



โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจ
ความพึงพอใจผู้รับบริการของ สทท.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ในช่วงระยะเวลา
วันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 31 มีนาคม 2565
จำนวน 1 โครงการ

กรอบแนวคิด SERVQUAL กับประเด็นการสำรวจ

Tangibles

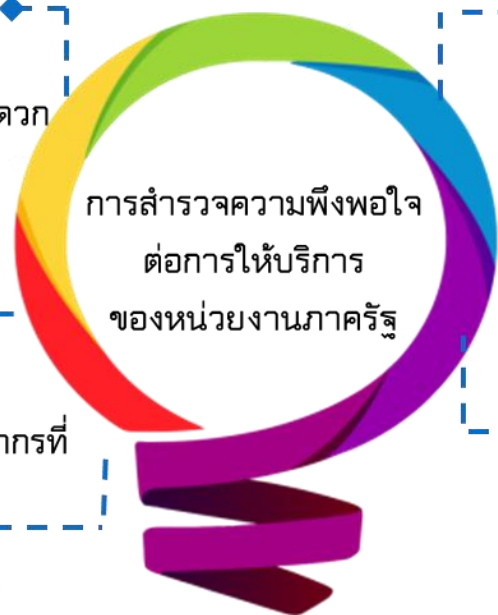
ความพึงพอใจต่อ
สิ่งอำนวยความสะดวก

Empathy

ความพึงพอใจต่อ
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่
ให้บริการ

Responsiveness

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ

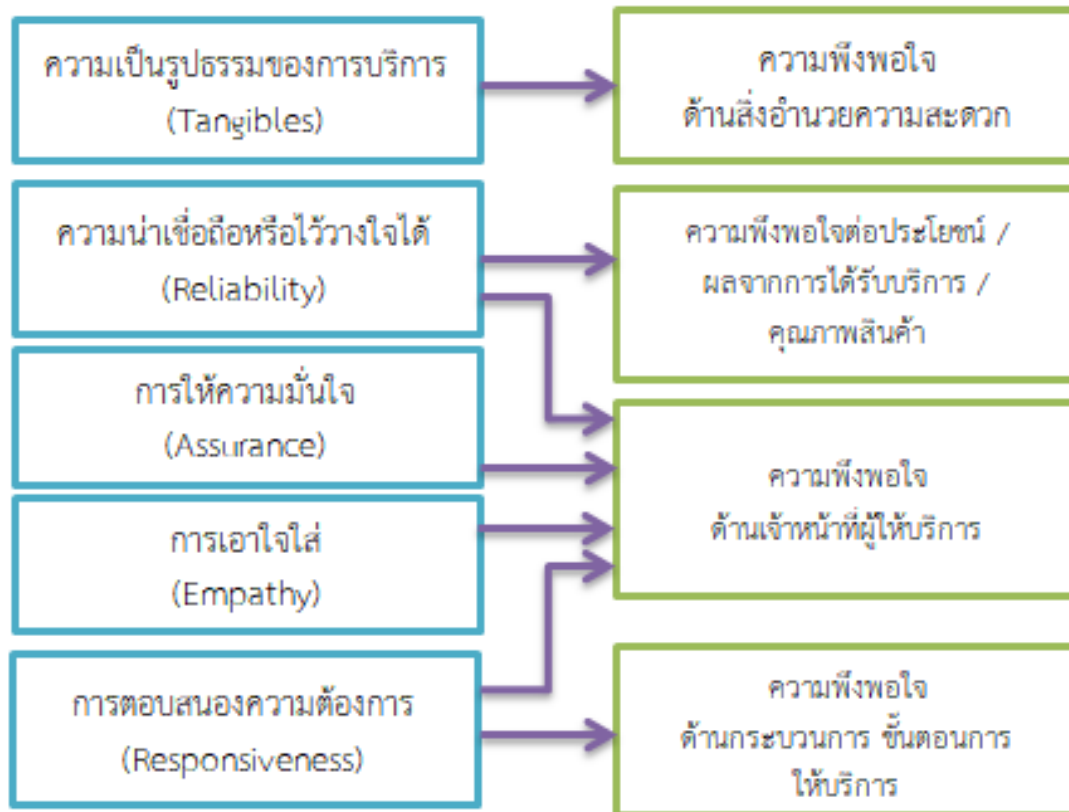


Reliability

ความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการ

Assurance

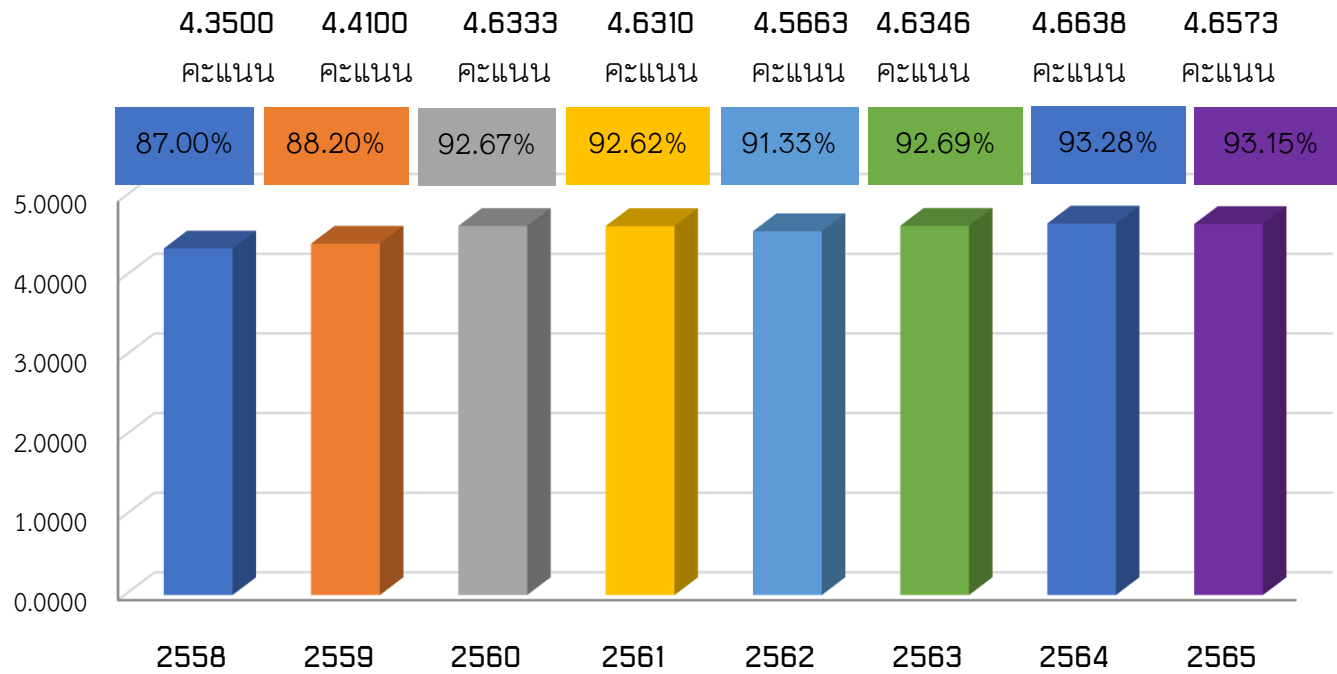
ความพึงพอใจ
ต่องานบริการในภาพรวม



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ



เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของ สทท.
ประจำปีงบประมาณ 2558-2565



ปีงบประมาณ 2565

ระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.6573

ปีงบประมาณ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ	ร้อยละ	การแปลผล
ปีงบประมาณ 2558	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2559	4.4100	88.20	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2560	4.6333	92.67	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2561	4.6310	92.62	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2562	4.5663	91.33	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2563	4.6346	92.69	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2564	4.6638	93.28	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2565	4.6573	93.15	พึงพอใจมากที่สุด



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจในแต่ละศูนย์บริการ



ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.6442
คิดเป็นร้อยละ 92.88

ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.6183
คิดเป็นร้อยละ 92.37

ศูนย์ไอโซโทปรังสี



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.6644
คิดเป็นร้อยละ 93.29

ฝ่ายบริการวิชาการ



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.5468
คิดเป็นร้อยละ 90.94

ศูนย์ฉายรังสี



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.8211
คิดเป็นร้อยละ 96.42

ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.7012
คิดเป็นร้อยละ 94.02

กลุ่มพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.5107
คิดเป็นร้อยละ 90.21

ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี



คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ = 4.7515
คิดเป็นร้อยละ 95.03

ภาพรวม = 4.6573 ร้อยละ 93.15

กลุ่มเป้าหมาย	งานบริการ	ผลการสำรวจ (คะแนน)65	ร้อยละ /ปี63	ร้อยละ /ปี64	ร้อยละ /ปี65	ค่าแตกต่าง 64 -65	
ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์	งานประเมินปริมาณรังสี	4.5853	4.5077	94.56	91.71	-2.85	
	งานวิเคราะห์ธาตุ	4.8750	4.9064	96.54	97.50	+0.96	
	งานสินค้าส่งออก	4.4436	4.3951	93.19	88.87	-4.32*3	
	งานหอกลับ	4.6952	4.8000	94.92	93.90	-1.02	
	งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	4.6736	4.6528	93.73	93.47	-0.26	
	งานตรวจสอบทึบท่อและอุปกรณ์ ถ่ายภาพด้วยรังสี	4.8352	4.8063	98.11	96.70	-1.41	
	งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	4.5432	4.3069	90.42	90.86	+0.44	
	งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	4.5025	4.4600	95.07	90.05	-5.02*2	
ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี	งานบริการกากกัมมันตรังสี	4.4821	4.1067	93.70	89.64	-4.06	
	งานวิเคราะห์น้ำ	4.7545	4.8000	94.93	95.09	+0.16	
ศูนย์ไอโซโทปรังสี	งานบริการสารไอโซโทปรังสี	4.6644	4.6667	94.04	93.29	-0.75	
ศูนย์ฉายรังสี	งานบริการฉายรังสีอาหารและ ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	4.8256	4.5818	93.44	96.51	+3.07	
	งานบริการฉายรังสีอัญมณี	4.8166	4.6680	93.98	96.33	+2.35	
ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้าน เทคโนโลยีนิวเคลียร์	ฝ่ายวิศวกรรมนิวเคลียร์ (งานซ่อม)	4.7012	4.8000	91.75	94.02	+2.27	
กลุ่มพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	4.4500	4.8994	95.16	89.00	-6.16*1	
	ฝ่ายการตลาดและการขาย	4.5714	4.5722	92.69	91.43	-1.26	
ฝ่ายบริการวิชาการ	งานบริการหลักสูตรการฝึกอบรม ภายในประเทศ	4.5468	4.6713	90.62	94.94	+4.32	
ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	4.7515	-	-	95.03		

ประเด็นข้อสังเกตใน 3 งานบริการที่คะแนนลดลง

■ ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานส่งออก)

-ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการลดลง ในทั้ง 2 ประเด็น ได้แก่

ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า เมื่อเทียบกับราคาค่าบริการและเทียบกับที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.4706	4.4118	0.0588
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.4706	4.4118	0.0588
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.4706	4.4118	0.0588
ความพึงพอใจภาพรวม	4.4534	4.4436	0.0098

■ แนวทางแก้ไข

-ปรับปรุงในบางกระบวนการที่ได้รับ feedback จากลูกค้า เช่น ออกผลตรวจวิเคราะห์ให้รวดเร็วมากขึ้น

■ ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี)

-จากการเก็บข้อมูลพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจเท่ากันทั้งด้านกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตามยังมีบางประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง เช่น เพิ่มความรวดเร็วในขั้นตอนของเอกสารและการจ่ายเงิน รวมทั้งการอัปเดตข้อมูลต่างๆในเว็บไซต์

■ แนวทางแก้ไข

-พิจารณาลดระยะเวลาในขั้นตอนของเอกสาร

-ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆของงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสีอย่างสม่ำเสมอ

ประเด็นข้อสังเกตใน 3 งานบริการที่คะแนนลดลง



■ กลุ่มพัฒนาธุรกิจนิเวศเดียว (ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ one stop service)

-จากการเก็บข้อมูลพบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามยังมีบางประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง ได้แก่

- 1) ระยะเวลาในงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีนานเกินไป
- 2) ผลตรวจวิเคราะห์งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออกยังมีความล่าช้า
- 3) อยากให้มีใบรับประกันสินค้าในงานบริการขายเครื่องสำรวจรังสี

■ แนวทางแก้ไข

-ปรับปรุงในบางกระบวนการที่ได้รับ feedback จากลูกค้า เช่น ออกผลตรวจวิเคราะห์ให้รวดเร็วมากขึ้น ใช้ระยะเวลาในการสอบเทียบเร็วขึ้น

-เพิ่มใบรับประกันสินค้าในงานบริการขายเครื่องสำรวจรังสี

ประเด็นข้อสังเกตใน 3 งานบริการที่คะแนนลดลง

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

9. สถานที่ที่ท่านเลือกใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สาขาองค์กร ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สาขาตึกจักร

10. บริการที่ท่านมาใช้ที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีอะไรบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย
- งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก บริการงานวิจัย
- บริการซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี บริการขายเครื่องสำรวจรังสี อื่นๆ โปรดระบุ.....

เนื่องจากในแบบสอบถามข้อที่ 10 จะเป็นการสอบถามงานบริการที่ผู้รับบริการเลือกใช้ในศูนย์ one stop service ซึ่งจากฐานข้อมูลที่ทำการศึกษาพบว่าผู้รับบริการ ใช้บริการในงานดังนี้

1. งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง
2. งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก
3. งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี
4. งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

■ ข้อสังเกต

-ในปีถัดไปควรแยกงานบริการของศท. ของจากศูนย์ one stop service และออกแบบสอบถามใหม่โดยใช้กระบวนการหลักของศูนย์ one stop service มาเป็นประเด็นในการสำรวจ



ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ สทน. สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น จึงควรดำเนินการในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) บทบาทที่สำคัญในงานบริการต่างๆ

สทน. มีบทบาทในหลายส่วนของห่วงโซ่การผลิต เริ่มตั้งแต่ ปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น การตรวจสอบโรงงาน หอกลั่นน้ำมันโดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์ กระบวนการทำงาน (Process) การบริการฉายรังสี เพื่อเพิ่มมูลค่า รักษาสภาพ ความปลอดภัย และผลผลิต (Output) การตรวจสอบกัมมันตภาพรังสี เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในอนาคต สทน.อาจปรับเปลี่ยนบทบาทในการบริการที่ภาคเอกชนสามารถทำได้แล้ว โดยอาจจะมีการทำความร่วมมือเป็นหน่วยงานเครือข่าย หรือหันไปเพิ่มบทบาทในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนมากขึ้น

3) พัฒนาศักยภาพด้านวิจัยพัฒนา และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีนิวเคลียร์

เพื่อตอบโจทย์ของการเป็นหน่วยงานชั้นนำด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในประเทศ สทน.ควรผลักดันการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยพัฒนา และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้การวิจัยพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ (Research and Development: R&D)

2) การ Transform Core Business Process ให้เป็น Digital

สทน. ควรเร่งปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ ให้มีความคล่องตัวลดขั้นตอนการทำงาน การใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการในระบบ dashboard เพื่อให้สามารถนำ big data ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) เพิ่มการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น

ควรเพิ่มศักยภาพในการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงบทบาทหน้าที่ และงานบริการต่างๆ ของ สทน. เป็นการสร้างการรับรู้ การยอมรับในสังคมเพิ่มมากขึ้น และควรเลือกช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น สื่อ social media

ขอขอบคุณ

