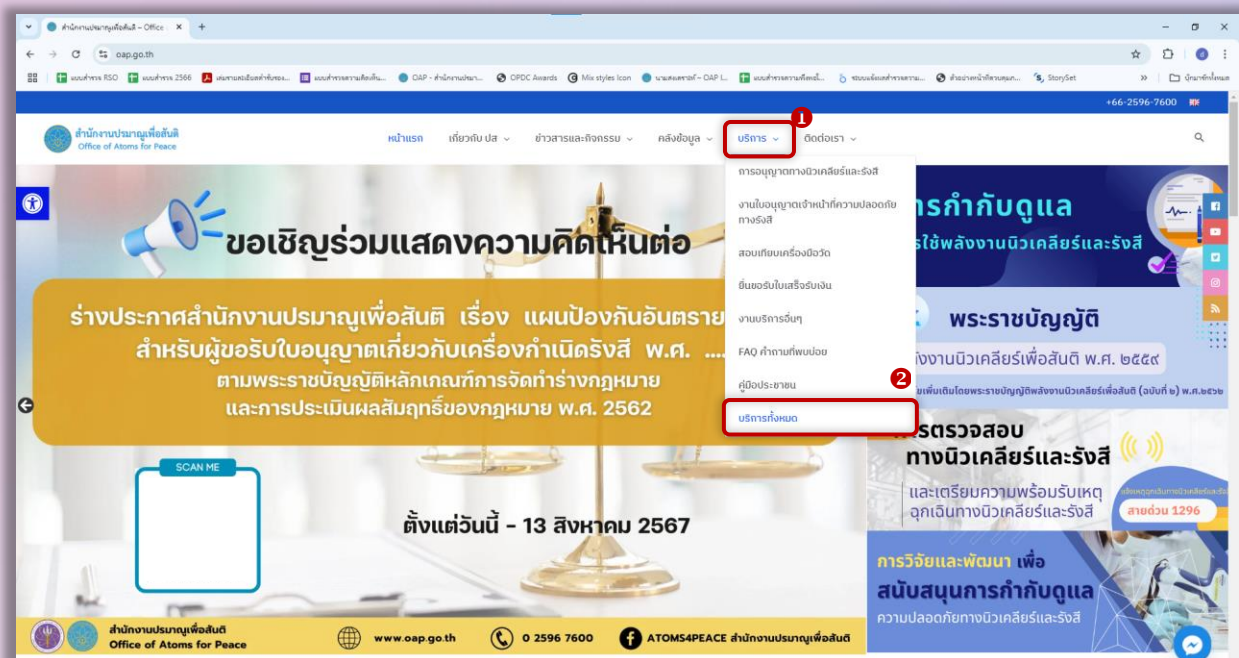
แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

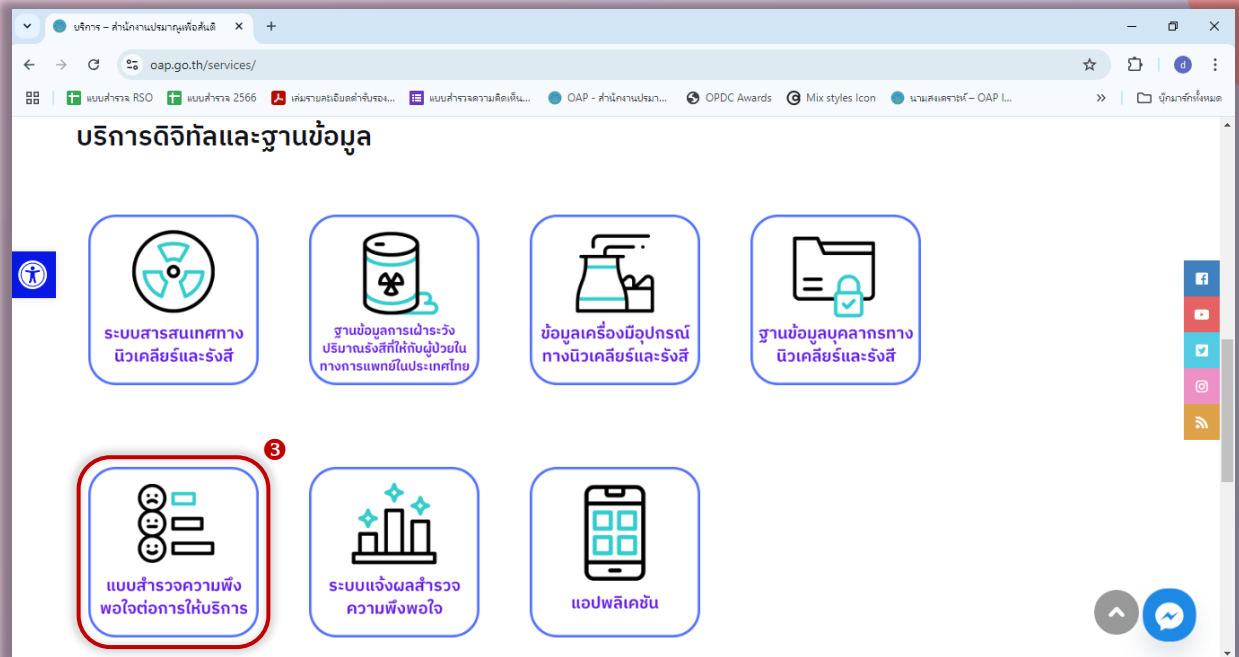
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ในฐานะหน่วยงานกลางในการรวบรวมสารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยการปรับลดข้อคำถามลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อลดภาระให้แก่ผู้ตอบแบบสำรวจฯ และช่วยให้ ปส. สามารถปรับปรุงการให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

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

นอกจากนี้ ในแต่ละงานบริการ ยังสามารถเข้าถึงแบบสำรวจฯ ได้จากช่องทางการรับบริการของตน อาทิ

- งานบริการอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี - กพร. จะจัดส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ไปยังช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการได้ไว้ไว้กับกลุ่มงานบริการอนุญาตทางนิวเคลียร์และรังสี
- งานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO) – เมื่อผู้รับบริการผ่านขั้นตอนการออกใบอนุญาต RSO เรียบร้อยแล้ว กลุ่มอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (กจจ.) จะจัดส่งใบอนุญาต RSO ให้แก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์ โดยมีใบนำส่ง ซึ่งแนบ QR Code สำหรับการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการอยู่ด้วย
- งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี – เป็นงานบริการเดียวที่ผู้รับบริการต้องเดินทางมารับ-ส่งเครื่อง/อุปกรณ์วัดทางรังสี ณ จุดบริการ One Stop Service ของ ปส. เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการสอบเทียบ ผู้รับบริการจะต้องมารับเครื่องที่ ปส. โดยเจ้าหน้าที่จะขอความอนุเคราะห์จากผู้รับบริการ ในการประเมินแบบสำรวจฯ ผ่าน iPad







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 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

1. สถานะของผู้ตอบแบบสำรวจ *

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

2. ประเภทงานบริการที่ใช้บริการ *

- งานอนุญาตวัสดุกัมมันตรังสี และวัสดุนิวเคลียร์
- งานอนุญาตเครื่องกำเนิดรังสี
- งานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO)
- งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

3. ช่องทางการรับบริการ *

- จุดบริการ One Stop Service
- Online

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปทุมธานีเพื่อสันติ *

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปทุมธานีเพื่อสันติ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. คุณภาพการให้บริการ						
1.1	ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ					
1.2	ท่านสามารถรับบริการได้แล้วเสร็จภายในจุดบริการเดียว					
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. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1	วันและเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม (08.00 – 17.00 น. ไม่มีพักกลางวัน)					
4.2	จุดบริการเป็นที่สังเกต เข้าถึงง่าย มีป้ายสัญลักษณ์ประชาชนสัมพันธ์ชัดเจน					
4.3	ความสะอาดและความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งรอ จุดบริการเครื่องดื่ม โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ					
5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ						
5.1	หน้าเว็บไซต์งานบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
5.2	หน้าเว็บไซต์งานบริการมีข้อมูลการให้บริการเพียงพอ ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลการเตรียมเอกสาร ช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ข่าวประชาสัมพันธ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น					
5.3	ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ณ จุดบริการ					

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ กรณี Online *

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. คุณภาพการให้บริการ						
1.1	ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ					
1.2	ท่านสามารถรับบริการได้แล้วเสร็จภายในจุดบริการเดียว					
1.3	ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					
2. ขั้นตอน/ระยะเวลาการบริการ						
2.1	ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามคู่มือประชาชน หรือประกาศที่ติดไว้					
2.2	เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตสะดวกต่อการจัดเตรียม ไม่ยุ่งยาก					
2.3	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการให้บริการ						
3.1	หน้าเว็บไซต์งานบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
3.2	หน้าเว็บไซต์งานบริการมีข้อมูลการให้บริการเพียงพอ ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน เช่น ข้อมูลการเตรียมเอกสาร ช่องทางการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ ข่าวประชาสัมพันธ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น					
3.3	ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ณ จุดบริการ					

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 *

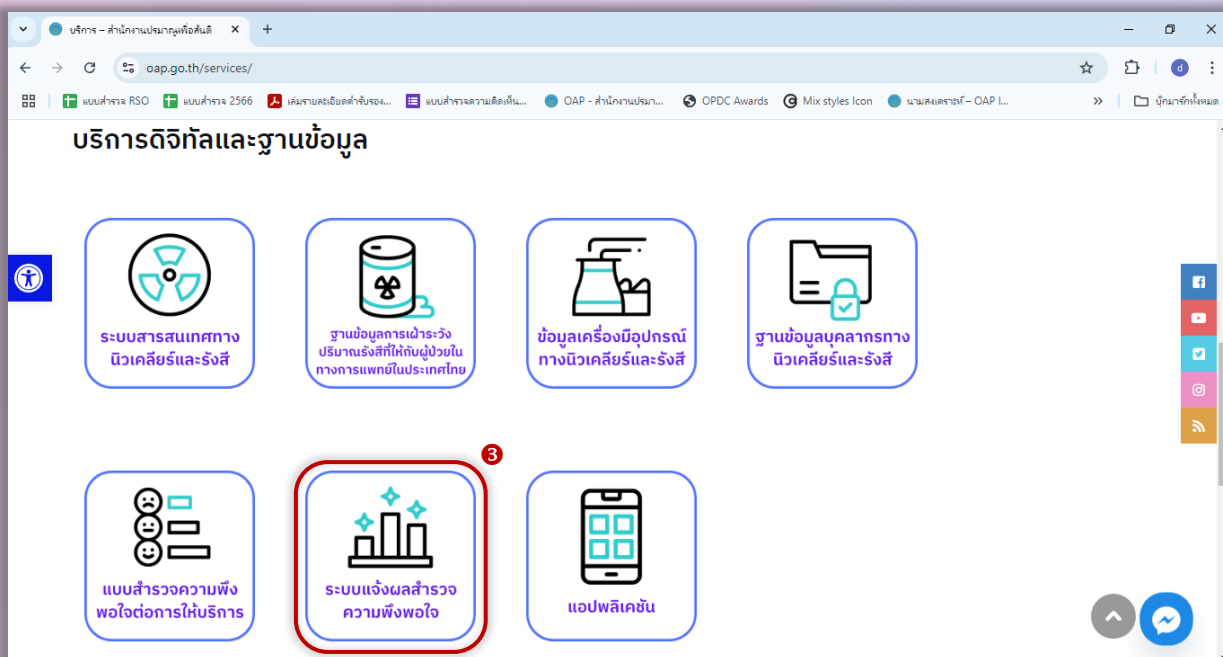
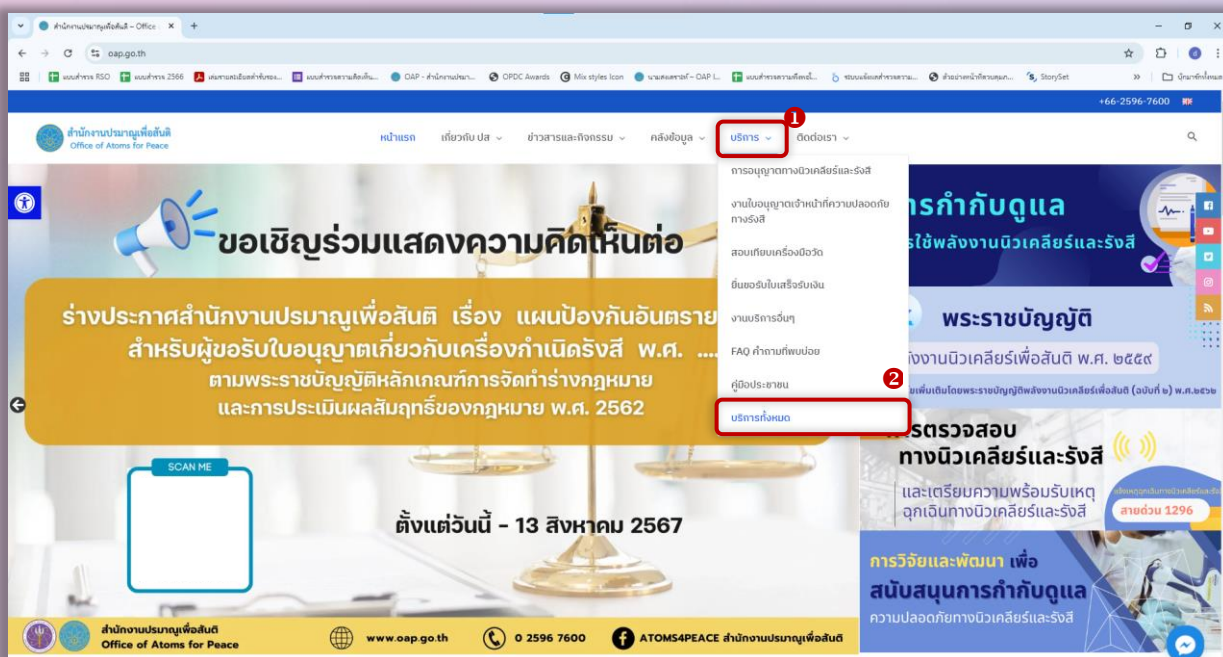
ท่านพบปัญหาหรือความไม่พึงพอใจการบริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติในประเด็นใดบ้าง

ส่วนที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติ

ท่านต้องการและคาดหวังให้สำนักงานปรมานูเพื่อสันติ พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในด้านใดบ้าง

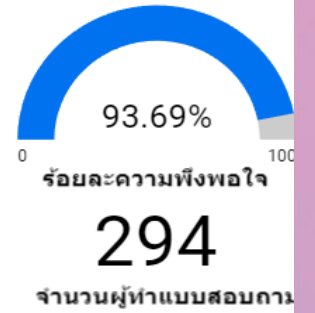
ระบบแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

กพร. ในฐานะหน่วยงานกลางในการรวบรวมสารสนเทศความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้จัดทำระบบแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ซึ่งเป็นการสรุปข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการต่างๆ ให้สามารถเห็นภาพชัดเจนขึ้นในหน้าเดียวโดยสามารถเข้าสู่ระบบดังกล่าว ได้ที่ เว็บไซต์สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ <https://www.oap.go.th/> > หัวข้อ “บริการ” > บริการทั้งหมด > ระบบแจ้งผลสำรวจความพึงพอใจ



แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

สถานะของผู้กรอกแบบสำรวจ	จำนวน	ประเภทงานบริการ	จำนวน	ความผูกพัน	Walk-in	Online	ความพึงพอใจรวม
หน่วยงานภาคเอกชน	210	งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	52	95.00%	95.88%	98.89%	97.39%
หน่วยงานภาครัฐ	82	งานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับวัสดุกัมมันตรังสี แ...	49	92.45%	94.21%	95.88%	95.05%
โรงงาน	1	งานอนุญาตและรับแจ้งเกี่ยวกับเครื่องกำเนิดรังสี	81	90.99%	93.48%	92.36%	92.92%
.....	1	งานอนุญาตเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสี (RSO)	112	91.34%	93.56%	92.00%	92.78%
ช่องทางบริการ	จำนวน	รวมทั้งหมด	294	92.07%	94.68%	92.69%	93.69%
จุดบริการ One Stop Service	112						
Online	182						



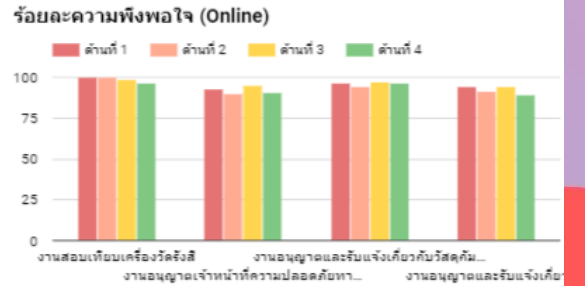
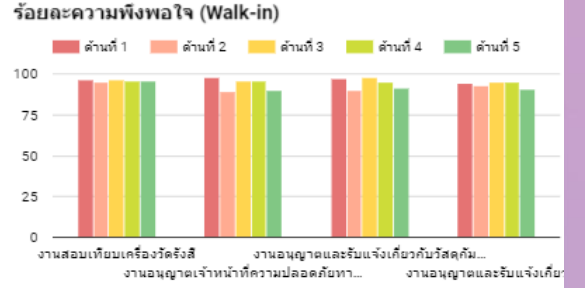
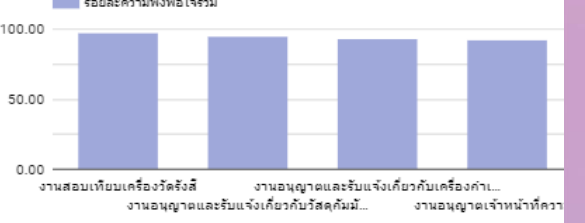
WALK-IN 94.68 112
ร้อยละความพึงพอใจ จำนวนผู้ทำแบบสอบถาม

- คุณภาพการให้บริการ**
 - 1.1 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม... 4.83 **4.81**
 - 1.2 ท่านสามารถรับบริการเบ็ดเสร็จภายในจุดบริกา... 4.80
 - 1.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม 4.79 **96.19**
- ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ**
 - 2.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามคู่... 4.67 **4.63**
 - 2.2 เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตสะดวก... 4.60
 - 2.3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความ... 4.63 **92.68**
- เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ**
 - 3.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีจิตบริการที่ดี (Se... 4.79 **4.82**
 - 3.2 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้า... 4.83
 - 3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถตอบคำค... 4.82 **96.31**
- สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**
 - 4.1 วันและเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม (08.0... 4.80 **4.77**
 - 4.2 จุดบริการเป็นที่สังเกต เข้าถึงง่าย มีป้ายสัญลักษณ์... 4.74
 - 4.3 ความสะอาดและความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก... 4.76 **95.36**
- เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ**
 - 5.1 หน้าเว็บไซต์งานบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย 4.63 **4.64**
 - 5.2 หน้าเว็บไซต์งานบริการมีข้อมูลการให้บริการเพิ... 4.70
 - 5.3 มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ... 4.60 **92.86**

ONLINE 92.69 182
ร้อยละความพึงพอใจ จำนวนผู้ทำแบบสอบถาม

- คุณภาพการให้บริการ**
 - 1.1 ท่านได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม... 4.73 **4.68**
 - 1.2 ท่านสามารถรับบริการเบ็ดเสร็จภายในจุดบริกา... 4.66
 - 1.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม 4.66 **93.70**
 - ขั้นตอน/ระยะเวลาการให้บริการ**
 - 2.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามคู่... 4.52 **4.54**
 - 2.2 เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตสะดวก... 4.59
 - 2.3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความ... 4.53 **90.88**
 - เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ**
 - 3.1 เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี (Service Mind) 4.75 **4.75**
 - 3.2 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้า... 4.75
 - 3.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถตอบคำค... 4.76 **95.02**
 - เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลสารสนเทศการให้บริการ**
 - 4.1 หน้าเว็บไซต์งานบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย 4.58 **4.56**
 - 4.2 หน้าเว็บไซต์งานบริการมีข้อมูลการให้บริการเพิ... 4.58
 - 4.3 มีช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ... 4.52 **91.17**
- ความผูกพันเกี่ยวกับการให้บริการ**
- ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม... 4.57 **4.60**
 - ท่านยินดีที่จะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้คนอื่น... 4.64 **92.07**

เลือกช่วงวันที่





กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

เลขที่ 16 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว
เขตจตุจักรกรุงเทพฯ 10900