



# สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)



วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2563

# ประเด็นการนำเสนอ

1

หลักการและเหตุผล

2

วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

3

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

4

ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

# 1. หลักการและเหตุผล

เพื่อทราบผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทท. และนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปใช้เป็นผลความสำเร็จตามตัวชี้วัด มิติคุณภาพการให้บริการของ สำนักงาน ก.พ.ร.

เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุง พัฒนา หรือ แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

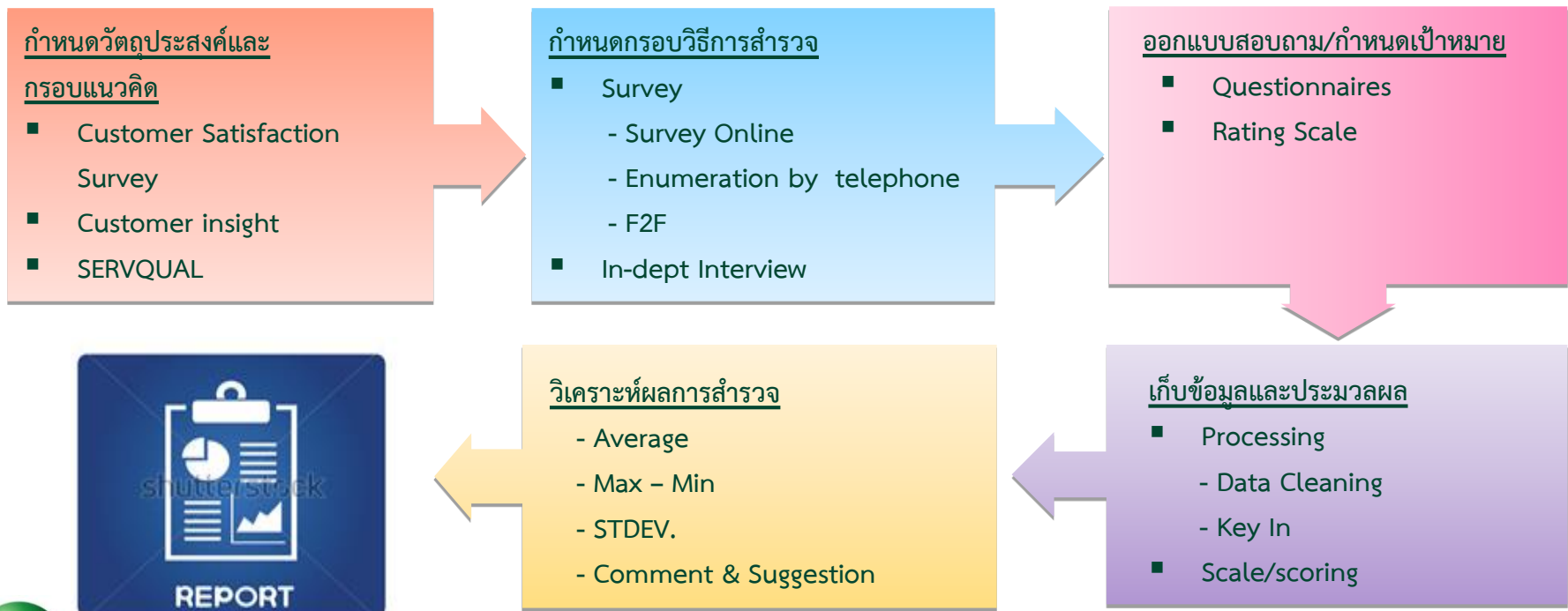
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ 2562  
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

## 2. วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

### ระเบียบวิธีวิจัย

- ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ที่ขอรับบริการในแต่ละศูนย์บริการของสถาบันฯ ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2561- วันที่ 31 มีนาคม 2562 ทั้งสิ้น 6 หน่วยงาน

กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทน.

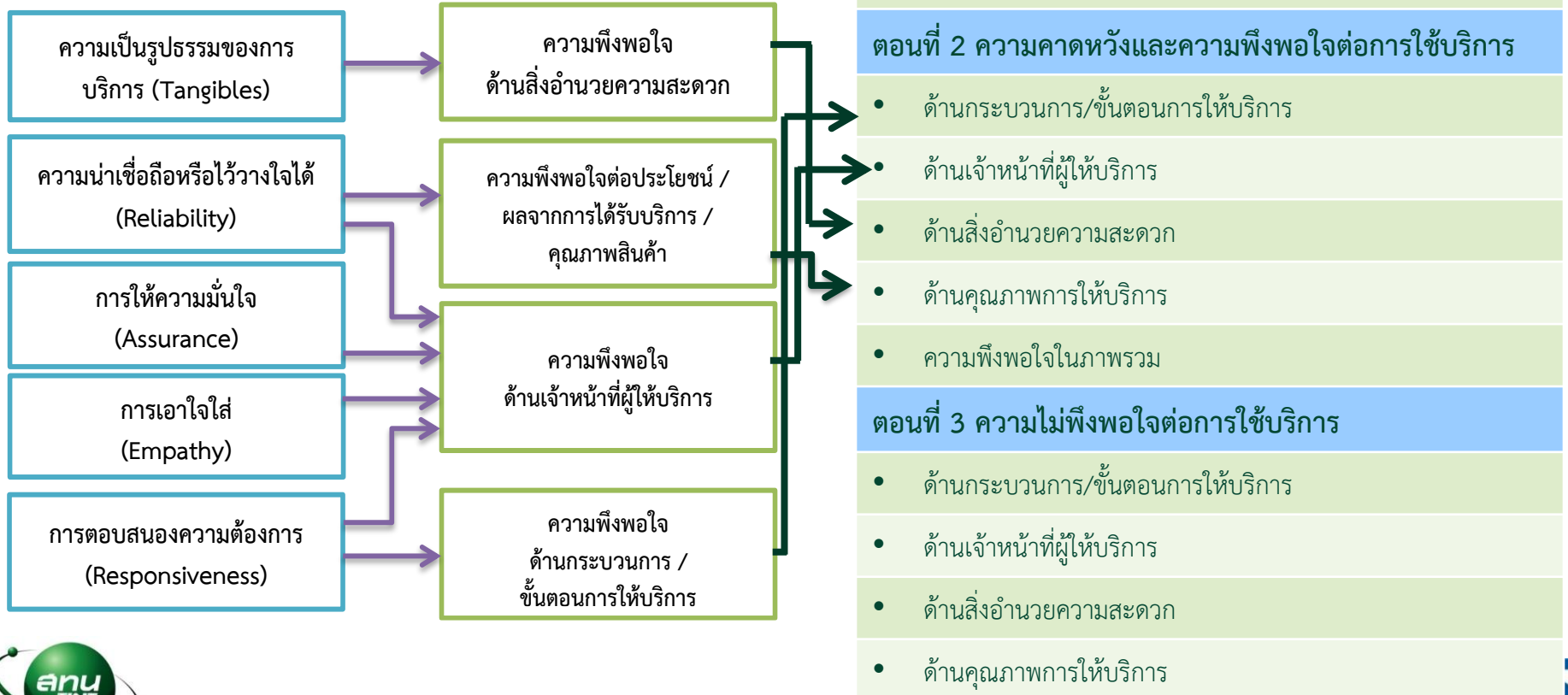


## 2. วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

### กรอบแนวคิดในการสำรวจความพึงพอใจ

เชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดของ SERVQUAL  
(Parasuman, Zeithaml & Berry , 1990)

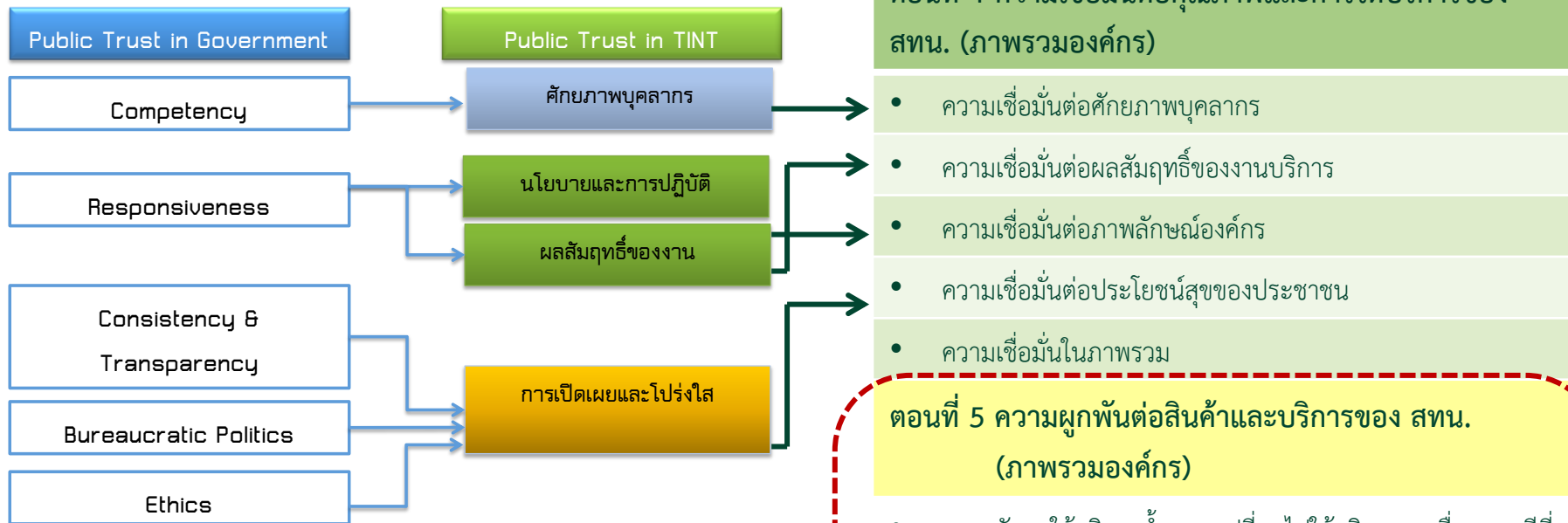
### ประเด็นคำถามแบบสำรวจความพึงพอใจ



## 2. วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

กรอบแนวคิดในการสำรวจความเชื่อมั่น  
เชื่อมโยงกับกรอบแนวคิด Public Trust In Government

ประเด็นคำถามแบบสำรวจความเชื่อมั่น



ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. (ภาพรวมองค์กร)

- ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร
- ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการ
- ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร
- ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน
- ความเชื่อมั่นในภาพรวม

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. (ภาพรวมองค์กร)

- การกลับมาใช้บริการซ้ำ, การเปลี่ยนไปใช้บริการรายอื่นๆ กรณีที่ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน, การนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก ฯลฯ

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- จุดเด่น/สิ่งที่ประทับใจ, สิ่งที่ต้องการให้เพิ่มเติม, ข้อเสนอแนะอื่นๆ ฯลฯ

ประเด็นคำถามเพิ่มเติม :  
ความผูกพันต่อองค์กร  
และคำถามปลายเปิด



## 2. วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

การประมวลผล  
ด้านความพึงพอใจ

ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก = [(คะแนนของงานบริการที่ 1 X % น้ำหนักของงานบริการที่ 1) + (คะแนนของงานบริการที่ 2 X % น้ำหนักของงานบริการที่ 2) + ... + (คะแนนของงานบริการที่ n X % น้ำหนักของงานบริการที่ n)]

❖ การวิเคราะห์

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
5	คาดหวังมากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด
4	คาดหวังมาก	พึงพอใจมาก
3	ค่อนข้างคาดหวัง	พึงพอใจ
2	คาดหวังน้อย	พึงพอใจน้อย
1	คาดหวังน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจเลย

❖ การแปลผล

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	คาดหวังมากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	คาดหวังมาก	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ค่อนข้างคาดหวัง	พึงพอใจ
1.81 – 2.60	คาดหวังน้อย	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	คาดหวังน้อยที่สุด	ไม่พึงพอใจเลย

## 2. วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

การประมวลผลด้านความเชื่อมั่น  
และด้านความผูกพันต่อสินค้า/บริการ

ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก = [(คะแนนของงานบริการที่ 1 X % น้ำหนักของงานบริการที่ 1) + (คะแนนของงานบริการที่ 2 X % น้ำหนักของงานบริการที่ 2) + ... + (คะแนนของงานบริการที่ n X % น้ำหนักของงานบริการที่ n)]

❖ การวิเคราะห์

ระดับความเชื่อมั่น	ระดับความผูกพัน	คะแนน
เชื่อมั่นมาก	มากที่สุด	5
เชื่อมั่น	มาก	4
เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น	ปานกลาง	3
ไม่เชื่อมั่น	น้อย	2
ไม่เชื่อมั่นมาก	น้อยที่สุด	1

❖ การแปลผล

คะแนน	ระดับความเชื่อมั่น	ระดับความผูกพัน
4.21 – 5.00	เชื่อมั่นมาก	ผูกพันมากที่สุด
3.41 – 4.20	เชื่อมั่น	ผูกพันมาก
2.61 – 3.40	เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น	ผูกพันปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เชื่อมั่น	ผูกพันน้อย
1.00 – 1.80	ไม่เชื่อมั่นมาก	ผูกพันน้อยที่สุด



### 3. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

37 ตัวอย่าง และ

Indept-Interview 2 ตัวอย่าง

ศูนย์ไอโซโทปรังสี

28 ตัวอย่าง และ

Indept-Interview 2 ตัวอย่าง

ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

494 ตัวอย่าง และ

Indept-Interview 9 ตัวอย่าง

ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้าน

เทคโนโลยีนิวเคลียร์ 43 ตัวอย่าง และ

Indept-Interview 2 ตัวอย่าง

ศูนย์ฉายรังสี

84 ตัวอย่าง และ

Indept-Interview 4 ตัวอย่าง

ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

64 ตัวอย่าง

Indept-Interview 2 ตัวอย่าง



จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น

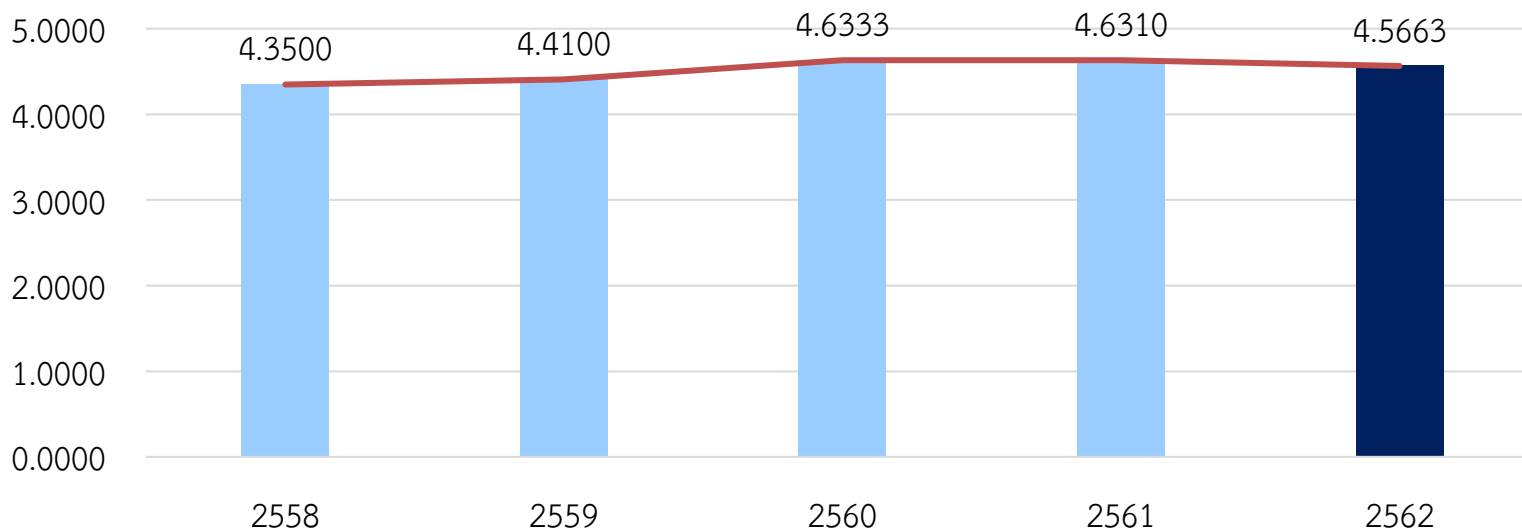
750 ตัวอย่าง

(จำนวนตัวอย่างที่ทดสอบแบบสอบถาม 1,710 ราย )

(จำนวนที่ระบุไว้ใน Proposal จำนวน 269 ตัวอย่าง)

### 3. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

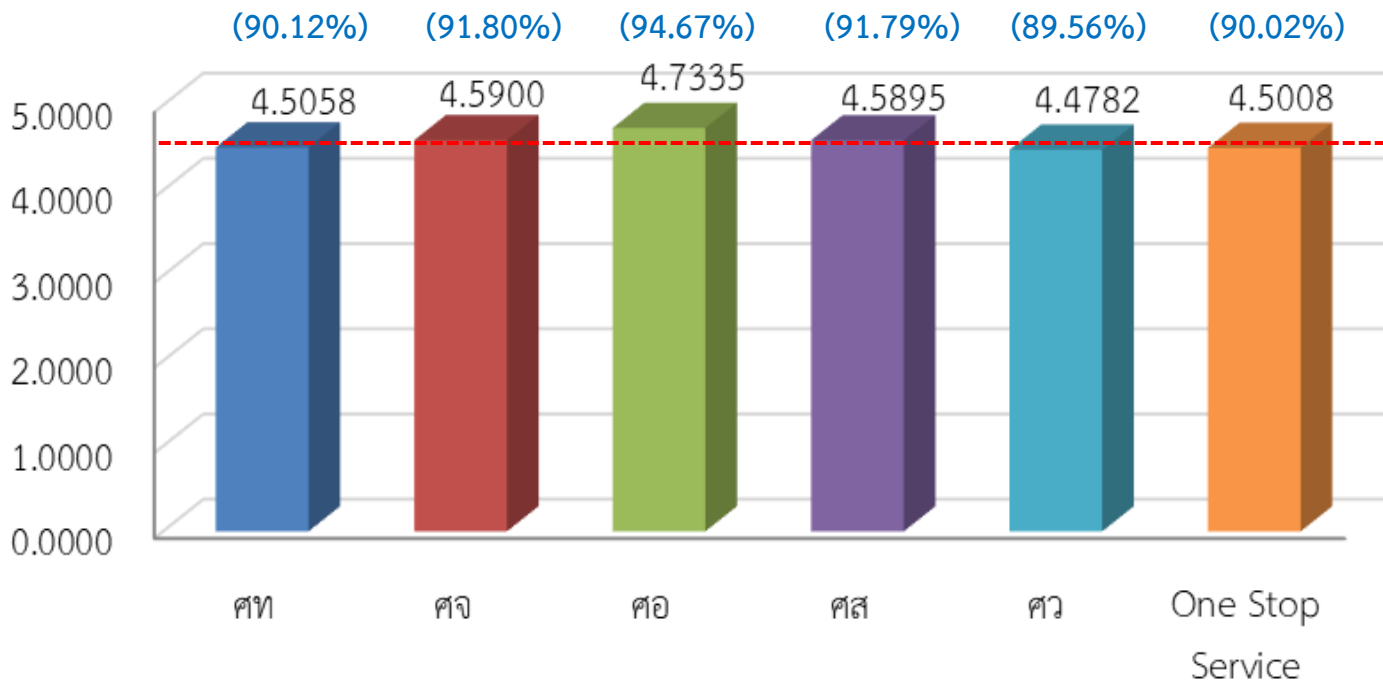
เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ 2558-2562



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

### 3. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ 2562



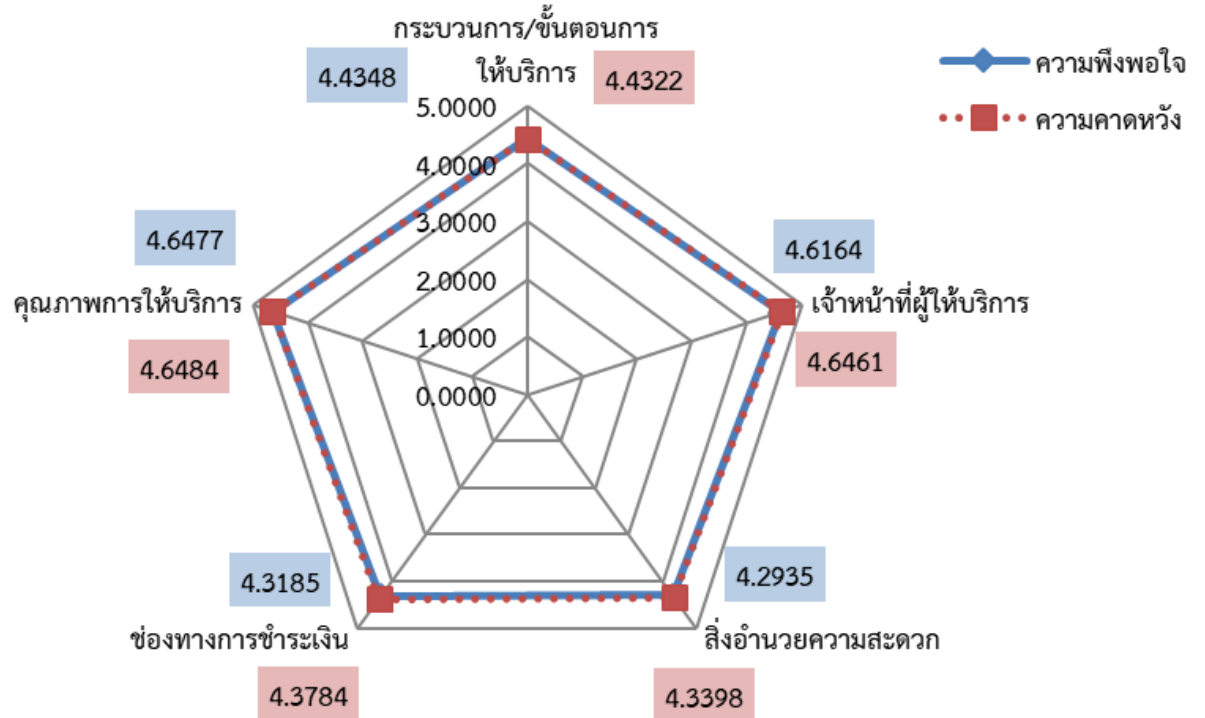
ค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ  
4.5663  
(91.33%)  
หมายถึง  
“มีระดับความ  
พึงพอใจมากที่สุด”



### 3. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

#### ประเด็นการพิจารณา

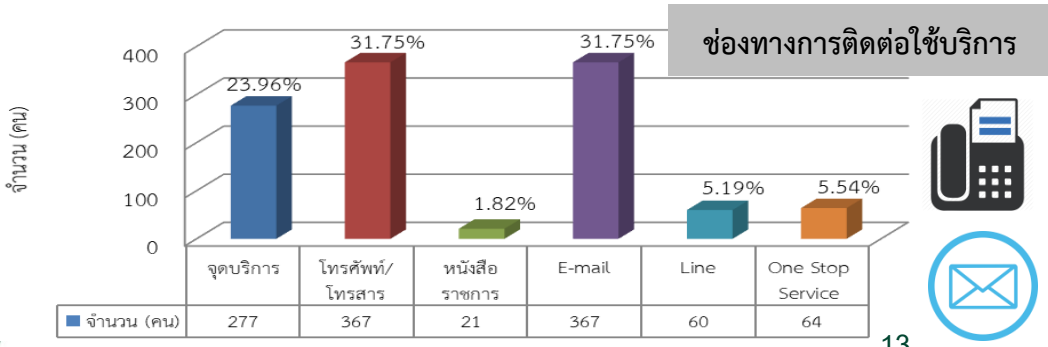
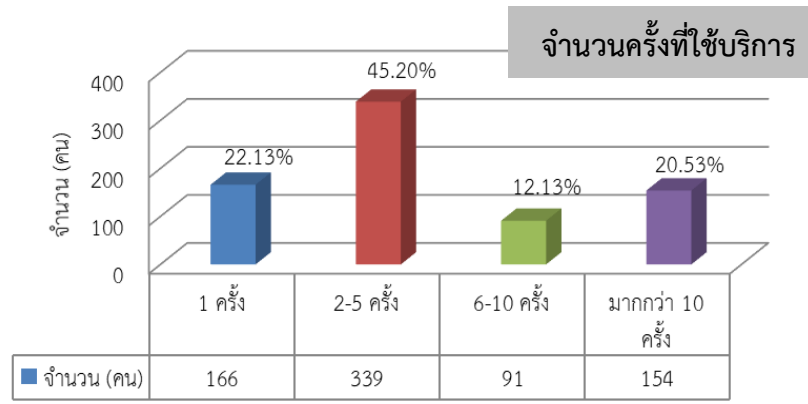
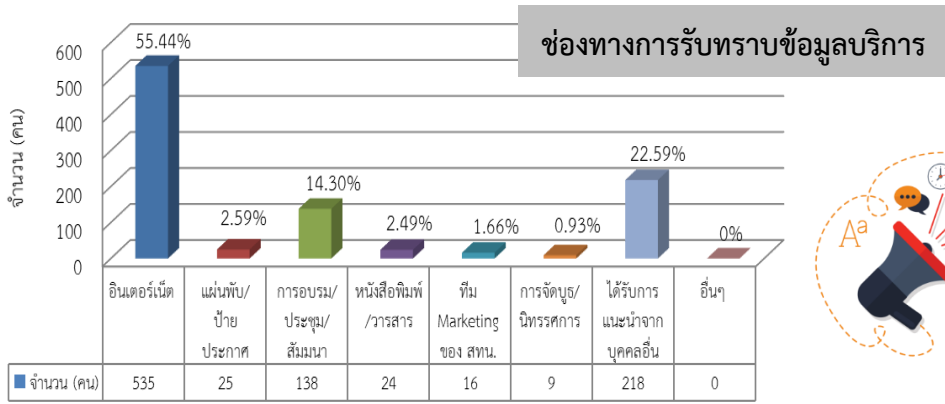
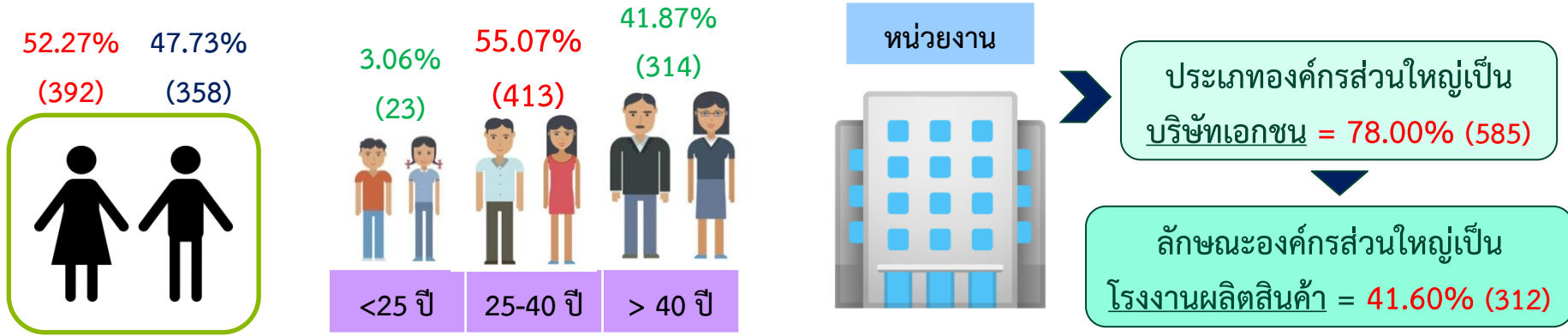
- ✓ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ✓ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ✓ สิ่งอำนวยความสะดวก
- ✓ ช่องทางการชำระเงิน
- ✓ คุณภาพการให้บริการ



	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	คุณภาพ การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทาง การชำระเงิน
ความคาดหวัง	4.4322	4.6461	4.6484	4.3398	4.3784
ความพึงพอใจ	4.4348	4.6164	4.6477	4.2935	4.3185

# 3. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : ภาพรวมของ สทน.



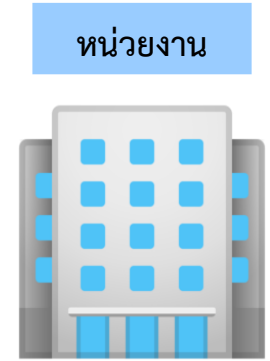
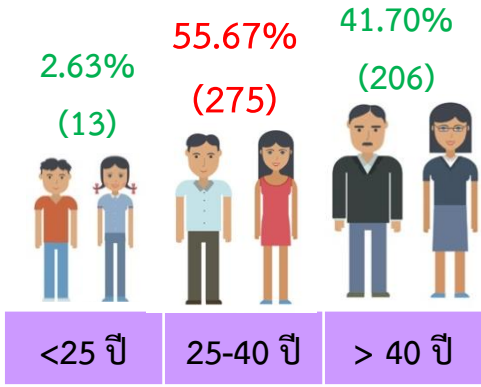
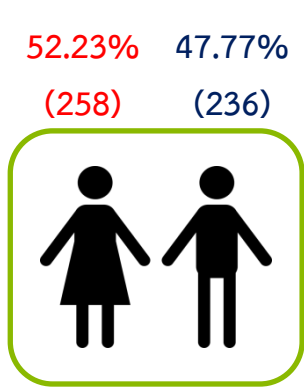
### 3. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

สรุปผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจจำแนก  
ตามศูนย์บริการ

- 1 • ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (ศท.)
- 2 • ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (ศจ.)
- 3 • ศูนย์ไอโซโทปรังสี (ศอ.)
- 4 • ศูนย์ฉายรังสี (ศส.)
- 5 • ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (ศว.)
- 6 • ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

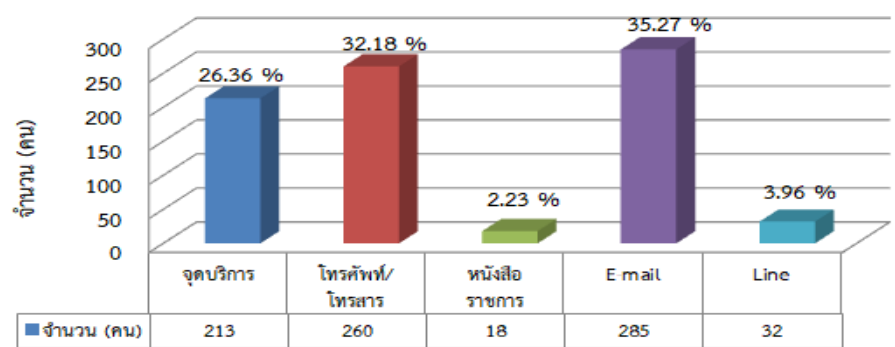
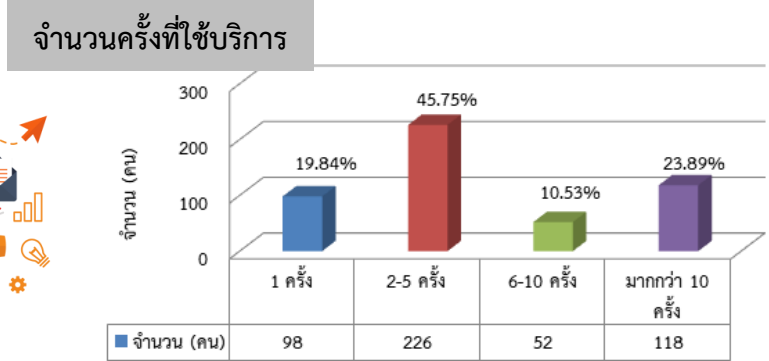
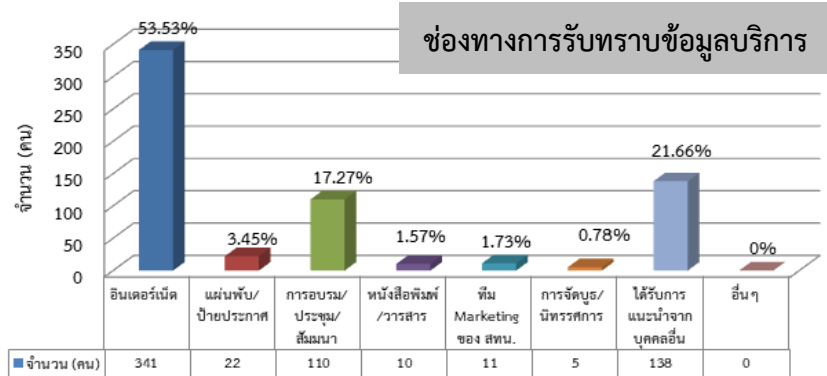
# 3. สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

## ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.1 ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (ศท.)



ประเภทองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
บริษัทเอกชน = 84.62% (418)

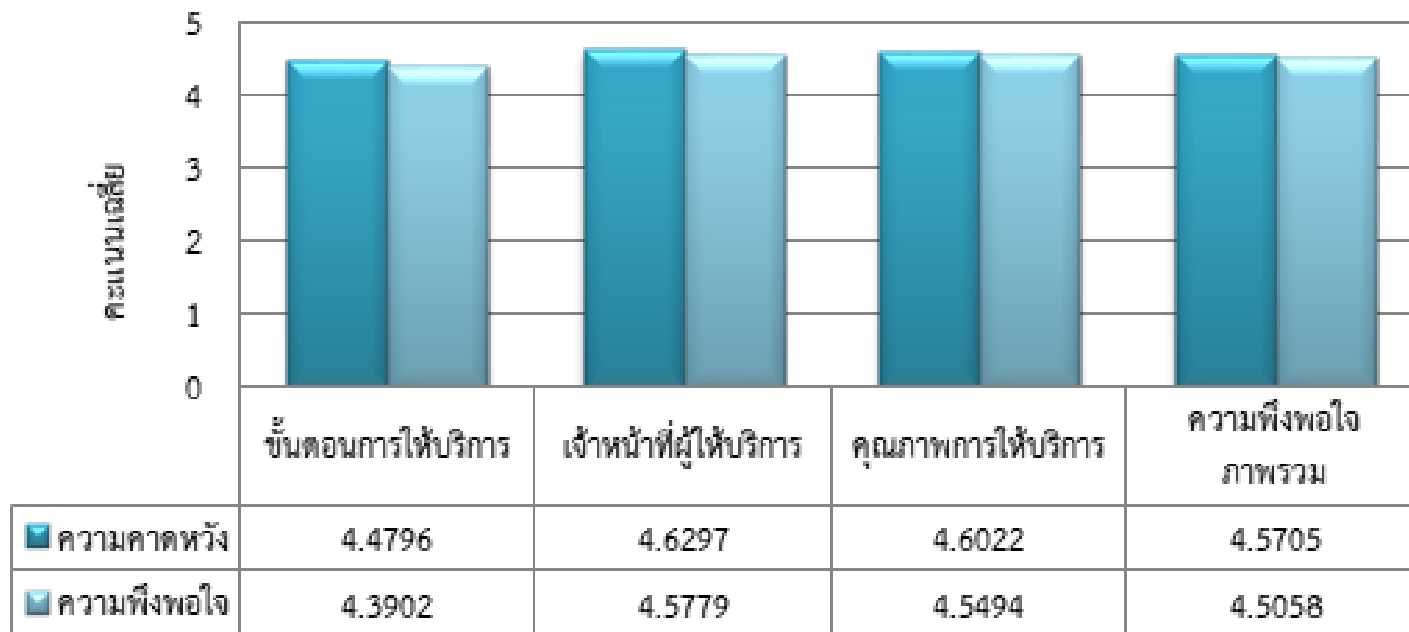
ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
โรงงานผลิตสินค้า = 45.55% (225)



### 3.1 ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (ศท.)

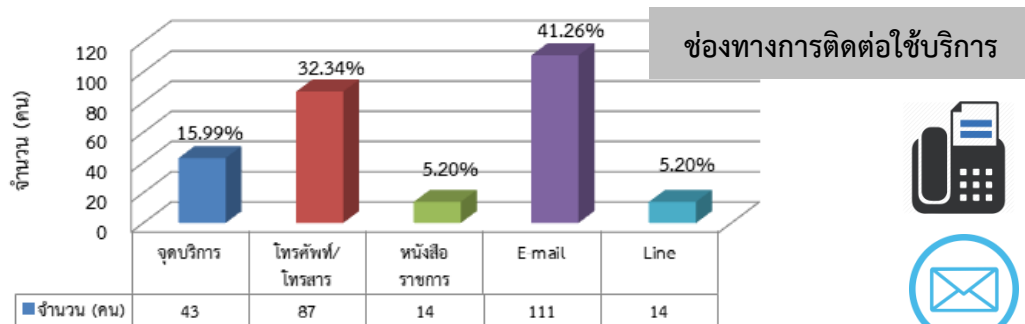
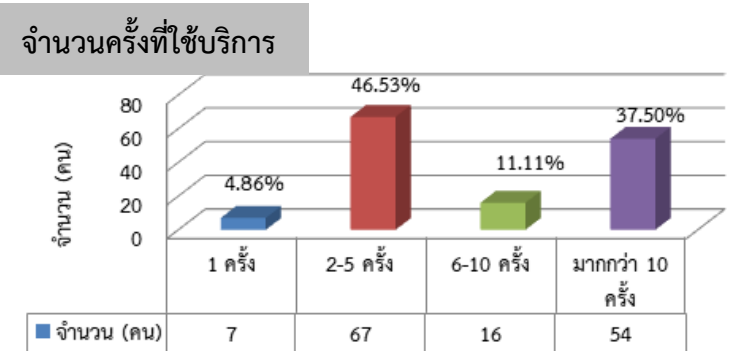
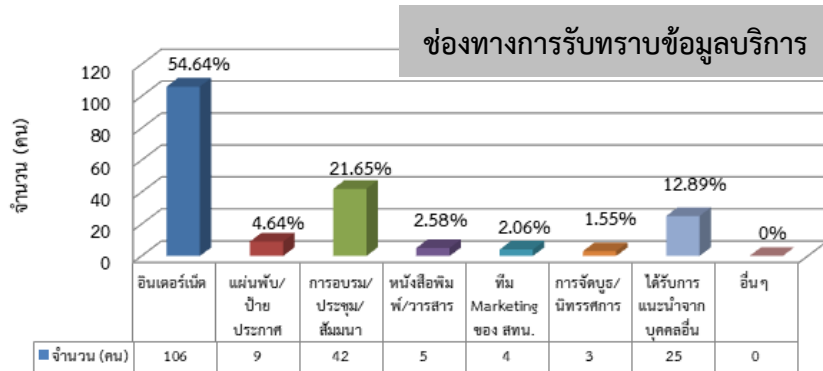
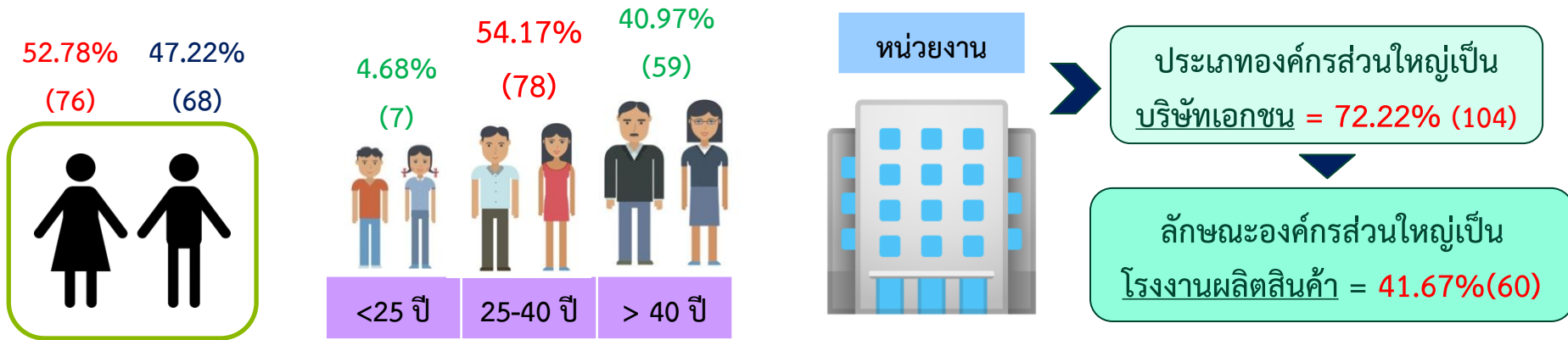
ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

ระดับความพึงพอใจภาพรวม  
อยู่ที่ 4.5058 คะแนน



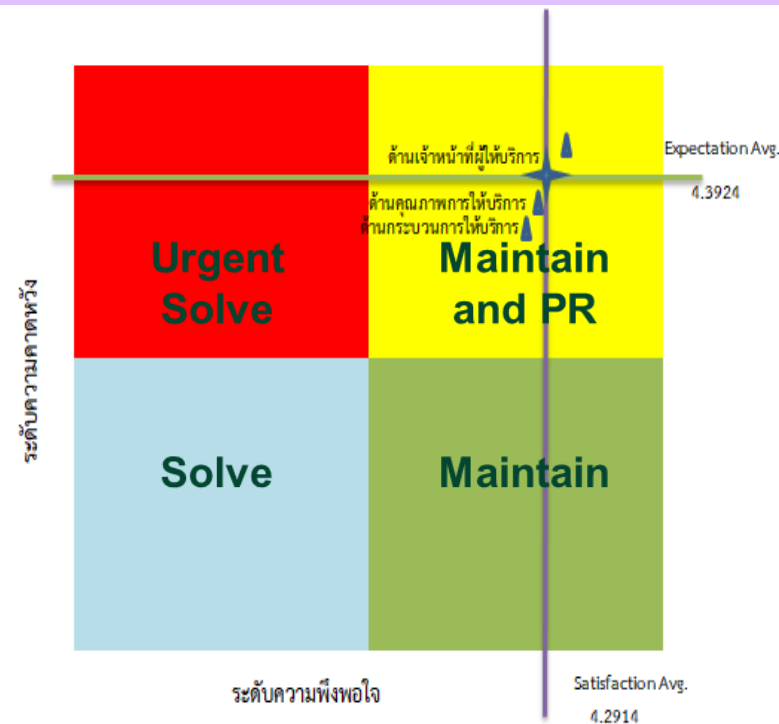
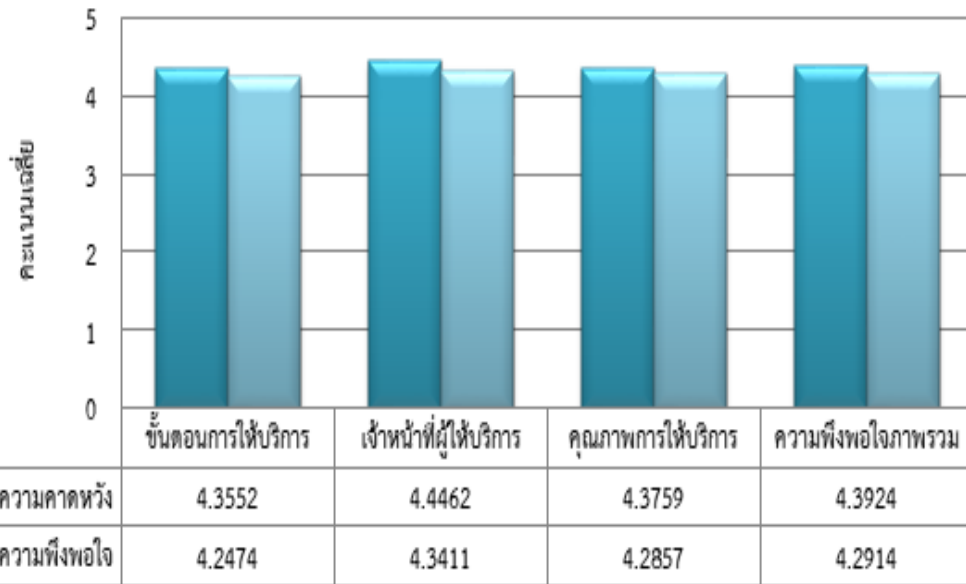


# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.1.1 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)



### 3.1.1 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.2914 คะแนน

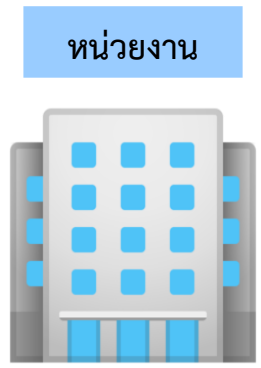
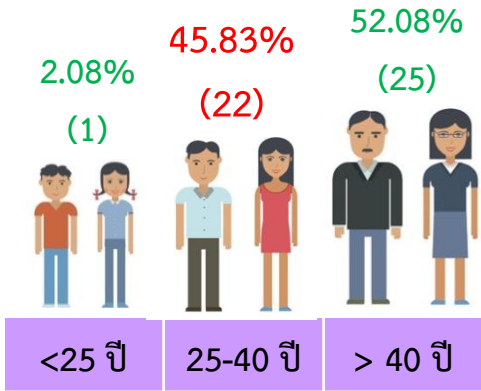


#### ข้อเสนอแนะ

- **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**
  - ควรเพิ่มบริการรับส่งตัวอย่าง/เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
  - เพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบผลการวิเคราะห์ เช่น การ download ผลผ่าน Application ก่อนได้
- **ด้านอื่นๆ**
  - ควรเพิ่มเติมหลักสูตรอบรมให้มากขึ้น เช่น การฝึกอบรมความรู้เรื่องรังสีและความก้าวหน้าในการใช้รังสีในประเทศ การขอครอบครองเครื่องรังสี ความปลอดภัยในการใช้ หรือการอบรมสัมมนาให้ความรู้สำหรับประชาชน นักเรียนทั่วไป เป็นต้น
  - ควรเพิ่มการโฆษณา การประชาสัมพันธ์งานบริการ และอัปเดตข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ บนเว็บไซต์ของ สทน.

# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.1.2 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

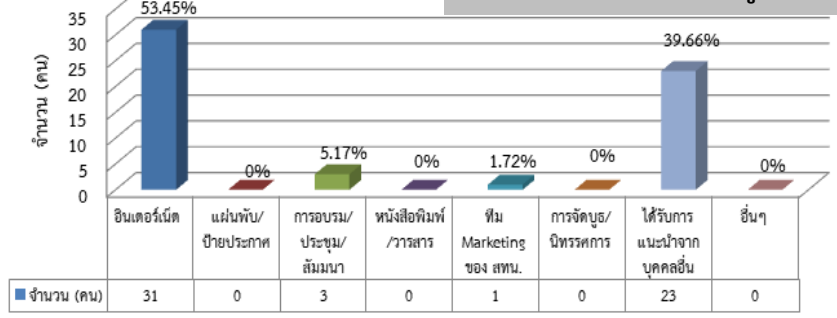
37.50% (18)      62.50% (30)



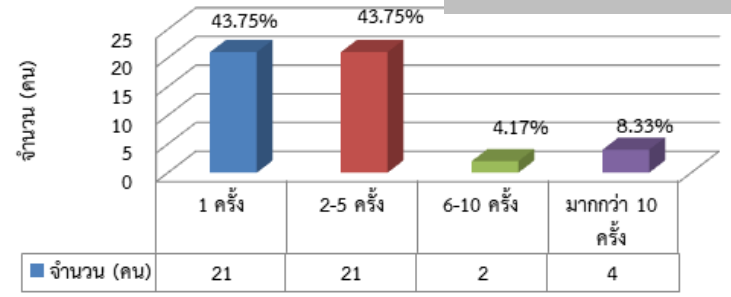
ประเภทองค์กรทั้งหมดเป็น  
**บริษัทเอกชน = 81.25% (39)**

ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
**โรงงานผลิตสินค้า = 43.75% (21)**

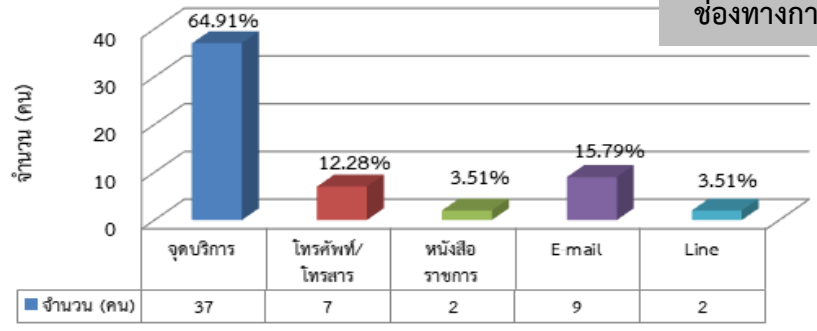
## ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการ



## จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

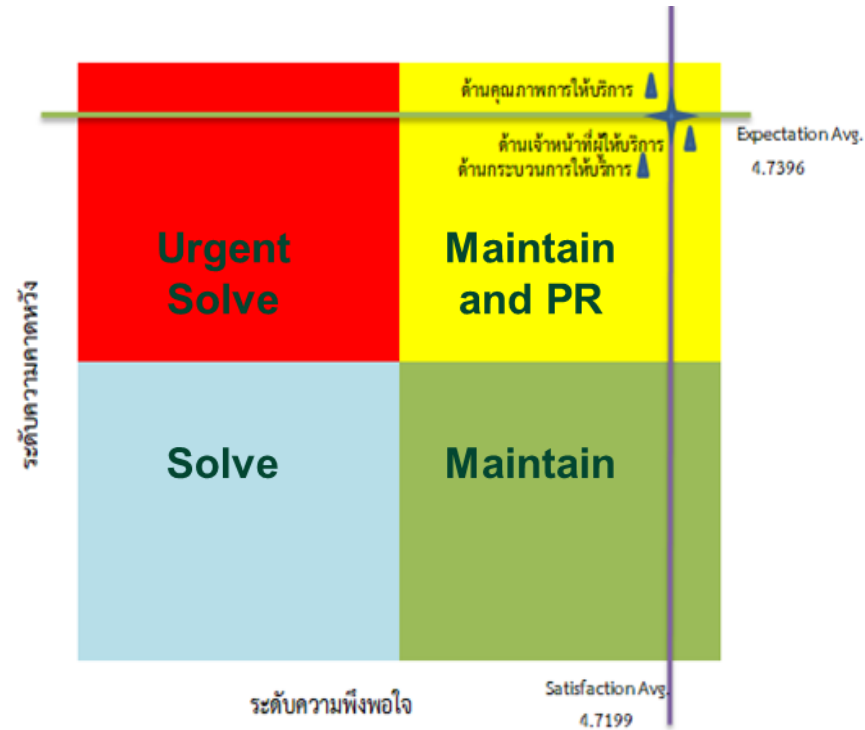
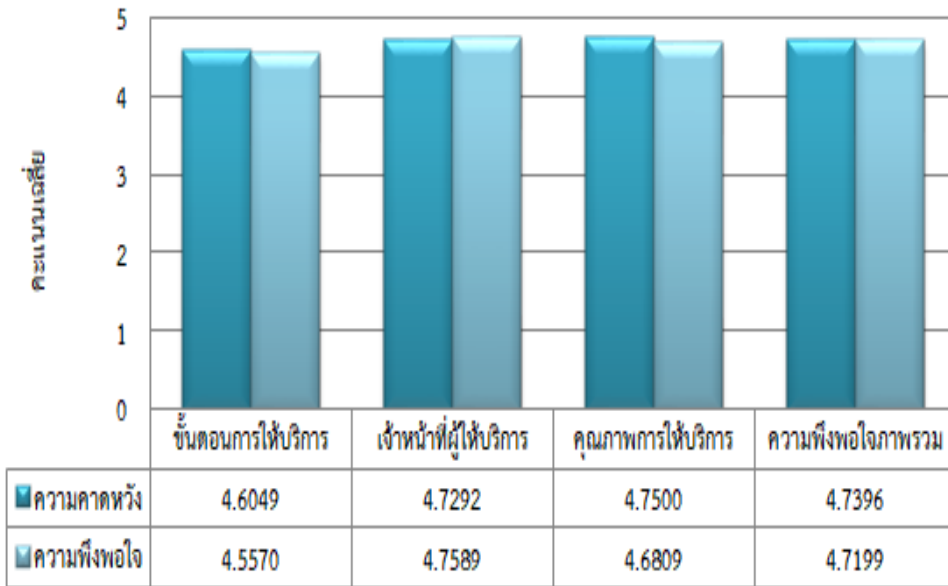


## ช่องทางการติดต่อใช้บริการ



### 3.1.2 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.7199 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะ

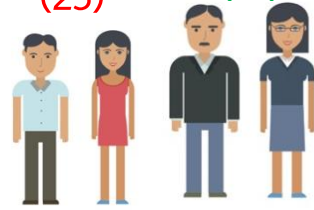
- **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**
  - ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบออนไลน์
  - เพิ่มความรวดเร็ว และเพิ่มรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ให้ชัดเจนเพิ่มขึ้น เช่น มีธาตุอะไรบ้าง และ ผล regression มีค่าเท่าไร เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำผลไปใช้ต่อได้อย่างสมบูรณ์
- **ด้านอื่นๆ**
  - เพิ่มความหลากหลายในการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง เช่น การตรวจวิเคราะห์ปุ๋ย แร่ธาตุในปุ๋ย ค่าธาตุอาหารอาหารอย่างอื่น เป็นต้น

# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.1.3 งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

75.56% (34)    24.44% (11)



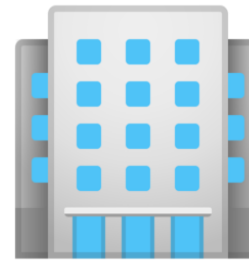
55.56% (25)    44.44% (20)



25-40 ปี

> 40 ปี

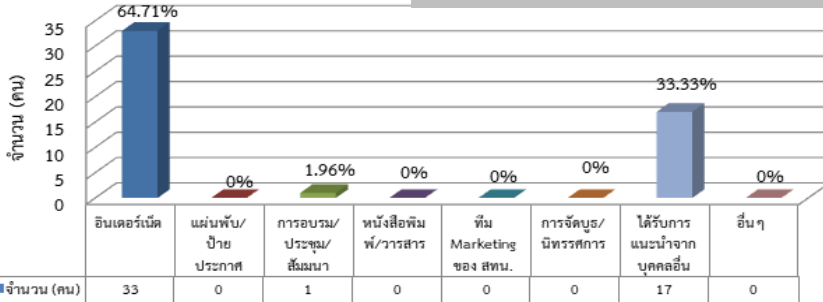
หน่วยงาน



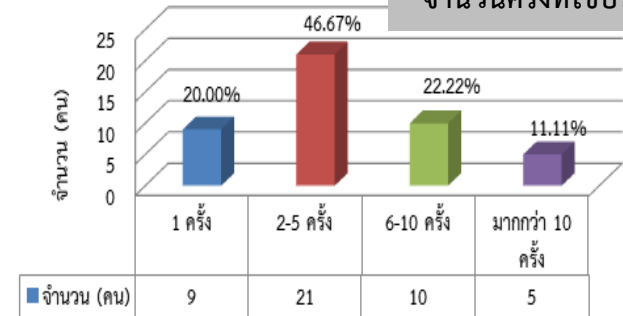
ประเภทองค์กรทั้งหมดเป็น  
บริษัทเอกชน = 100% (45)

ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น ธุรกิจ  
นำเข้า - ส่งออก = 42.22% (19)

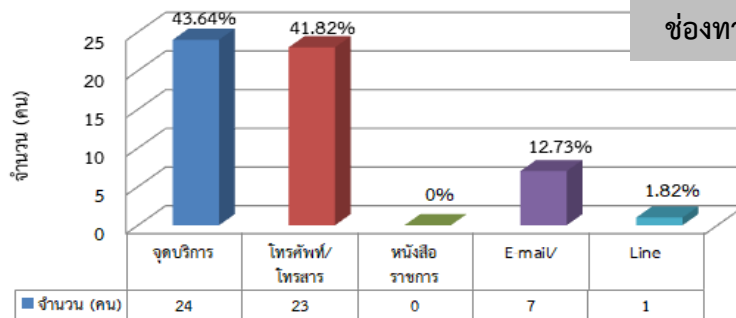
## ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการ



## จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

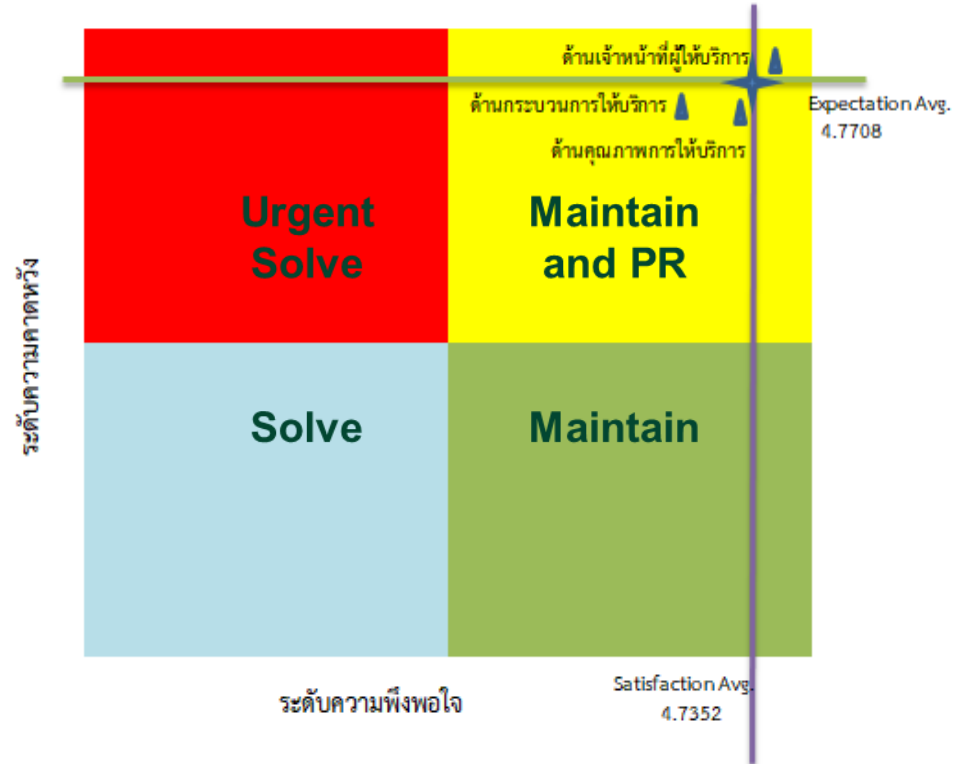
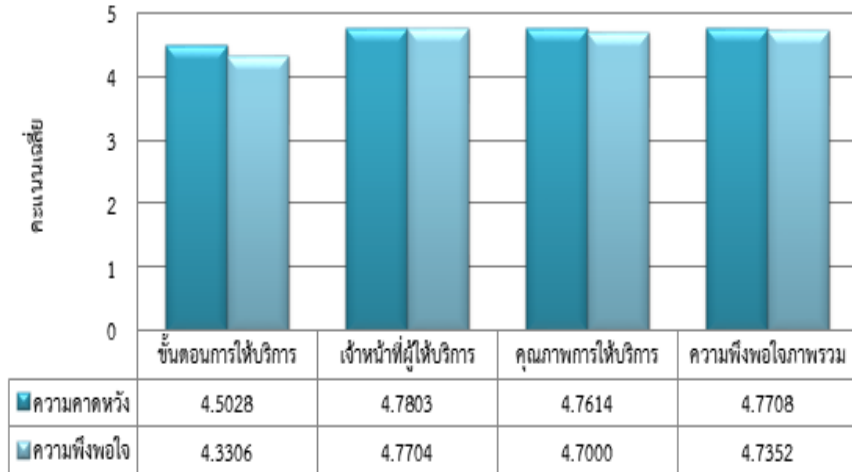


## ช่องทางการติดต่อใช้บริการ



### 3.1.3 งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

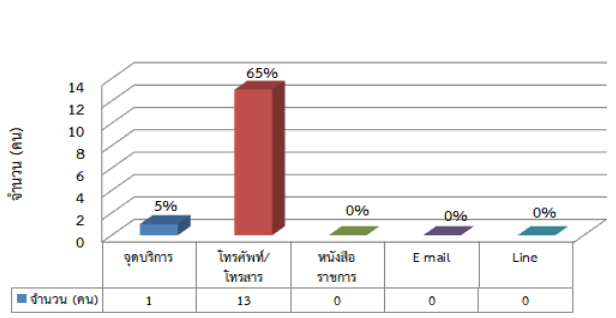
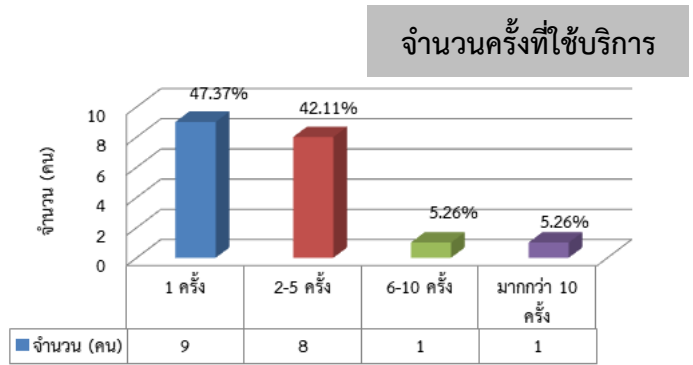
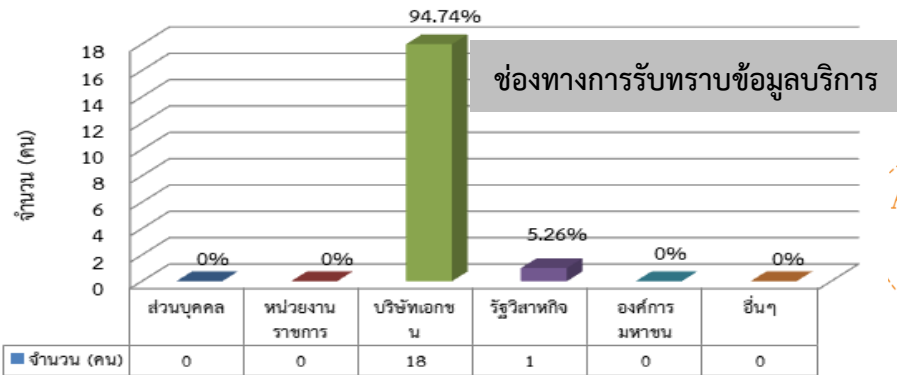
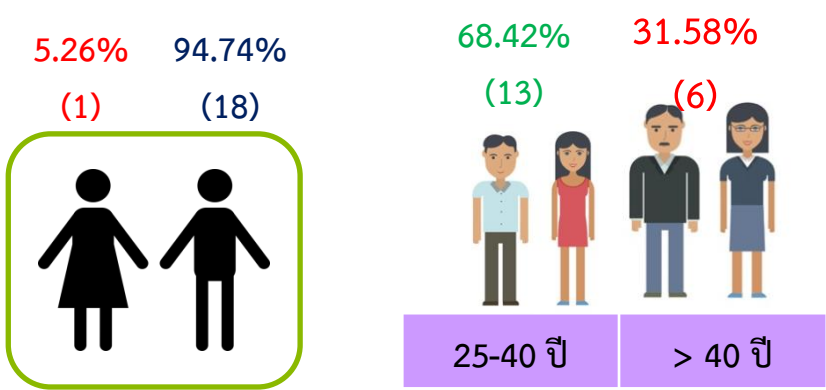
ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.7352 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะ

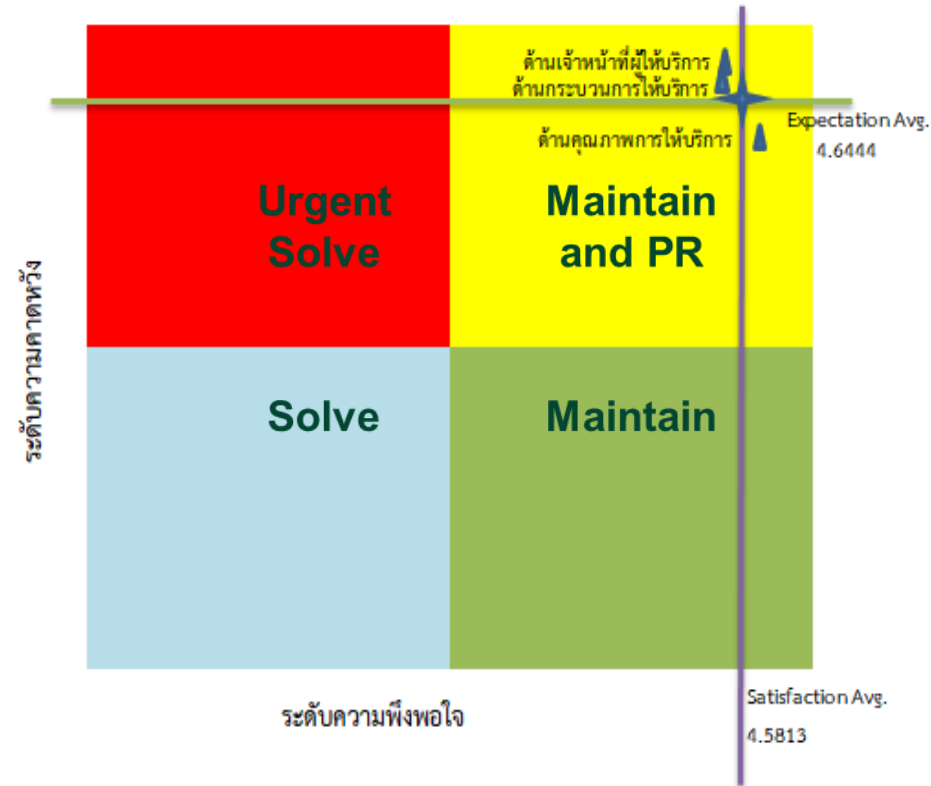
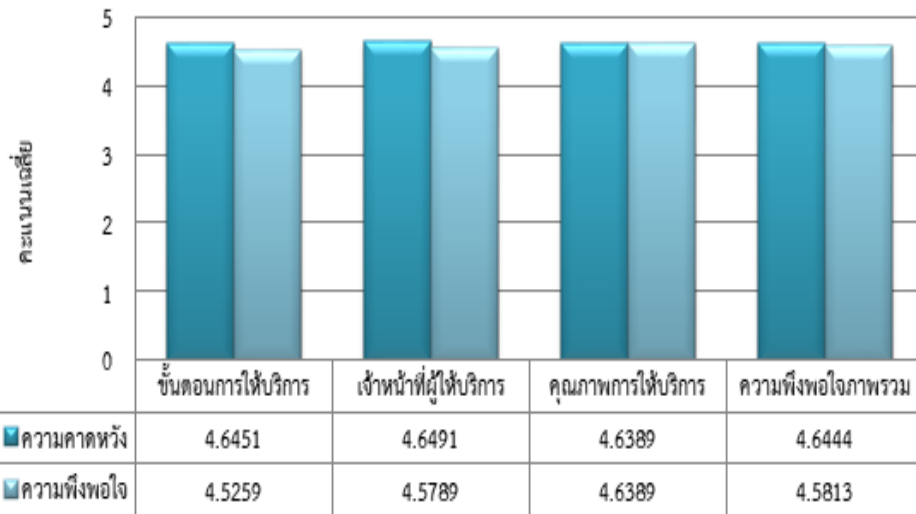
- **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**
  - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการการแจ้งผลและการอภิปรายงานผลตรวจวิเคราะห์
  - ควรเพิ่มเติมบริการในเรื่องการส่งเอกสารรับรองผ่านทางออนไลน์ได้ (ผลใบ Certificate) หรือการ Approve online ได้ (เนื่องจากต้องมีผู้เซ็นรับรองทำให้ต้องรอดำเนินการ)
  - ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อ เช่น เพิ่มคู่สาย ฯลฯ เนื่องจากเบอร์โทรติดต่อยาก
- **ด้านอื่นๆ**
  - ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย

# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.1.4 งานวิเคราะห์หอกลับด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์



### 3.1.4 งานวิเคราะห์หอกลับด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5813 คะแนน

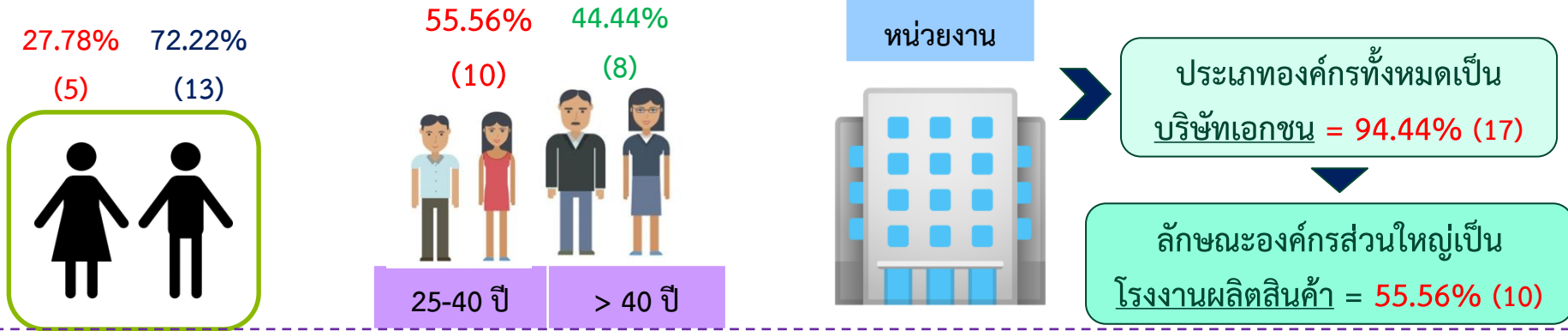


ข้อเสนอแนะ

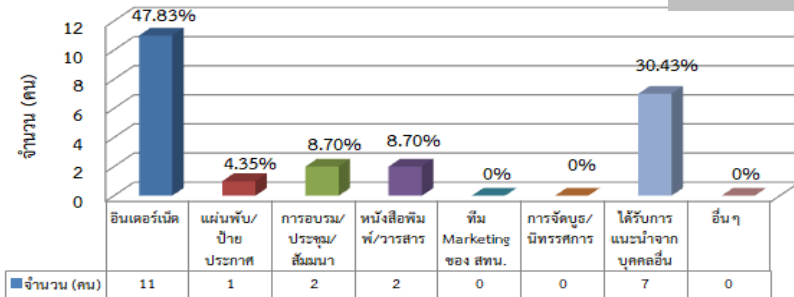
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  - ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อ เช่น เพิ่มคู่มือ ฯลฯ เนื่องจากเบอร์โทรติดต่อยาก



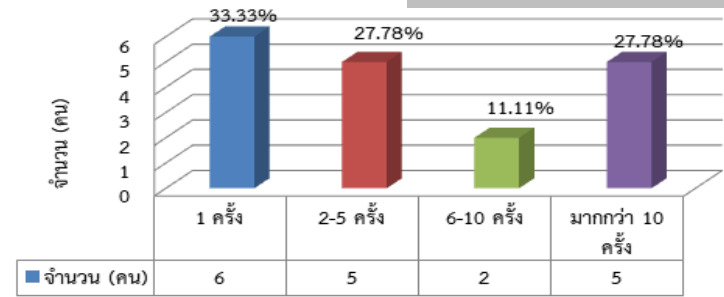
# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.1.5 งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย



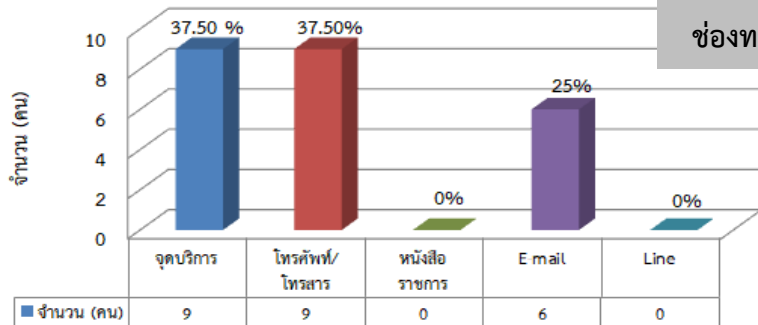
## ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการ



## จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

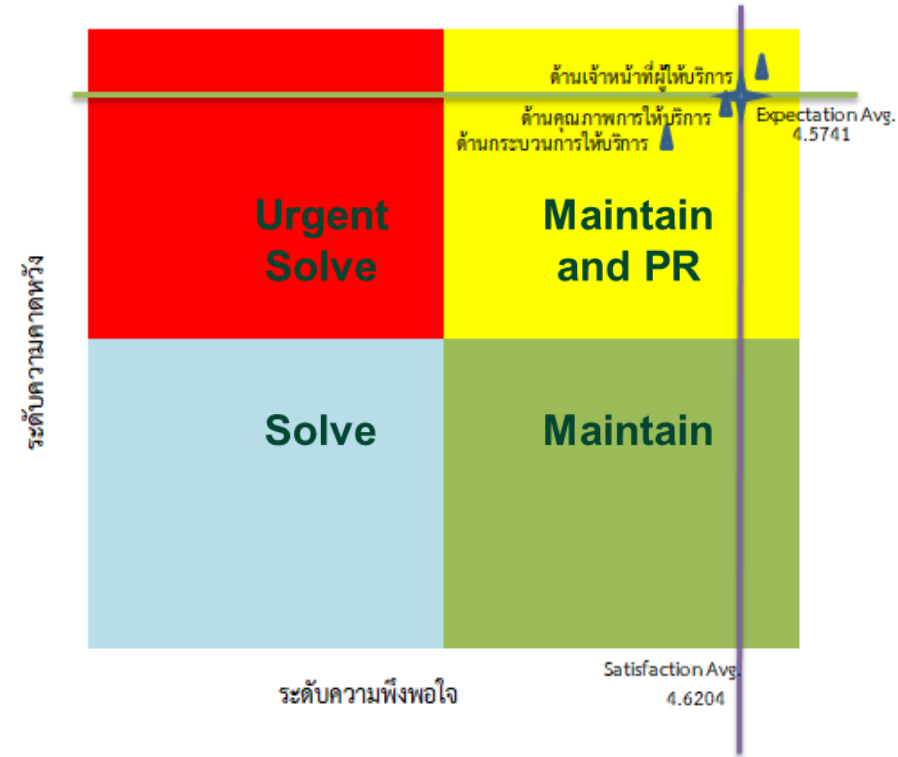
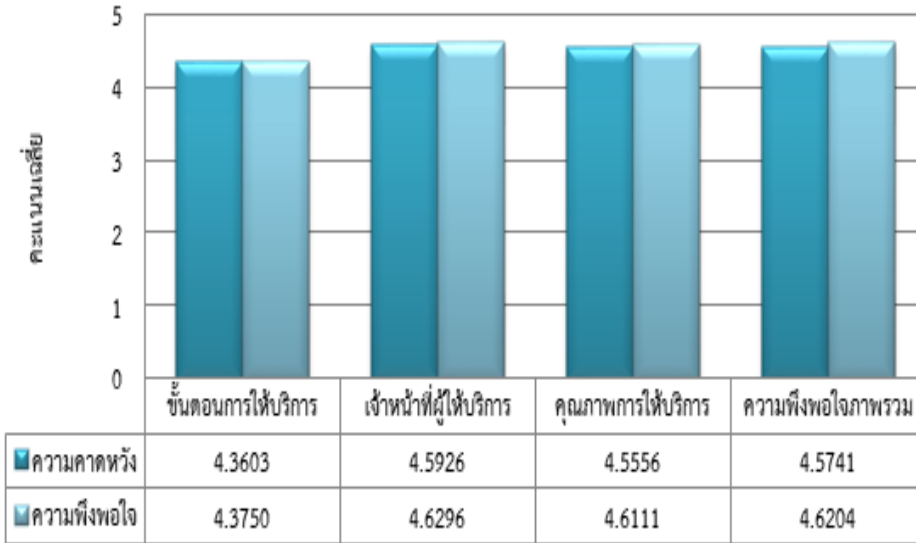


## ช่องทางการติดต่อใช้บริการ



### 3.1.5 งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

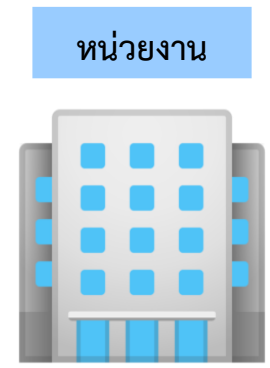
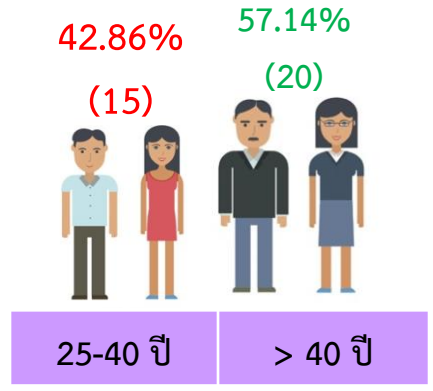
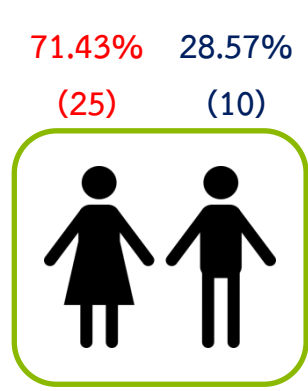
ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.6204 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะ

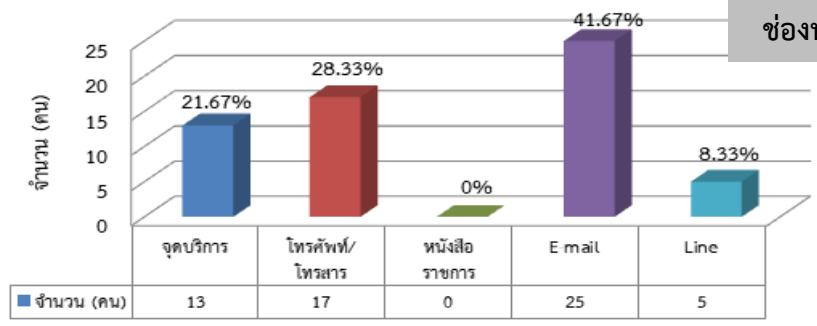
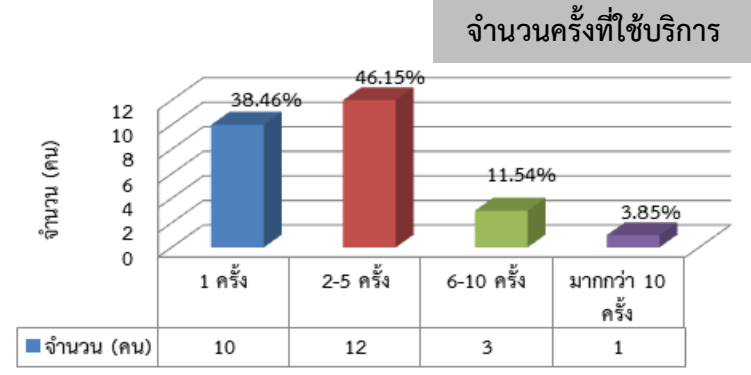
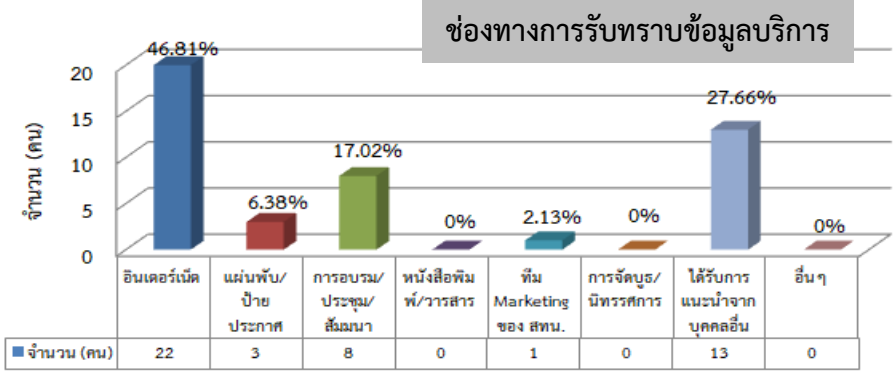
- ด้านอื่นๆ
  - ควรมีการประชาสัมพันธ์งานบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ในวงกว้างมากขึ้น เข้าถึงได้ง่าย

❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.1.6 งานตรวจวัดรังสีที่ห้องบรรจุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี



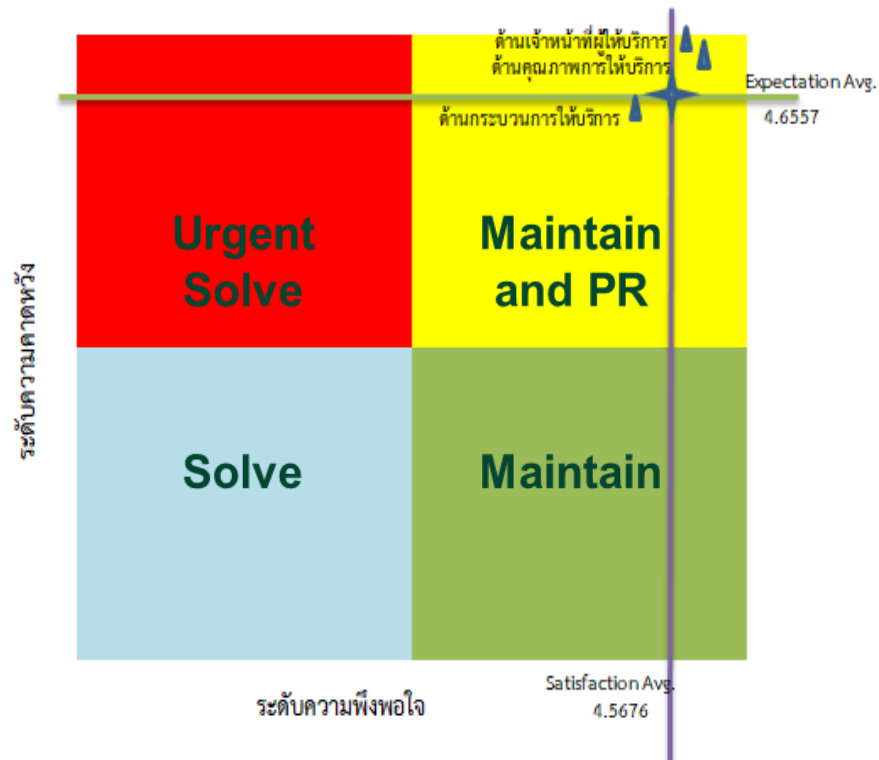
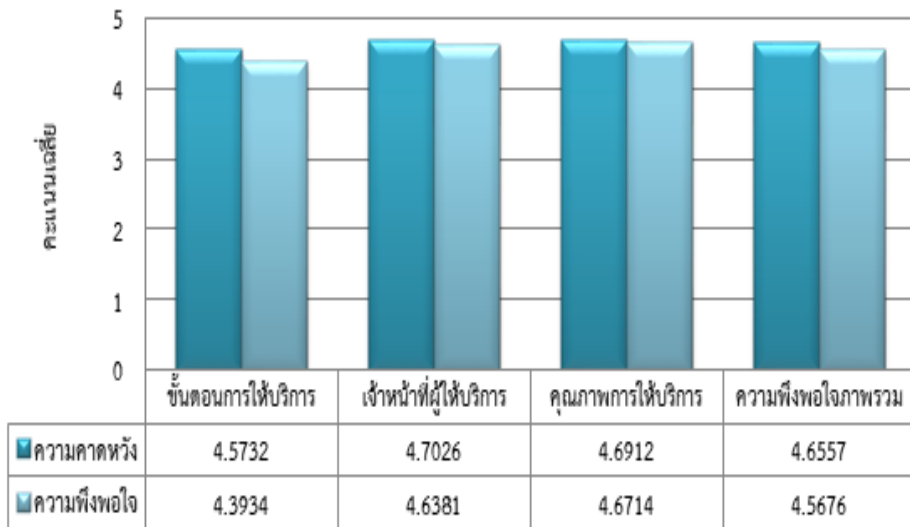
ประเภทองค์กรส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน = 100% (35)

ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็นอื่นๆ เช่น ปีโตรเคมี โรงงานตรวจสอบวัสดุ สินค้าและบริการ โรงงานไฟฟ้า = 42.86% (15)



### 3.1.6 งานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุแก๊สมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5676 คะแนน



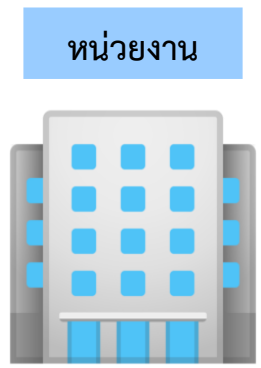
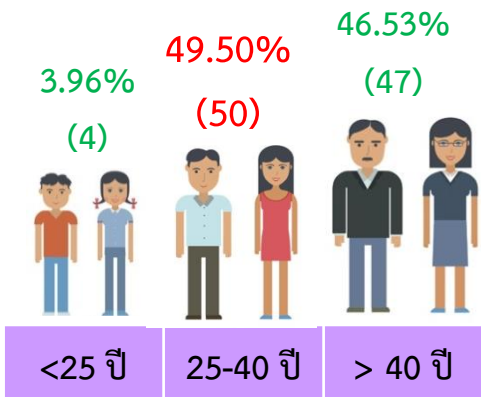
#### ข้อเสนอแนะ

##### ■ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานหรือจำนวนคู่สายโทรศัพท์ เนื่องจากบางครั้งผู้รับบริการโทรศัพท์ไปไม่ค่อยติด สายไม่ว่าง
- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกผลการวิเคราะห์ เพื่อให้ผู้รับบริการนำไปใช้งานต่อได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

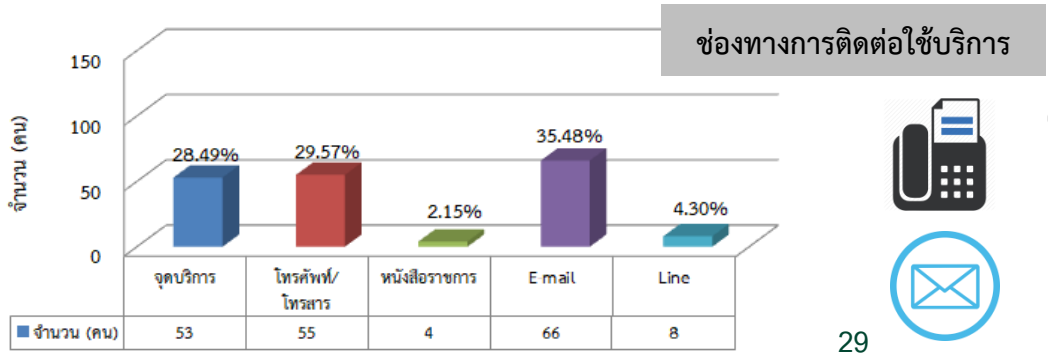
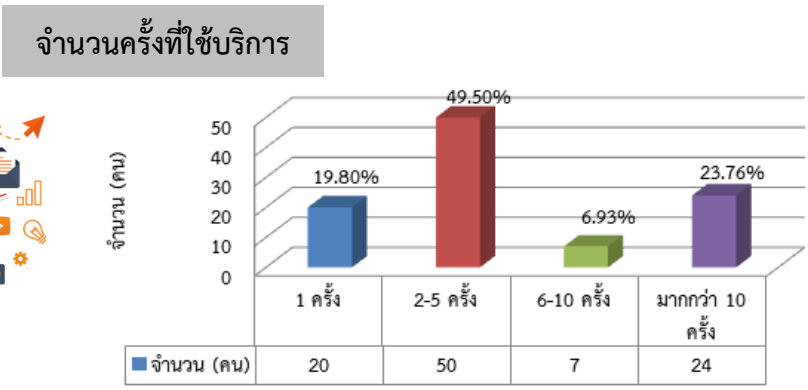
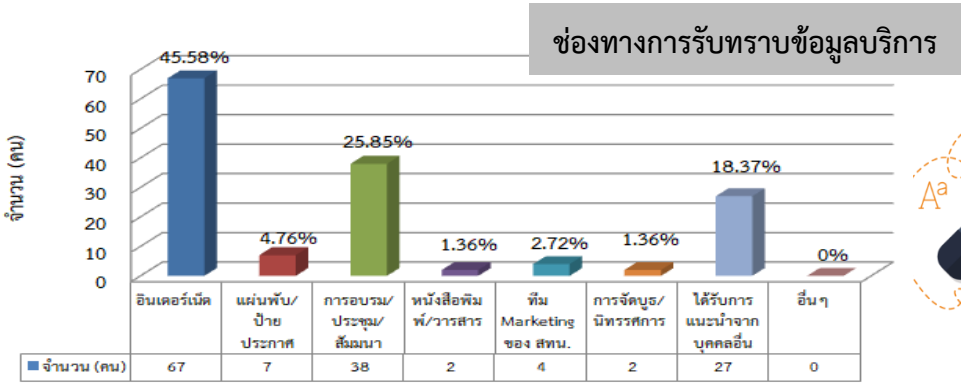
# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.1.7 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

44.55% (45)    55.45% (56)



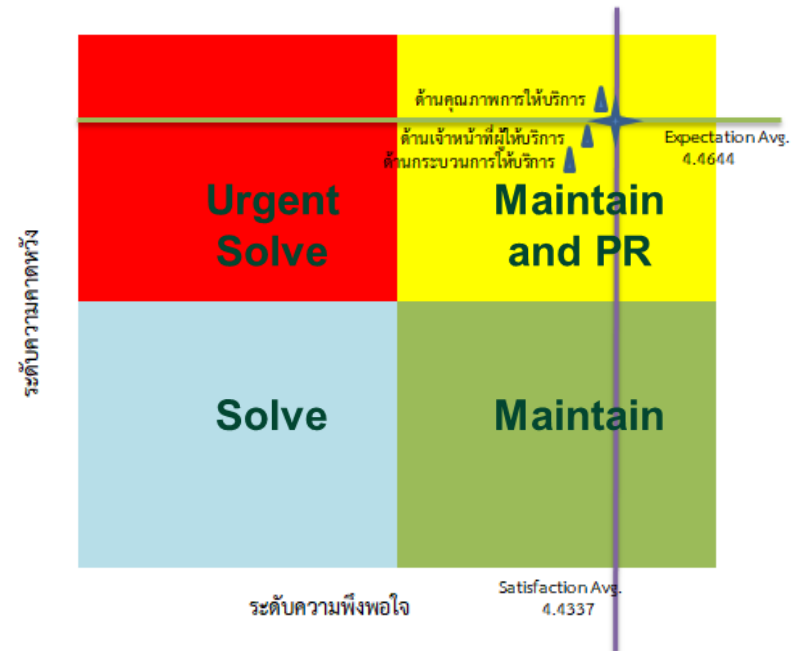
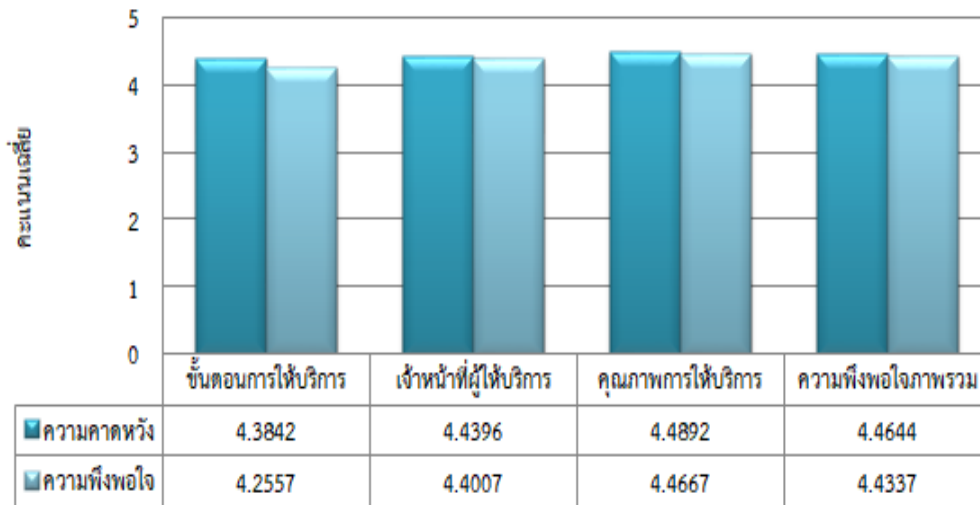
ประเภทองค์กรส่วนใหญ่เป็น บริษัทเอกชน = 84.16% (85)

ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น โรงงานผลิตสินค้า = 46.53% (47)



### 3.1.7 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

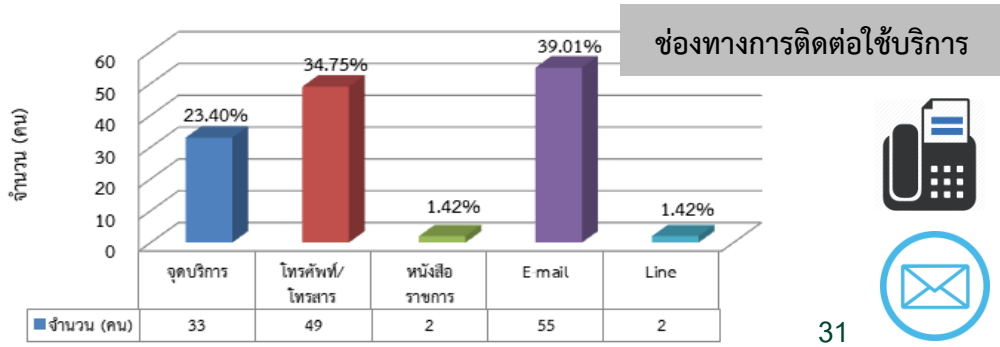
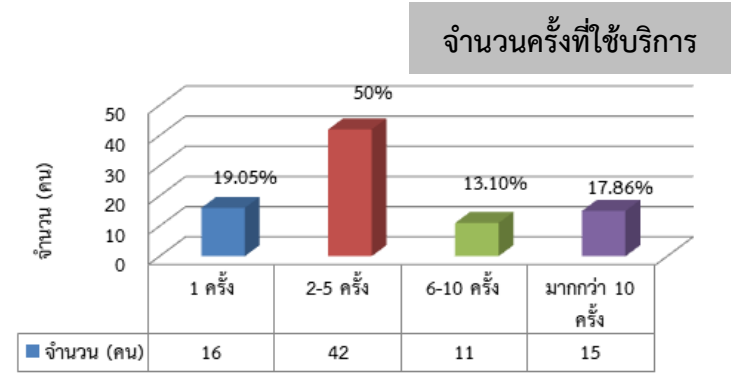
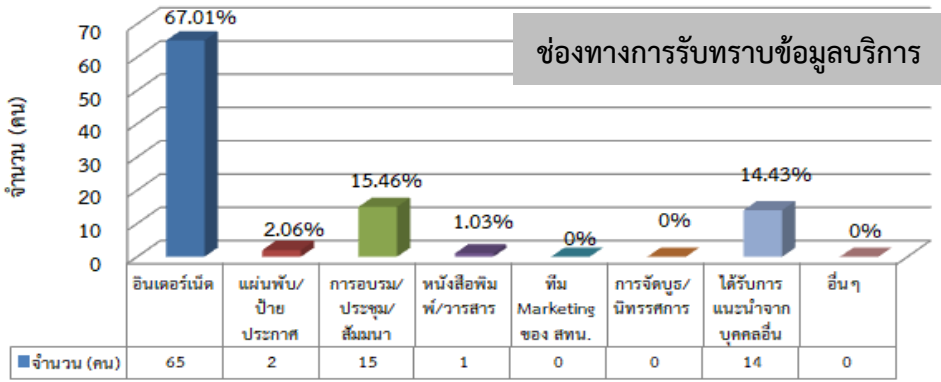
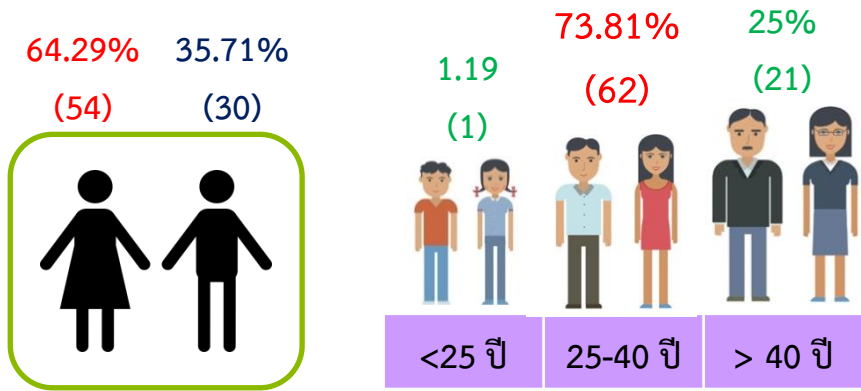
ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.4337 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะ

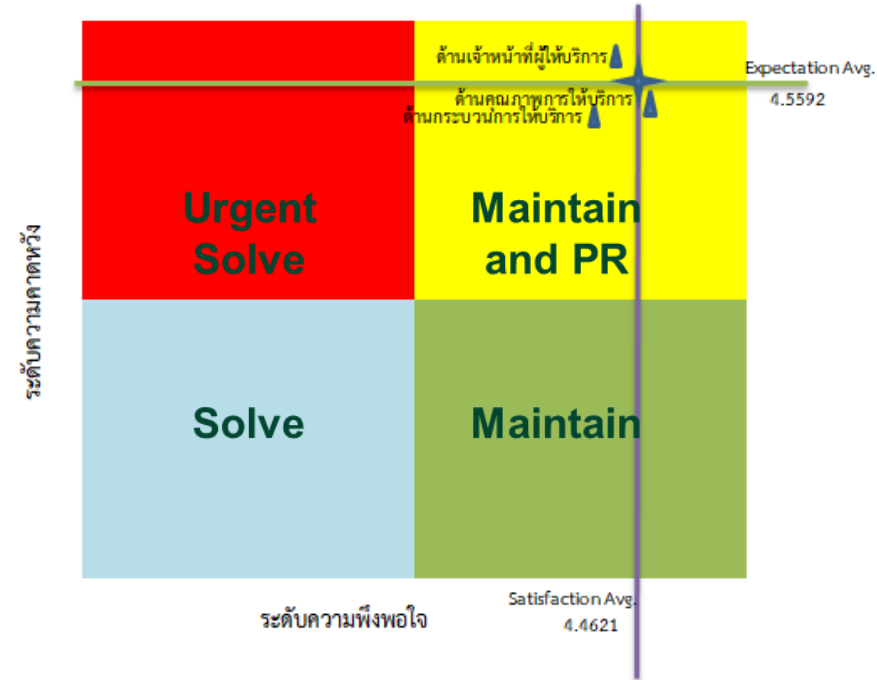
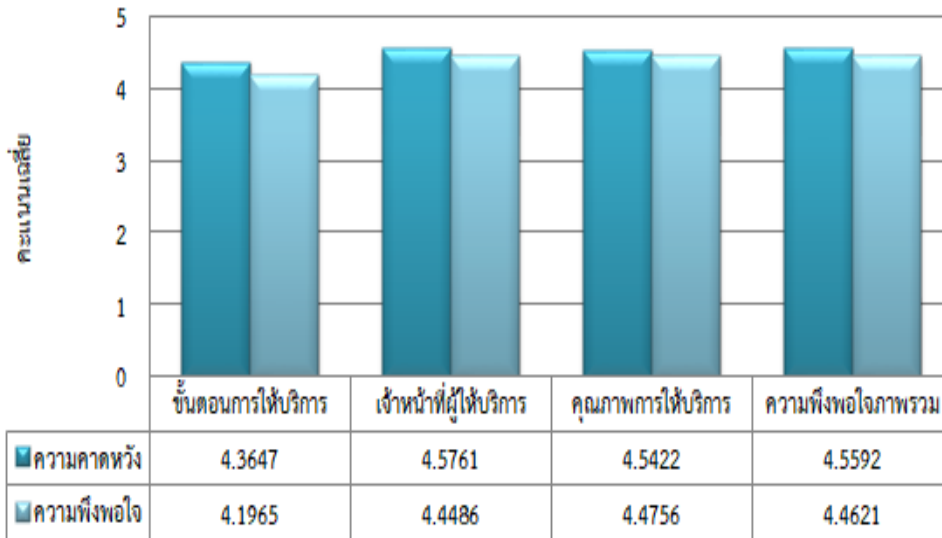
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  - ควรเพิ่มบริการรับ-ส่งเครื่องให้ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สะดวกมารับ
- ด้านอื่นๆ
  - ควรกระจายจุดให้บริการรับ-ส่งตัวอย่างไปยังส่วนภูมิภาคมากขึ้น
  - ควรนำระบบ Digitalization เข้ามาใช้ให้มากขึ้น เช่น การจัดทำ Application สำหรับการจองเข้ารับบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น
  - ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานบริการเพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถรับรู้ข่าวสารได้ทางอีเมลหรือทางไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบได้ทันที

# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.1.8 งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี



### 3.1.8 งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.4621 คะแนน



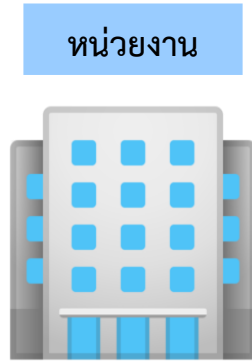
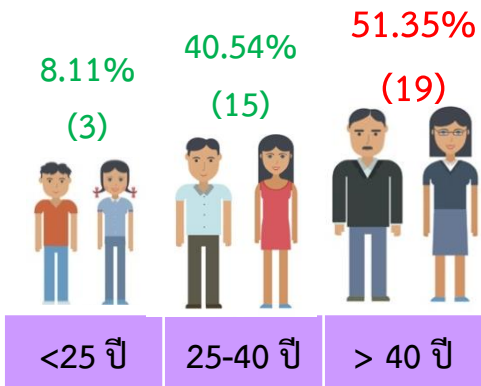
#### ข้อเสนอแนะ

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ หรือแจ้งผลการตรวจวิเคราะห์ผ่านทางอีเมล (e-mail) ก่อน กรณีที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องทราบผลอย่างเร่งด่วน
  - เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูล ช่องทางการติดต่อ เช่น เพิ่มจำนวนคู่มือ หรือการแจ้งข้อมูลผ่านทางอีเมล สื่อ Social media ต่างๆ เป็นต้น



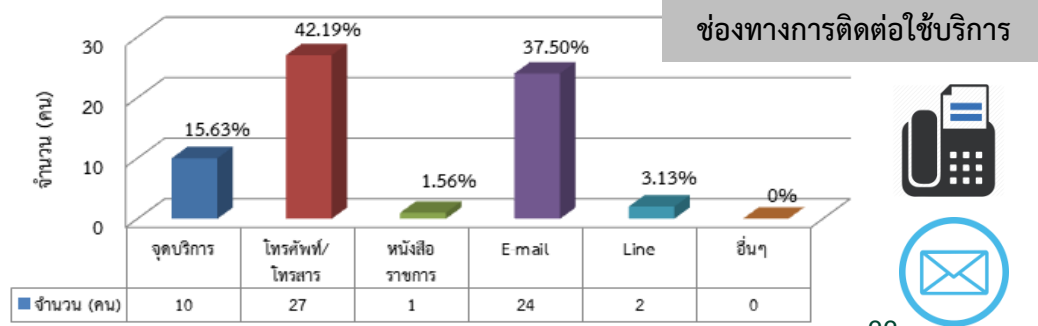
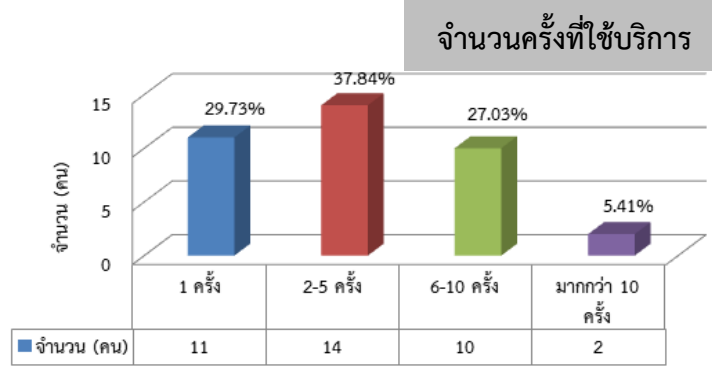
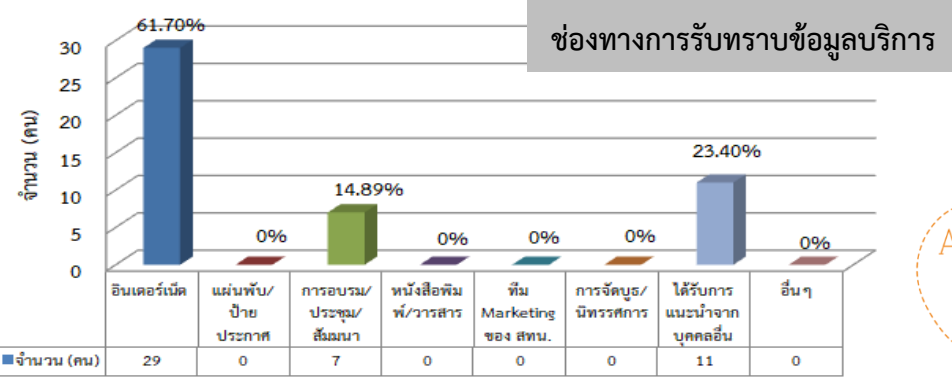
# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.2 ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (ศจ.)

43.24% (16) 56.76% (21)



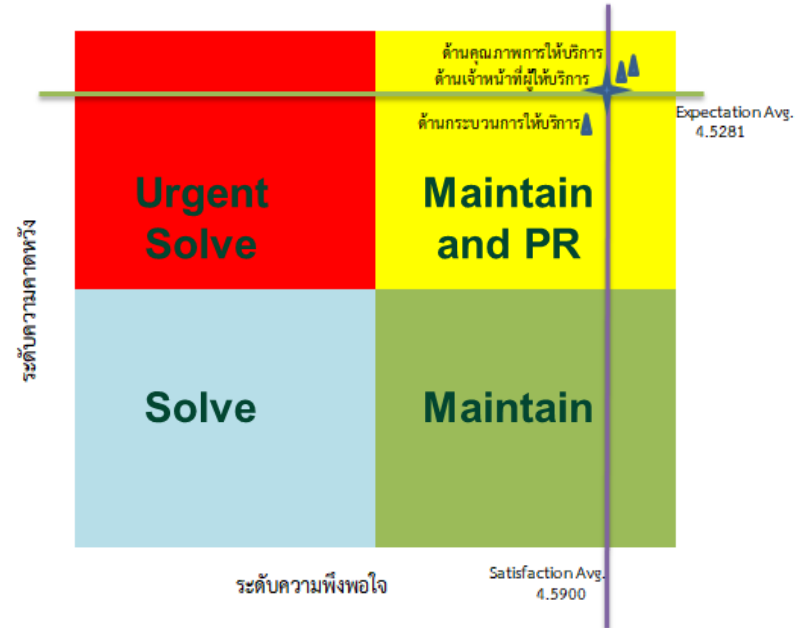
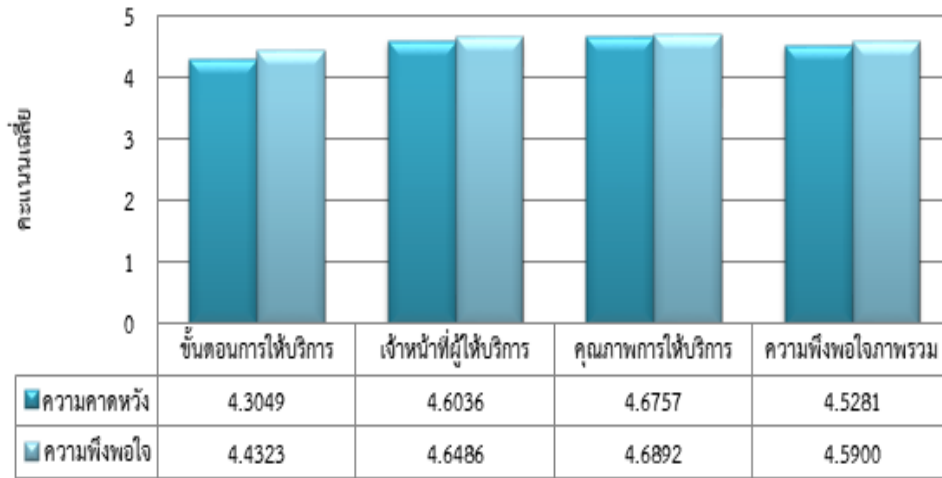
ประเภทองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
บริษัทเอกชน = 64.86% (24)

ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
โรงงานผลิตสินค้า = 35.14% (13)



## 3.2 งานบริการจัดการกากัมมันตรังสี

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5900 คะแนน



### ข้อเสนอแนะ

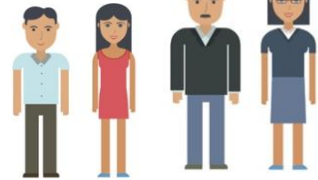
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  - ควรปรับแบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลให้เป็นแบบฟอร์มเดียว เพื่อความสะดวกในการรับบริการ และไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลา
- ด้านอื่นๆ
  - ควรมีขั้นตอนการสอบถามใบเสร็จประเมินราคา (เช่น ที่อยู่บริษัทผิด)
  - ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรมให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้ที่สนใจได้มีโอกาสเรียนรู้

## ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.3 ศูนย์ไอโซโทปรังสี (ต่อ.)

60.71% (17)    39.29% (11)

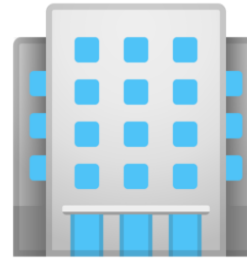


60.71% (17)    39.29% (11)



25-40 ปี    > 40 ปี

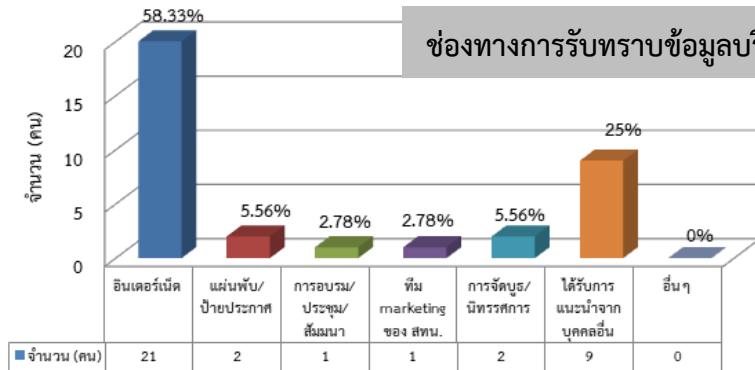
หน่วยงาน



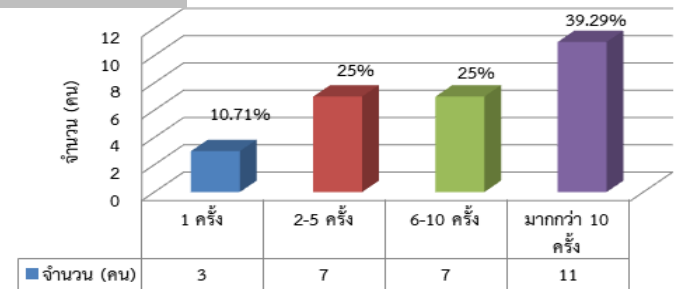
ประเภทองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
หน่วยงานราชการ = 78.57% (22)

ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
สถานพยาบาล = 89.29% (25)

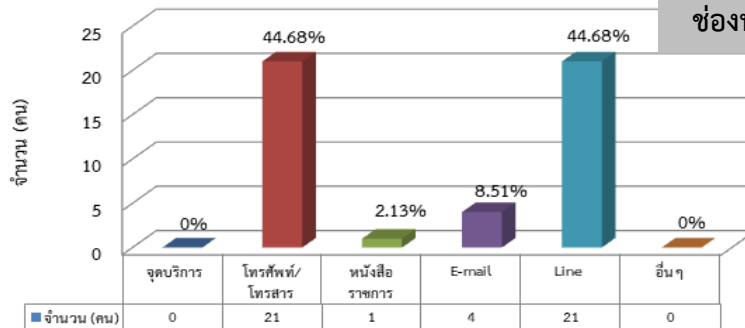
ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการ



จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

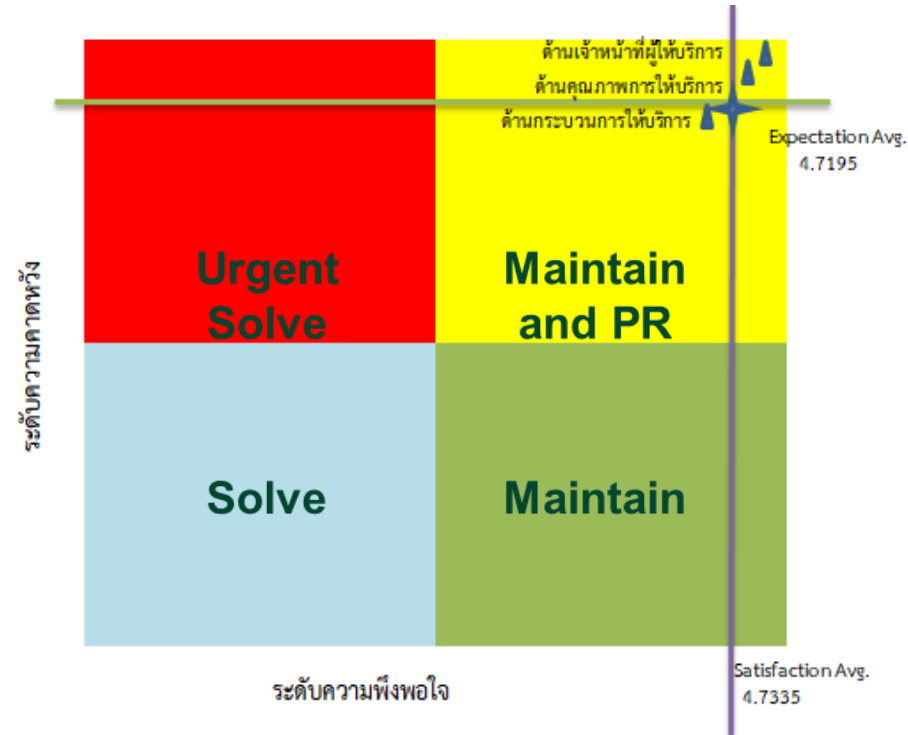
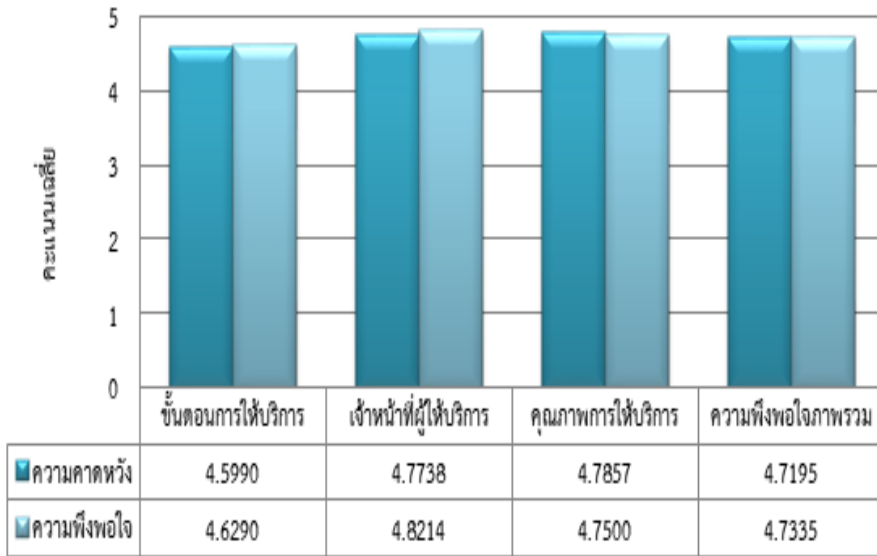


ช่องทางการติดต่อใช้บริการ



### 3.3 งานบริการสารไอโซโทปรังสี

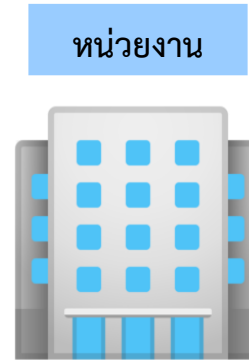
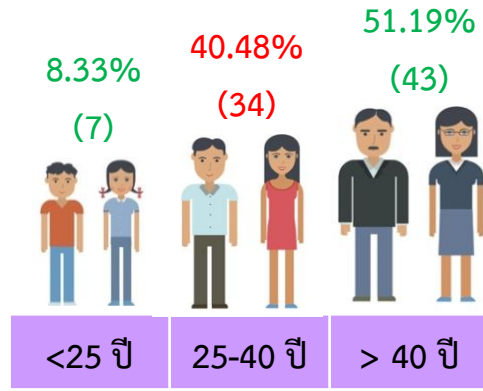
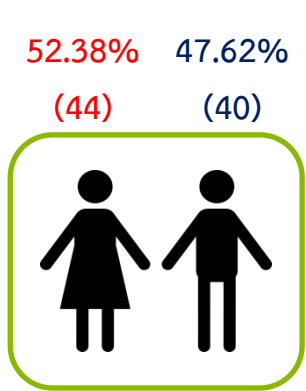
ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.7335 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะ

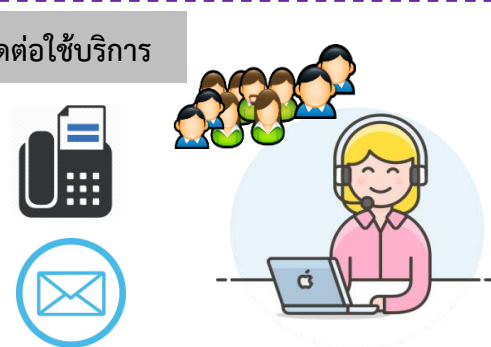
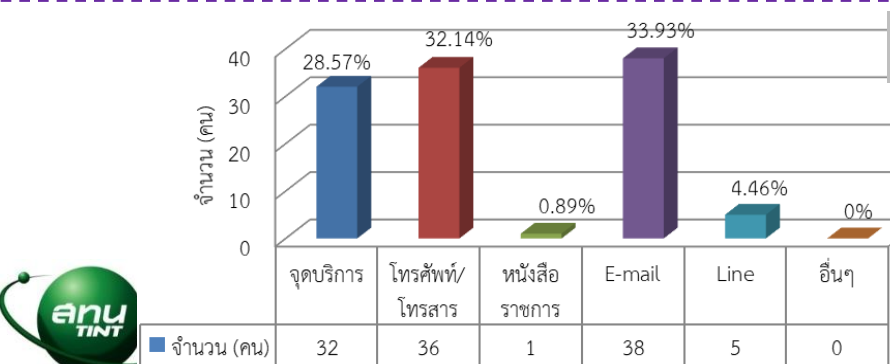
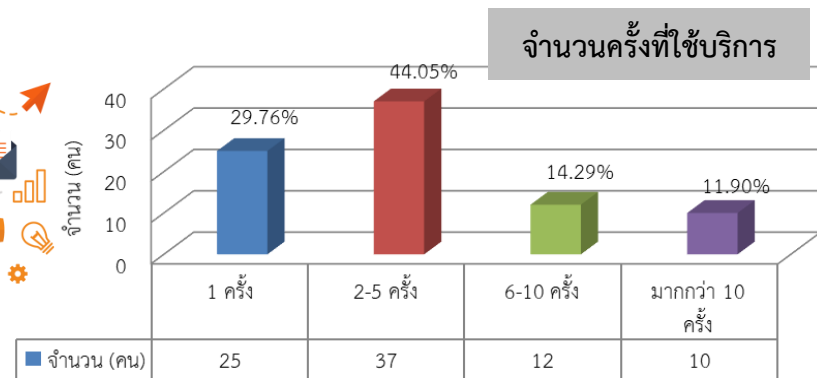
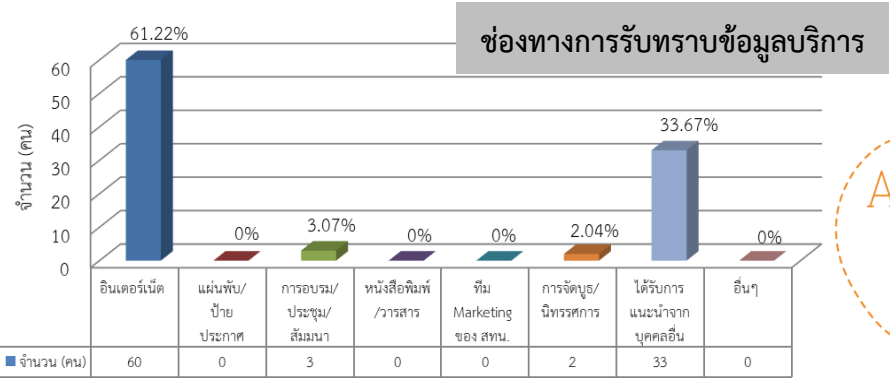
- **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**
  - ควรปรับปรุงบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการบรรจุสารไอโซโทปรังสีปฏุมภูมิให้มีความสะดวกแก่ผู้ใช้งานมากขึ้น เนื่องจากฝาโอโอตินเปิดยากขึ้น
  - ควรเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการส่งผลิตภัณฑ์ไอโซโทปให้กับสถานพยาบาล กรณีที่สถานพยาบาลต้องการใช้ผลิตภัณฑ์อย่างเร่งด่วน
- **ด้านอื่นๆ**
  - ควรเพิ่มความหลากหลายในการบริการสารเภสัชรังสีพร้อมใช้ (Unit dose) เนื่องจากปัจจุบันบริษัทเอกชนมีการให้บริการที่หลากหลาย ยืดหยุ่นตามที่โรงพยาบาลต้องการ
  - ควรเปิดให้บริการในวันเสาร์และวันอาทิตย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

## ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.4 ศูนย์ฉายรังสี (ศส.)



ประเภทองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
บริษัทเอกชน = 57.14% (48)

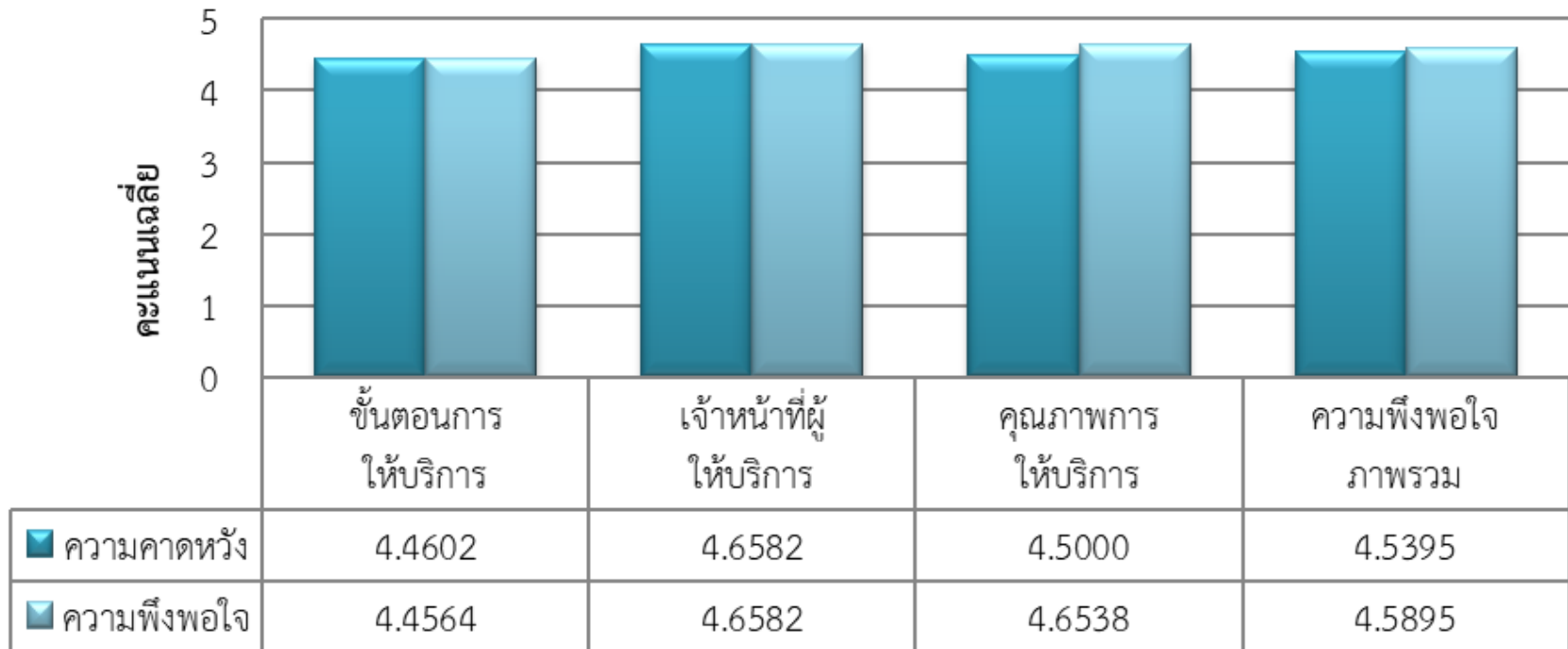
ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย = 45.24% (38)



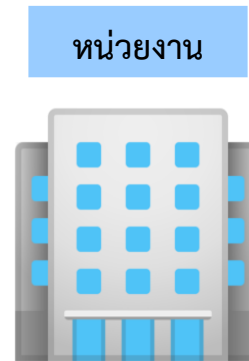
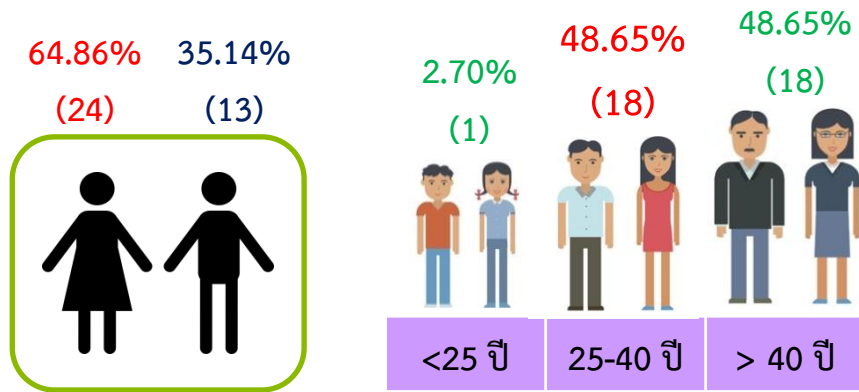
### 3.4 ศูนย์ฉายรังสี (ศส.)

#### ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์ฉายรังสี

ระดับความพึงพอใจภาพรวม  
อยู่ที่ 4.5895 คะแนน



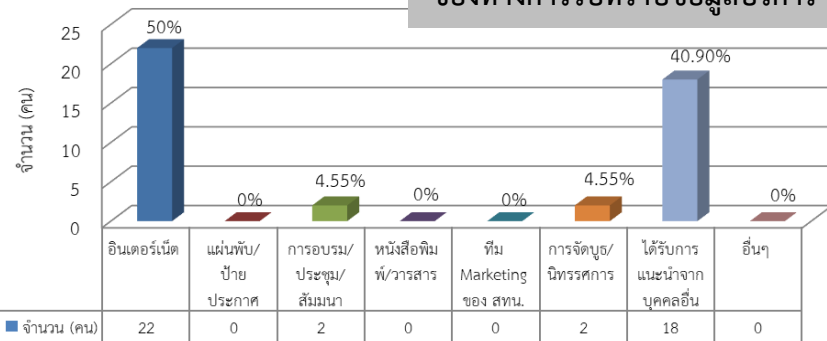
## ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.4.1 งานบริการฉายรังสีอาหาร



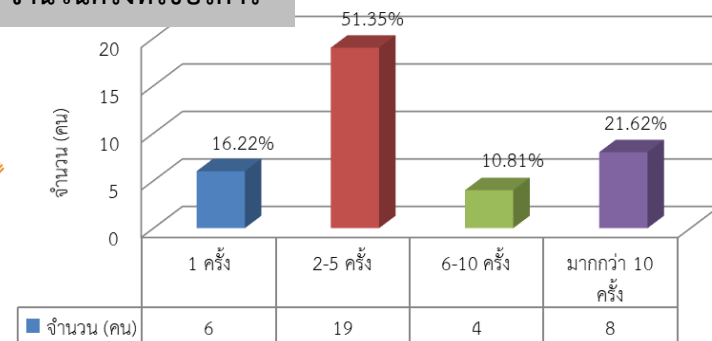
ประเภทองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
บริษัทเอกชน = 83.78% (31)

ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
โรงงานผลิตสินค้า = 64.86% (24)

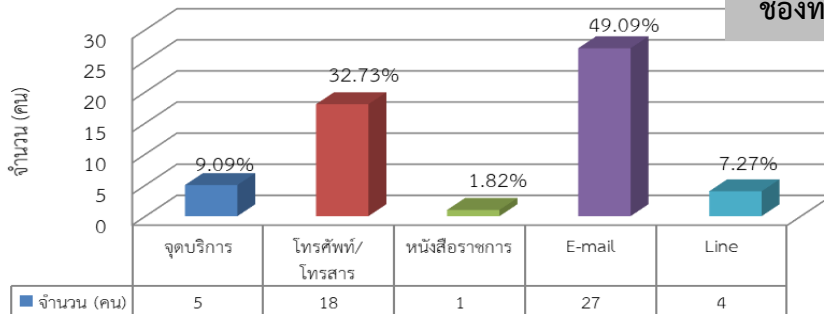
ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการ



จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

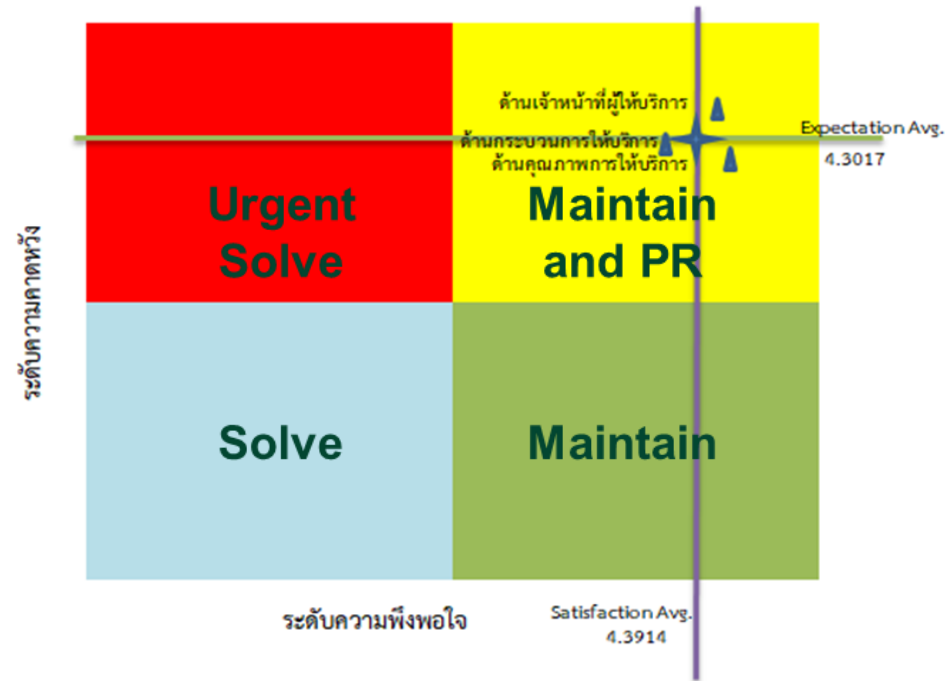
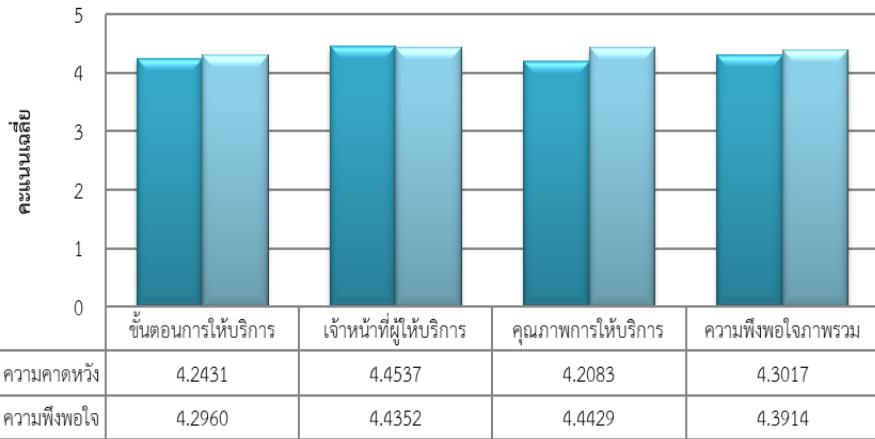


ช่องทางการติดต่อใช้บริการ



### 3.4.1 งานบริการฉายรังสีอาหาร

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.3914 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะ

##### ■ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกใบรับรอง (Certificated) เพื่อให้ผู้รับบริการนำไปใช้งานต่อได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น
- ควรพิจารณาเพิ่มรอบการฉายรังสี กำหนดราคาที่เหมาะสม หรือจัดโปรโมชั่น ลดราคาพิเศษ สำหรับสินค้าในกลุ่มธุรกิจ SMEs เพื่อเป็นการรองรับการเข้ามาขอใช้บริการ และส่งเสริมให้กลุ่มธุรกิจ SMEs ใช้บริการมากขึ้น
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ เนื่องจากการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ สายไม่ค่อยว่าง

##### ■ ด้านอื่นๆ

- อยากให้มีโปรโมชั่น ลดราคาพิเศษ และการพิจารณาปรับลดราคาเพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ ซึ่งต้นทุนการฉายรังสีเมื่อเทียบกับต้นทุนของสินค้าถือว่าราคาค่อนข้างสูง
- บริการส่งสินค้าคืนให้ผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางบริษัทขนส่ง เพิ่มความสะดวกในการบริการ

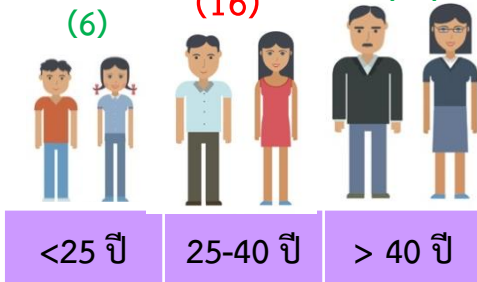


# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.4.2 งานบริการฉายรังสีอัญมณี

42.55% (20)  
57.45% (27)

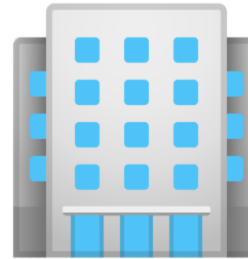


12.77% (6)  
34.04% (16)  
53.19% (25)



<25 ปี    25-40 ปี    > 40 ปี

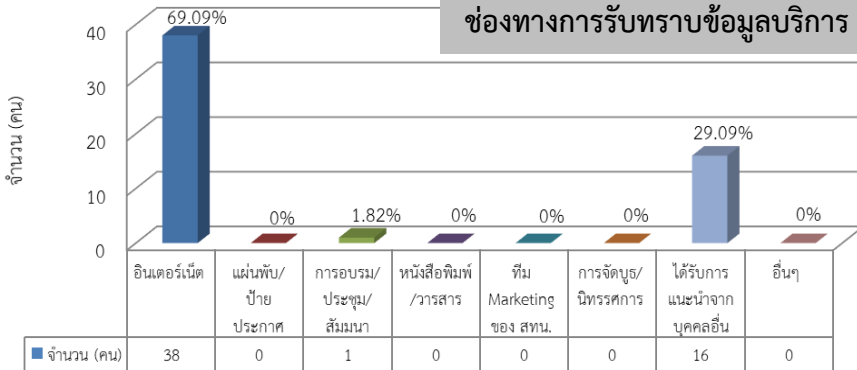
หน่วยงาน



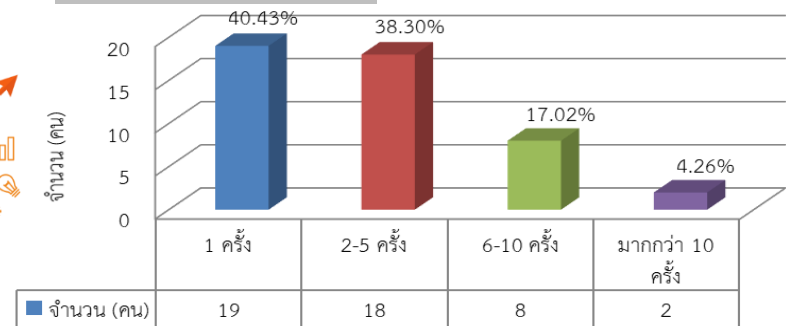
ประเภทองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
ส่วนบุคคล = 53.19% (25)

ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า = 65.96% (31)

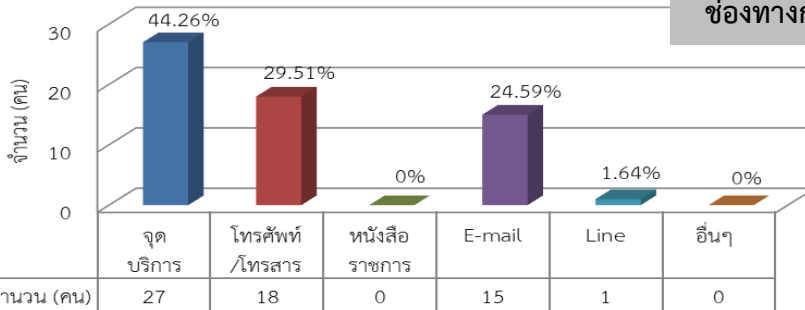
ช่องทางารรับทราบข้อมูลบริการ



จำนวนครั้งที่ใช้บริการ

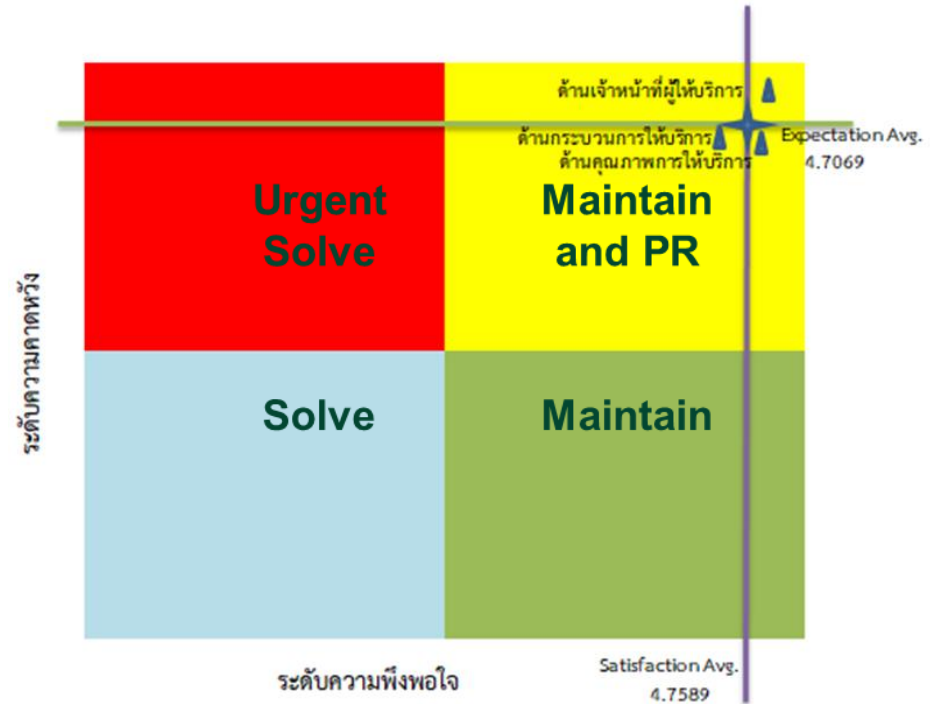
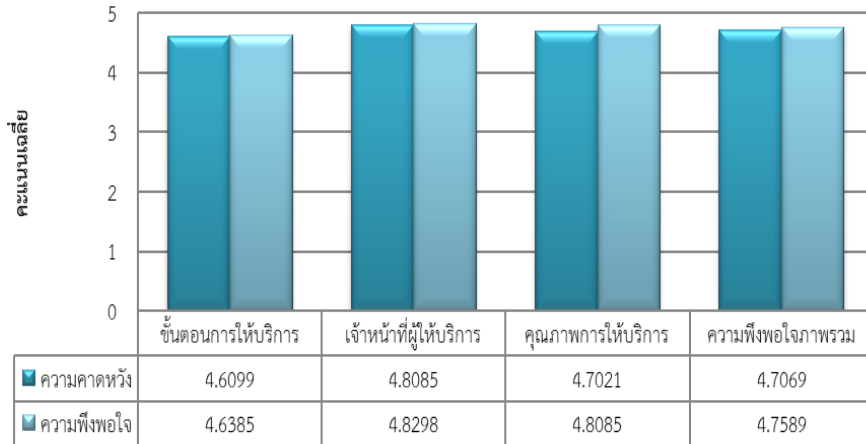


ช่องทางารติดต่อใช้บริการ



### 3.4.2 งานบริการฉายรังสีอัญมณี

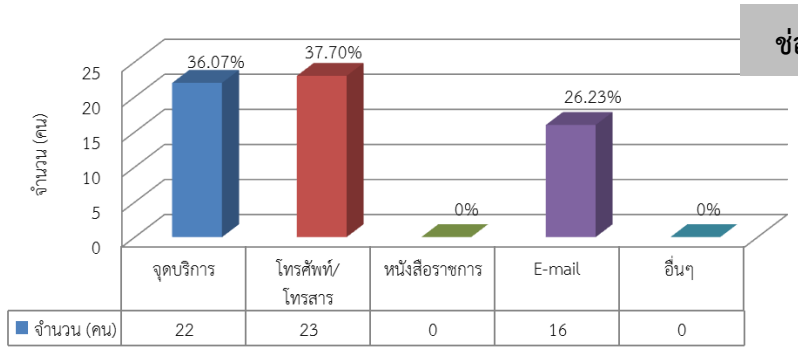
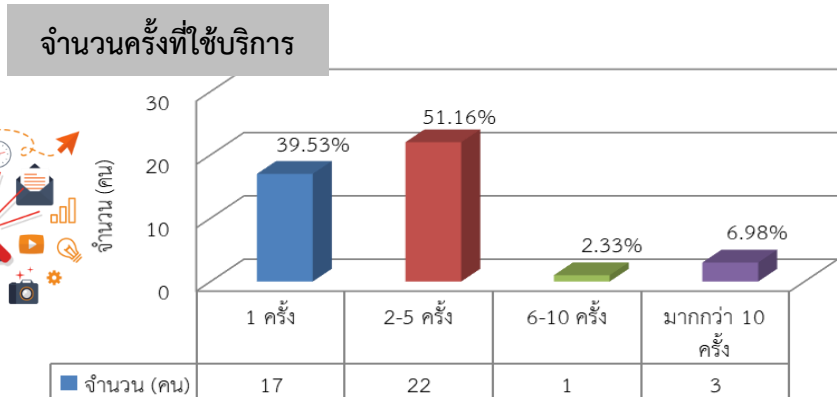
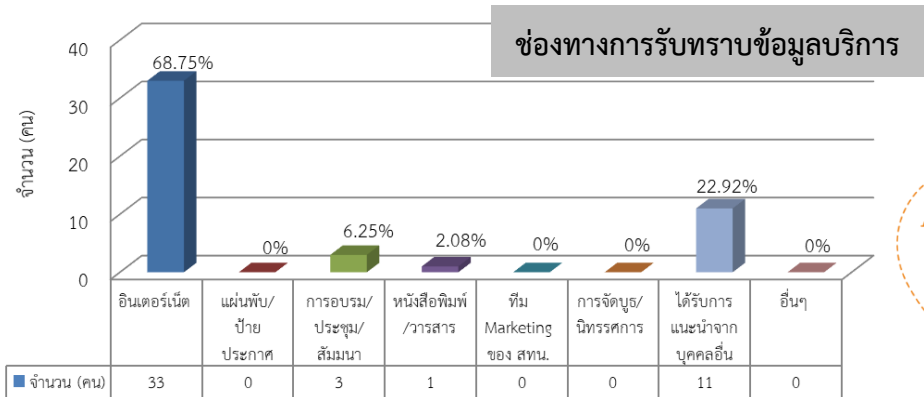
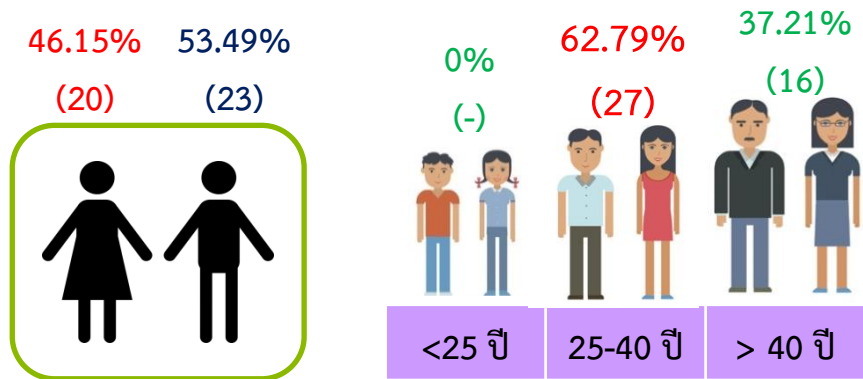
ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.7589 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะ

- **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**
  - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการส่งคืนตัวอย่าง กรณีที่จะมีการส่งคืนตัวอย่างล่าช้า สทท. ควรมีการแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบก่อนล่วงหน้า
  - การมี Contact ร่วมกับบริษัทขนส่ง ในการรับส่งสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- **ด้านอื่นๆ**
  - ควรเพิ่มความสามารถในการให้บริการฉายรังสีอัญมณีมากขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันมีการให้บริการที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้การจ้องคิวการฉายรังสีใช้เวลานานมาก

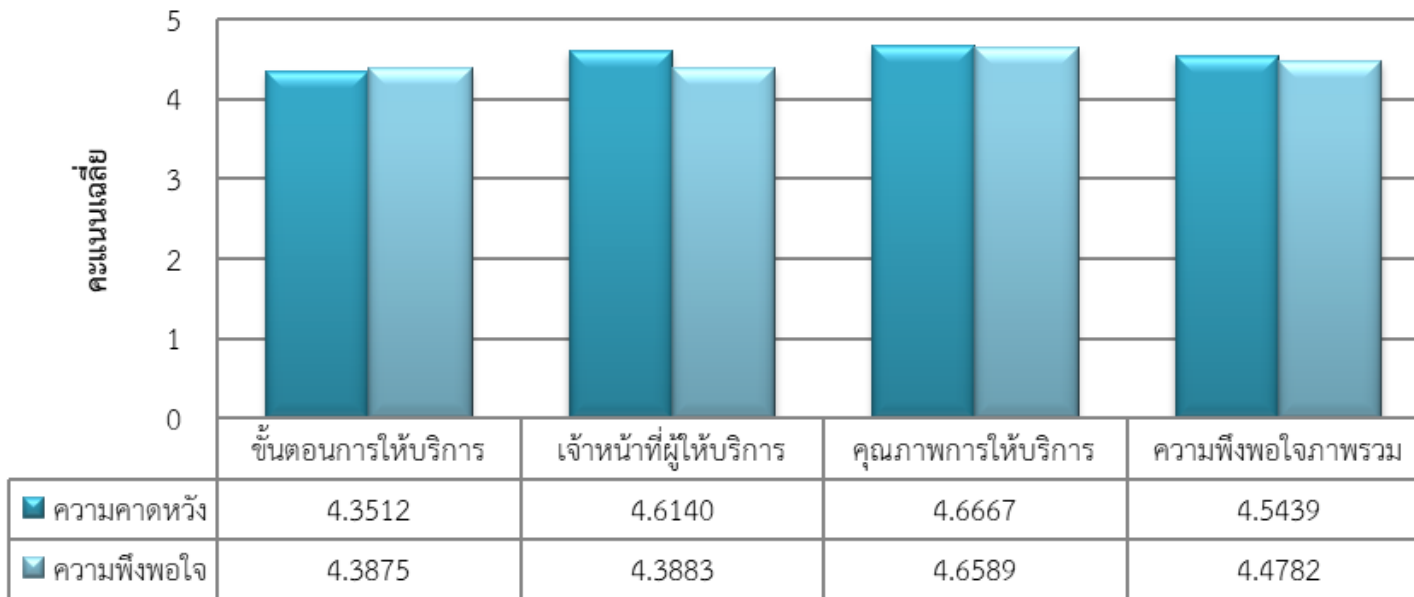
# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.5 ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (ศว.)



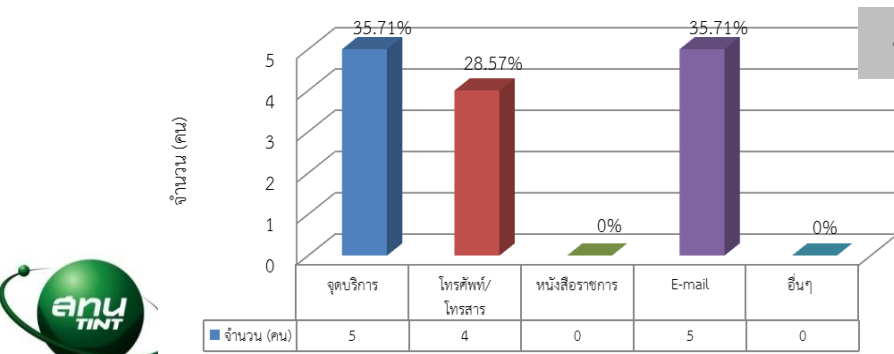
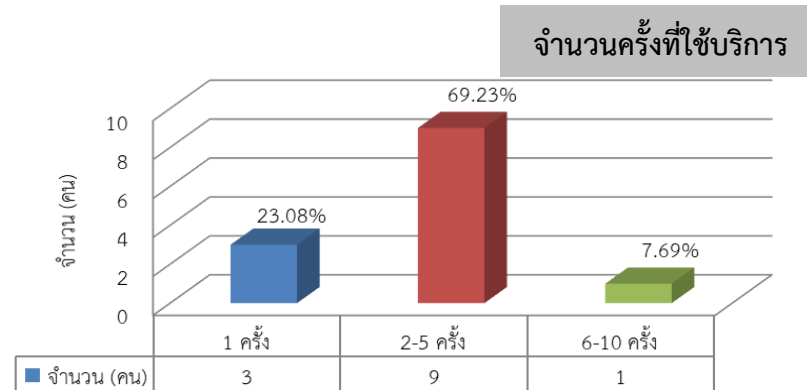
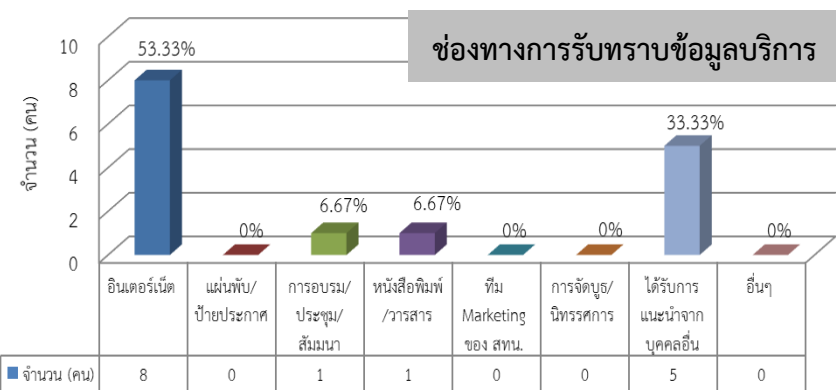
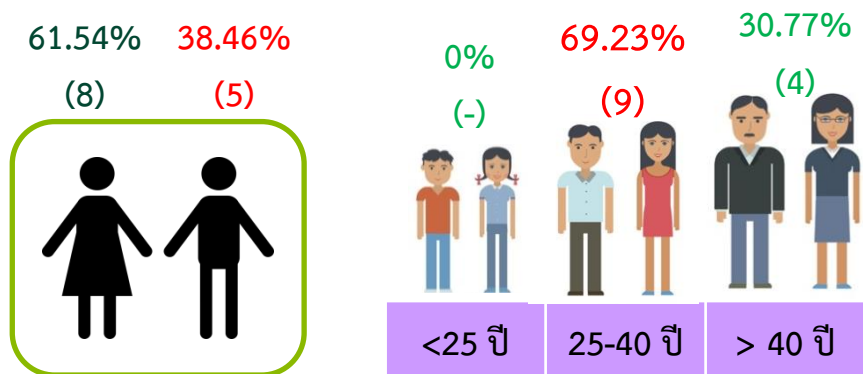
### 3.5 ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (ศว.)

ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

ระดับความพึงพอใจภาพรวม  
อยู่ที่ 4.4782 คะแนน

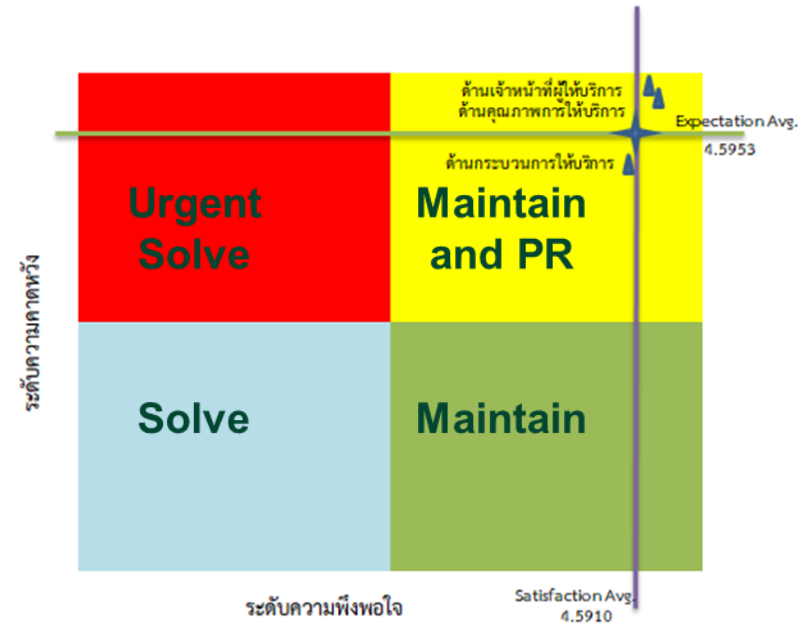
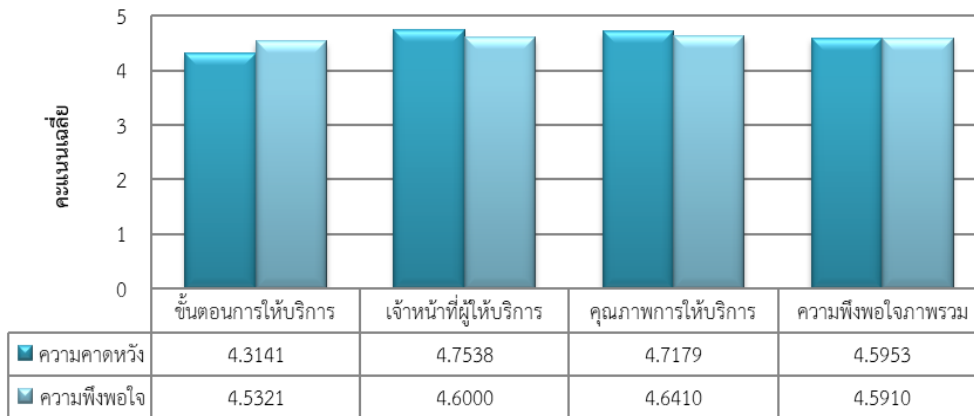


## ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.5.1 งานขายเครื่องสำอางค์



### 3.5.1 งานขายเครื่องสำอางรังสี

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5910 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะ

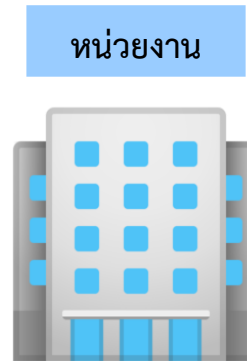
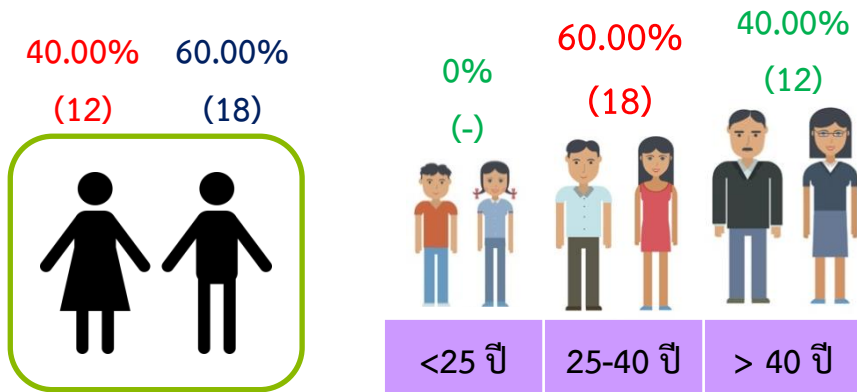
##### ■ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ เนื่องจากการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์สายไม่ค่อยว่าง หรือไม่มีผู้รับสาย
- ในกรณีที่จะมีการส่งคืนตัวอย่างล่าช้า สทน. ควรมีการแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบก่อนล่วงหน้า และควรประสานถึง วัน เวลาที่ผู้รับบริการสะดวกด้วย
- ควรจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการเพื่อลดระยะเวลาในการกรอกข้อมูลและลดการเรียกเอกสารจากผู้รับบริการ

##### ■ ด้านอื่นๆ

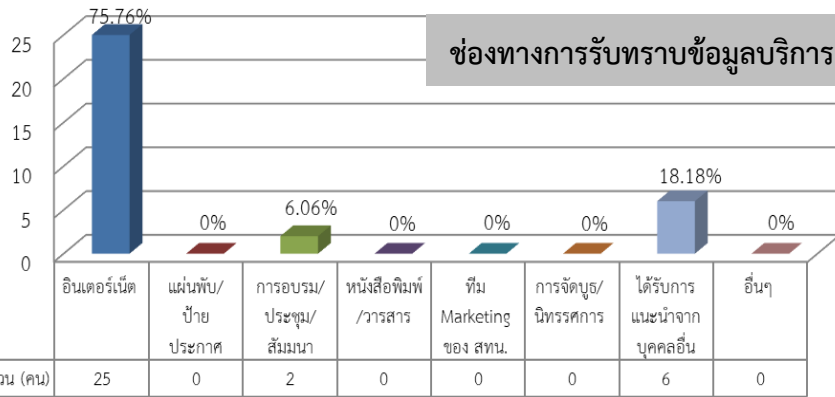
- ควรมีการให้รายละเอียดแก่ผู้รับบริการในเรื่องการประกันหลังการขายเพิ่มมากขึ้น มีกรณีใดที่จะไม่รับประกันสินค้าบ้าง
- ควรเพิ่มข้อมูลอัพเดทบนหน้า Website และเพิ่มการประชาสัมพันธ์องค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนิวเคลียร์

# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.5.2 งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี

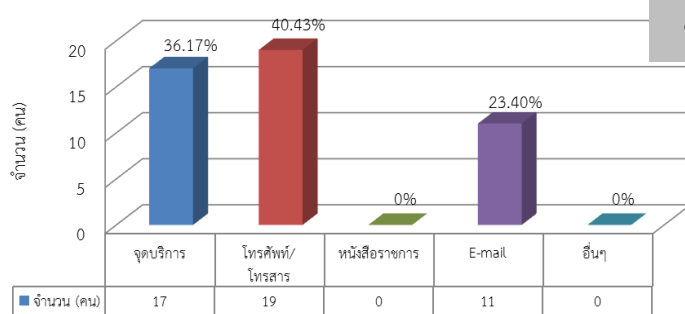
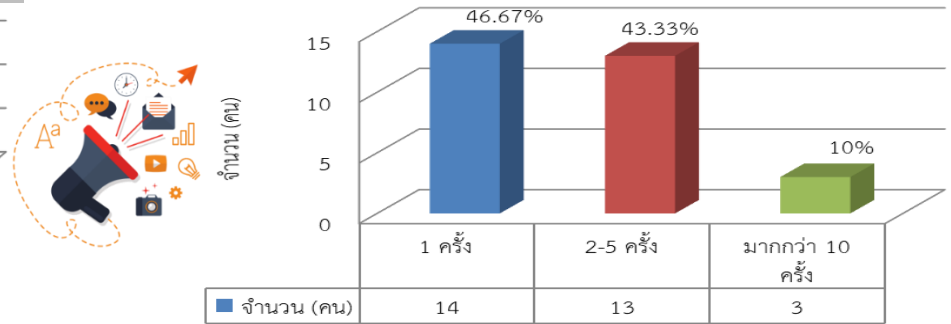


ประเภทองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
บริษัทเอกชน = 73.33% (22)

ลักษณะองค์กรส่วนใหญ่เป็น  
โรงงานผลิตสินค้า = 53.33% (16)

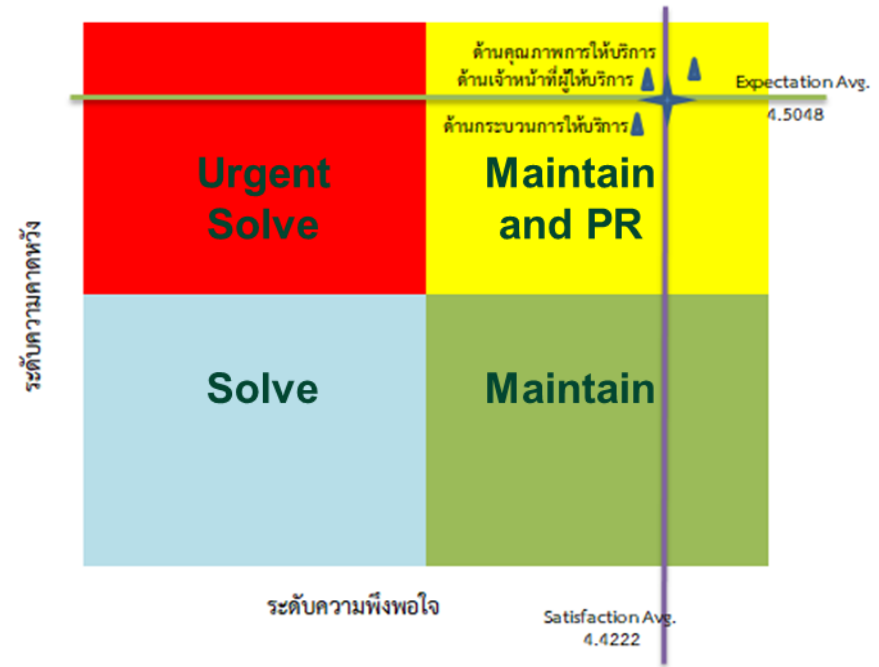
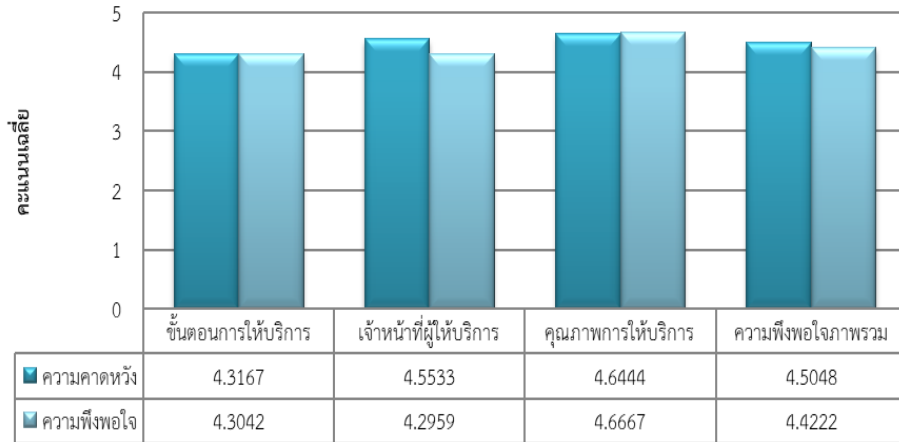


จำนวนครั้งที่ใช้บริการ



### 3.5.2 งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.4222 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะ

##### ■ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

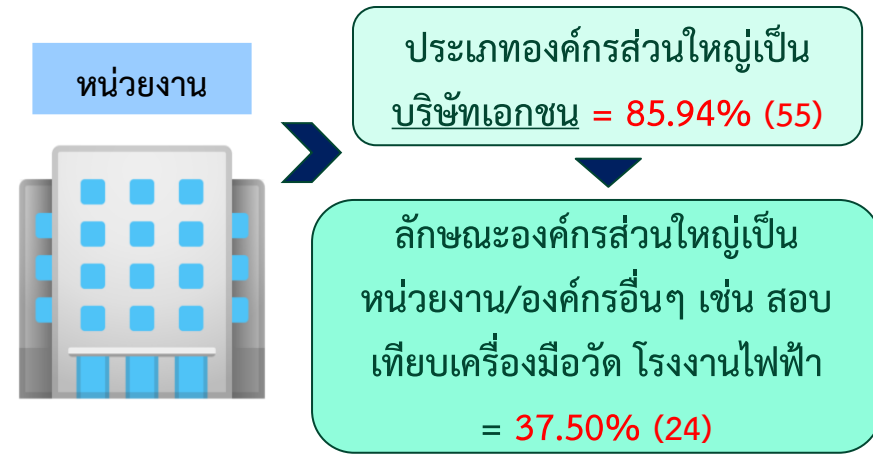
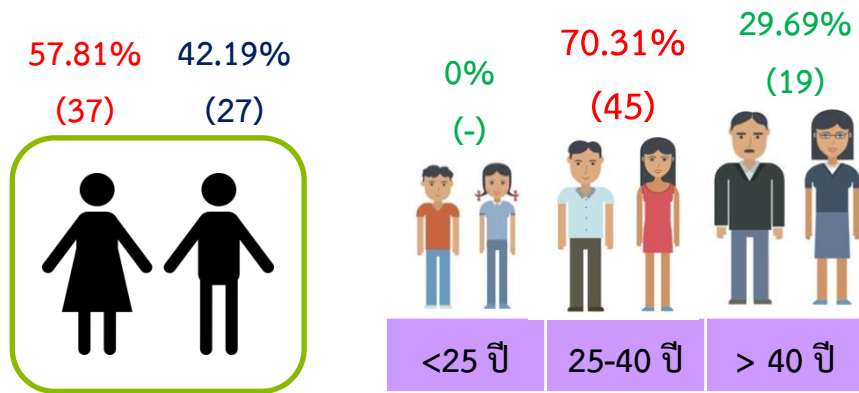
- ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ และในกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ ควรมีการส่งมอบงานและให้ข้อมูลกัน เพื่อให้ผู้รับบริการไม่ต้องให้ข้อมูลซ้ำซ้อน
- ควรเพิ่มบริการรับ-ส่งอุปกรณ์ หรือเพิ่มบริการจัดส่งเครื่องมือ
- ควรเพิ่มความรวดเร็วในแจ้งผล เพื่อให้ผู้รับบริการนำไปใช้งานต่อได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

##### ■ ด้านอื่นๆ

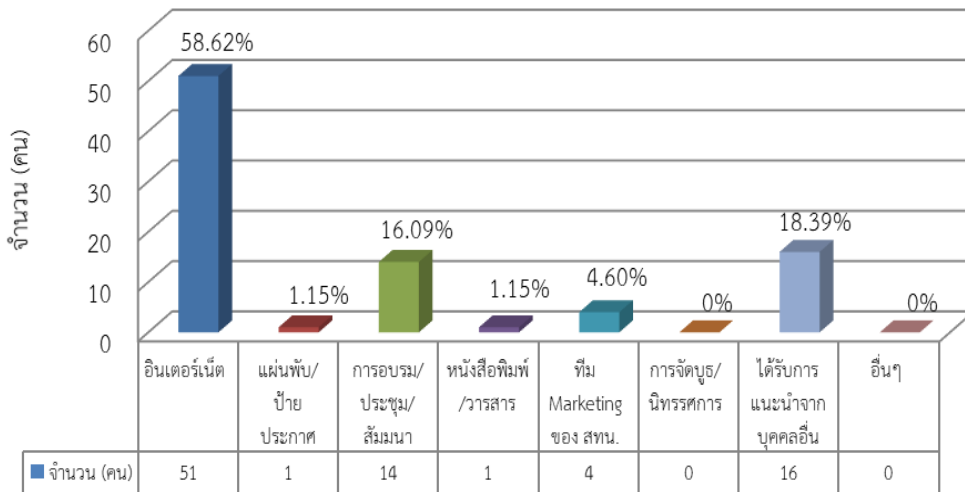
- ในกรณีที่จะมีการส่งคืนตัวอย่างล่าช้า สทน. ควรมีการแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบก่อนล่วงหน้า และปรับปรุงให้มีความรวดเร็วตรงตามระยะเวลาที่กำหนด



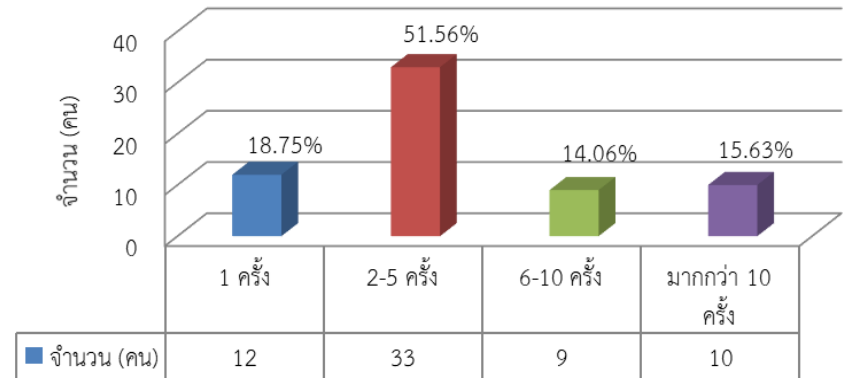
# ❖ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม : 3.6 ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)



ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการ



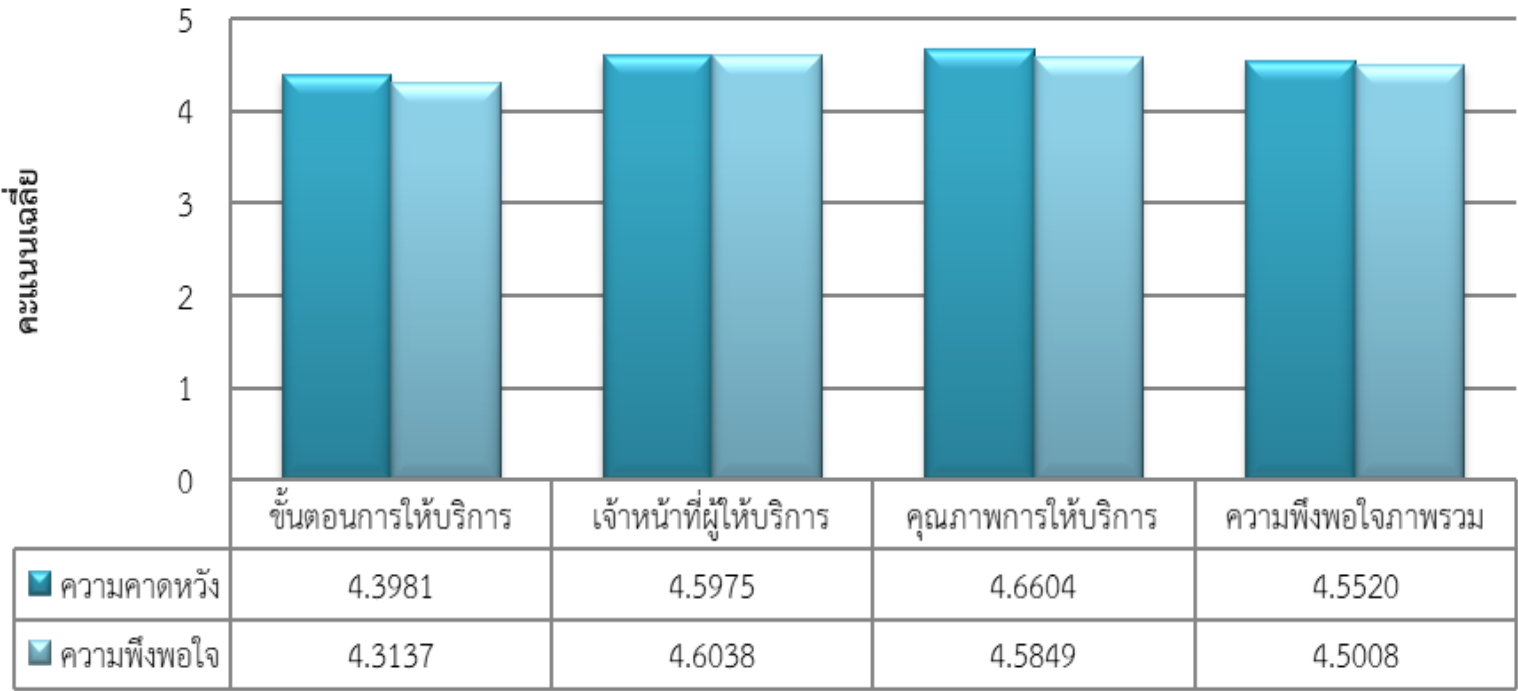
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ



### 3.6 ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

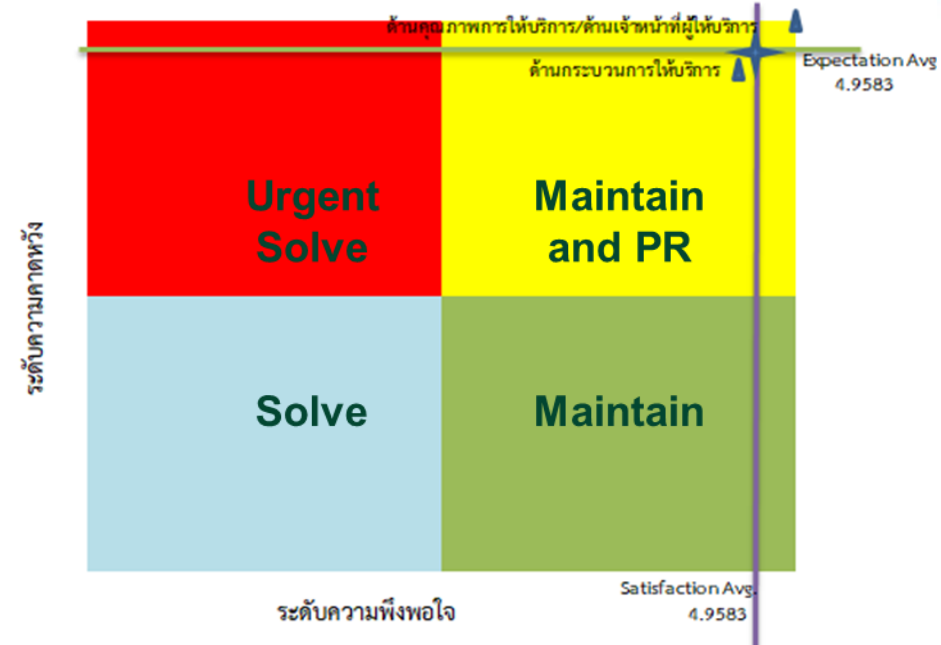
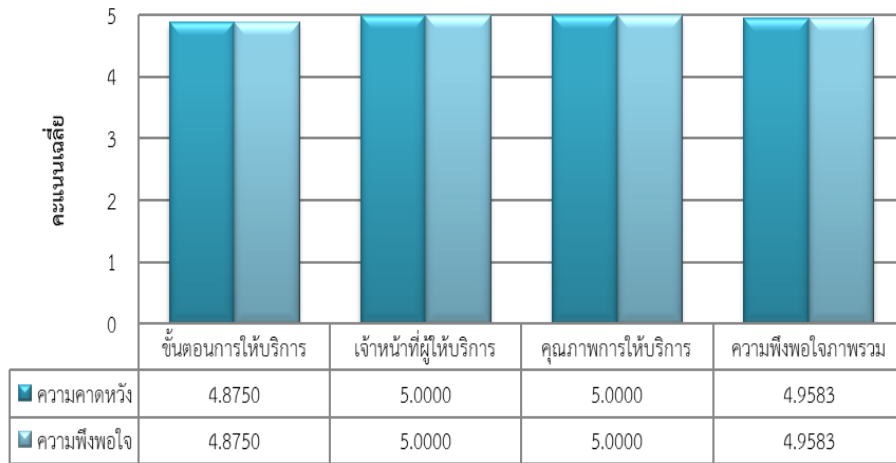
ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ระดับความพึงพอใจภาพรวม  
อยู่ที่ 4.5008 คะแนน



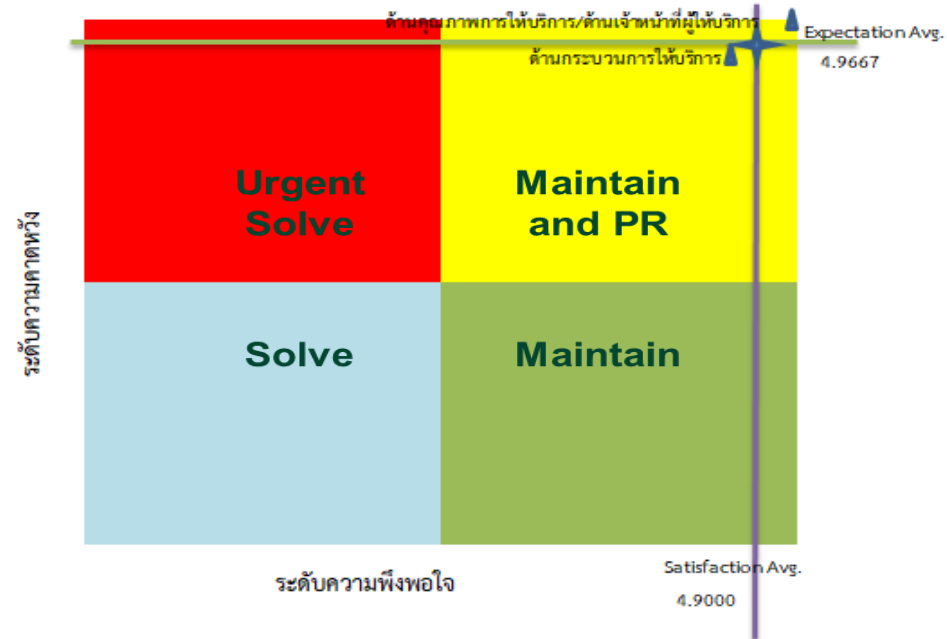
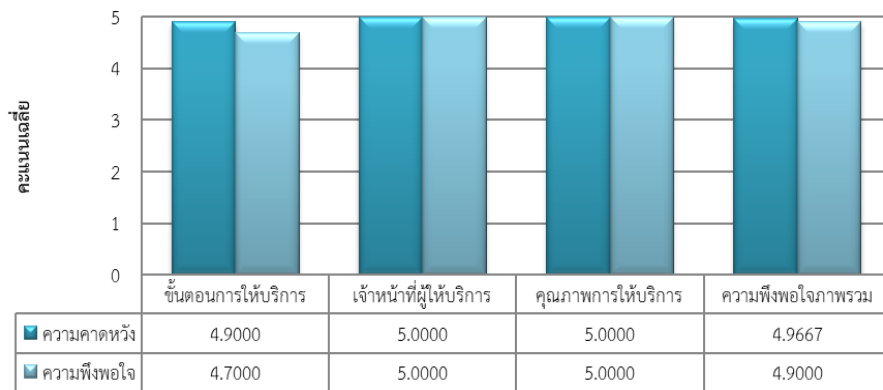
### 3.6.1 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.9583 คะแนน



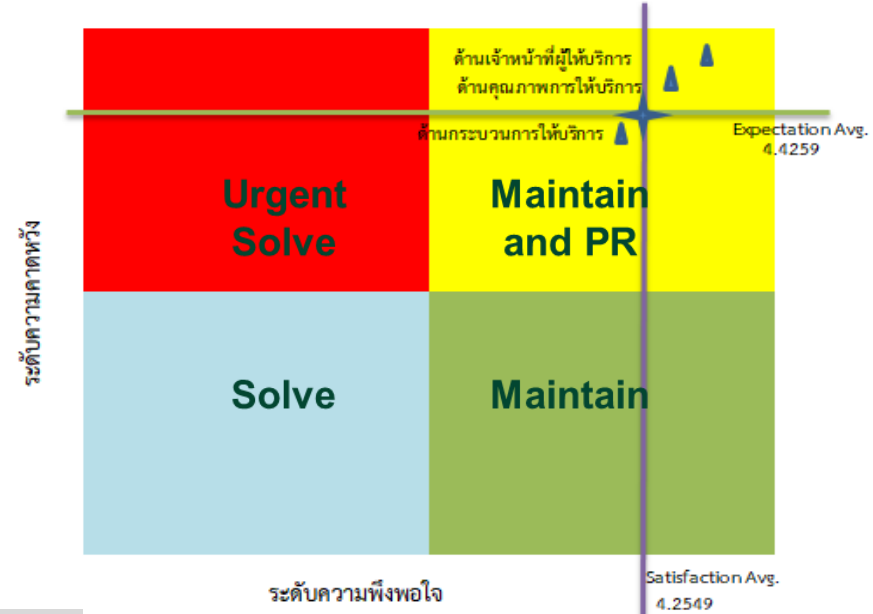
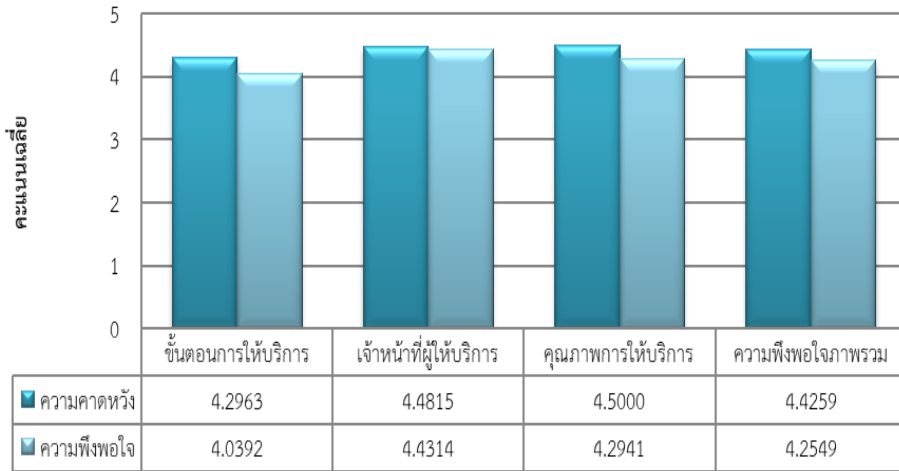
### 3.6.2 งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.9000 คะแนน



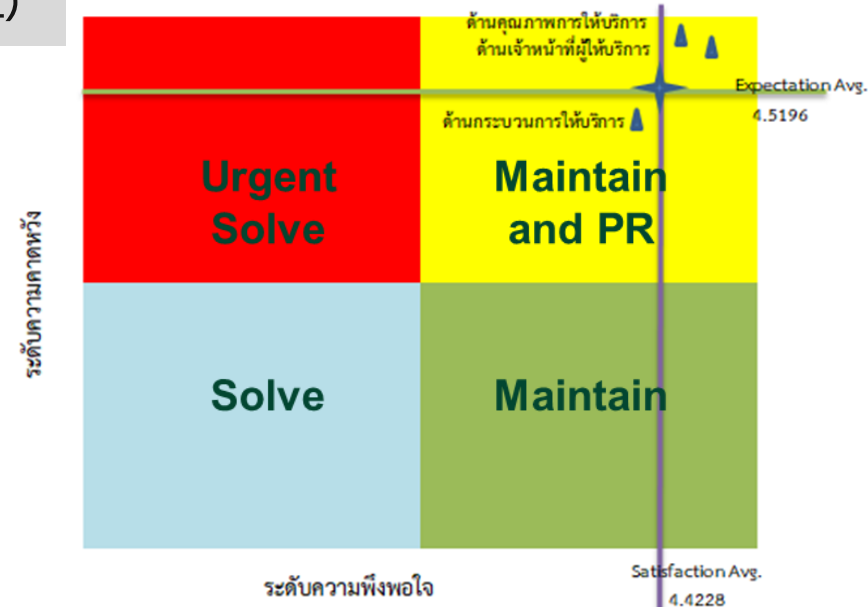
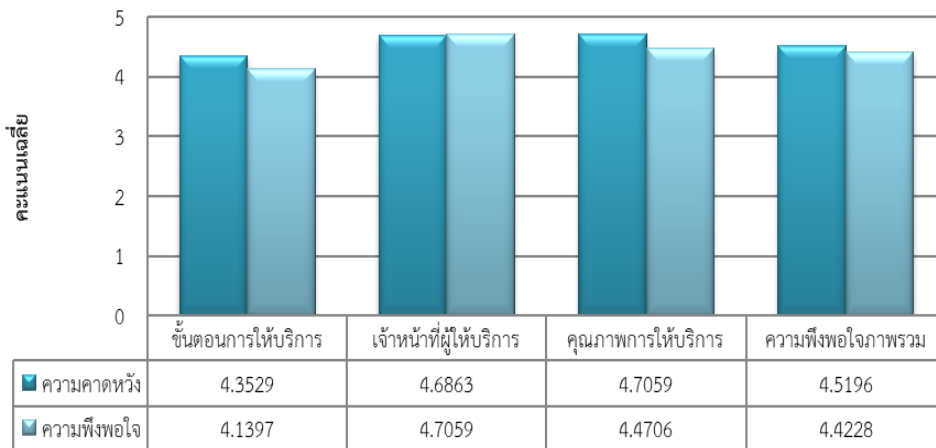
### 3.6.3 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.2549 คะแนน



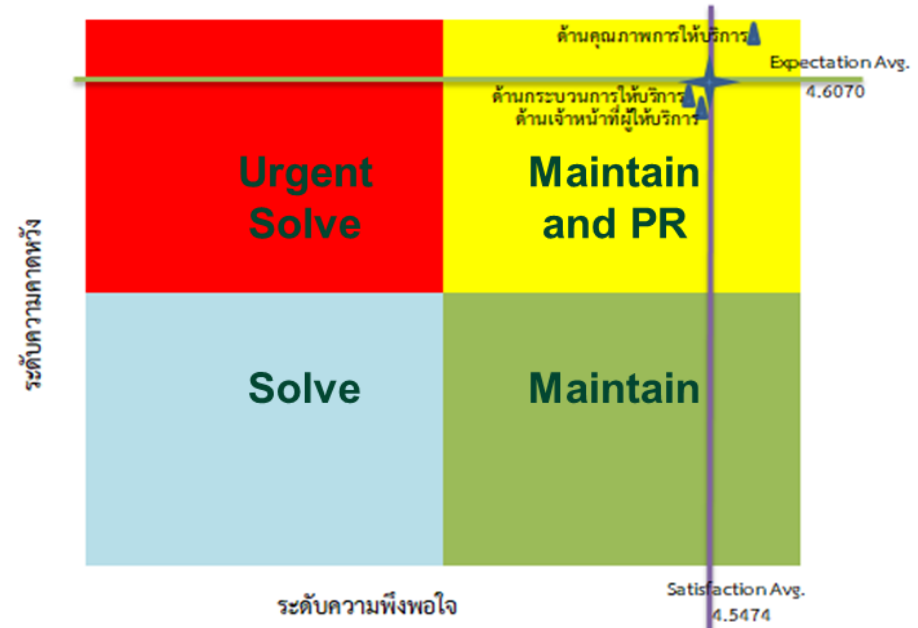
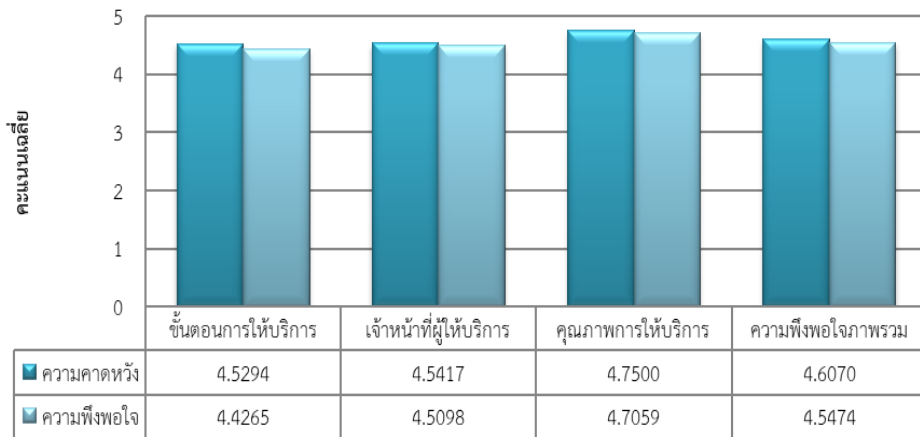
### 3.6.4 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.4228 คะแนน



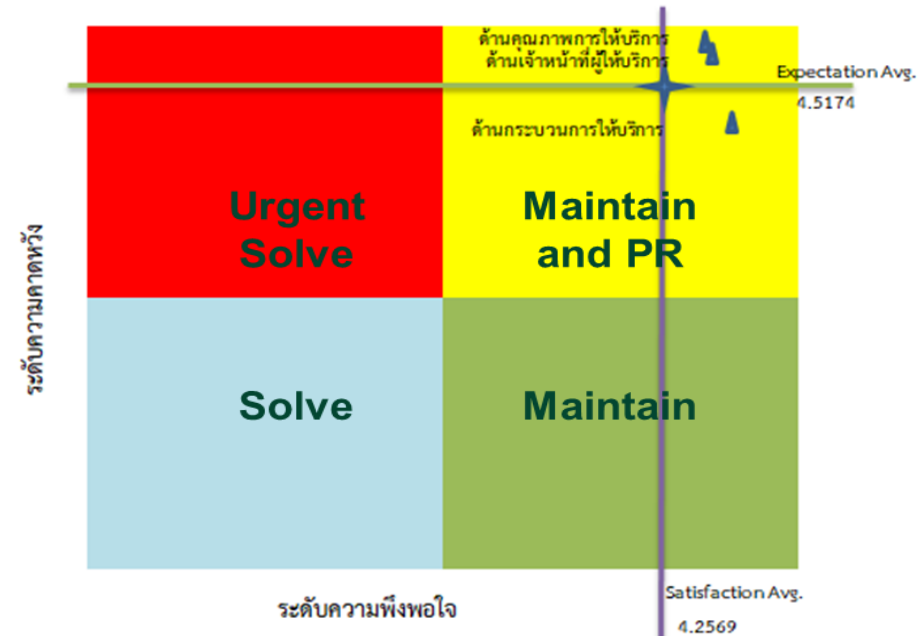
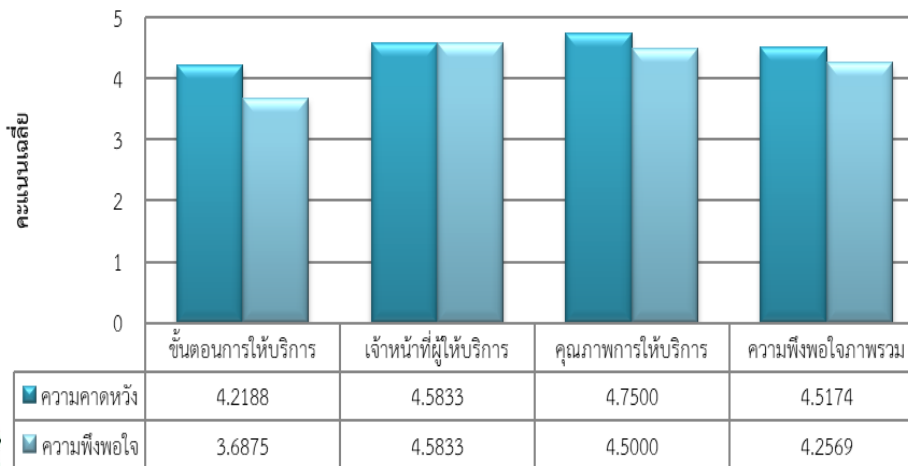
### 3.6.5 งานวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำ

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5474 คะแนน



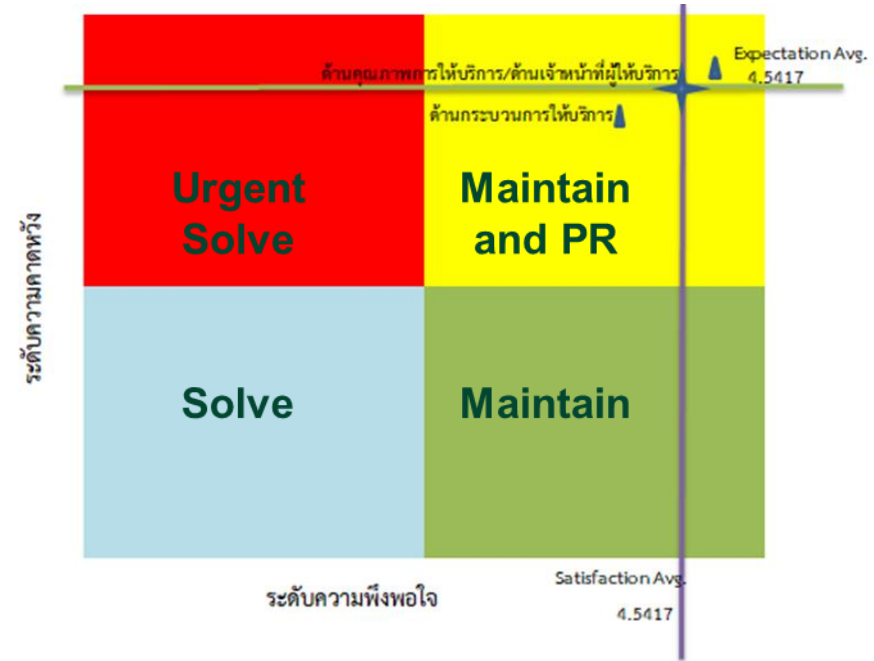
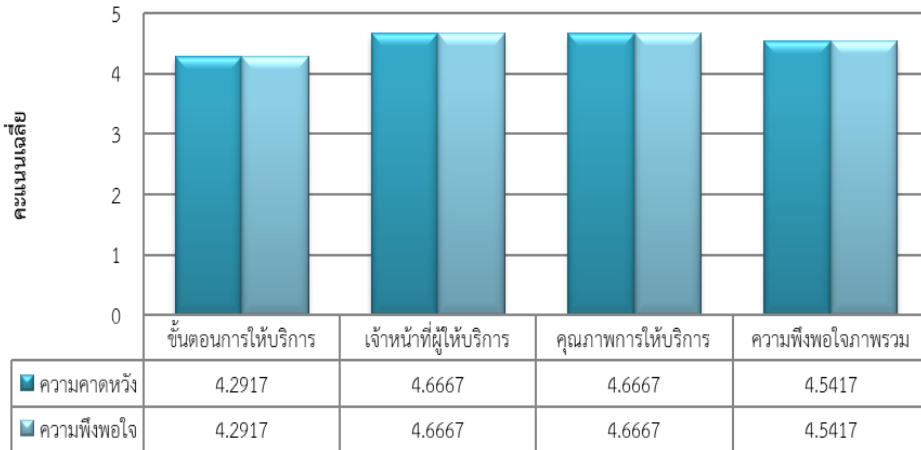
### 3.6.6 งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.2569 คะแนน



### 3.6.7 งานขายเครื่องมือสำรวจรังสี

ระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5417 คะแนน



#### ข้อเสนอแนะภาพรวมศูนย์ฯ

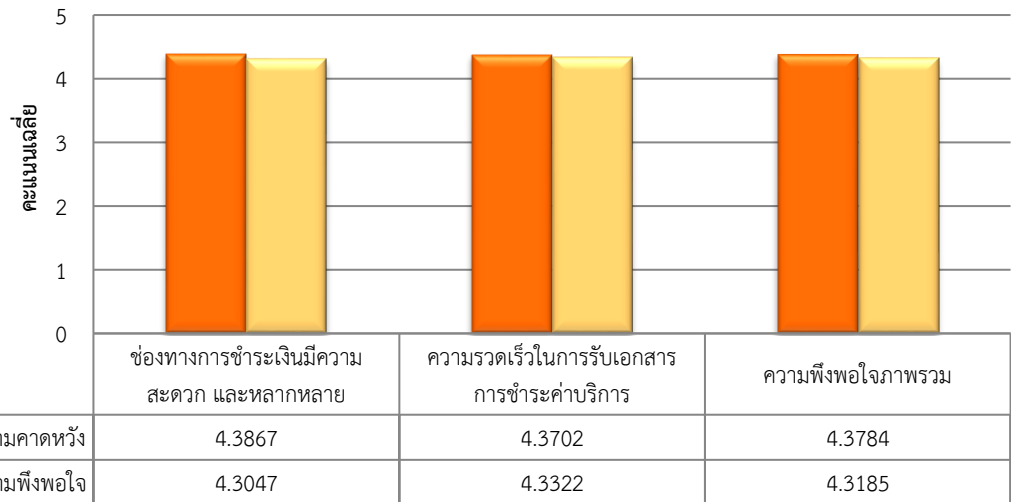
- **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**
  - ควรมีการให้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มล่วงหน้าก่อนไปรับบริการ เพื่อลดระยะเวลา
  - ควรกระจายจุดให้บริการให้ทั่วถึงทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค โดยอาจร่วมกับบริษัทเอกชนที่มีความสามารถในการรับส่งสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
  - อาจมีการกำหนดแพ็คเกจการรับบริการในลักษณะเหมาจ่ายถูกกว่า เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกคุ้มค่า
- **ด้านอื่นๆ**
  - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ หรือแจ้งผลการตรวจวิเคราะห์ผ่านทางอีเมล (e-mail) ก่อนกรณีที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องทราบผลอย่างเร่งด่วน

### 3.7 ผลสำรวจความพึงพอใจด้านอื่นๆ

#### ❖ ด้านช่องทางการชำระเงิน

##### ข้อเสนอแนะ

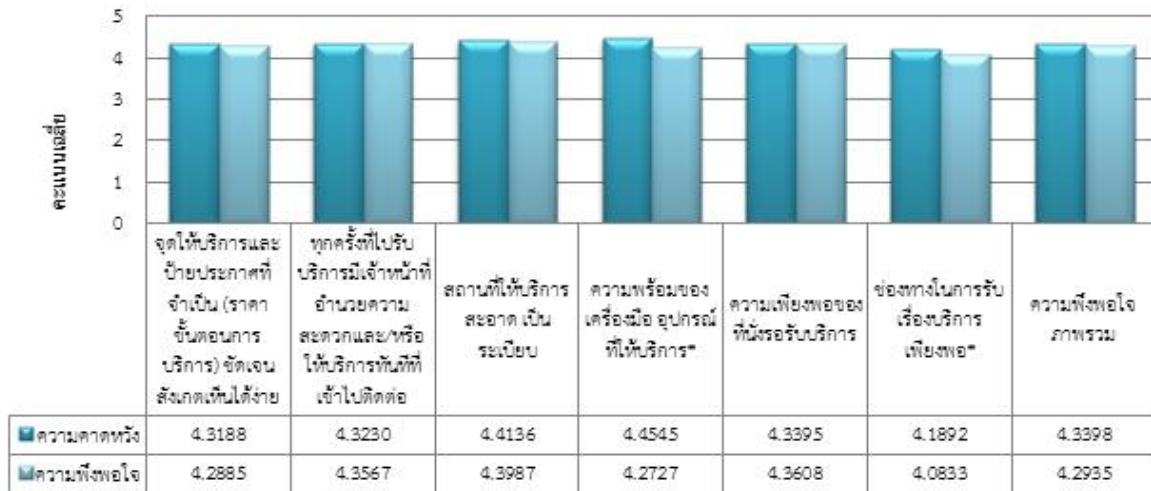
- ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงิน เช่น ผ่านบัตรเครดิต ครอบคลุมหลากหลายธนาคารมากขึ้น
- การมีระบบการให้เครดิตแก่ผู้รับบริการ
- การจัดส่งเอกสารทางด้านการเงินที่รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น



#### ❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ข้อเสนอแนะ

- การบริการที่ครอบคลุมทั้งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค
- จัดทำป้ายประกาศในการแสดงขั้นตอนระยะเวลา และรายละเอียดที่ต้องดำเนินการให้ชัดเจนมากขึ้น



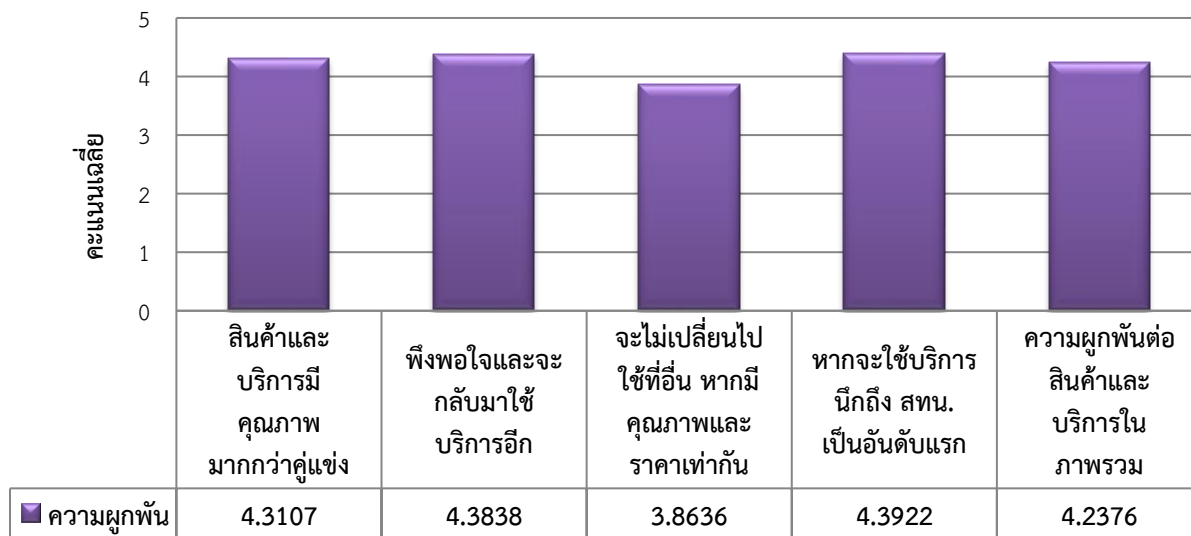
\*หมายเหตุ: 1) ประเด็นความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการ ประเมินเฉพาะที่ศูนย์บริการจัดการกากกัมมันตรังสี  
2) ประเด็นช่องทางในการรับเรื่องบริการเพียงพอ ประเมินเฉพาะที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

### 3.8 ผลสำรวจความเชื่อมั่นและความผูกพันสินค้าและบริการของ สทท.



ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. เท่ากับ 4.5867 คะแนน

ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. เท่ากับ 4.2376 คะแนน





# 4. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

## ความพึงพอใจต่อคุณภาพและการให้บริการ

- ✓ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความหลากหลายด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง
  - ร่วมมือกับภาคเอกชน/ภาคอุตสาหกรรม เพื่อเชื่อมโยงความต้องการของภาคเอกชนกับงานวิจัยที่สามารถประยุกต์ใช้ได้เชิงพาณิชย์ รวมทั้งการหา Business model ที่เหมาะสม
  - นำความต้องการของภาคเอกชน มาศึกษาเพื่อสร้างงานวิจัยและ Innovation ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการ
- ✓ การปรับเปลี่ยนขั้นตอน กระบวนการให้บริการสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น
  - Digitization สทท.
  - การให้บริการผ่าน Tint Mobile Application ทุกงานบริการ ตั้งแต่ขั้นตอนการแจ้งการขอรับบริการ ไปจนถึงการชำระเงิน การติดตามความคืบหน้า และการแจ้งผลการดำเนินการ
- ✓ การเพิ่มช่องทางการให้บริการ
  - การทำ Contact กับบริษัทขนส่งในการรับ-ส่งตัวอย่าง เช่น ไปรษณีย์ไทย Kerry Line Man เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

## ความเชื่อมั่นและความผูกพันต่อคุณภาพและการให้บริการ

- ✓ สร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น :
  - โดยมุ่งเน้นการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านสื่อ Social Media สร้างเครือข่ายกับผู้รับบริการ เช่น official line เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท ภารกิจ และผลการดำเนินงานของ สทท. รวมถึงการรักษามาตรฐานที่ สทท. ได้รับการรับรองแล้วอย่างต่อเนื่อง เพื่อเน้นให้เกิดการรู้จัก สทท. ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ดี (CEM) และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม (CRM)



# ขอขอบคุณ

