



โครงการ

จ้างที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ สกน.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ในช่วงระยะเวลา วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 มีนาคม 2566

จำนวน 1 โครงการ

รายงานฉบับสมบูรณ์

(Final Report)

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖
นำเสนอโดย
URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

TRIS
CORP

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	1-1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	1-2
1.4 ระยะเวลาการดำเนินงานและผลงานที่จะต้องส่งมอบ	1-6
1.5 การจ่ายเงิน	1-7
1.6 คุณสมบัติของผู้รับจ้าง	1-8
1.7 เงื่อนไขการดำเนินงาน	1-9
2. วัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการวิจัย	2-1
2.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.....	2-1
2.1.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2-1
2.1.2 กรอบการวิจัยเชิงสำรวจและกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	2-1
2.1.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ.....	2-1
2.1.2.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	2-5
2.1.2.3 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ	2-9
2.1.2.4 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ	2-9
2.1.2.5 ขอบเขตด้านตัวแปร	2-10
2.1.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology).....	2-10
2.1.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ.....	2-10
2.1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	2-10
2.1.3.3 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล	2-13
2.1.3.4 การวิเคราะห์	2-14
2.1.3.5 การแปลผลและการเขียนรายงาน	2-16

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.2 กิจกรรมการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.....	2-17
2.2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2-17
2.2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน	2-17
2.2.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความเชื่อมั่น	2-17
2.2.2.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	2-20
2.2.2.3 ขอบเขตประเด็นในการสำรวจ	2-20
2.2.2.4 ขอบเขตด้านตัวแปร	2-20
2.2.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology).....	2-20
2.2.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ.....	2-20
2.2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	2-21
2.2.3.3 การวิเคราะห์	2-22
2.2.4 การจัดทำรายงานการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.	2-23
2.3 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน	2-23
2.4 ผลผลิตที่ส่งมอบ	2-25
3. รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3-1
3.1 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์.....	3-10
3.1.1 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL).....	3-16
3.1.2 งานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์	3-25
3.1.3 งานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี... ..	3-33
3.1.4 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง	3-41
3.1.5 งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	3-49
3.1.6 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี.....	3-57
3.1.7 งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก	3-65
3.1.8 งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	3-73

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.2 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี.....	3-81
3.2.1 งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี	3-87
3.2.2 งานวิเคราะห์กากกัมมันตภาพรังสีในน้ำ	3-96
3.3 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์ไอโซโทปรังสี	3-104
3.4 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์ฉายรังสี	3-112
3.4.1 งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	3-118
3.4.2 งานบริการฉายรังสีอัญมณี	3-127
3.5 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานซ่อม).....	3-136
3.6 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	3-144
3.6.1 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี.....	3-149
3.6.2 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL).....	3-156
3.7 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของฝ่ายบริการวิชาการ	3-162
3.8 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	3-171
3.9 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง	3-180
3.10 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานพัสดุ.....	3-188
3.11 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ.....	3-190
3.11.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวม	3-190
3.11.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	3-191
3.12 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.	3-192
3.13 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท..	3-194
4. สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน	4-1
4.1 สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรค	4-1
4.2 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภาพรวม.....	4-1
4.3 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแยกรายศูนย์บริการ	4-3

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.3.1 ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์	4-3
4.3.2 ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี	4-5
4.3.3 ศูนย์ไอโซโทปรังสี	4-6
4.3.4 ศูนย์ฉายรังสี	4-6
4.3.5 ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี)	4-7
4.3.6 กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร	4-7
4.3.7 ฝ่ายบริการวิชาการ	4-7
4.3.8 ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	4-7
4.3.9 ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง	4-8
4.3.10 กลุ่มงานอำนวยการ (งานพัสดุ)	4-8

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

- ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์
- ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี
- ศูนย์ไอโซโทปรังสี
- ศูนย์ฉายรังสี
- ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์
- ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service)
- ฝ่ายบริการวิชาการ
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์
- ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง
- งานพัสดุ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทท. มีภารกิจหลักในการวิจัยพัฒนา และให้บริการทางด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ให้กับผู้สนใจการดำเนินกิจกรรมบริการของ สทท. มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อตอบสนองต่อสังคม ทั้งในด้านการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร การฉายรังสีอัญมณี การผลิตไอโซโทปรังสี การบริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ การจัดการกากกัมมันตรังสี การให้บริการวิชาการ รวมถึงการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ในขณะเดียวกัน สทท. ได้ตระหนักและมีความพยายามในการที่จะดำเนินบทบาทให้ตอบสนองต่อสังคมให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการของ สทท.

ดังนั้น เพื่อให้ สทท. ได้ทราบถึงความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สทท. และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของ สทท. ให้ตอบสนองต่อความต้องการ และมีระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น จึงจัดให้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการสำรวจมาพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสร้างให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเพิ่มขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการ สทท.
- 1.2.2 เพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สทท. มาใช้ประกอบพิจารณาปรับปรุง พัฒนา หรือ แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
- 1.2.3 เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการของ สทท. มีขอบเขตการดำเนินงานดังนี้

1.3.1 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ

ตารางที่ 1.1 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ

งานบริการ	หน่วยงานหลัก	
	ฝ่าย	ศูนย์/กลุ่ม
1. งานบริการประเมินปริมาณรังสีประจำบุคคล (ผ่านวัดรังสี OSL)	ปป.	ศท.
2. งานบริการตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	นอ.	ศท.
3. งานตรวจสอบหีบห่อและอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	นอ.	ศท.
4. งานวิเคราะห์ธาตุ	วน.	ศท.
5. งานบริการตรวจวัดกัมมันตภาพรังสีสินค้าส่งออก-นำเข้า	วน.	ศท.
6. งานบริการตรวจสอบวิเคราะห์หอกลับโดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์	นอ.	ศท.
7. งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	ปป.	ศท.
8. งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	ปป.	ศท.
9. งานบริการจัดการกากต้นกำเนิดรังสีเลิกใช้งาน	จก.	ศจ.
10. งานบริการวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม	พก.	ศจ.
11. งานบริการผลิตสารไอโซโทปรังสี	ผอ.	ศอ.
12. งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ฉส.	ศส.
13. งานบริการฉายรังสีอัญมณี	ฉส.	ศส.
14. งานซ่อมเครื่องสำรวจรังสี	दन.	ศว.
15. บริการวิชาการและฝึกอบรม	บว.	ศน.
16. งานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น	ถท.	ศน.
17. งานวิจัยและพัฒนาต่อยอดและขยายผลด้านเทคโนโลยี พลาสมาและฟิวชั่น	ฟพ./คช.	ศล.
18. งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	พธ.	กย.
19. งานพัสดุ	พส.	กบ.

หมายเหตุ *ชื่อของศูนย์/กลุ่ม

ศท. : ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

ศจ. : ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

ศอ. : ศูนย์ไอโซโทปรังสี

ศส. : ศูนย์ฉายรังสี

ศว. : ศูนย์วิศวกรรมนิวเคลียร์และเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

ศน. : ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์

ศล. : ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง

กย. : กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร

กบ. : กลุ่มงานอำนวยการ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

*ชื่อของฝ่าย

ปป. : ฝ่ายตรวจวัดและประเมินปริมาณรังสี

นอ. : ฝ่ายบริการเทคนิคนิวเคลียร์อุตสาหกรรม

วน. : ฝ่ายตรวจวัดวิเคราะห์โดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

จก. : ฝ่ายจัดการกากกัมมันตรังสี

พก. : ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีการจัดการกากกัมมันตรังสี

ผอ. : ฝ่ายผลิตไอโซโทปรังสี

ฉส. : ฝ่ายฉายรังสี

दन. : ฝ่ายดูแลรักษาและซ่อมบำรุง

บว. : ฝ่ายบริการวิชาการ

ถท. : ฝ่ายถ่ายทอดเทคโนโลยี

ฟพ. : ฝ่ายนิวเคลียร์ฟิวชันและพลาสมา

คช. : ฝ่ายเครื่องไซโคลตรอน

พธ. : ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

พส. : ฝ่ายพัสดุ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรหรือกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการของ สทท. ซึ่งหมายรวมถึงลูกค้า หน่วยงานต่าง ๆ บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานในงานด้านต่าง ๆ ตามขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – วันที่ 31 มีนาคม 2566

1.3.3 แนวทางและหลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

- จำนวนการสุ่มตัวอย่างให้เป็นไปตามหลักสถิติ โดยพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการของแต่ละงานบริการ
- การสุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้รับบริการในเขตกรุงเทพ ปริมณฑล และ ต่างจังหวัด
- การสุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้รับบริการใหม่ และผู้รับบริการเดิม
- การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ควรพิจารณาจากประสิทธิภาพในการใช้บริการ และ/หรือกลุ่มผู้รับบริการที่อยู่ในช่วงการใช้บริการที่ สทท. กำหนดไว้
- จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมายของแต่ละส่วนงานบริการของ สทท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

งานบริการ	ประมาณการ จำนวน ผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างเพื่อ สุ่มสำรวจ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างเพื่อ สัมภาษณ์เชิงลึก
งานบริการประเมินปริมาณรังสีประจำบุคคล (แผ่นวัดรังสี OSL)	606	86	3
งานบริการตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	30	23	2
งานตรวจสอบหีบห่อและอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	20	17	2
งานวิเคราะห์ธาตุ	8	7	2
งานบริการตรวจวัดกัมมันตภาพรังสีสินค้าส่งออก-นำเข้า	14	12	2
งานบริการตรวจสอบวิเคราะห์หอกลับโดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์	29	22	2
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	117	54	3
งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	213	68	2
งานบริการจัดการกากต้นกำเนิดรังสีเล็กใช้งาน	15	13	2
งานบริการวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม	12	11	2
งานบริการผลิตสารไอโซโทปรังสี	32	24	2
งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	179	64	2
งานบริการฉายรังสีอัญมณี	105	51	2
งานซ่อมเครื่องสำรวจรังสี	50	33	2
บริการวิชาการและฝึกอบรม	117	54	3
งานวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น	20	17	2
งานวิจัยและพัฒนาต่อยอดและขยายผลด้านเทคโนโลยี พลาสมาและฟิวชัน	5	5	2
งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	317	76	2
งานพัสดุ	117	54	2
รวม	2,006	691	41

หมายเหตุ : ใช้จำนวนตัวอย่าง 691 ราย ซึ่งเป็นความคลาดเคลื่อนสูงสุด $\pm 10\%$ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

: การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด ที่ปรึกษาจะดำเนินการผ่านระบบ online เป็นหลัก อย่างไรก็ตามการลงพื้นที่อาจพิจารณาตามความเหมาะสมอีกครั้ง

1.3.4 วิธีการจัดเก็บข้อมูล

มีการจัดเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ให้ใช้วิธีการส่ง e-mail การสอบถามทางโทรศัพท์ หรือการสอบถามจากผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการ เป็นต้น ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ให้ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว (In-dept Interview)

หมายเลขอ้างอิง ๑๔๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

1.3.5 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา (ประเด็นที่ทำการสำรวจ)

- 1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจต่อประโยชน์/ผลจากการได้รับบริการ/คุณภาพสินค้า
 - ความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่ม
 - ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 - ความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ (การมุ่งเน้นที่ลูกค้า/ภาพลักษณ์/อื่น ๆ)
 - ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการชำระค่าบริการและเอกสารทางการเงิน
 - ความพึงพอใจด้านงานบริการในภาพรวม
 - ความคิดเห็นต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์และสื่อโซเชียลของ สทท.
 - อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ สทท.ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ
- 2) คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

1.3.6 การจัดประชุมและจัดสัมมนา

ที่ปรึกษาต้องจัดประชุมเพื่อนำเสนอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานและสรุปผลการดำเนินงานให้สถาบันฯ พิจารณาก่อนส่งรายงาน ดังนี้

ครั้งที่ 1 นำเสนอรายงานขั้นต้น (Inception Report) พร้อมจัดประชุม/สัมมนาผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา (รายละเอียดตามงวดงานที่ 1)

ครั้งที่ 2 นำเสนอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน (Progress Report) พร้อมจัดประชุม/สัมมนาผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา (รายละเอียดตามงวดงานที่ 2)

ครั้งที่ 3 นำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) พร้อมจัดประชุม/สัมมนา ณ โรงแรม หรือ สถานที่ของเอกชน จำนวน 1 ครั้ง โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมไม่น้อยกว่า 30 คน ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา (รายละเอียดตามงวดงานที่ 3)

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

1.4 ระยะเวลาการดำเนินงานและผลงานที่จะต้องส่งมอบ

กำหนดแล้วเสร็จภายใน 150 วัน นับตั้งแต่วันลงนามในสัญญา

ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานแผนการดำเนินงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนงาน และผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามแผนการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 1.3 ระยะเวลาการดำเนินงานและผลงานที่จะต้องส่งมอบ

งวดงาน	งานที่จะส่งมอบ	กำหนดส่งมอบ
งวดงานที่ 1	รายงานขั้นต้น (Inception Report) - นำเสนอรายงานขั้นต้น (Inception Report) พร้อมจัดประชุม/สัมมนาผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ - แผนการดำเนินงาน - วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology) - วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะสำรวจความพึงพอใจ - ทฤษฎี เครื่องมือ หลักการ และรูปแบบการวัดความพึงพอใจ - แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล - แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ โดยที่ปรึกษาต้องจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บรรจุลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Handy Drive จำนวน 5 ชุด และเอกสารฉบับพิมพ์ 1 ชุด	ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา
งวดงานที่ 2	รายงานความก้าวหน้า (Progress Report) - นำเสนอความก้าวหน้าการดำเนินงาน พร้อมจัดประชุมผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ - รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ (ร่าง) รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ โดยได้ข้อมูลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด (ร่าง) รายงานผลการสำรวจวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว (In-dept Interview) และสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน โดยได้ข้อมูลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด (ร่าง) รายงานผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นคุณภาพและการให้บริการ (ร่าง) รายงานผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ โดยที่ปรึกษาต้องจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บรรจุลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Handy Drive จำนวน 5 ชุด และเอกสารฉบับพิมพ์ 1 ชุด	ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

งวดงาน	งานที่จะส่งมอบ	กำหนดส่งมอบ
งวดงานที่ 3	รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) - นำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) พร้อมจัดประชุม/สัมมนา ณ โรงแรม หรือ สถานที่ของเอกชน จำนวน 1 ครั้ง โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมไม่น้อยกว่า 30 คน ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ - รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ (ฉบับสมบูรณ์) - รายงานผลการสำรวจวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว (In-dept Interview) และสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน (ฉบับสมบูรณ์) - รายงานผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นคุณภาพและการให้บริการ (ฉบับสมบูรณ์) - รายงานผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ (ฉบับสมบูรณ์) - รายงานเปรียบเทียบผลวิเคราะห์ความพึงพอใจปีที่ผ่านมากับปีปัจจุบัน (อย่างน้อย 3 ปี ย้อนหลัง) - ไฟล์ข้อมูลดิบที่ได้จากการสำรวจและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยที่ปรึกษาต้องจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บรรจุลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Handy Drive จำนวน 6 ชุด และเอกสารฉบับพิมพ์ 6 ชุด	ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลงนาม ในสัญญา

1.5 การจ่ายเงิน

กำหนดการส่งมอบงานเป็น 3 งวด ที่ปรึกษาจะส่งมอบงานโดยจัดทำเป็นหนังสือส่งมอบงาน เมื่อครบกำหนดส่งมอบงานในแต่ละงวด และ สทท. จะดำเนินการจ่ายค่าจ้าง ดังนี้

1.5.1 งวดที่ 1 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานทั้งหมด และส่งมอบรายงานขั้นต้น (Inception Report) ตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนด (TOR) ให้คณะกรรมการพิจารณา ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (1 เดือน) และ สทท. ให้ความเห็นชอบแล้ว จึงจะสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้

1.5.2 งวดที่ 2 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 30 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาได้ดำเนินการส่งมอบรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) และปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงาน ตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนด (TOR) ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (4 เดือน) ให้คณะกรรมการพิจารณา และ สทท. ให้ความเห็นชอบแล้ว

1.5.3 งวดที่ 3 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 50 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อที่ปรึกษาดำเนินการจัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงาน ตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนด (TOR) แล้วเสร็จภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (5 เดือน) ให้คณะกรรมการพิจารณา และ สทท. ให้ความเห็นชอบแล้ว

1.6 คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

1.6.1 ทริสเป็นนิติบุคคล มีความสามารถตามกฎหมาย ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษากระทรวงการคลัง ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย และไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

1.6.2 ทริสไม่เป็นผู้ที่อยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

1.6.3 ทริสไม่เป็นผู้ที่ถูกระงับชื่อในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

1.6.4 ทริสมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

1.6.5 ทริสไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้รับบริการรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สถาบัน หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

1.6.6 ทริสไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของที่ปรึกษาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

1.6.7 ทริสได้ลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

1.6.8 ทริสมีบุคลากรหลักที่สำเร็จการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรี 3 คน และที่มีประสบการณ์ในงานด้านการวิจัยตลาด สังคมศาสตร์ สถิติ และ การประเมินผล ไม่น้อยกว่า 5 ปี ซึ่งมีความน่าเชื่อถือและประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์และประเมินผล และ/หรือมีผลงานที่สัมพันธ์กับหัวข้อที่กำหนด

1.6.9 ทริสมีทรัพยากรบุคคลในการสำรวจหรือเก็บข้อมูล ไม่น้อยกว่า 2 ท่าน และมีอุปกรณ์ประกอบการทำงานที่สามารถดำเนินงานได้อย่างสมบูรณ์ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดและมีประสบการณ์ในงานด้านการวิจัยตลาด สังคมศาสตร์ สถิติ และการประเมินผล ไม่น้อยกว่า 2 ปี

1.6.10 ทริสมีผลงานและประสบการณ์ทางด้านการให้คำปรึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กร/หน่วยงาน ตั้งแต่ 5 โครงการขึ้นไป

1.6.11 ทริสไม่เป็นผู้ที่ถูกกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคล หรือบุคคลอื่นที่เป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

1.7 เงื่อนไขการดำเนินงาน

1.7.1 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สทท. ก่อนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ

1.7.2 ทริสยินดีอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ของ สทท. ที่รับผิดชอบโครงการเข้าไปสังเกตการณ์การวัดความพึงพอใจในการดำเนินงานในช่วงการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ หรือตามความเหมาะสม

1.7.3 หากผลการดำเนินงานไม่มีคุณภาพ หรือ มีข้อผิดพลาดใด ๆ ที่ปรึกษาจะแก้ไขจัดทำให้เรียบร้อยตามความเห็นชอบของ สทท.

1.7.4 สทท. สามารถปรับเนื้อหาหรือรายละเอียดได้ตามที่เห็นสมควร

1.7.5 หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ทริสจะแจ้งให้ สทท. ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

1.7.6 เนื้อหาที่ผลิตขึ้นทั้งหมด ถือเป็นลิขสิทธิ์ของ สทท.

1.7.7 บรรดาข้อมูลและเอกสารใด ๆ ที่ที่ปรึกษาได้รับหรือได้รับทราบจาก สทท. รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงาน และผลผลิตที่ส่งมอบตามงวดเวลา ที่ปรึกษาจะถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจาก สทท.

1.7.8 หากที่ปรึกษาไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามรอบระยะเวลาส่งมอบงานที่กำหนด ตามขอบเขตการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 1.3 สทท. ขอสงวนสิทธิ์ไม่จ่ายค่าจ้างจนกว่าที่ปรึกษาได้ส่งมอบงาน และคณะกรรมการตรวจรับงานของ สทท. ให้ความเห็นชอบแล้ว

บทที่ 2

วัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.1.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการ สทท.
2. เพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ สทท. มาใช้ประกอบพิจารณาปรับปรุง พัฒนา หรือ แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.1.2 กรอบการวิจัยเชิงสำรวจและกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการของ สทท. ที่ปรึกษาเสนอขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

2.1.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ

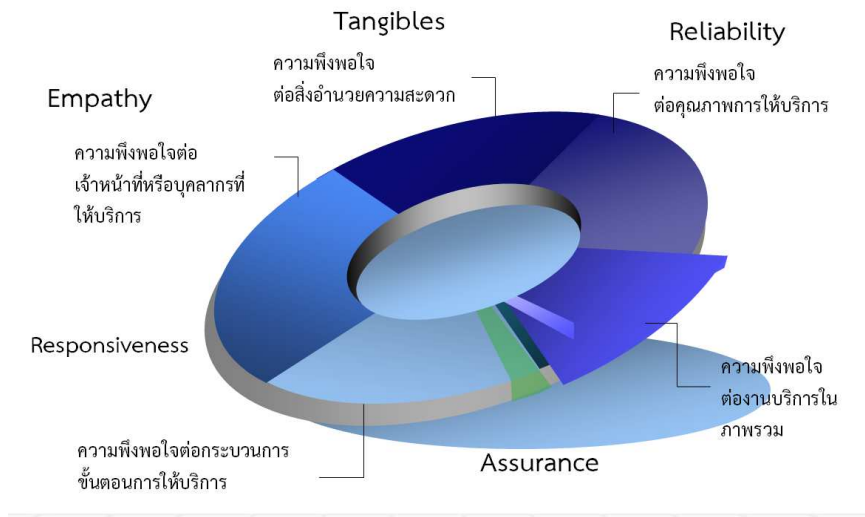


แผนภาพที่ 2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ

ที่ปรึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยและกรอบการสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นตรงตามวัตถุประสงค์ของ สทท. มากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

❖ กรอบการวิจัยเชิงสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.2

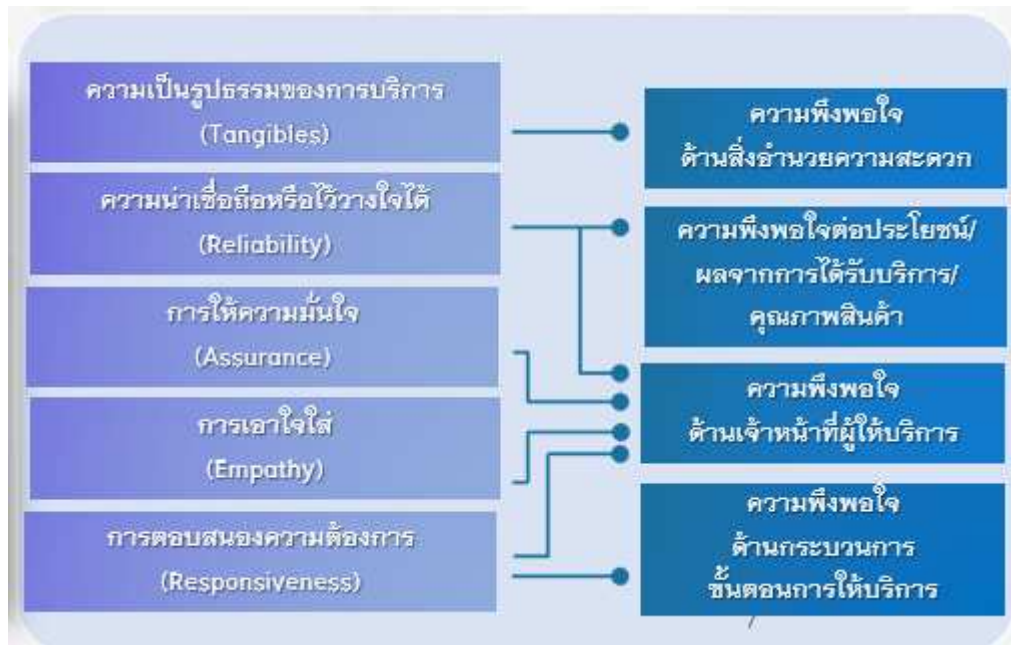


แผนภาพที่ 2.2 ปัจจัย 5 ประการที่กำหนดคุณภาพการบริการตามกรอบแนวคิดของ SERVQUAL (Parasuman, Zeithaml & Berry , 1990)

โดยปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) เป็นสิ่งที่สัมผัสได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เอกสารข้อมูล เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ
4. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ คำนึงถึงจิตใจและความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ
5. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อม สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที

จาก 5 ปัจจัยดังกล่าว จะเห็นว่ามีผลสอดคล้องกับประเด็นการสำรวจที่ สทท. กำหนดไว้ 4 หัวข้อ ดังนี้

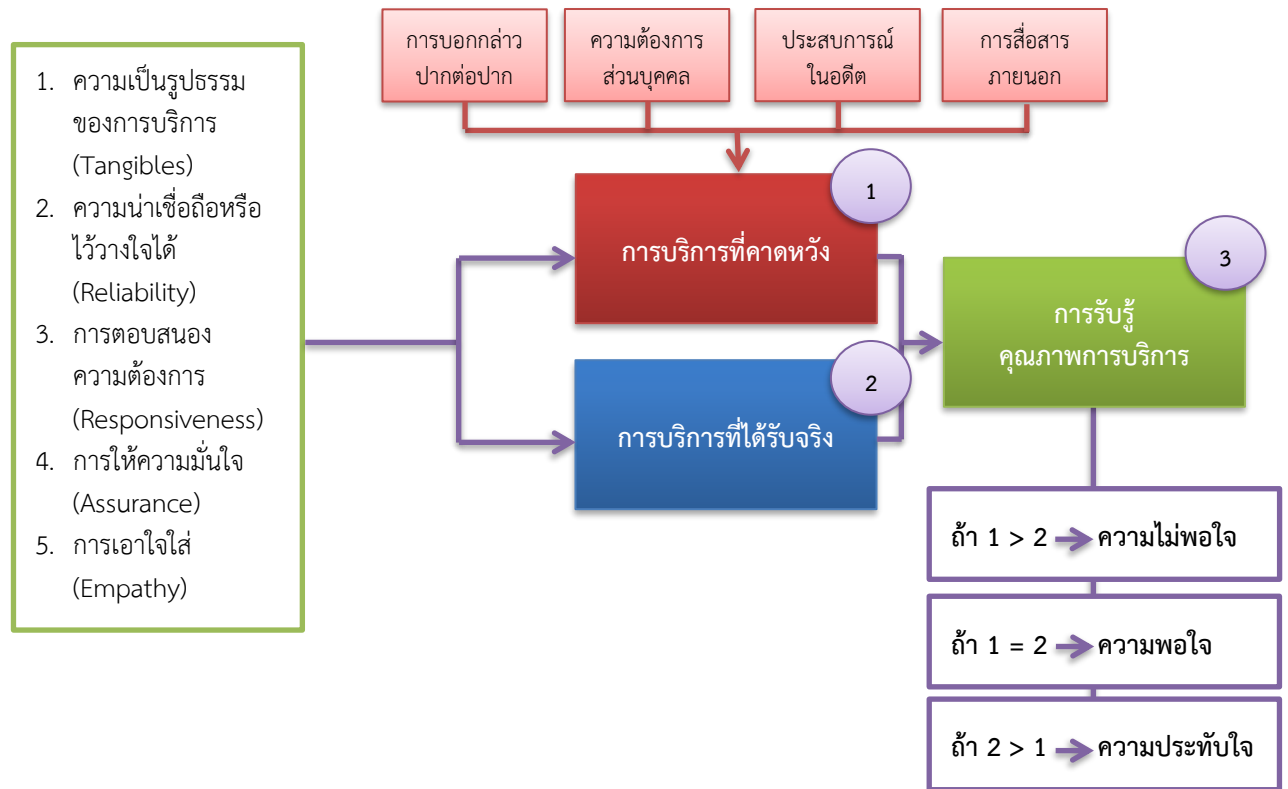


แผนภาพที่ 2.3 ความเชื่อมโยงของปัจจัยตามกรอบแนวคิด SERVQUAL กับประเด็นการสำรวจ

Parasuraman ซึ่งเป็นผู้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Communications) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลมากสำหรับการค้นหาข้อมูลการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่จับต้องได้ยาก โดยหากผู้ที่มารับบริการได้ยินจากผู้เคยมารับบริการรายอื่นว่าบริการดี ก็จะมีคามคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีด้วย
2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs and Preference) เป็นปัจจัยในเรื่องของรสนิยมและความต้องการส่วนบุคคลที่มาจากพื้นฐานด้านการศึกษา สังคม ครอบครัว วัฒนธรรม เป็นต้น การมีพื้นฐานและรสนิยมที่ต่างกันก็มีความคาดหวังแตกต่างกัน
3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์จากการเคยมาใช้บริการของหน่วยงานเดิมในอดีต หรือประสบการณ์ที่เคยใช้บริการของหน่วยงานอื่น ๆ โดยหากผู้มารับบริการเคยได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงาน ก็จะมีคามคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีอีกเช่นเคย หรือผู้รับบริการเคยได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานอื่น ๆ ก็จะมีการเปรียบเทียบและคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีเช่นกัน
4. การสื่อสารภายนอก (External Communications) เป็นการสื่อสารของหน่วยงานให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลล่วงหน้าเกี่ยวกับการบริการ เพื่อตัดสินใจต่อการใช้บริการ เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ก็ส่งผลต่อความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เป็นต้น

ดังนั้น การที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการได้ และบ่งชี้ได้ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยเพียงใด จะขึ้นกับระดับความแตกต่างของความคาดหวังต่อการบริการและการบริการที่เกิดขึ้นจริง สามารถสรุปกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการรับรู้คุณภาพการบริการ

ทั้งนี้ ประเด็นการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นการสำรวจทั้งความคาดหวังในส่วนที่ 1 และความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ 3 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชิงลึกมากขึ้น เพื่อให้เข้าใจระดับความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละด้าน และเพื่อให้ทราบว่าเมื่อเทียบกับความพึงพอใจที่มีนั้น มีระดับความต่างมากน้อยเพียงใด ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงแต่ สทท. ยังให้บริการได้ต่ำกว่าที่คาดหวัง ทั้งนี้ ก็เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงได้อย่างถูกต้อง

โดยสรุป คำถามที่ใช้สอบถามจะประกอบด้วยประเด็นคำถามตามกรอบการสำรวจที่ สทท. กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด SERVQUAL ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.4 รวมทั้งประเด็นคำถามเพิ่มเติม เช่น ความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง และสิ่งที่ต้องการให้ให้บริการเพิ่มความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ รายละเอียดความคาดหวังเพิ่มเติม เป็นต้น

❖ ระเบียบวิธีวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบ Quali-Quant Technique ซึ่งเป็นการผสมผสานเทคนิคการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประกอบกัน เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมประเด็นในภาพกว้าง (Macro Aspect) และมีรายละเอียดในแนวลึก (Micro Aspect) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อมูลพื้นฐาน เช่น การบริการประเภทต่าง ๆ ขั้นตอนและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริการ ผลผลิตและผลลัพธ์ที่คาดหวังของแต่ละงานบริการ จำนวนและคุณลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการประเภทต่าง ๆ ผลการสำรวจและวิเคราะห์ในอดีต

หลังจากนั้น จะทำการกำหนดรูปแบบและวิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูล ออกแบบสอบถามและประเด็นคำถาม เพื่อค้นหาความต้องการในส่วนลึกของผู้รับบริการ (Customer insight) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความสำคัญ มีผลกระทบสูงต่อระดับความพึงพอใจของงานบริการ หลังจากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการจัดเก็บข้อมูล หลังจากนั้นจะทำการประมวลผล วิเคราะห์ผลการสำรวจต่อไป

2.1.2.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ประชากร ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอรับบริการในแต่ละศูนย์บริการของสถาบันฯ ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – วันที่ 31 มีนาคม 2566 ซึ่งประกอบด้วยงานบริการ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ

งานบริการ	หน่วยงานหลัก	
	ฝ่าย	ศูนย์/กลุ่ม
1. งานบริการประเมินปริมาณรังสีประจำบุคคล (แผ่นวัดรังสี OSL)	ปป.	ศท.
2. งานบริการตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	นอ.	ศท.
3. งานตรวจสอบทึบห่อและอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	นอ.	ศท.
4. งานวิเคราะห์ธาตุ	วน.	ศท.
5. งานบริการตรวจวัดกัมมันตภาพรังสีสินค้าส่งออก-นำเข้า	วน.	ศท.
6. งานบริการตรวจสอบวิเคราะห์หอกลับโดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์	นอ.	ศท.
7. งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	ปป.	ศท.
8. งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	ปป.	ศท.
9. งานบริการจัดการกากต้นกำเนิดรังสีเลิกใช้งาน	จก.	ศจ.
10. งานบริการวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม	พก.	ศจ.
11. งานบริการผลิตสารไอโซโทปรังสี	ผอ.	ศอ.
12. งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	ฉส.	ศส.
13. งานบริการฉายรังสีอัญมณี	ฉส.	ศส.
14. งานซ่อมเครื่องสำรวจรังสี	दन.	ศว.
15. บริการวิชาการและฝึกอบรม	บว.	ศน.
16. งานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น	ถท.	ศน.
17. งานวิจัยและพัฒนาต่อยอดและขยายผลด้านเทคโนโลยี พลาสมาและฟิวชัน	ฟพ./คช.	ศล.
18. งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	พธ.	กย.
19. งานพัสดุ	หมายศส.อ้างอิง ๑๔๐๐๘๐	ศท.๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

หมายเหตุ *ชื่อของศูนย์/กลุ่ม

ศท. : ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

ศจ. : ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

ศอ. : ศูนย์ไอโซโทปรังสี

ศส. : ศูนย์ฉายรังสี

ศว. : ศูนย์วิศวกรรมนิวเคลียร์และเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

ศน. : ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์

ศล. : ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง

กย. : กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร

กบ. : กลุ่มงานอำนวยการ

*ชื่อของฝ่าย

ปป. : ฝ่ายตรวจวัดและประเมินปริมาณรังสี

นอ. : ฝ่ายบริการเทคนิคนิวเคลียร์อุตสาหกรรม

วน. : ฝ่ายตรวจวัดวิเคราะห์โดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

จก. : ฝ่ายจัดการกากกัมมันตรังสี

พก. : ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีการจัดการกากกัมมันตรังสี

ผอ. : ฝ่ายผลิตไอโซโทปรังสี

ฉส. : ฝ่ายฉายรังสี

दन. : ฝ่ายดูแลรักษาและซ่อมบำรุง

บว. : ฝ่ายบริการวิชาการ

ถท. : ฝ่ายถ่ายทอดเทคโนโลยี

ฟพ. : ฝ่ายนิวเคลียร์ฟิวชันและพลาสมา

คช. : ฝ่ายเครื่องใช้โคลตรอน

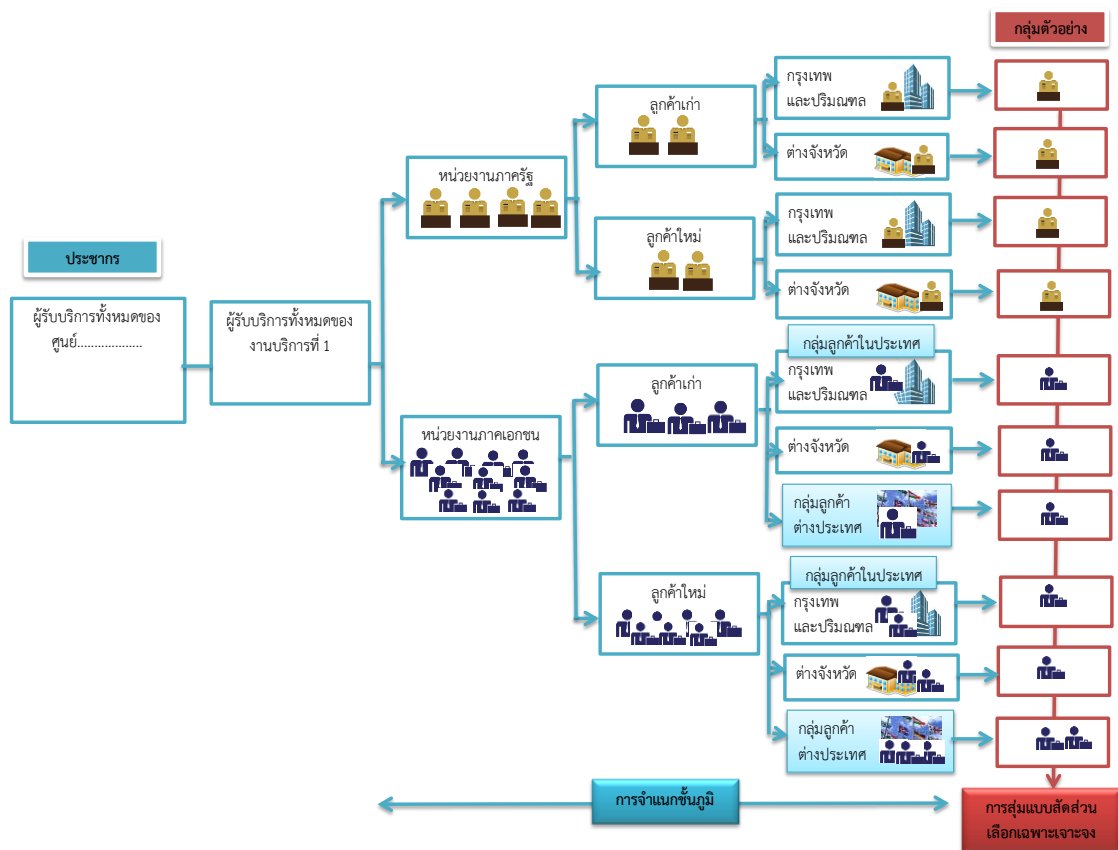
พธ. : ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

พส. : ฝ่ายพัสดุ

❖ การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมทุกกลุ่มทุกประเภทตามที่ สทท. กำหนดไว้ คือ

- จำนวนการสุ่มตัวอย่างให้เป็นไปตามหลักสถิติ โดยพิจารณาจากจำนวนผู้รับบริการของแต่ละงานบริการ
- การสุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้รับบริการในเขตกรุงเทพ ปริมณฑล และ ต่างจังหวัด
- การสุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้รับบริการใหม่ และผู้รับบริการเดิม
- การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ควรพิจารณาจากพฤติกรรมการใช้บริการ และ/หรือกลุ่มผู้รับบริการที่อยู่ในช่วงการใช้บริการที่ สทท. กำหนดไว้
- จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนดไว้



แผนภาพที่ 2.5 รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจะมีการจำแนกประเภทของผู้รับบริการตั้งแต่ประเภทหน่วยงาน ประเภทลูกค้าเก่าใหม่ ประเภทที่ตั้ง หลังจากนั้นจะเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรของลูกค้าแต่ละประเภท และในการคัดเลือกลูกค้าที่จะสำรวจจะเลือกแบบวิธีเฉพาะเจาะจงโดยอาจให้ความสำคัญในการคัดเลือกผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ หรือมียอดขายที่สูง รวมจำนวนตัวอย่างไม่ต่ำกว่าที่ สทท. กำหนดในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมายของแต่ละส่วนงานบริการของ สทท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

งานบริการ	ประมาณการ จำนวน ผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างเพื่อ สุ่มสำรวจ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างเพื่อ สัมภาษณ์เชิงลึก
งานบริการประเมินปริมาณรังสีประจำบุคคล (แผ่นวัดรังสี OSL)	606	86	3
งานบริการตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	30	23	2
งานตรวจสอบหีบห่อและอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	20	17	2
งานวิเคราะห์ธาตุ	8	7	2
งานบริการตรวจวัดกัมมันตภาพรังสีสินค้าส่งออก-นำเข้า	14	12	2
งานบริการตรวจสอบวิเคราะห์หอกลับโดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์	29	22	2
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	117	54	3
งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	213	68	2
งานบริการจัดการกากต้นกำเนิดรังสีเล็กใช้งาน	15	13	2
งานบริการวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม	12	11	2
งานบริการผลิตสารไอโซโทปรังสี	32	24	2
งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	179	64	2
งานบริการฉายรังสีอัญมณี	105	51	2
งานซ่อมเครื่องสำรวจรังสี	50	33	2
บริการวิชาการและฝึกอบรม	117	54	3
งานวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น	20	17	2
งานวิจัยและพัฒนาต่อยอดและขยายผลด้านเทคโนโลยี พลาสมาและฟิวชัน	5	5	2
งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	317	76	2
งานพัสดุ	117	54	2
รวม	2006	691	41

หมายเหตุ : ใช้จำนวนตัวอย่าง 691 ราย ซึ่งเป็นความคลาดเคลื่อนสูงสุด $\pm 10\%$ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

: การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด ที่ปรึกษาจะดำเนินการผ่านระบบ online เป็นหลัก อย่างไรก็ตามการลงพื้นที่อาจพิจารณาตามความเหมาะสมอีกครั้ง

2.1.2.3 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ ประกอบด้วย

ประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของ สทท.

ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจต่อประโยชน์/ผลจากการได้รับบริการ/คุณภาพสินค้า
 - ความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่ม
 - ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
 - ความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ (การมุ่งเน้นที่ลูกค้า/ภาพลักษณ์/อื่น ๆ)
 - ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการชำระค่าบริการและเอกสารทางการเงิน
 - ความพึงพอใจด้านงานบริการในภาพรวม
 - ความคิดเห็นต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์และสื่อโซเชียลของ สทท.
 - อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ สทท.
- ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ

2) คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.2.4 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ ได้แก่

ตารางที่ 2.3 งานบริการ

งานบริการ
1. งานบริการประเมินปริมาณรังสีประจำบุคคล (แผ่นวัดรังสี OSL)
2. งานบริการตรวจสอบโดยไม่ทำลาย
3. งานตรวจสอบหีบห่อและอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี
4. งานวิเคราะห์ธาตุ
5. งานบริการตรวจวัดกัมมันตภาพรังสีสินค้าส่งออก-นำเข้า
6. งานบริการตรวจสอบวิเคราะห์หอกลับโดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์
7. งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี
8. งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี
9. งานบริการจัดการกากต้นกำเนิดรังสีเล็กใช้งาน
10. งานบริการวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม
11. งานบริการผลิตสารไอโซโทปรังสี

หมายเลขอ้างอิง ๑๔๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

งานบริการ
12. งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร
13. งานบริการฉายรังสีอัญมณี
14. งานซ่อมเครื่องสำรวจรังสี
15. บริการวิชาการและฝึกอบรม
16. งานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น
17. งานวิจัยและพัฒนาต่อยอดและขยายผลด้านเทคโนโลยี พลาสติกและฟิวชั่น
18. งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
19. งานพัสดุ

2.1.2.5 ขอบเขตด้านตัวแปร จะทำการศึกษาตามขอบเขต ดังต่อไปนี้

- 1) ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง หน่วยงาน เป็นต้น
- 2) ตัวแปรตาม คือ
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความพึงพอใจต่อประโยชน์จากการได้รับบริการ/คุณภาพสินค้า
ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ (อื่น ๆ/ภาพลักษณ์/การมุ่งเน้นที่ลูกค้า)

2.1.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

2.1.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ

การสำรวจจะดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ประกอบด้วย ข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

2.1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นรูปแบบทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนั้น แบบสอบถามจะมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ปรึกษาจะเป็นผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด คือ 691 ราย และจากจำนวนตัวอย่างดังกล่าว จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

Interview) จำนวน 41 ราย (คิดเป็นร้อยละ 5.93 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง) ซึ่งเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two ways) ที่จะทำให้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมและเชิงลึกยิ่งขึ้นกว่าการตอบผ่านแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว

สรุปจำนวนตัวอย่างแต่ละรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมายของแต่ละส่วนงานบริการของ สทท. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

งานบริการ	ประมาณการ จำนวน ผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างเพื่อ สุ่มสำรวจ	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างเพื่อ สัมภาษณ์เชิงลึก
งานบริการประเมินปริมาณรังสีประจำบุคคล (แผ่นวัดรังสี OSL)	606	86	3
งานบริการตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	30	23	2
งานตรวจสอบหีบห่อและอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	20	17	2
งานวิเคราะห์ธาตุ	8	7	2
งานบริการตรวจวัดกัมมันตภาพรังสีสินค้าส่งออก-นำเข้า	14	12	2
งานบริการตรวจสอบวิเคราะห์หอกลับโดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์	29	22	2
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	117	54	3
งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	213	68	2
งานบริการจัดการกากต้นกำเนิดรังสีเล็กใช้งาน	15	13	2
งานบริการวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม	12	11	2
งานบริการผลิตสารไอโซโทปรังสี	32	24	2
งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	179	64	2
งานบริการฉายรังสีอัญมณี	105	51	2
งานซ่อมเครื่องสำรวจรังสี	50	33	2
บริการวิชาการและฝึกอบรม	117	54	3
งานวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น	20	17	2
งานวิจัยและพัฒนาต่อยอดและขยายผลด้านเทคโนโลยี พลาสมาและฟิวชัน	5	5	2
งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	317	76	2
งานพัสดุ	117	54	2
รวม	2,006	691	41

หมายเหตุ : ใช้จำนวนตัวอย่าง 691 ราย ซึ่งเป็นความคลาดเคลื่อนสูงสุด $\pm 10\%$ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

: การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด ที่ปรึกษาจะดำเนินการผ่านระบบ online เป็นหลัก อย่างไรก็ตามการลงพื้นที่อาจพิจารณาตามความเหมาะสมอีกครั้ง

❖ วิธีการเก็บข้อมูล

งานบริการ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
1) เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)
2) เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ	- การตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone) - การสัมภาษณ์จากผู้ให้คำตอบโดยตรง (Face to face interview) หรือวิธีการอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

สำหรับแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจ มีขั้นตอนในการกำหนดคำถาม ดังนี้

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ
- สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละงานบริการ ถึงขั้นตอนกระบวนการให้บริการแต่ละงานบริการ
- สร้างแนวประเด็นคำถาม โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องเหมาะสมของแต่ละข้อคำถาม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม เพื่อจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้องตามกรอบการสำรวจ
- แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทหน่วยงาน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการ ช่องทางการรับทราบงานบริการ เป็นต้น

ตอนที่ 2 จะประกอบด้วยระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจะปฏิบัติตามกรอบการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ประโยชน์/ผลจากการได้รับบริการ/คุณภาพสินค้า
5. ด้านงานบริการในภาพรวม

ทั้งนี้ ประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม กำหนดขึ้นเพื่อสอบย้อนกับการให้คะแนนในประเด็นอื่น ๆ แต่การคิดคะแนนผลการสำรวจในภาพรวมจะคิดค่าคะแนนจากผลการสำรวจด้าน 1-4 โดยไม่นำผลด้านที่ 5 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมาคำนวณด้วย

การคิดคะแนนของแต่ละระดับ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

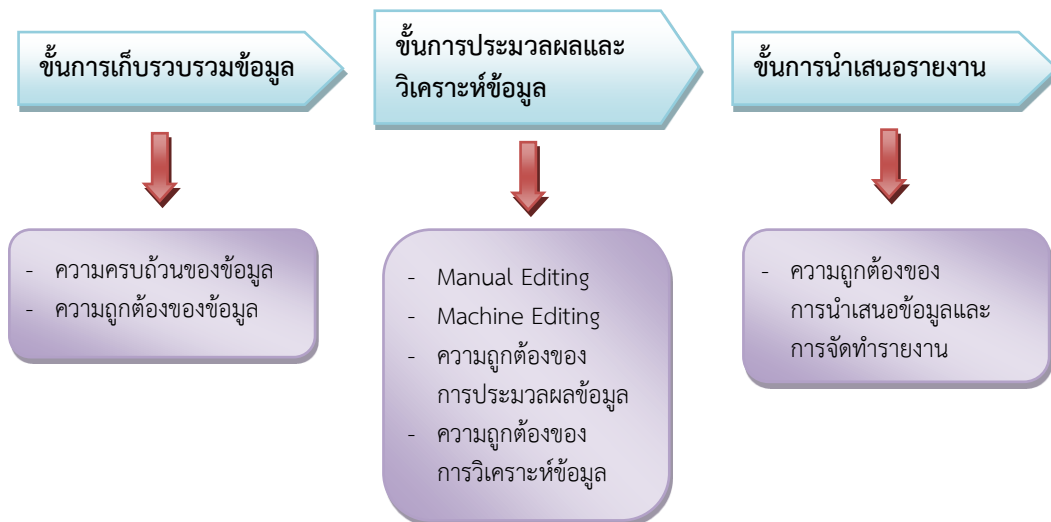
URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

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

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามเปิดที่ให้
ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น เช่น

- ความคิดเห็นต่อการให้บริการ
- สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้บริการเพิ่ม
- ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
- สิ่งที่น่าประทับใจต่อการบริการ
- ความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อการพัฒนาการบริการ
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นต้น

2.1.3.3 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล



แผนภาพที่ 2.6 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละขั้นตอน

การควบคุมคุณภาพในการจัดเก็บข้อมูล จะดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ มีผลต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้ ดังนั้น การควบคุมคุณภาพในขั้นนี้จะดำเนินการอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด สำหรับนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป โดยพิจารณาจาก

- ความครบถ้วนของข้อมูล โดยการตรวจสอบรายการต่าง ๆ ในแบบสอบถามว่าได้มีการบันทึกครบถ้วนทุกรายการที่กำหนดหรือไม่
- ความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลที่บันทึกในแบบสอบถามว่ามีความถูกต้องหรือไม่ เช่น ชื่อนายสมชาย แต่เลือกตอบในหัวข้อ : เพศเป็นชายหรือไม่

ขั้นการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเข้าโปรแกรม Ms Excel เพื่อใช้ในการประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ จะมีการควบคุมคุณภาพของข้อมูล ดังนี้

- การตรวจสอบด้วยมือ (Manual Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้บันทึกเข้าไปในโปรแกรม Ms Excel เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และถูกต้อง
- การตรวจสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine editing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการลงรหัส (Coding) ความสัมพันธ์ของข้อมูล และการตรวจสอบความเป็นไปได้ของข้อมูล (Possible Code)
- ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล โดยเป็นการตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบว่าได้มีการคำนวณค่าผิดหรือไม่ รวมทั้งต้องมีการตรวจสอบโปรแกรมการประมวลผลให้ถูกต้อง
- ความถูกต้องการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาทำการวิเคราะห์ โดยจะต้องเลือกค่าสถิติที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสมถูกต้อง และตรวจสอบดูว่าค่าที่คำนวณมาได้นั้นถูกต้องหรือไม่

ขั้นการนำเสนอรายงาน โดยจะมีการตรวจสอบว่า ข้อมูลในแต่ละตารางหรือรูปภาพที่นำเสนอมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสัมพันธ์กันหรือไม่ เช่น ยอดรวมของแต่ละตารางซึ่งควรจะมีค่าเท่ากันนั้น เท่ากันหรือไม่ หรือตัวเลขบางตารางสูงหรือต่ำเกินไป เป็นต้น

2.1.3.4 การวิเคราะห์

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- ตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความคาดหวังและความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

การคิดคะแนนของแต่ละระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

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

- ข้อมูลจากแบบสอบถาม : นำข้อมูลเข้าระบบโดยโปรแกรม Ms Excel และประมวลผลทางสถิติ เช่น ค่าสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปลักษณะของตัวอย่าง

- การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจนั้น ค่าร้อยละจะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น
 - การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนน
 - การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้วจะคำนวณคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความคาดหวังและคะแนนพึงพอใจในประเด็นหลัก
 - การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละงานบริการ หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนในแต่ละประเด็นหลักมาคำนวณ ซึ่งประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่
 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ประโยชน์/ผลจากการได้รับบริการ/คุณภาพสินค้า
- สำหรับประเด็นที่ 5 ด้านงานบริการในภาพรวมใช้ในการสอบย้อนกับการให้คะแนนในประเด็นอื่น ๆ ไม่ได้นำมาคำนวณคะแนนภาพรวม
- สำหรับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ สำหรับการให้น้ำหนักความสำคัญ ของแต่ละงานบริการ โดยนำคะแนนที่ได้มาคูณกับน้ำหนักของแต่ละงานบริการ

$$\text{ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก} = [(คะแนนของงานบริการที่ 1 \times \% \text{ น้ำหนักของงานบริการที่ 1}) + (คะแนนของงานบริการที่ 2 \times \% \text{ น้ำหนักของงานบริการที่ 2})]$$

ทั้งนี้ กรณีที่ สทท. เห็นว่าแต่ละงานบริการมีความสำคัญต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ควรให้น้ำหนักความสำคัญเท่ากัน

- สำหรับการแปลผลคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

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

- การวิเคราะห์คะแนนของงานบริการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วให้นำคะแนนของงานบริการที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100% เพื่อสรุปผลเทียบเป็นร้อยละของความคาดหวังของผู้รับบริการ และร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.3.5 การแปลผลและการเขียนรายงาน

การแปลผลโดยแบ่งคะแนนตามช่วง (Best, J. W. (1977). Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall, Inc.) ในส่วนที่ประเมินตาม Rating Scale ดังนี้

คะแนน	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุด	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ผู้รับบริการค่อนข้างคาดหวัง	ผู้รับบริการค่อนข้างพึงพอใจ
1.81 – 2.60	ผู้รับบริการมีความคาดหวังน้อย	ผู้รับบริการไม่ค่อยพึงพอใจ
1.00 – 1.80	ผู้รับบริการมีความคาดหวังน้อยที่สุด	ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจเลย

ภายหลังจากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรึกษาจะนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้มาจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงจะได้ให้ข้อสังเกตที่พบและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจไว้ในรายงานฉบับดังกล่าวด้วย

2.2 กิจกรรมการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

2.2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

2.2.1.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อคุณภาพและการให้บริการ

2.2.1.2 เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของ สทท. ในปีต่อ ๆ ไปให้ดียิ่งขึ้น

2.2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน

2.2.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความเชื่อมั่น

ในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ที่ปรึกษาเสนอขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้



แผนภาพที่ 2.7 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความเชื่อมั่น

ที่ปรึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยและกรอบการสำรวจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

❖ ระเบียบวิธีวิจัย

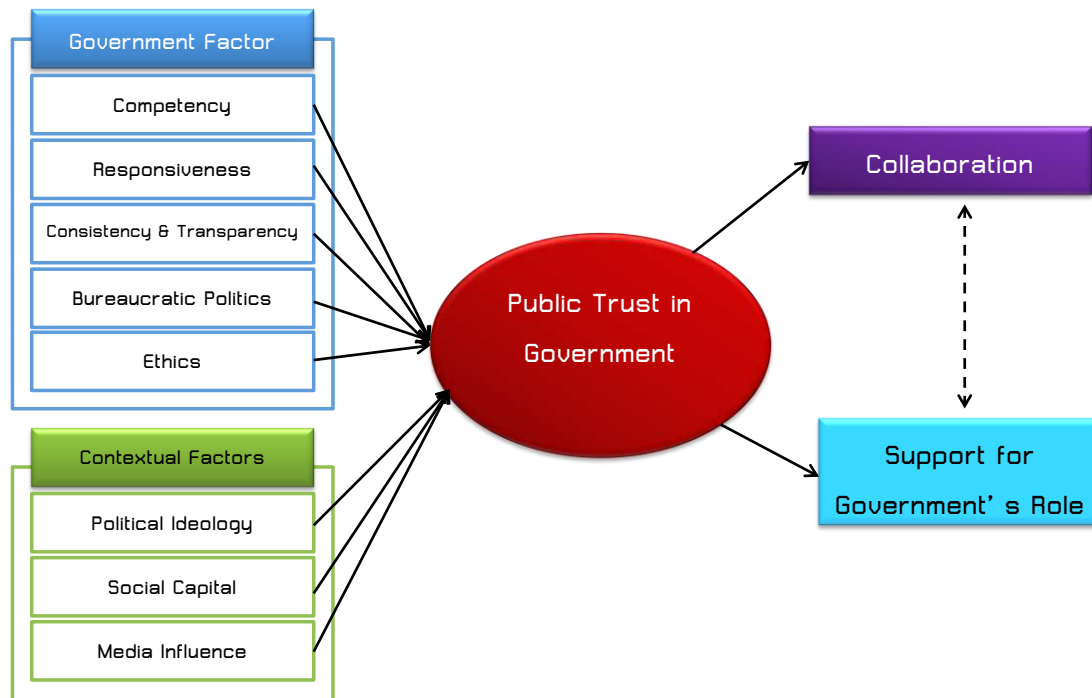
ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบ Quali-Quant Technique (ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเช่นเดียวกับการสำรวจความพึงพอใจ) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อมูลพื้นฐาน เช่น การดำเนินงานของ สทท. กับกลุ่มผู้รับบริการต่าง ๆ ขั้นตอนและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความเชื่อมั่น เป็นต้น หลังจากนั้น จะทำการกำหนดรูปแบบและวิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูล ออกแบบสอบถาม และประเด็นคำถาม เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการสำรวจข้อมูลประมวลผล วิเคราะห์ผลการสำรวจต่อไป

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

❖ กรอบความคิดในการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์กรอบแนวคิด Public Trust in Government ("An Exploratory Model of Antecedents and Consequences of Public Trust in Government" Seoul, Korea, December 11-12, 2012) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินความเชื่อมั่น ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.8



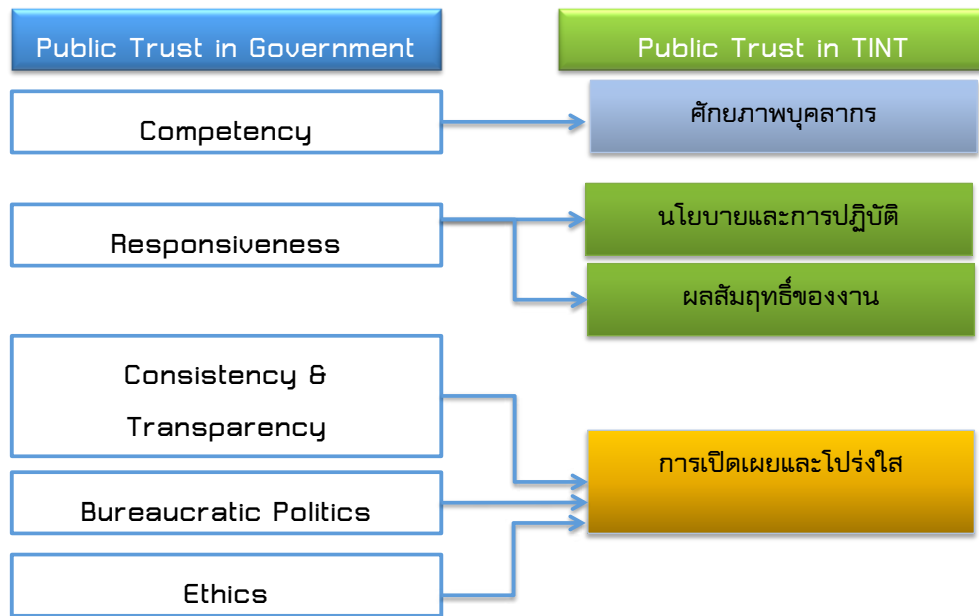
แผนภาพที่ 2.8 A Conceptual Model of Public Trust in Government

จากการศึกษากรอบแนวคิดสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อรัฐบาล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) ปัจจัยของรัฐบาล เป็นปัจจัยภายในของรัฐบาล ซึ่งประกอบด้วย ศักยภาพของบุคลากร การรู้ความต้องการของประชาชนและตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ความชัดเจนของนโยบายและการปฏิบัติการเปิดเผยและโปร่งใส การจัดสรรโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ โดยปราศจากการเมือง รวมทั้งความมีจริยธรรม

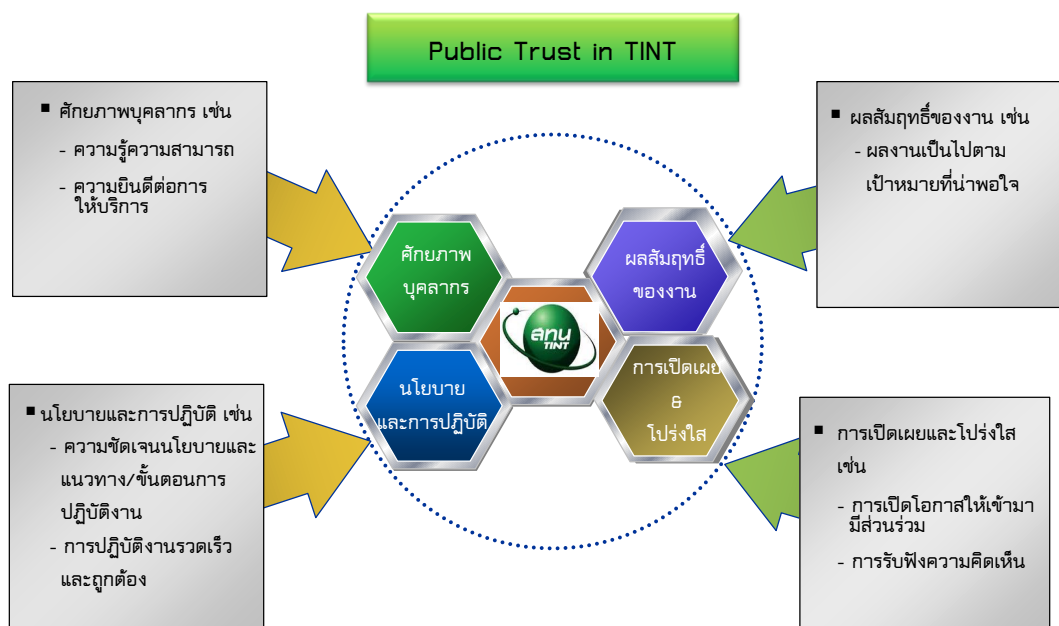
2) ปัจจัยบริบทภายนอก เป็นบริบทปัจจัยที่จะเอื้ออำนวยให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อรัฐบาล ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติทางการเมืองของประชาชน ทิศทางสังคมที่เข้มแข็ง และอิทธิพลของสื่อ

ทริสได้นำกรอบแนวคิดส่วนที่ 1 ปัจจัยของรัฐบาลมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. สำหรับส่วนที่ 2 ปัจจัยบริบทภายนอก ไม่ได้นำมาใช้เป็นแนวทางเนื่องจากลักษณะขนาดองค์กรของ สทท. ตลอดจนความเกี่ยวข้องของภาคสังคมและการเข้าถึงหรือการรับรู้ ไม่ได้ใหญ่หรือมีผลกระทบถึงทุกระดับสังคมเช่นเดียวกับรัฐบาล มีความเชื่อมโยงกรอบแนวคิด Public Trust in Government กับกรอบการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.9



แผนภาพที่ 2.9 ความเชื่อมโยงกรอบแนวคิด Public Trust in Government

โดยส่วนที่นำเพื่อนำมากำหนดกรอบคำถามในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ดังนี้



แผนภาพที่ 2.10 กรอบการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

โดยสรุป คำถามที่ใช้สอบถามจะประกอบด้วยประเด็นคำถามตามกรอบการสำรวจความเชื่อมั่น รวมทั้งประเด็นคำถามเพิ่มเติมอื่น ๆ เช่น ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ สทท. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่น เป็นต้น

2.2.2.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ในครั้งนี้ประชากร หรือผู้รับบริการเป็นกลุ่มเดียวกับที่สำรวจความพึงพอใจในหัวข้อ 2.1.2.2

2.2.2.3 ขอบเขตประเด็นในการสำรวจ ประกอบด้วย

ประเด็นในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ระดับความเชื่อมั่น ประกอบด้วย

- ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรของ สทท.
- ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติของ สทท.
- ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานของ สทท.
- ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทท. ที่เปิดเผยและโปร่งใส
- ความเชื่อมั่นในภาพรวม

ทริสเสนอเพิ่ม

- การสำรวจความผูกพันของลูกค้าต่อการให้บริการของ สทท. (Brand Royalty)

ทั้งนี้ ประเด็นการสำรวจดังกล่าวมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตลอดจนมุ่งเน้นภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นไปตามที่ สทท. กำหนด อย่างไรก็ตาม ประเด็นในการสำรวจสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ

2) เรื่องที่ สทท. ควรเร่งดำเนินการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ (คำถามปลายเปิด)

2.2.2.4 ขอบเขตด้านตัวแปร จะทำการศึกษาตามขอบเขต ดังต่อไปนี้

- 1) ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทหน่วยงาน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เป็นต้น
- 2) ตัวแปรตาม คือ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

2.2.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

2.2.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ

การสำรวจจะดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการรวมทั้งมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รวมทั้งมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

❖ วิธีการเก็บข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลใช้วิธีการรูปแบบเดียวกับการจัดเก็บข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ คือ มีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และการจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามจัดเก็บผ่านรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone) การสัมภาษณ์จากผู้ให้คำตอบโดยตรง (Face to face interview) หรือวิธีการอื่น ๆ ตามความเหมาะสม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งในการสำรวจความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะใช้รูปแบบเดียวกันในการสำรวจความเชื่อมั่นด้วย

สำหรับแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจ มีขั้นตอนในการกำหนดคำถาม ดังนี้

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการของ สทท.
- สร้างแนวประเด็นคำถาม โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องเหมาะสมของแต่ละข้อคำถาม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม เพื่อจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้องตามกรอบการสำรวจ
- แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทหน่วยงาน วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ตามกรอบการประเมินการคิดคะแนนของแต่ละระดับความเชื่อมั่น กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความเชื่อมั่น
5	เชื่อมั่นมาก
4	เชื่อมั่น
3	เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น
2	ไม่เชื่อมั่น
1	ไม่เชื่อมั่นมาก

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็นเรื่องที่ทำให้ควรเร่งดำเนินการเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการบริการของ สทท.

2.2.3.3 การวิเคราะห์

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
เชื่อมั่นมาก	5
เชื่อมั่น	4
เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่	3
เชื่อมั่น	
ไม่เชื่อมั่น	2
ไม่เชื่อมั่นมาก	1

- ข้อมูลจากแบบสอบถาม : นำข้อมูลเข้าระบบโดยโปรแกรม Ms Excel และประมวลผลทางสถิติ เช่น ค่าสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปลักษณะของตัวอย่าง เช่นเดียวกับการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ
- การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความเชื่อมั่นนั้น ค่าร้อยละ จะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น
- การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนน
- การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว จะคำนวณคะแนนความเชื่อมั่นในแต่ละประเด็นหลัก โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความเชื่อมั่นในประเด็นหลัก
- การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละงานบริการ หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนในแต่ละประเด็นหลักมาคำนวณ
- สำหรับคะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวมของงานบริการ หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความเชื่อมั่นของทุกงานบริการมาคำนวณ สำหรับการให้น้ำหนักความสำคัญ ของแต่ละงานบริการ โดยนำคะแนนที่ได้มาคูณกับน้ำหนักของแต่ละงานบริการ

$$\text{ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก} = [(คะแนนของงานบริการที่ 1 \times \% \text{ น้ำหนักของงานบริการที่ 1}) + (คะแนนของงานบริการที่ 2 \times \% \text{ น้ำหนักของงานบริการที่ 2})]$$

ทั้งนี้ กรณีที่ สทท. เห็นว่าแต่ละงานบริการมีความสำคัญต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ควรให้น้ำหนักความสำคัญเท่ากัน

- สำหรับการแปลผลคะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

คะแนน	ระดับความเชื่อมั่น
4.21 – 5.00	เชื่อมั่นมาก
3.41 – 4.20	เชื่อมั่น
2.61 – 3.40	เชื่อมั่นน้อยจนเกือบจะไม่เชื่อมั่น
1.81 – 2.60	ไม่เชื่อมั่น
1.00 – 1.80	ไม่เชื่อมั่นมาก

- การวิเคราะห์คะแนนของงานบริการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว ให้นำคะแนนของงานบริการที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100% เพื่อสรุปผลเทียบเป็นร้อยละของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

2.2.4 การจัดทำรายงานการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

ภายหลังจากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรึกษาจะนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาจัดทำรายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. รวมถึงระบุปัญหา ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนปรับปรุงงานบริการและยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทท. ต่อไป

2.3 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

ที่ปรึกษาใช้เวลาในการดำเนินการนับจากวันเริ่มทำงานตามสัญญาจนถึง 150 วัน โดยมีรายละเอียดของการดำเนินงานดังนี้

ตารางที่ 2.5 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา (วัน)				
	1	2	3	4	5
	30 วัน	60 วัน	90 วัน	120 วัน	150 วัน
1. ศึกษารูปแบบขั้นตอนการให้บริการ					
2. วางแผนและออกแบบระบบที่ใช้ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ					
3. ออกแบบ Questionnaire ให้สอดคล้อง เหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการตามกิจกรรม โครงการ และกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย					
4. จัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report)	ภายใน 30 วัน				
5. เก็บรวบรวมข้อมูล					

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

กิจกรรม	ระยะเวลา (วัน)				
	1	2	3	4	5
	30 วัน	60 วัน	90 วัน	120 วัน	150 วัน
6. ดำเนินการประชุมระหว่างบริษัทฯ กับศูนย์บริการทั้ง 7 เพื่อสร้างความเข้าใจการให้บริการ ลูกค้าในการสำรวจความพึงพอใจ และการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับศูนย์บริการ					
7. จัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report)				ภายใน 120 วัน	
8. Validate ผลการสำรวจจากแบบสอบถาม และตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่จัดเก็บให้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง					
9. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล					
10. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่นและสิ่งที่ควรปรับปรุง ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป					
11. นำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจให้ผู้บริหารของ สทท.					
12. นำข้อคิดเห็นจากผู้บริหารมาปรับปรุง					
13. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final report)					ภายใน 150 วัน

2.4 ผลผลิตที่ส่งมอบ

ผลผลิตซึ่งที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการส่งมอบ และระยะเวลา รวมทั้งเงื่อนไขการเบิกจ่ายเงินค่าจ้าง แสดงรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 2.6 สรุปผลผลิตงานส่งมอบ

งวดงาน	งานที่จะส่งมอบ	กำหนดส่งมอบ
งวดงานที่ 1	รายงานขั้นต้น (Inception Report) - นำเสนอรายงานขั้นต้น (Inception Report) พร้อมจัดประชุม/สัมมนาผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ - แผนการดำเนินงาน - วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology) - วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะสำรวจความพึงพอใจ - ทฤษฎี เครื่องมือ หลักการ และรูปแบบการวัดความพึงพอใจ - แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล - แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ โดยที่ปรึกษาต้องจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บรรจุลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Handy Drive จำนวน 5 ชุด และเอกสารฉบับพิมพ์ 1 ชุด	ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา
งวดงานที่ 2	รายงานความก้าวหน้า (Progress Report) - นำเสนอความก้าวหน้าการดำเนินงาน พร้อมจัดประชุมผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ - รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ (ร่าง) รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ โดยได้ข้อมูลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด (ร่าง) รายงานผลการสำรวจวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว (In-dept Interview) และสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน โดยได้ข้อมูลจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด (ร่าง) รายงานผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นคุณภาพและการให้บริการ (ร่าง) รายงานผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ โดยที่ปรึกษาต้องจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บรรจุลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Handy Drive จำนวน 5 ชุด และเอกสารฉบับพิมพ์ 1 ชุด	ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

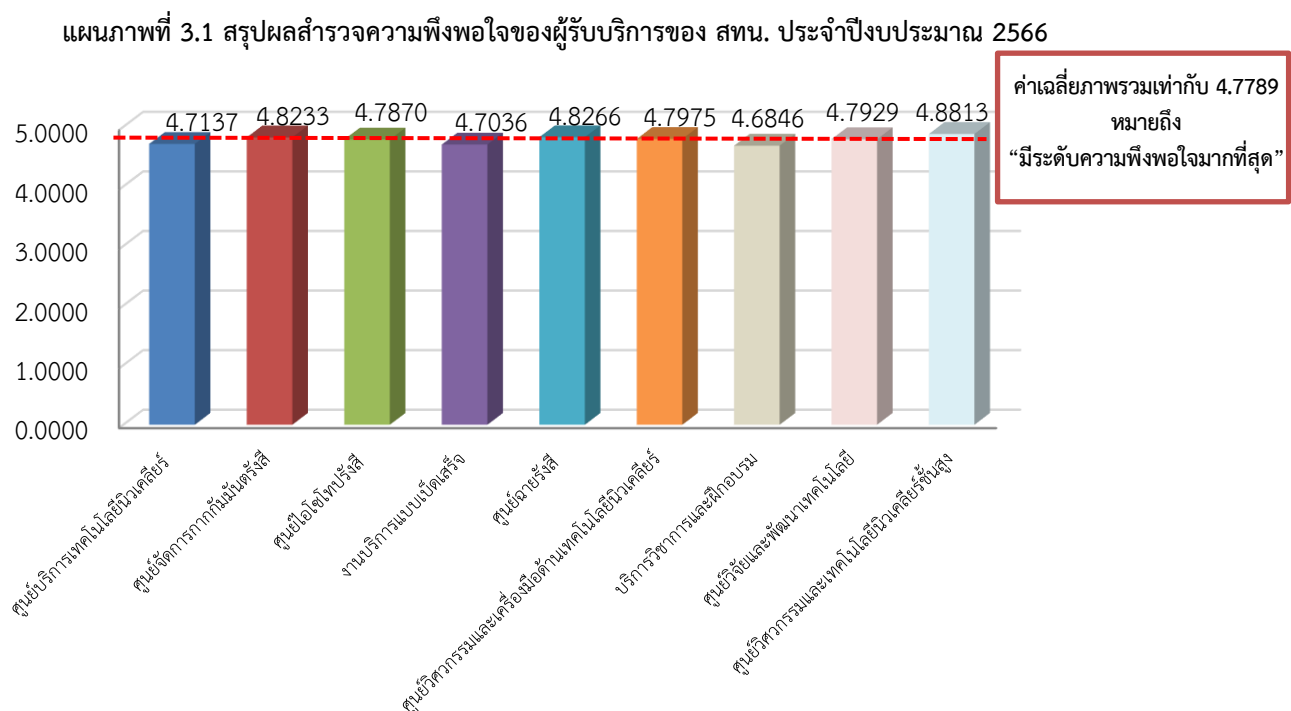
URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

งวดงาน	งานที่จะส่งมอบ	กำหนดส่งมอบ
งวดงานที่ 3	รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) - นำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) พร้อมจัดประชุม/สัมมนา ณ โรงแรม หรือ สถานที่ของเอกชน จำนวน 1 ครั้ง โดยมีผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมไม่น้อยกว่า 30 คน ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ - รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ (ฉบับสมบูรณ์) - รายงานผลการสำรวจวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว (In-dept Interview) และสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน (ฉบับสมบูรณ์) - รายงานผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นคุณภาพและการให้บริการ (ฉบับสมบูรณ์) - รายงานผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ (ฉบับสมบูรณ์) - รายงานเปรียบเทียบผลวิเคราะห์ความพึงพอใจปีที่ผ่านมากับปีปัจจุบัน (อย่างน้อย 3 ปี ย้อนหลัง) - ไฟล์ข้อมูลดิบที่ได้จากการสำรวจและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยที่ปรึกษาต้องจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บรรจุลงในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Handy Drive จำนวน 6 ชุด และเอกสารฉบับพิมพ์ 6 ชุด	ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลงนาม ในสัญญา

บทที่ 3

รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2566 ปรากฏว่าผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.7789 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.58 (ไม่รวมงานพัสดุ) ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.1



จากแผนภาพที่ 3.1 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามศูนย์บริการ พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 8 ศูนย์บริการ โดยศูนย์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด คือ ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.8813 รองลงมา ได้แก่ ศูนย์ฉายรังสี ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ศูนย์ไอโซโทปรังสี ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) และบริการวิชาการและฝึกอบรม โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.8266 4.8233 4.7975 4.7929 4.7870 4.7137 4.7036 และ 4.6846 ตามลำดับ โดยสามารถแสดงผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกรายศูนย์บริการได้ดังรายละเอียดแสดงในที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ 2566

ศูนย์บริการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ	ร้อยละ	การแปลผล
1. ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์	4.7137	94.27	พึงพอใจมากที่สุด
2. ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี	4.8233	96.47	พึงพอใจมากที่สุด
3. ศูนย์ไอโซโทปรังสี	4.7870	95.74	พึงพอใจมากที่สุด
4. ศูนย์ฉายรังสี	4.8266	96.53	พึงพอใจมากที่สุด
5. ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์	4.7975	95.95	พึงพอใจมากที่สุด
6. งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service)	4.7036	94.07	พึงพอใจมากที่สุด
7. บริการวิชาการและฝึกอบรม	4.6846	93.69	พึงพอใจมากที่สุด
8. ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	4.7929	95.86	พึงพอใจมากที่สุด
9. ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยี นิวเคลียร์ขั้นสูง	4.8813	97.63	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจรวมเฉลี่ย	4.7789	95.58	พึงพอใจมากที่สุด

โดยสามารถแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีผลตอบกลับจากการสำรวจของที่ปรึกษาแยกรายศูนย์บริการและรายงานบริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนลูกค้า/ผู้รับบริการและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกรายศูนย์บริการ

กลุ่มเป้าหมาย	สำหรับงาน	จำนวนลูกค้า/ผู้รับบริการ		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
		จำนวนที่ ระบุตาม ขอบเขตงาน	จำนวน ที่ส่งให้ ที่ปรึกษา	จำนวน ตาม ข้อเสนอ	จำนวนที่ สำรวจได้	จำนวน สัมภาษณ์ เชิงลึก (Indept Interview)
ศูนย์บริการ เทคโนโลยี นิวเคลียร์	งานประเมินปริมาณรังสี	606	606	86	86	3
	งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	30	30	23	23	2
	งานตรวจสอบทึบห่อและ อุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	20	20	17	17	2
	งานวิเคราะห์ธาตุ	8	8	7	7	2
	งานสินค้าส่งออก-นำเข้า	14	14	12	12	2
	งานหอกลับ	29	29	22	22	2

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

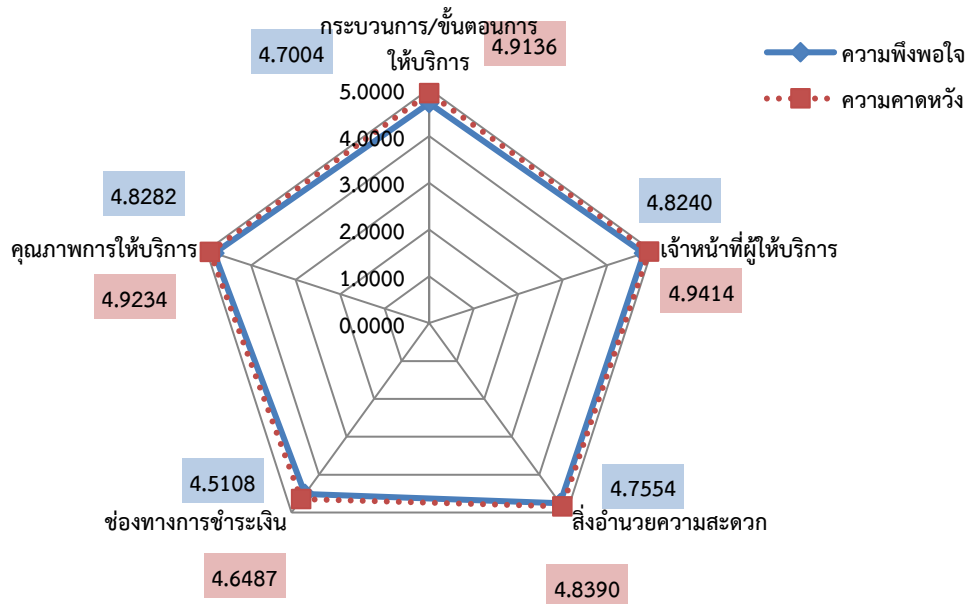
กลุ่มเป้าหมาย	สำหรับงาน	จำนวนลูกค้า/ผู้รับบริการ		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
		จำนวนที่ ระบุตาม ขอบเขตงาน	จำนวน ที่ส่งให้ ที่ปรึกษา	จำนวน ตาม ข้อเสนอ	จำนวนที่ สำรวจได้	จำนวน สัมภาษณ์ เชิงลึก (Indept Interview)
	งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	117	117	54	54	3
	งานตรวจประเมินเครื่อง กำเนิดรังสี (X-Ray)	213	213	68	68	2
ศูนย์จัดการ กากกัมมันตรังสี	งานบริการกากกัมมันตรังสี	15	15	13	13	2
	งานวิเคราะห์น้ำ	12	12	11	11	2
ศูนย์ไอโซโทป รังสี	งานบริการสารไอโซโทป รังสี	32	32	24	24	2
ศูนย์ฉายรังสี	งานบริการฉายรังสีอาหาร และผลิตภัณฑ์ทางการ เกษตร	179	179	64	64	2
	งานบริการฉายรังสีอัญมณี	105	105	51	51	2
ศูนย์วิศวกรรม และเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยี นิวเคลียร์	งานซ่อมเครื่องสำรวจรังสี	50	50	33	33	2
ศูนย์วิจัยและ พัฒนา เทคโนโลยี นิวเคลียร์	บริการวิชาการและ ฝึกอบรม	117	117	54	54	3
	งานจ้างวิจัย และงาน สนับสนุน SME อาหาร พื้นถิ่น	20	20	17	17	2
ศูนย์วิศวกรรม และ เทคโนโลยี นิวเคลียร์ ขั้นสูง	งานวิจัยและพัฒนาต่อ ยอดและขยายผลด้าน เทคโนโลยี พลาสมา และฟิวชั่น	5	5	5	5	2
กลุ่มงาน ยุทธศาสตร์ องค์กร	งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	317	317	76	76	2
กลุ่มงาน อำนวยการ	งานพัสดุ	117	117	54	54	2
รวม		2,006	2,006	691	691	41

หมายเหตุ : ใช้จำนวนตัวอย่าง 691 ราย ซึ่งเป็นความคลาดเคลื่อนสูงสุด +10% และสามารถเปลี่ยนแปลง
ได้ตามความเหมาะสม

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แผนภาพที่ 3.2 สรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมของ สทท.



ตารางที่ 3.3 สรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมของ สทท.

	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	คุณภาพ การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทาง การชำระเงิน
ความคาดหวัง	4.9136	4.9414	4.9234	4.8390	4.6487
ความพึงพอใจ	4.7004	4.8240	4.8282	4.7554	4.5108

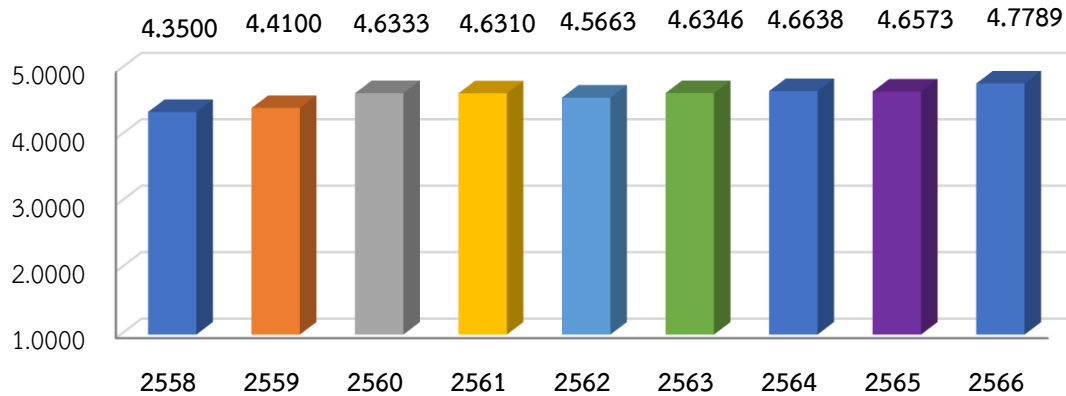
จากแผนภาพที่ 3.2 และตารางที่ 3.3 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.8282 รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการชำระเงิน โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.8240 4.7554 4.7004 และ 4.5108 ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังจำแนกตามแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุดทั้ง 5 ด้านเช่นกัน โดยด้านที่มีระดับความคาดหวังในภาพรวมมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.9414 รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการชำระเงิน โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.9234 4.9136 4.8390 และ 4.6487 ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการชำระเงิน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ อย่างไรก็ตามจากการสำรวจพบว่าไม่พบประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในทุกศูนย์บริการ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

การเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ 2558-2566
ดังนี้

แผนภาพที่ 3.3 การเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท.
ประจำปีงบประมาณ 2558-2566



จากแผนภาพที่ 3.3 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท. ปีปัจจุบันกับปีย้อนหลัง (ตั้งแต่ปี 2558-2566) พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจในแต่ละปีได้แก่ ปี 2558 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.3500 ปี 2559 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.4100 ปี 2560 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.6333 ปี 2561 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.6310 ปี 2562 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.5663 ปี 2563 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.6346 ปี 2564 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.6638 ปี 2565 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.6573 และปี 2566 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.7789 โดยสามารถแสดงผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกรายปีได้ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3.4

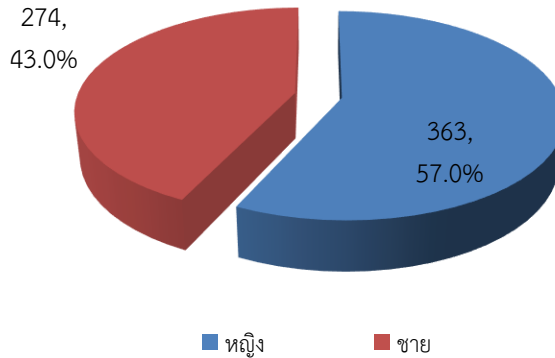
ตารางที่ 3.4 การเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท.
ประจำปีงบประมาณ 2558-2565

ปีงบประมาณ	ระดับคะแนน	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
ปีงบประมาณ 2566	4.7789	95.58	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๕๖๗๖

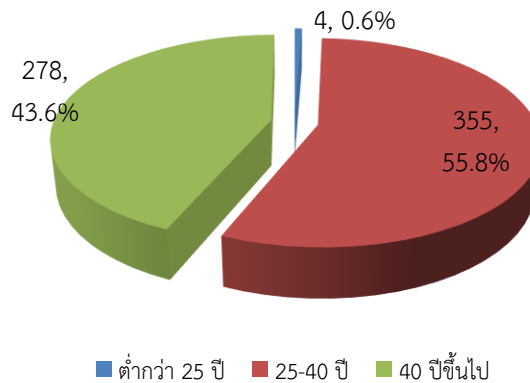
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของ สทท. (ไม่นับรวมงานพัสดุ)

■ แผนภาพที่ 3.4 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,889, n = 637)



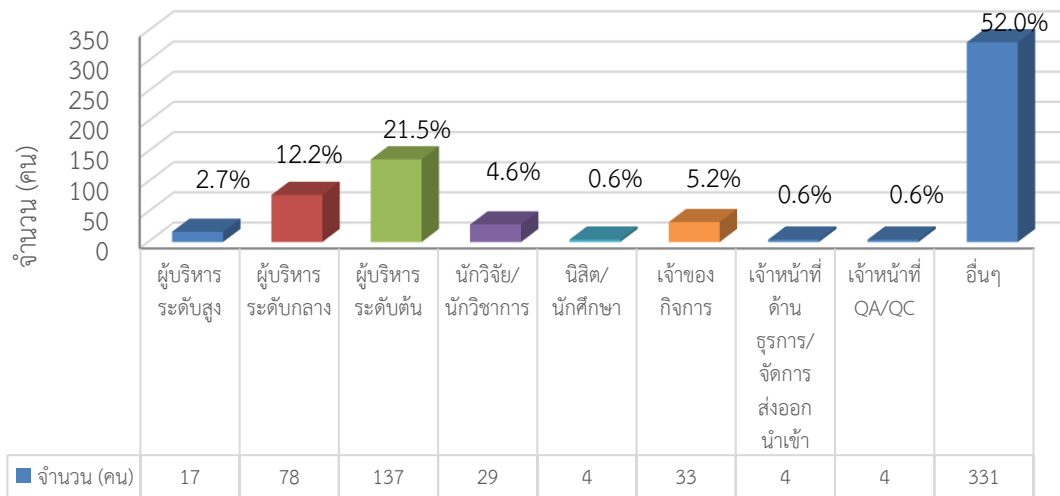
จากแผนภาพที่ 3.4 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 ตามลำดับ

■ แผนภาพที่ 3.5 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,889 n = 637)



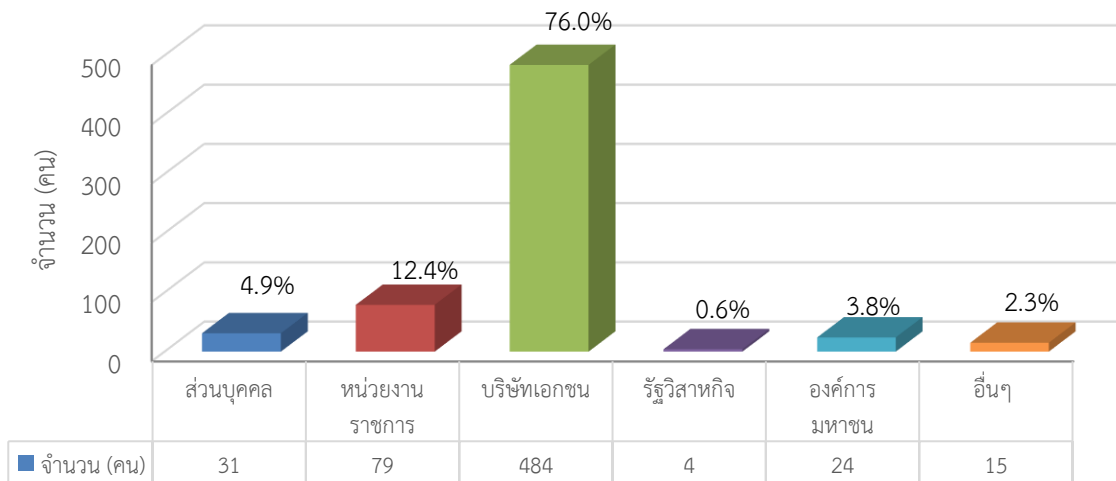
จากแผนภาพที่ 3.5 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปีจำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.6 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,889, n = 637)



จากแผนภาพที่ 3.6 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 เจ้าของกิจการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 นิสิต/นักศึกษา เจ้าหน้าที่ด้านธุรการ/จัดการส่งออกนำเข้า และเจ้าหน้าที่ QA/QC จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.7 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,889, n = 637)

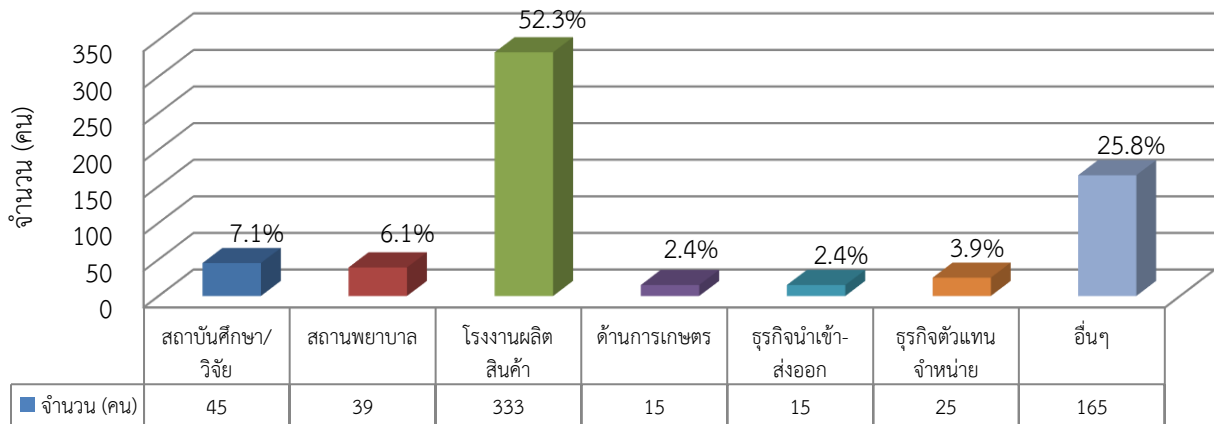


จากแผนภาพที่ 3.7 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 484 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 ส่วนบุคคล จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 องค์กรมหาชน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

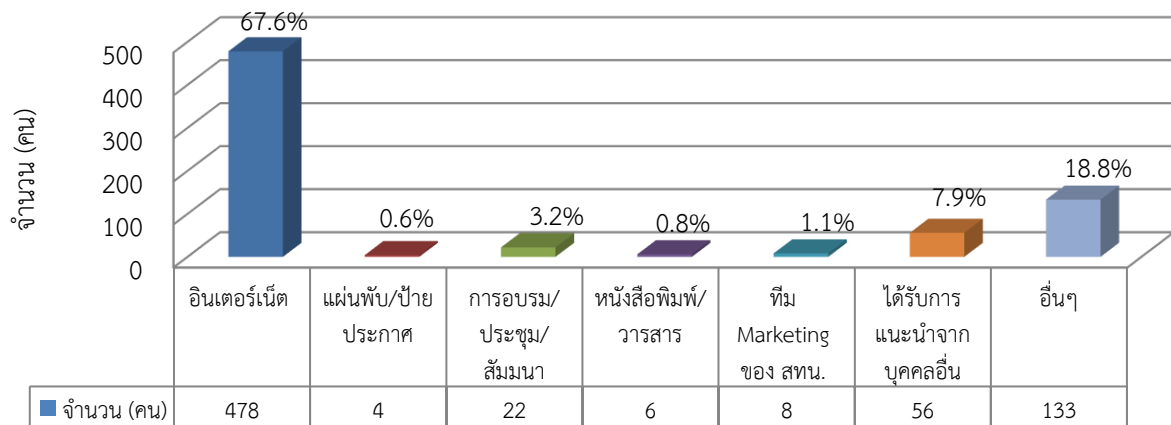
URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แผนภาพที่ 3.8 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,889, n = 637)



จากแผนภาพที่ 3.8 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาคือ หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 สถานพยาบาล จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ด้านการเกษตร และ ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 15 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

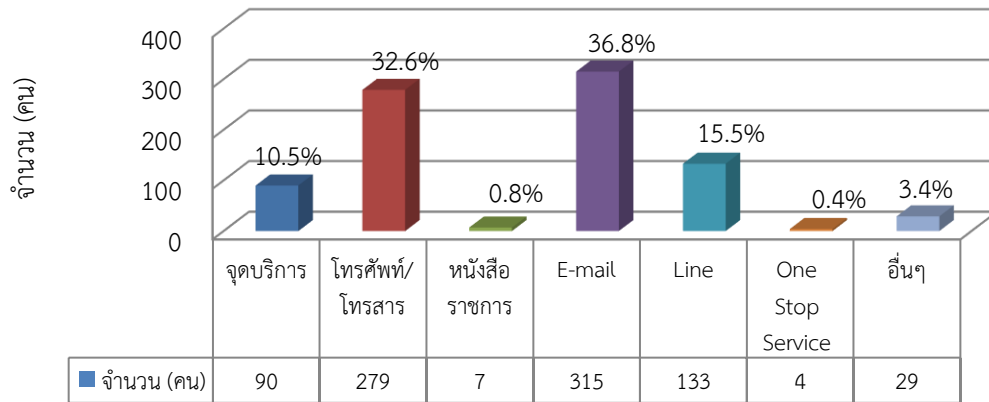
แผนภาพที่ 3.9 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,889, n = 637)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.9 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 478 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงมาคือ ผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 การอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 และแผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

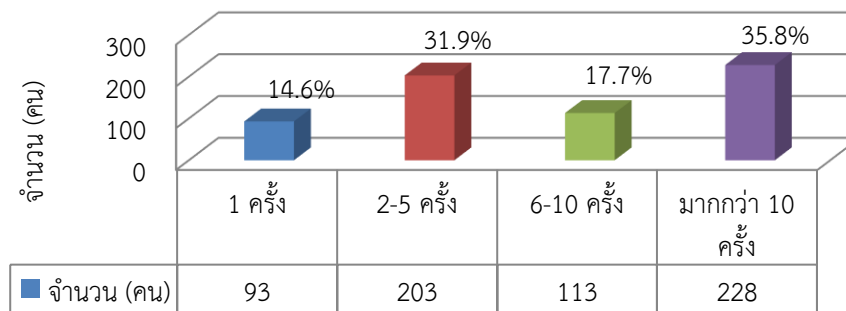
แผนภาพที่ 3.10 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,889, n = 637)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.10 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคือ ทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 ทางไลน์ (Line) จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ติดต่อด้วยช่องทางอื่น ๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 หนังสือราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 และ One Stop Service จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.11 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,889, n = 637)



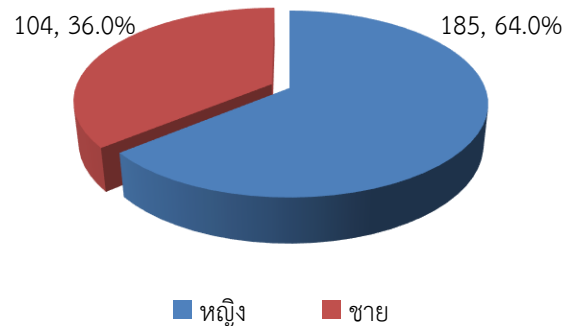
จากแผนภาพที่ 3.11 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมาคือใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 ใช้บริการ 6-10 ครั้งจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจแยกรายศูนย์บริการทั้ง 10 ศูนย์บริการ ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

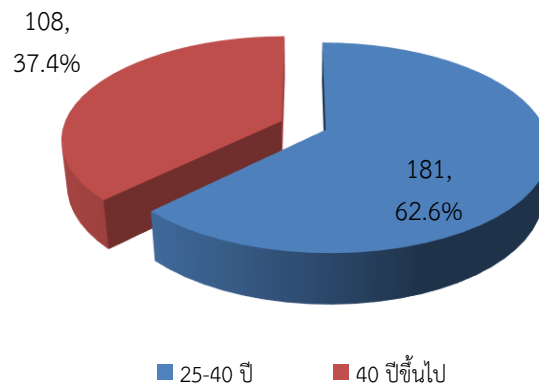
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.12 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 289)



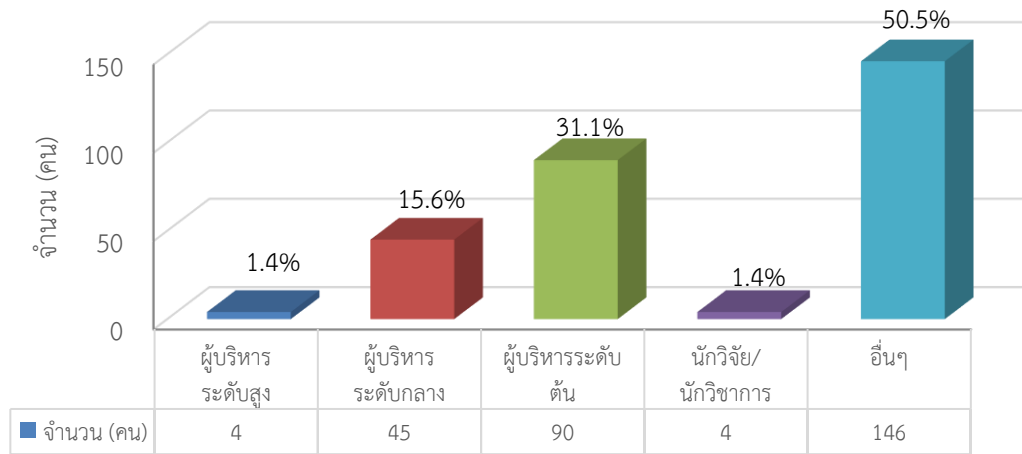
จากแผนภาพที่ 3.12 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.13 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 289)



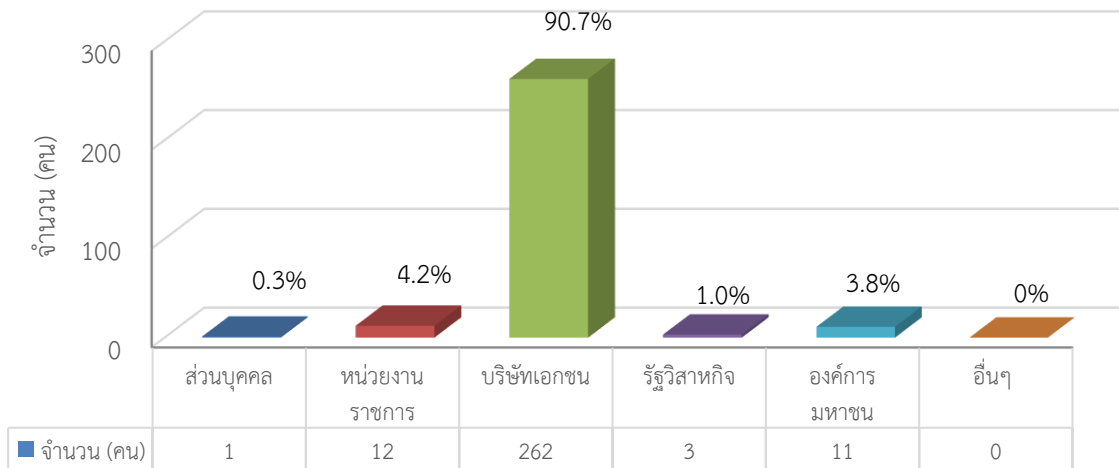
จากแผนภาพที่ 3.13 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.14 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 289)



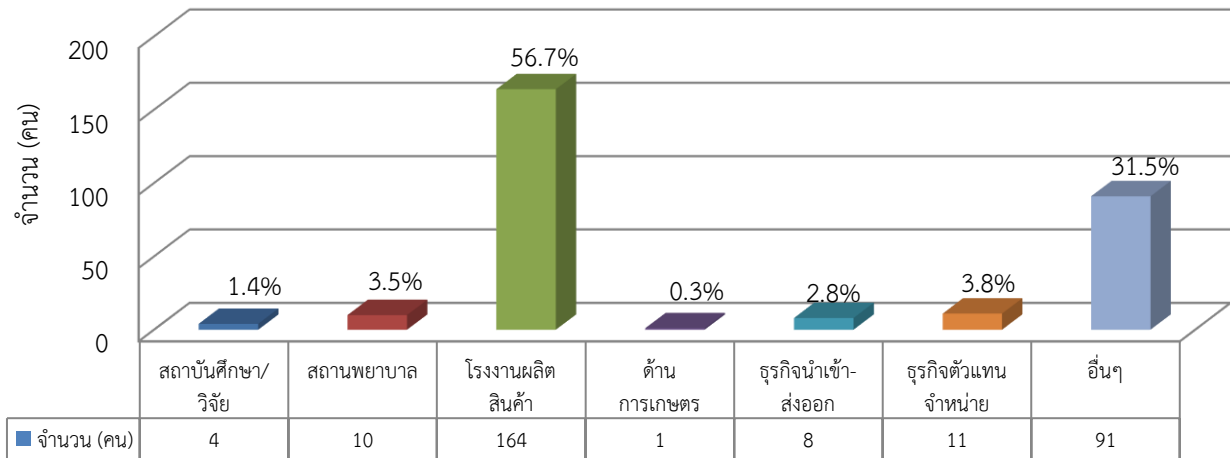
จากแผนภาพที่ 3.14 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 นักวิจัย/นักวิชาการ และ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.15 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 289)



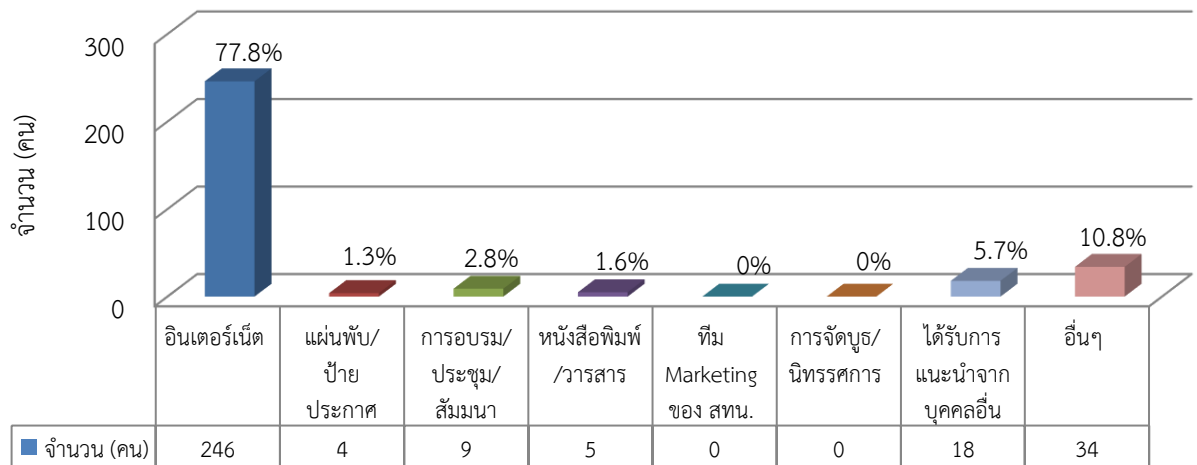
จากแผนภาพที่ 3.15 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 องค์กรมหาชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และส่วนบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.16 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 289)



จากแผนภาพที่ 3.16 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมาคือ หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 สถานพยาบาล จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 และด้านการเกษตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.17 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 316)



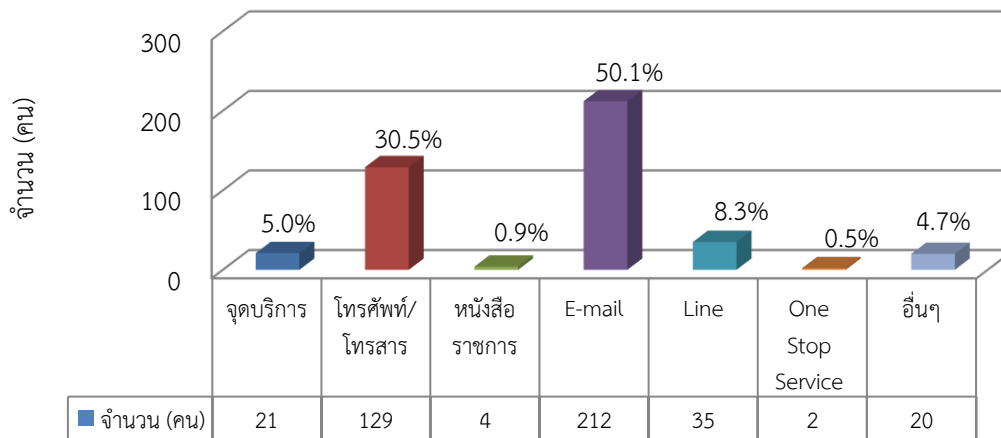
*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.17 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาคือ รับทราบข้อมูลผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 การอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 และแผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

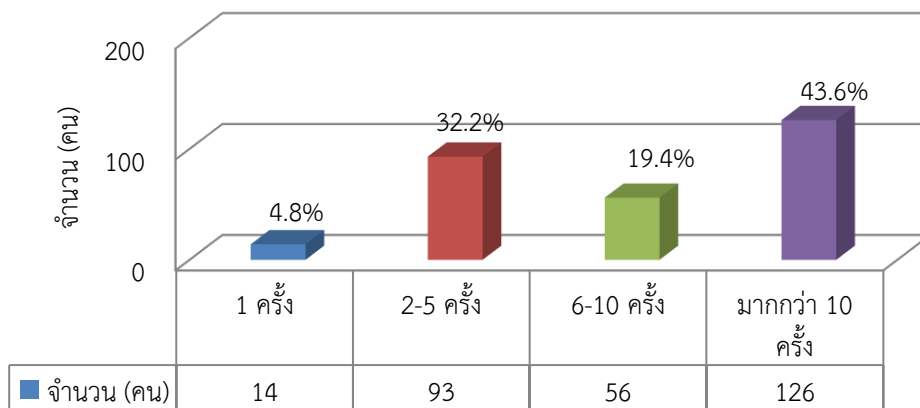
แผนภาพที่ 3.18 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 423)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

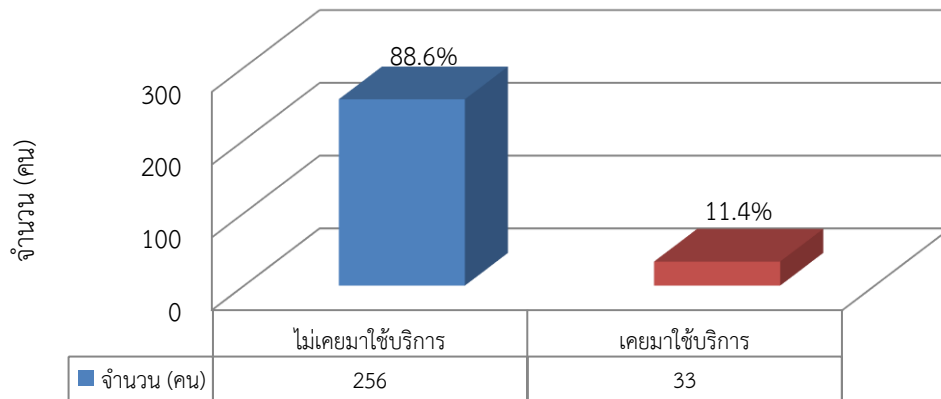
จากแผนภาพที่ 3.18 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ทางไลน์ (Line) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ติดต่อด้วยช่องทางอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 หนังสือราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 และ One Stop Service จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.19 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 289)



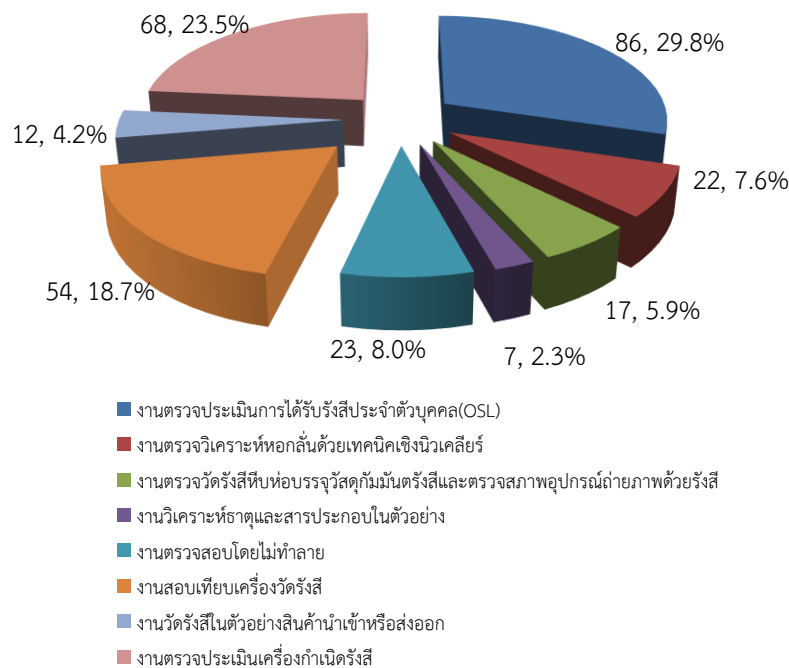
จากแผนภาพที่ 3.19 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.20 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 289)



จากแผนภาพที่ 3.20 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 88.60 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.21 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 289)

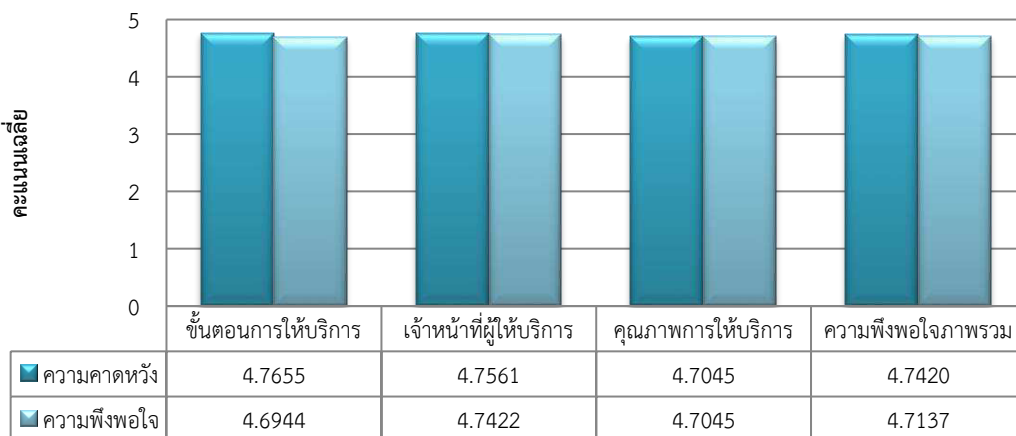


จากแผนภาพที่ 3.21 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาคืองานตรวจประเมินเครื่องกำเนิตรังสี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 งานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้งด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 งานตรวจวัดรังสีที่หอบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 และงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

รังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบภาพอุปกรณ์ภาพถ่ายด้วยรังสี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้า-ส่งออก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 และงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.22 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์



จากแผนภาพที่ 3.22 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์มากกว่าระดับความพอใจเท่ากับ 0.0283 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.7420 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7137 คะแนน

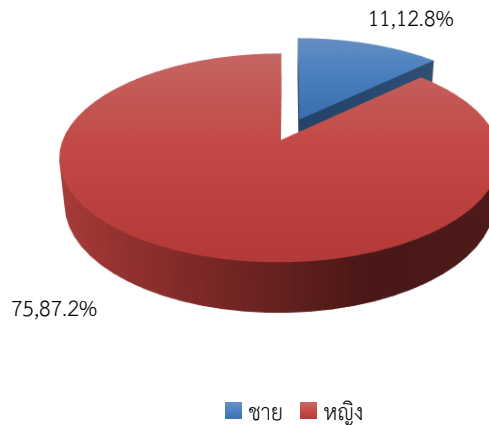
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7561 คะแนน และระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7422 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7045 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7045 คะแนน และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7655 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6944 คะแนน ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ผลความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อย จำนวน 8 งานบริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ได้ดังนี้

3.1.1 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

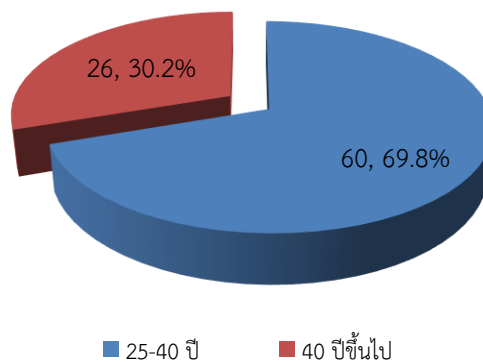
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

แผนภาพที่ 3.23 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 86)



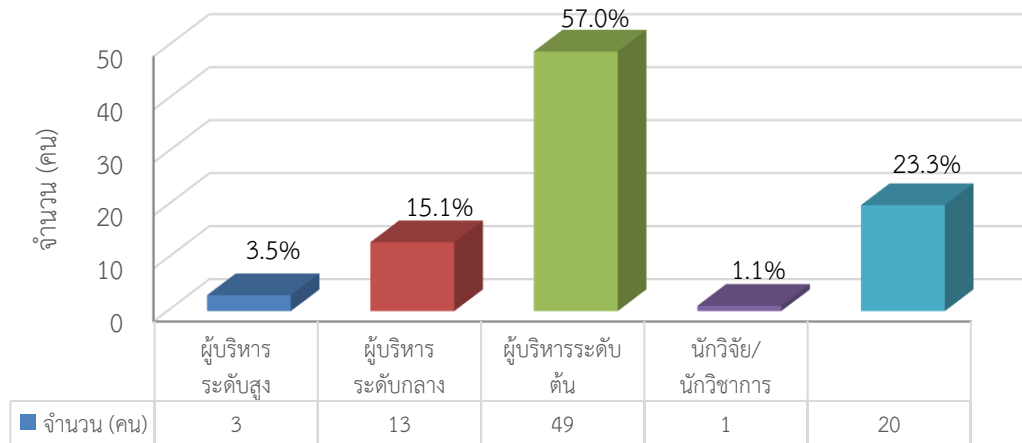
จากแผนภาพที่ 3.23 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 87.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.24 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 86)



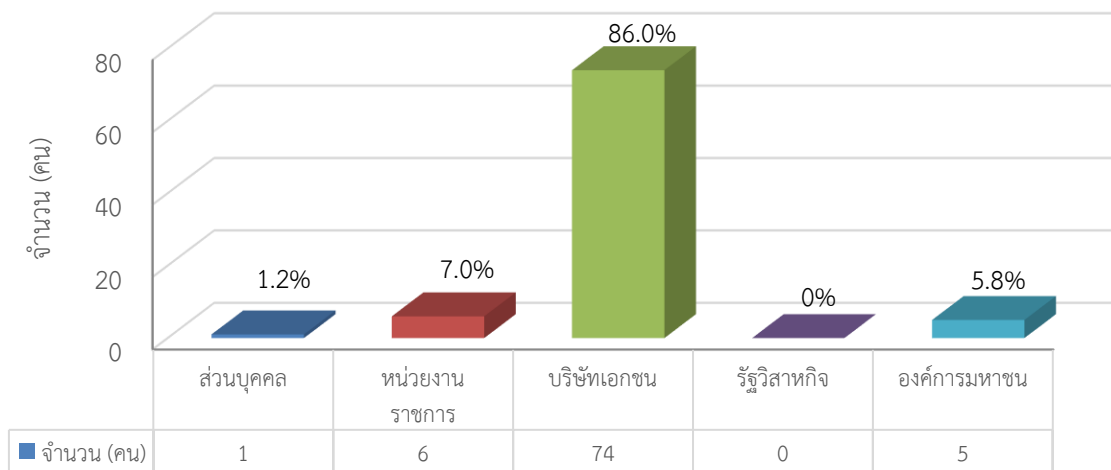
จากแผนภาพที่ 3.24 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.25 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 86)



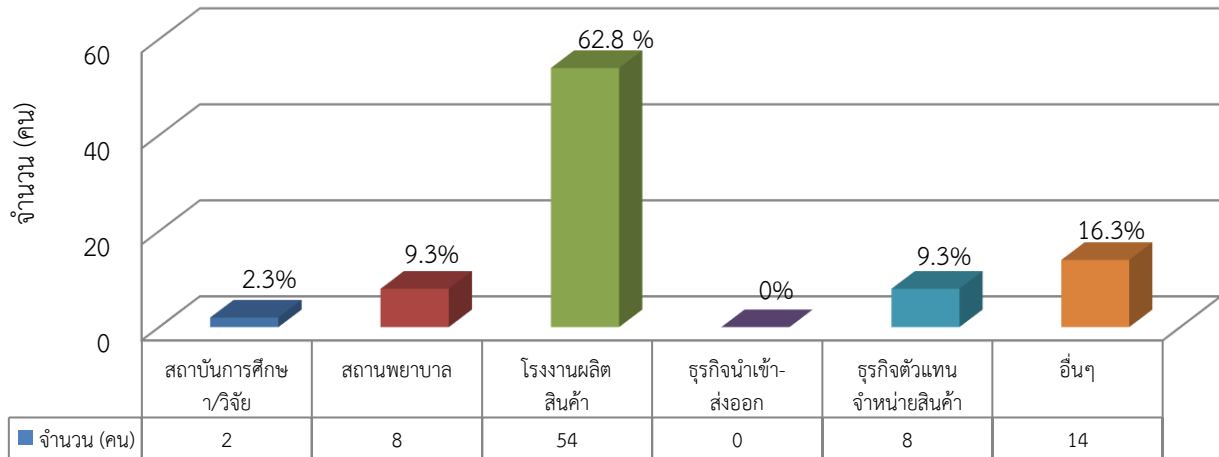
จากแผนภาพที่ 3.25 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ ตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และ นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.26 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 86)



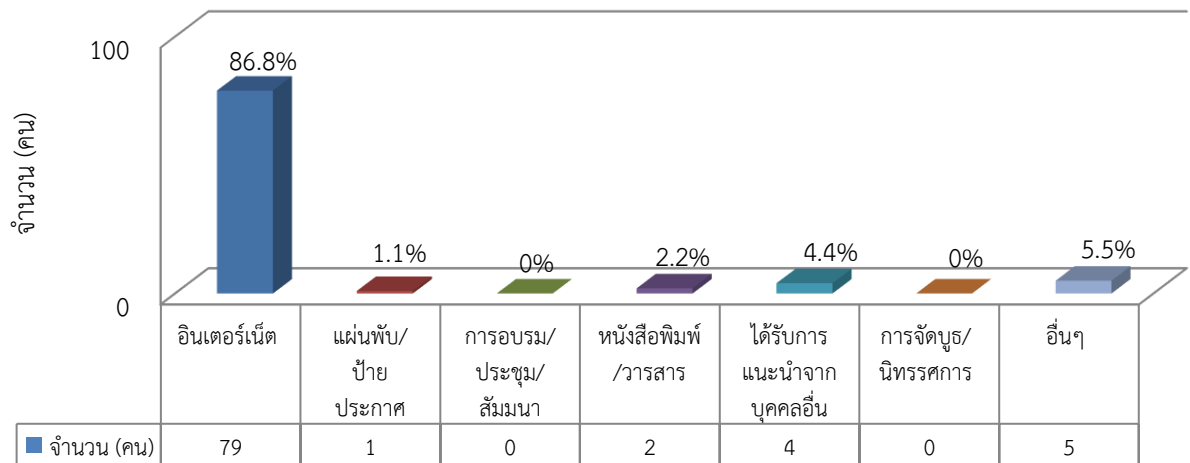
จากแผนภาพที่ 3.26 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 องค์กรมหาชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และส่วนบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.27 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 86)



จากแผนภาพที่ 3.27 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมาคือ หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 สถานพยาบาล และธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า จำนวน 8 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และสถาบันการศึกษา/วิจัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.28 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 91)



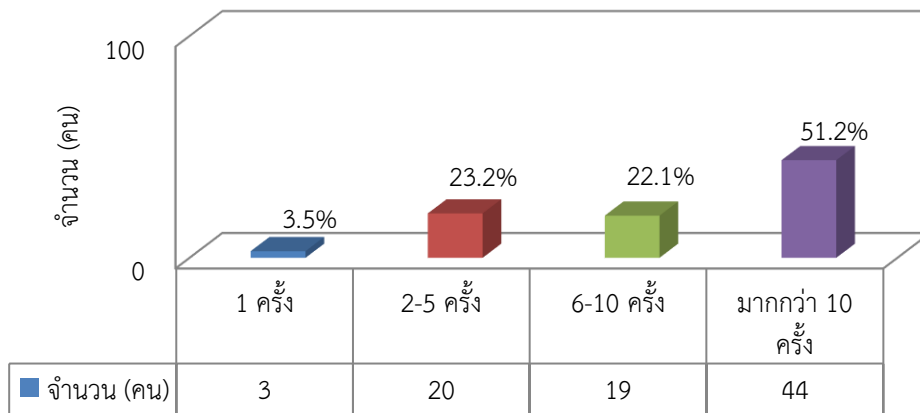
*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.28 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ รับทราบข้อมูลผ่านทางอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 และแผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

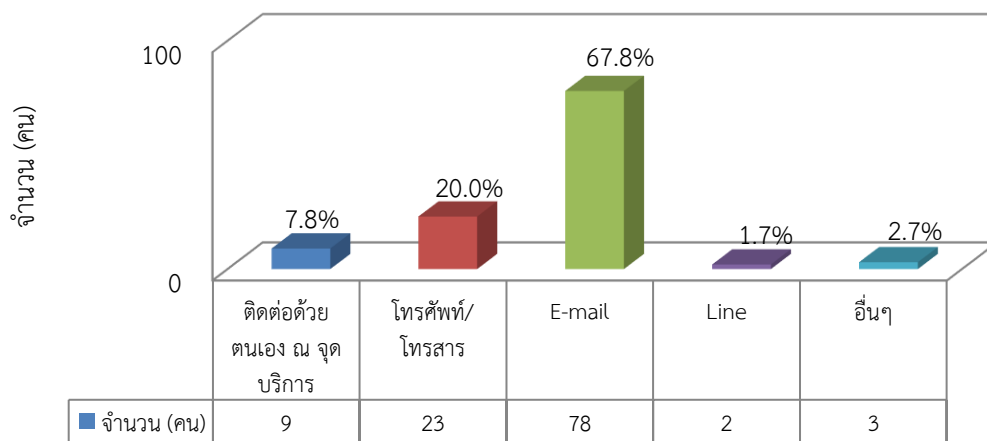
URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แผนภาพที่ 3.29 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 86)



จากแผนภาพที่ 3.29 จะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

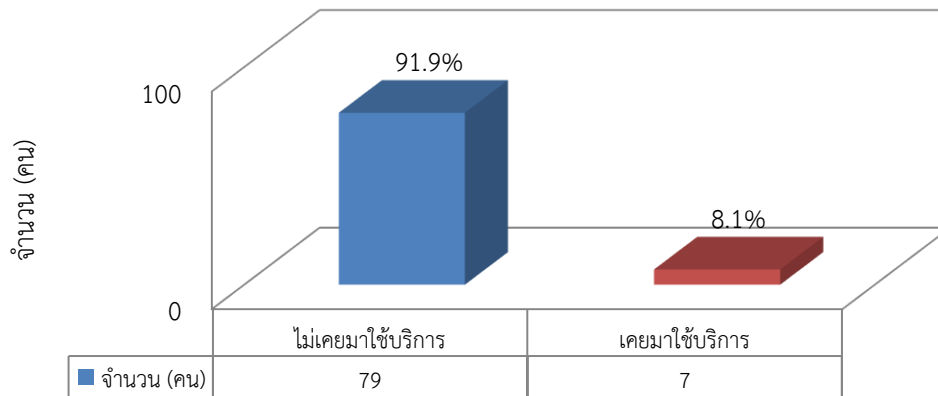
แผนภาพที่ 3.30 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 115)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.30 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ติดต่อด้วยช่องทางอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และติดต่อด้วย Line จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.31 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n =86)



จากแผนภาพที่ 3.31 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 91.90 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการงานตรวจประเมินการได้รับ รังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

แผนภาพที่ 3.32 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)



จากแผนภาพที่ 3.32 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานบริการตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) มากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.6686 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.6554 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับความพึงพอใจในทุกด้าน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.5

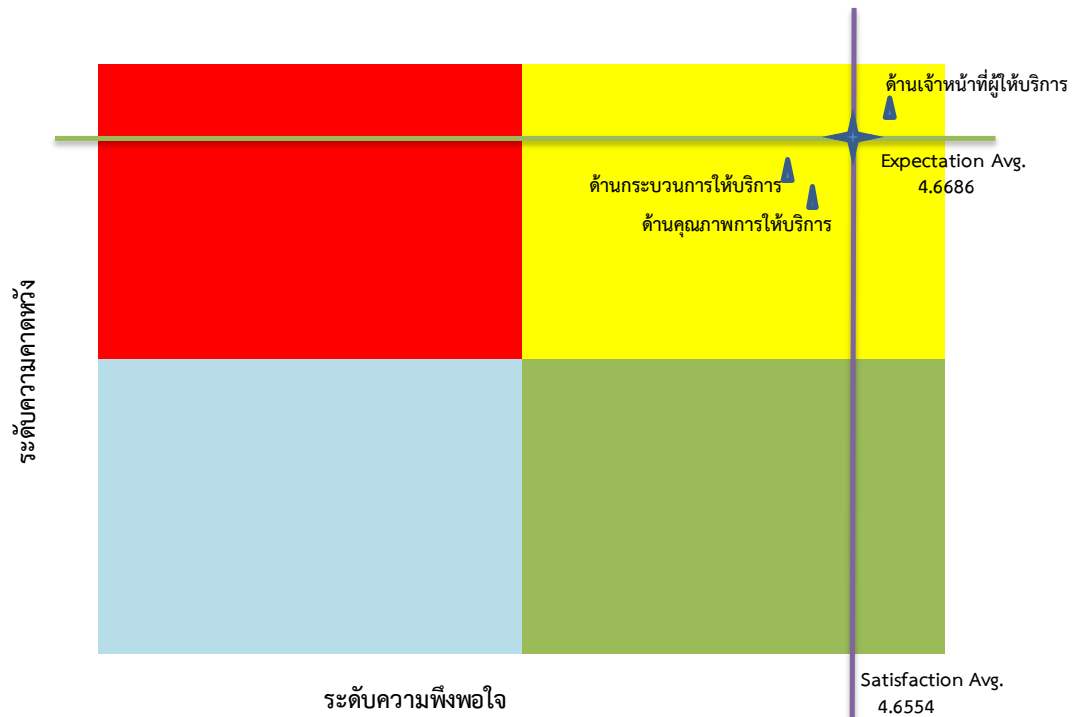
หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

**ตารางที่ 3.5 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานบริการตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.6570	4.6172	0.0397
1.1 แบบฟอร์มขอรับบริการประเมินค่าปริมาณรังสี ประจำตัวบุคคล OSL กระชับ เข้าใจง่าย	4.6628	4.6415	0.0213
1.2 การแจ้งตอบการให้บริการ และการนัดหมายเพื่อเข้า รับบริการมีความรวดเร็ว	4.6628	4.6415	0.0213
1.3 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ	4.6628	4.6415	0.0213
1.4 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบบริการที่ขอรับ บริการ	4.6628	4.6415	0.0213
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและ เหมาะสม	4.6628	4.6415	0.0213
1.6 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.6628	4.6415	0.0213
1.7 ความรวดเร็วในการรับผลการตรวจ	4.6512	4.5930	0.0581
1.8 ความสะดวกในการรับบริการ เช่น ช่องทาง การรายงานผล	4.6512	4.5930	0.0581
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.7791	4.7791	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.7791	4.7791	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.7791	4.7791	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.7791	4.7791	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.5698	4.5698	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.5698	4.5698	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.5698	4.5698	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.6686	4.6554	0.0132

แผนภาพที่ 3.32 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.33 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านมีความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุด นั่นคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

■ **ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)**

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำและดูแลดีมาก (มีผู้ให้ความเห็น 8 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
 - เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงาน ที่รวดเร็ว ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง (มีผู้ให้ความเห็น 7 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
 - เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ ที่เกี่ยวกับรังสี หรือเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (มีผู้ให้ความเห็น 6 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
 - เป็นหน่วยงาน ที่มีมาตรฐาน และเป็นองค์กร ชื่อนำในการวิจัย ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ของประเทศ (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - ให้มีการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นผ่านทางเว็บไซต์ของ สทท. (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
 - อยากให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในกระบวนการขั้นตอนการบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - อยากให้ สทท. รักษามาตรฐานในการให้บริการ และมีการพัฒนาปรับปรุง เพิ่มมากขึ้นในอนาคต (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
 - อยากให้งานที่ส่งไปกระชับและรวดเร็วขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
 - อยากให้ลดการใช้เอกสาร (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)

■ **ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)**

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท คลาวด์ เมดิคอล จำกัด บริษัท ปตท.สำรวจปิโตรเลียม
- สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ ติดต่อในเรื่องของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) กับ สทท. โดยผ่านช่องทางอีเมลและการโทรศัพท์ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นหลัก เพราะมีความสะดวกและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีการประสานงานที่รวดเร็ว ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ตอบสนองความต้องการได้ทันเวลา ทำให้การติดต่อ หรือการได้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ รวดเร็วทันเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของบริษัท บริษัทมีความเห็นว่า องค์กร สทท. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือที่สุดในประเทศในงานด้านที่เกี่ยวกับรังสี หรือเทคโนโลยีนิวเคลียร์ เพราะเป็นหน่วยงานที่มีมาตรฐาน และเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัย ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ของประเทศ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้มีการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลที่หลากหลาย มากยิ่งขึ้นผ่านทางเว็บไซต์ของ สทท. เพื่อให้องค์กรเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่จะใช้บริการ หรือหาข้อมูลเพิ่มเติม รวมทั้งควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ และมีการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เพื่อรองรับการใช้งานที่มากขึ้นของลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ผู้ให้สัมภาษณ์: โรงพยาบาลวิเชียรบุรี

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการ สทท. ในส่วนของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านการโทรศัพท์เป็นหลัก เนื่องจากมีความสะดวกและง่าย สามารถติดต่อได้ทันที เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงาน สามารถให้ข้อมูล ที่เข้าใจง่าย สะดวกและรวดเร็ว และมีคำแนะนำเพิ่มเติม ในส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง การใช้งาน หรือข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างต่อเนื่อง ทางโรงพยาบาลวิเชียรบุรีให้การยอมรับ สทท. ในการเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือในเรื่องของรังสี เทคโนโลยีนิวเคลียร์ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีศักยภาพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะในเรื่องเทคโนโลยีนิวเคลียร์เป็นอย่างดี รวมทั้งมีการพัฒนา ต่อยอดองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง มีความรู้ มีวิธีป้องกัน การใช้งานมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้ สทท. รักษามาตรฐาน ในการดูแล การตรวจสอบ การใช้งาน ที่เกี่ยวกับรังสีหรือเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ให้ความปลอดภัย กับผู้ที่เกี่ยวข้องและเกิดประโยชน์ต่อการใช้งานให้มากที่สุด

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท พุจีโพลี (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในส่วนของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) มีการติดต่อประสานงานผ่านทางโทรศัพท์และอีเมล เพราะเป็นช่องทางที่สะดวก และเป็นช่องทางที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เป็นประจำ เจ้าหน้าที่ที่ประสานงานด้วยเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง อธิบาย เรื่องต่าง ๆ หรือข้อมูลต่าง ๆ ได้เข้าใจง่าย และการติดต่อขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก รวดเร็ว สทท. เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ ด้านการตรวจสอบและให้บริการเกี่ยวกับรังสี เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ อัตราค่าบริการ มีความคุ้มค่า เมื่อเทียบกับ คุณภาพและการบริการ ทำให้บริษัท มีความเชื่อมั่น และจะใช้บริการ สทท. ต่อไป

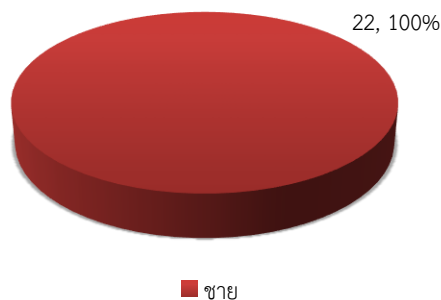
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้ สทท. รักษามาตรฐานในการตรวจสอบ หรือการให้บริการ การวิเคราะห์ และมีการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อการให้บริการที่เป็นประโยชน์กับลูกค้ามากยิ่งขึ้นในอนาคต

3.1.2 งานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

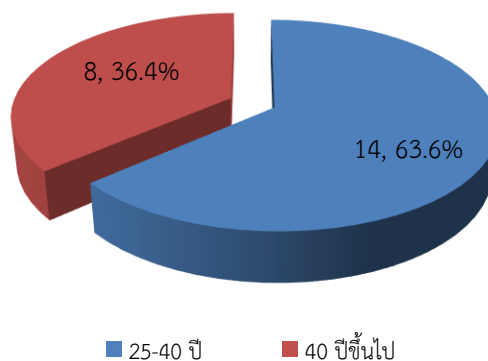
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.34 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



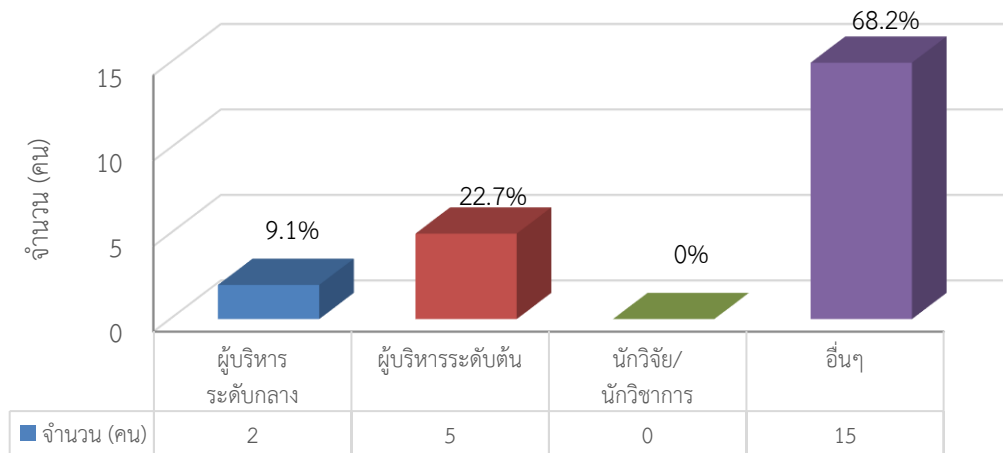
จากแผนภาพที่ 3.34 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.35 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



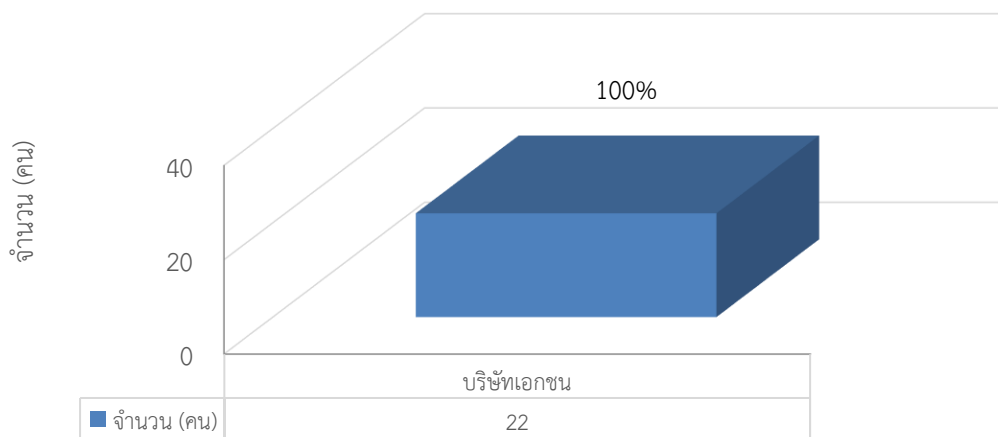
จากแผนภาพที่ 3.35 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25-40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.36 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



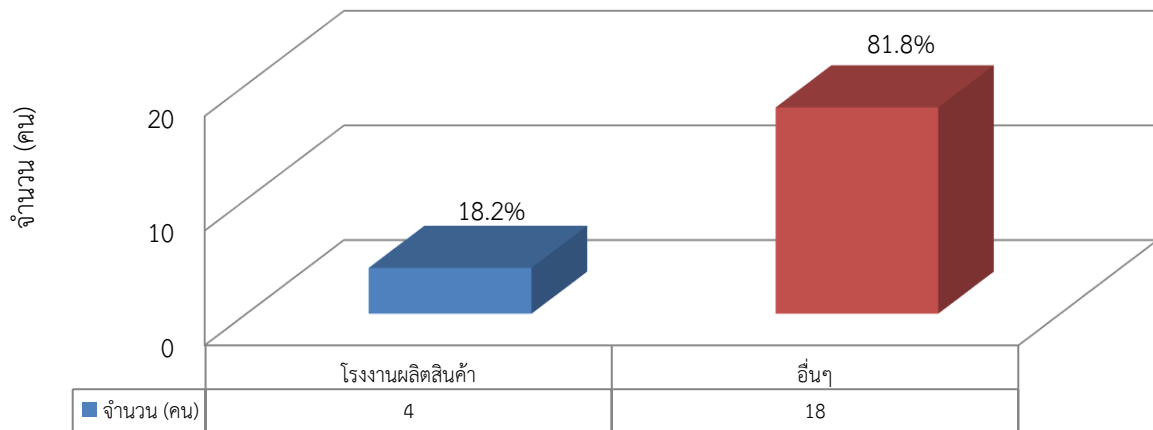
จากแผนภาพที่ 3.36 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.37 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



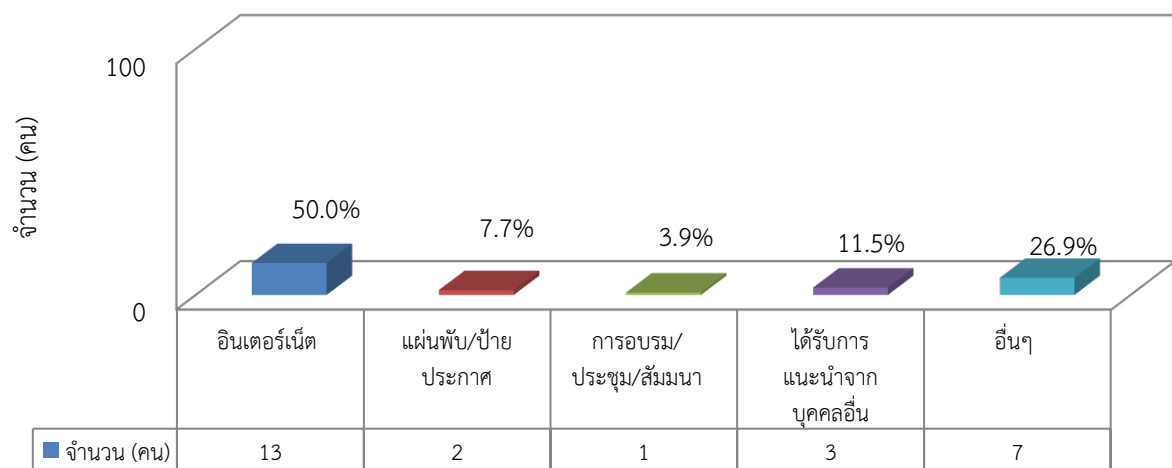
จากแผนภาพที่ 3.37 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.38 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



จากแผนภาพที่ 3.38 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือ โรงงานผลิตสินค้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ตามลำดับ

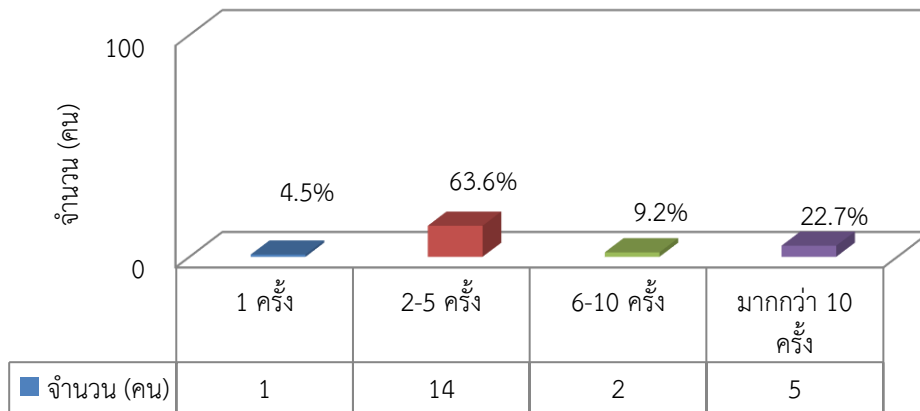
แผนภาพที่ 3.39 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 26)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

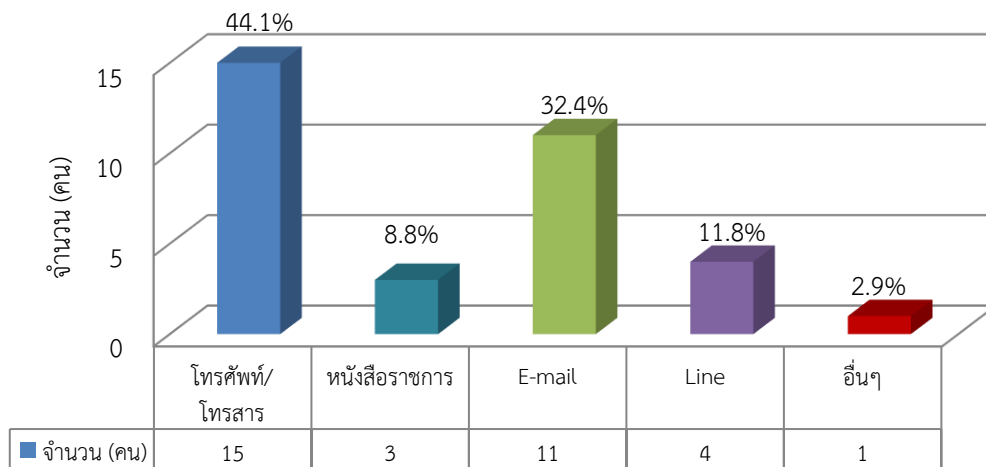
จากแผนภาพที่ 3.39 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 แผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 และการอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.40 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



จากแผนภาพที่ 3.40 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

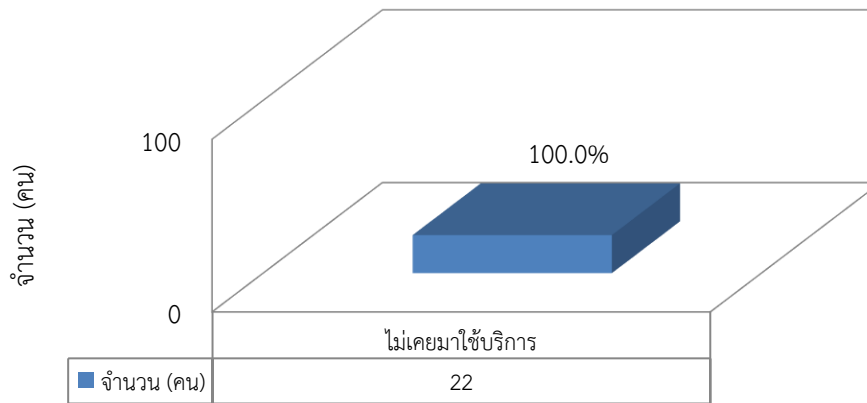
แผนภาพที่ 3.41 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 34)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.41 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาคือ ทางอีเมล (e-mail) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 Line จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ทางหนังสือราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.42 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



จากแผนภาพที่ 3.42 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

- ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการงานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.43 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์



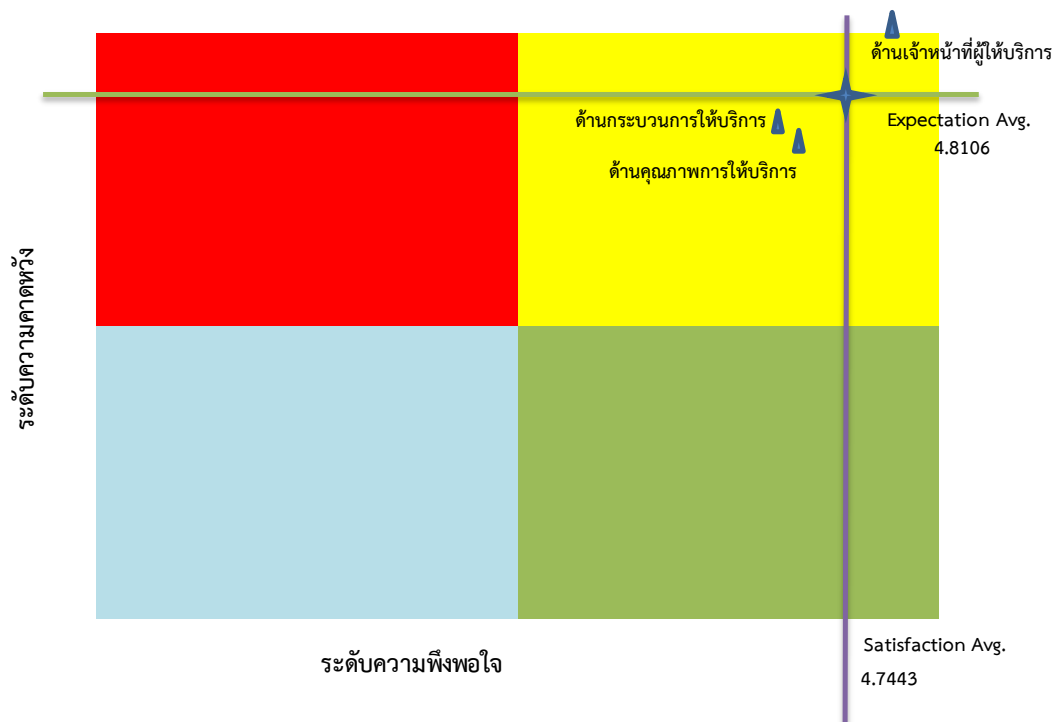
จากแผนภาพที่ 3.43 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์มากกว่าระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 0.0663 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.8106 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7443 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9091 คะแนน ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7500 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6420 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6818 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6818 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.6

**ตารางที่ 3.6 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.7500	4.6420	0.1080
1.1 แบบฟอร์มขอรับบริการ กระชับ เข้าใจง่าย	4.8636	4.7564	0.1072
1.2 การการเข้าถึงบริการ และติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	4.8636	4.7564	0.1072
1.3 การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.8636	4.7208	0.1428
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.8636	4.7208	0.1428
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.6364	4.5455	0.0909
1.6 ความรวดเร็วในการรับผลการตรวจ	4.6364	4.5455	0.0909
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.9091	0.0909
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	5.0000	4.9091	0.0909
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.9091	0.0909
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	5.0000	4.9091	0.0909
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.6818	4.6818	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.6818	4.6818	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.6818	4.6818	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8106	4.7443	0.0663

แผนภาพที่ 3.44 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.44 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจวิเคราะห์หอกันด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์ ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทสนีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยมีความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานตรวจวิเคราะห์หอกันด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
 - เจ้าหน้าที่ และทีมงานให้ข้อมูลครบถ้วน มีประสบการณ์ในการอธิบายให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
 - การบริการมีคุณภาพ มีความปลอดภัยสูง (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ปัจจุบันราคาเหมาะสมยอมรับได้ อย่างไรก็ตามถ้าในอนาคตสามารถพิจารณาลดราคาได้ ก็จะเป็นการดี (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท ไทยเอ็นดีที จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยเข้าร่วมการอบรม เรื่องการบูรณาการการใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์ เพื่อประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับรังสี และก่อให้เกิดการพัฒนาในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ส่งผลทำให้บุคลากรของบริษัทเกิดความชำนาญงานด้านนี้มากขึ้นเพราะเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดสูง ทาง สทท. ถือเป็นองค์กรที่ช่วยสนับสนุนเรื่ององค์ความรู้ได้ดีที่สุดในเรื่องของงานบริการมีคุณภาพ โดยบริษัทจะทำการประสานงานผ่านทางอีเมลและโทรศัพท์เป็นหลัก เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ การให้ข้อมูลชัดเจนมีประโยชน์ ในอนาคตทางบริษัทจะยังคงใช้บริการ สทท. ต่อไปอย่างแน่นอน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ควรส่งเสริมการพัฒนา องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่องไป ในอนาคต เพื่อเป็นการพัฒนางานการอุตสาหกรรมนิวเคลียร์ หรือองค์กรที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี นิวเคลียร์ ให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีนิวเคลียร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท บางจากคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการตรวจสอบหอกลับ การติดต่อประสานงาน ผ่านอีเมล และโทรศัพท์ มีขั้นตอนการติดต่อเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหรือประสานงานให้บริการดี มีข้อมูล ประกอบการอธิบายที่เข้าใจง่าย พุดจาสุภาพ สทท. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ มีระบบที่ดีขั้นตอนการทำงานเป็นไปตามมาตรฐานข้อบังคับต่าง ๆ ทำให้ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับบริษัทในการตรวจสอบ หอกลับโดยเน้นเรื่องของความปลอดภัยเป็นหลัก

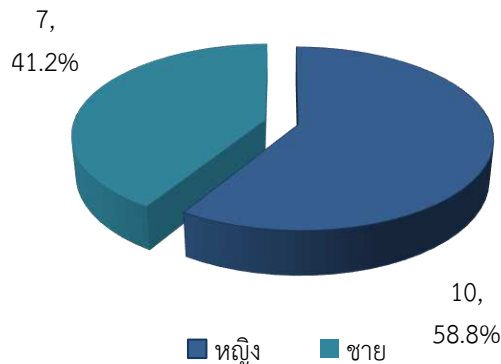
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในอนาคตควรมีการพัฒนาเทคโนโลยี ให้มีความทันสมัยขึ้น เพราะโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อจะได้มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น

3.1.3 งานตรวจวัดรังสีที่ห้องบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

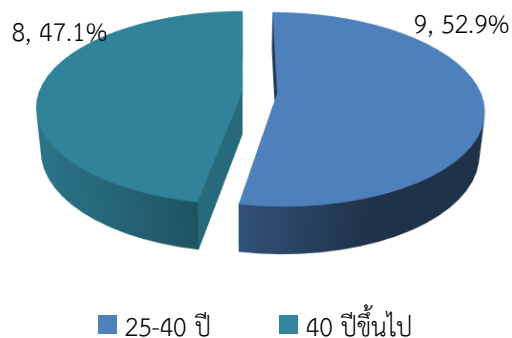
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจวัดรังสีที่ห้องบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

แผนภาพที่ 3.45 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



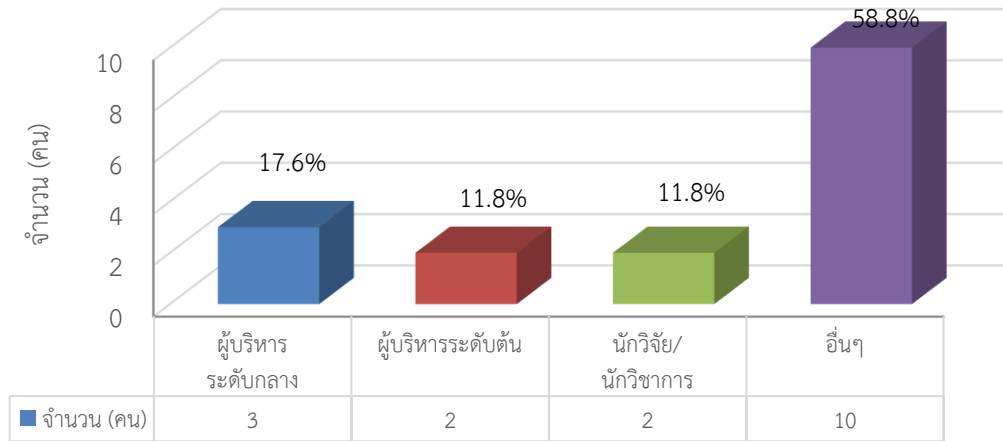
จากแผนภาพที่ 3.45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 และเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.46 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



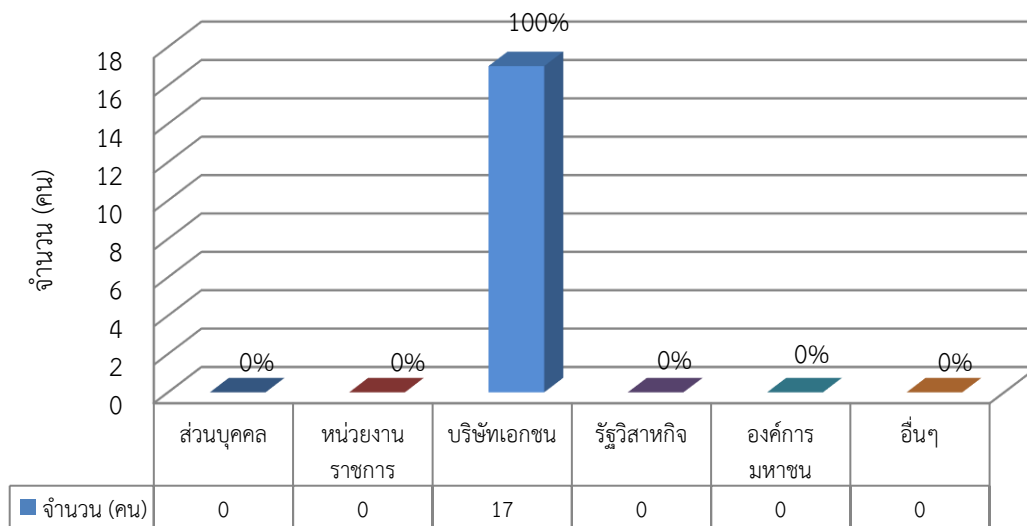
จากแผนภาพที่ 3.46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10

แผนภาพที่ 3.47 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



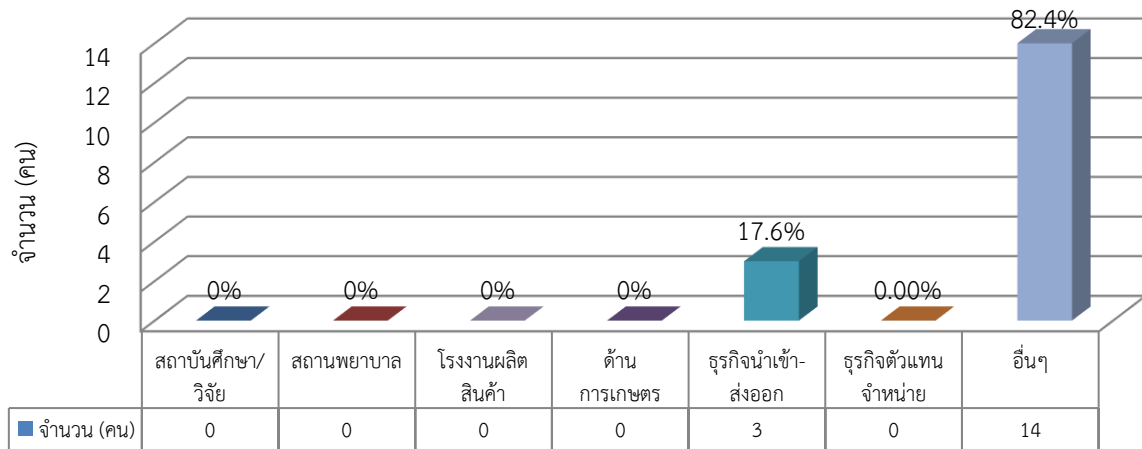
จากแผนภาพที่ 3.47 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ผู้บริหารระดับต้น และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.48 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



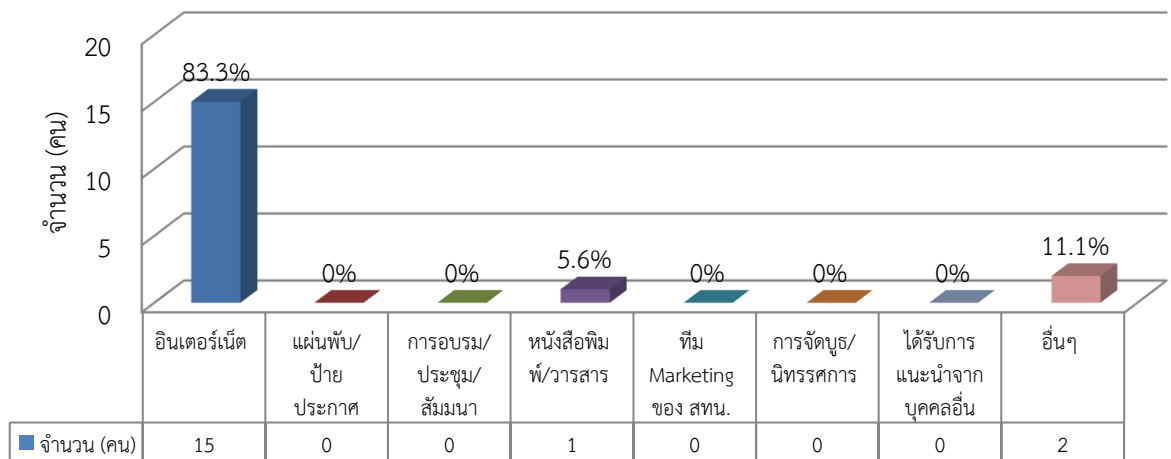
จากแผนภาพที่ 3.48 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามเป็น บริษัทเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.49 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



จากแผนภาพที่ 3.49 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ตามลำดับ

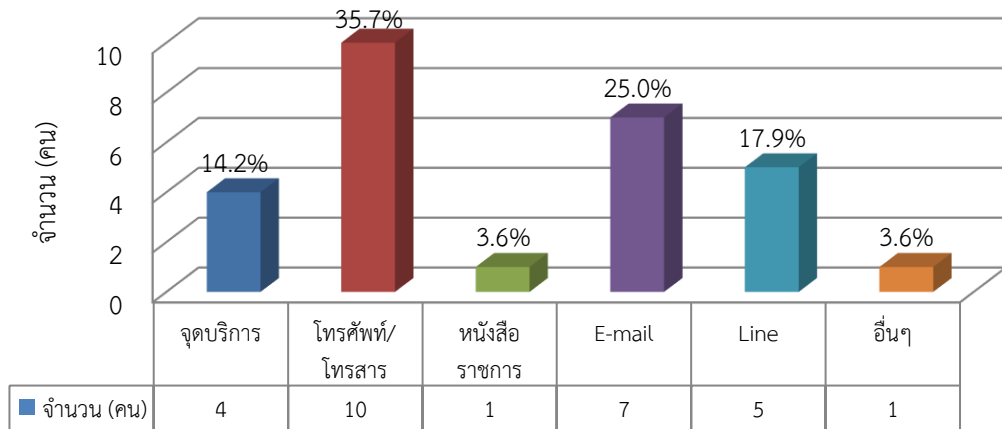
แผนภาพที่ 3.50 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 18)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ ช่องทางอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 และช่องทางหนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

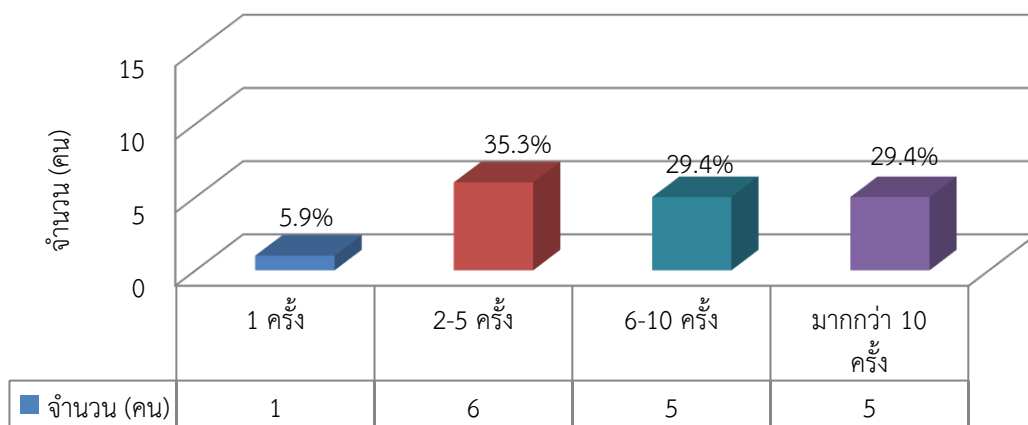
แผนภาพที่ 3.51 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 28)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

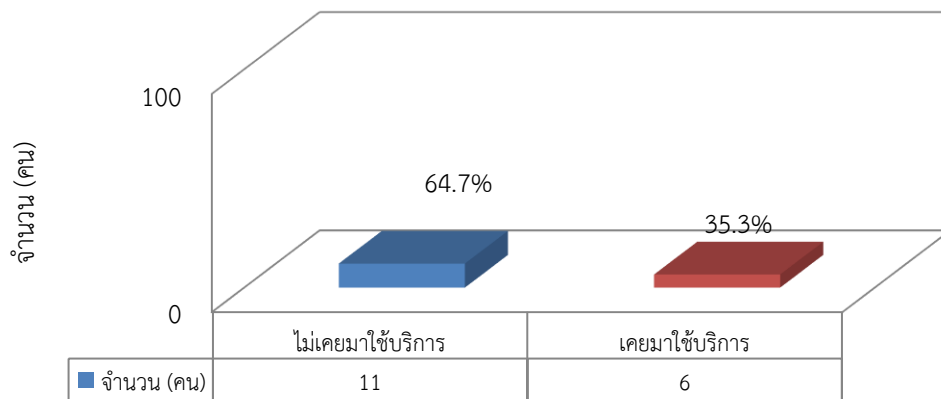
จากแผนภาพที่ 3.51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาคือ ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ทางไลน์ (Line) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 ติดต่อด้วยตนเอง จดบริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 ผ่านทางหนังสือราชการ และช่องทางอื่น ๆ จำนวน 1 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.52 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



จากแผนภาพที่ 3.52 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 29.40 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

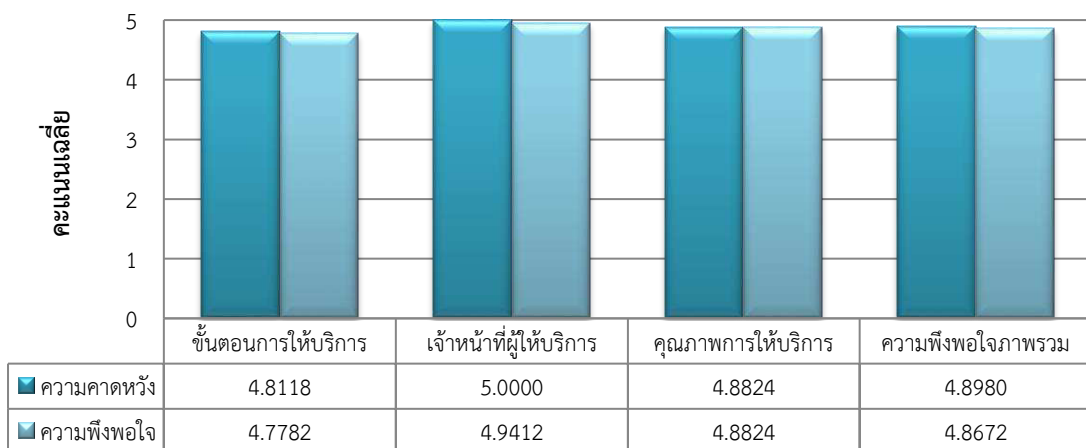
แผนภาพที่ 3.53 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



จากแผนภาพที่ 3.53 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 ตามลำดับ

- ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการงานตรวจวัดรังสีหีบท่อบรรจุวัสดุแก๊สมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

แผนภาพที่ 3.54 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานตรวจวัดรังสีหีบท่อบรรจุวัสดุแก๊สมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี



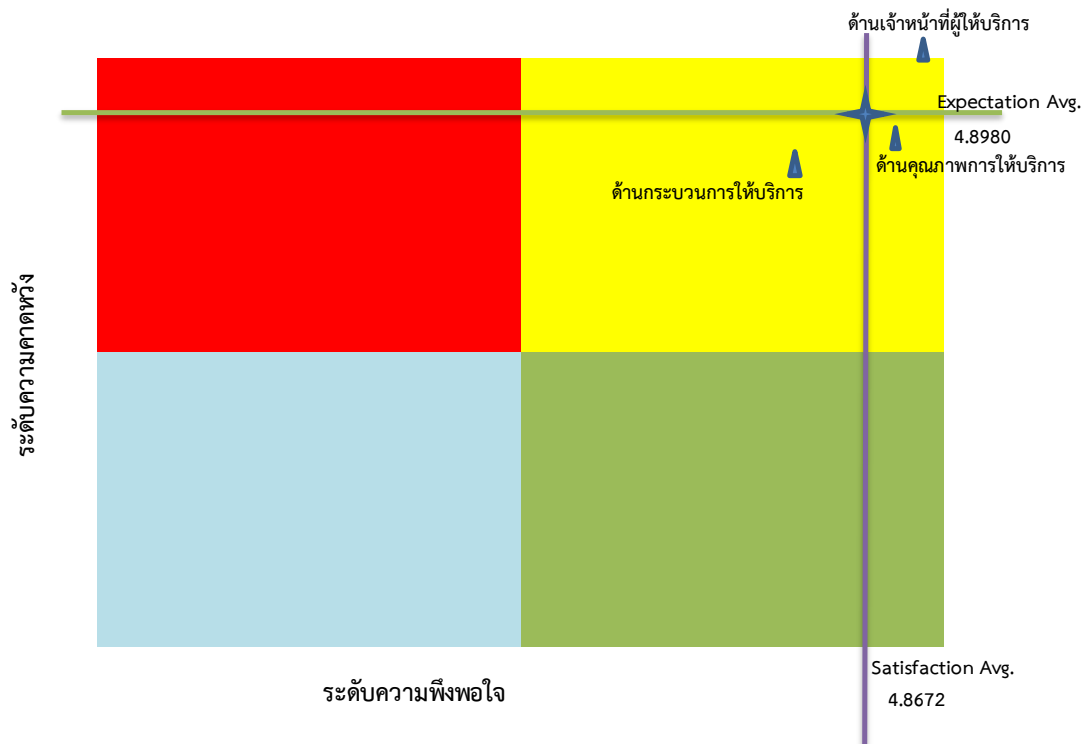
จากแผนภาพที่ 3.54 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานตรวจวัดรังสีหีบท่อบรรจุวัสดุแก๊สมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสีมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0308 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.8980 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8672 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8118 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7782 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9412 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8824 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8824 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.7

**ตารางที่ 3.7 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานตรวจวัดรังสีหีบทอบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.8118	4.7782	0.0336
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.8059	4.8471	-0.0412
1.2 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	4.8647	4.8647	0.0000
1.3 การแจ้งผลการตรวจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.8824	4.8256	0.0567
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.8824	4.8647	0.0176
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.7647	4.7059	0.0588
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.7647	4.7059	0.0588
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.9412	0.0588
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	5.0000	4.9412	0.0588
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.9412	0.0588
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	5.0000	4.9412	0.0588
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.8824	4.8824	0.0000
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า เมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.8824	4.8824	0.0000
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.8824	4.8824	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8980	4.8672	0.0308

แผนภาพที่ 3.55 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.55 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในทอนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

- ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี
 - 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
- ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ คอยให้คำแนะนำและประสานงานที่ดี (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
 - เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
 - เจ้าหน้าที่ของทาง สทท. เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อองค์กร (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
 - เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาและวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้เพิ่มบุคลากรด้านนี้ให้มากขึ้นเพราะเป็นงานบริการที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญสูง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - อยากให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำรับส่งของ บางครั้งเสียเวลาไปหลายวันไม่สามารถดำเนินการต่อได้ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท เซฟตี้ โปรเทคชั่นแนล จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในการตรวจสอบการใช้รังสีในการถ่ายภาพหรือตรวจสอบอุปกรณ์เกี่ยวกับการทดสอบและวิเคราะห์ วิธีการติดต่อประสานงานกับ สทท. ใช้การติดต่อผ่านอีเมล และโทรศัพท์ เนื่องจากมีความสะดวก บริษัทมีความเชื่อมั่นในการทำงานของ สทท. และมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ที่ประสานงาน เพราะเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ คอยให้คำแนะนำและประสานงานที่ดี อีกทั้ง สทท. ยังเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาและวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ซึ่งมีประโยชน์ต่อประเทศไทยเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเพื่อเป็นประโยชน์กับองค์กรที่เกี่ยวข้อง และอยากให้เพิ่มบุคลากรด้านนี้ให้มากขึ้นเพราะเป็นงานบริการที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญสูง

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท โซนิค อินเตอร์เฟรท จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการงานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุแก๊สมันตรังสีและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี การติดต่อประสานงานกับ สทท. ผ่านช่องทางอีเมล โทรศัพท์ หรือการเดินทางไปยังที่ สทท. โดยตรง การติดต่อมีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ของทาง สทท. เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อบริษัท ทำให้บริษัทมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ คุณภาพการบริหารของ สทท. เป็นที่ยอมรับในการตรวจสอบหีบห่อของลูกค้า เพราะบริษัทให้บริการเกี่ยวกับการขนส่ง จึงต้องมีการตรวจสอบ สินค้าของลูกค้าก่อนที่จะทำการส่ง การได้ใช้บริการของ สทท. จึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับบริษัท

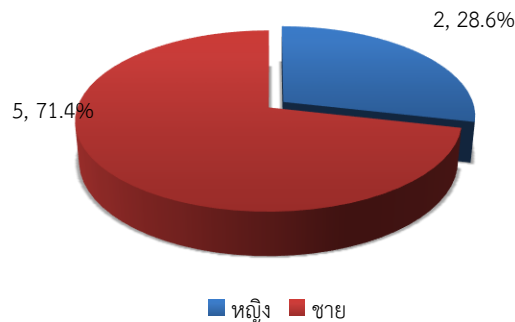
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้ สทท. รักษามาตรฐานที่ดีในการบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าเก่า รวมทั้งลูกค้าใหม่ในอนาคต

3.1.4 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

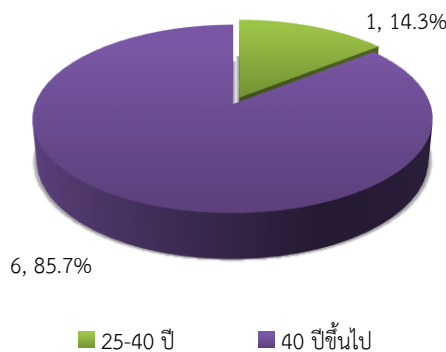
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

แผนภาพที่ 3.56 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



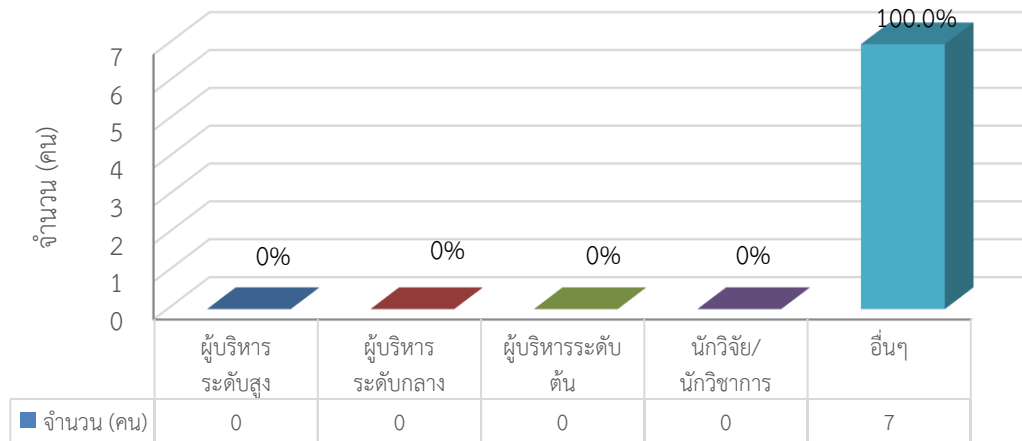
จากแผนภาพที่ 3.56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 และเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.57 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



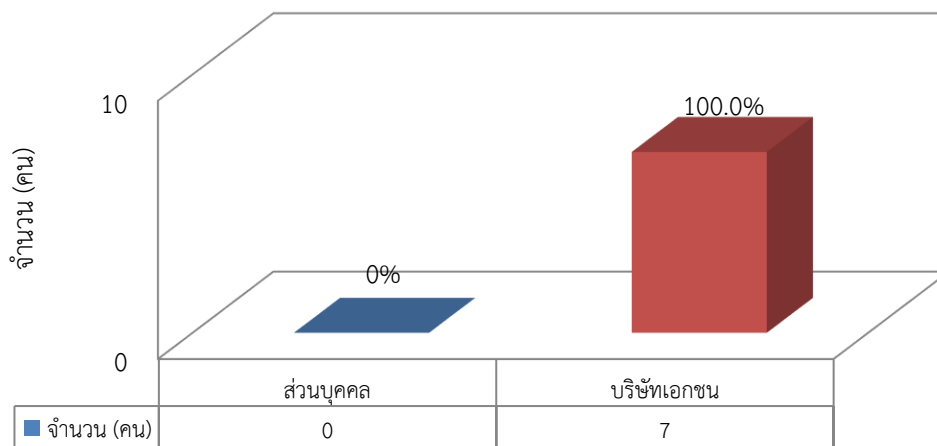
จากแผนภาพที่ 3.57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 85.70 รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.58 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



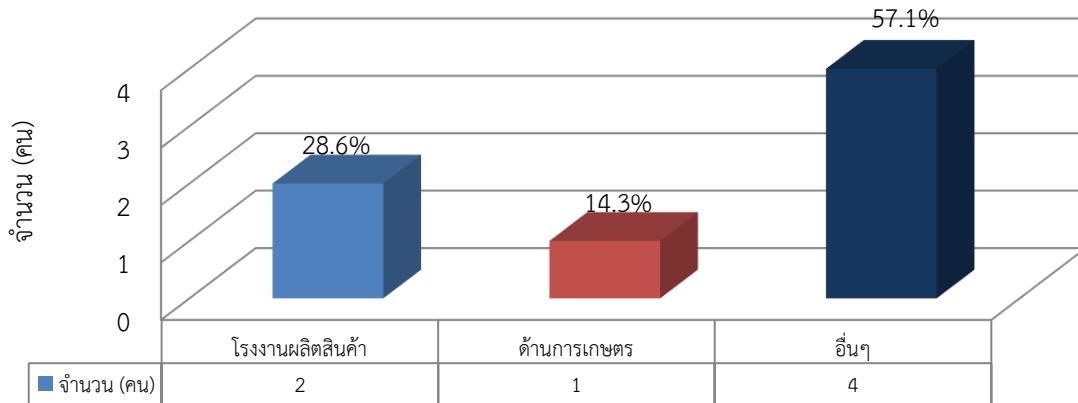
จากแผนภาพที่ 3.58 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.59 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



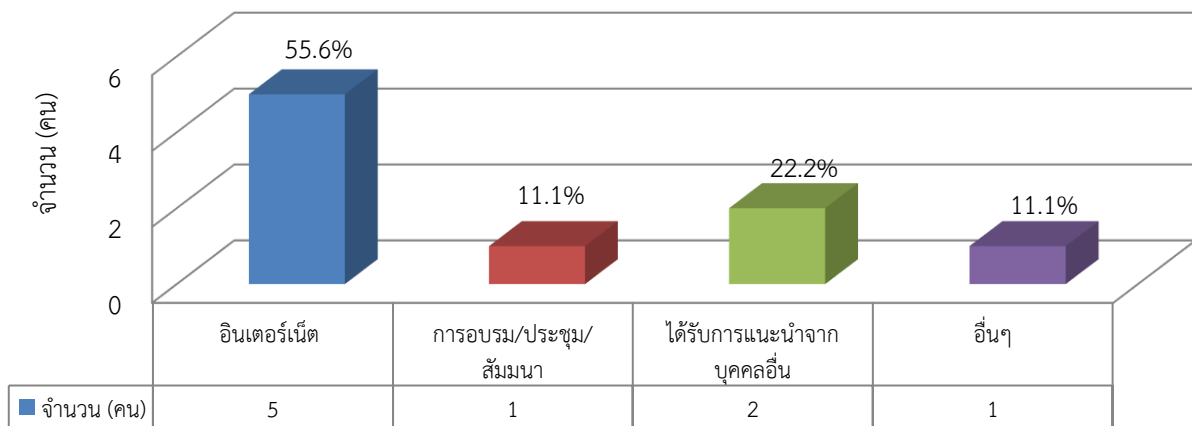
จากแผนภาพที่ 3.59 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.60 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



จากแผนภาพที่ 3.60 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาคือ โรงงานผลิตสินค้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 และธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

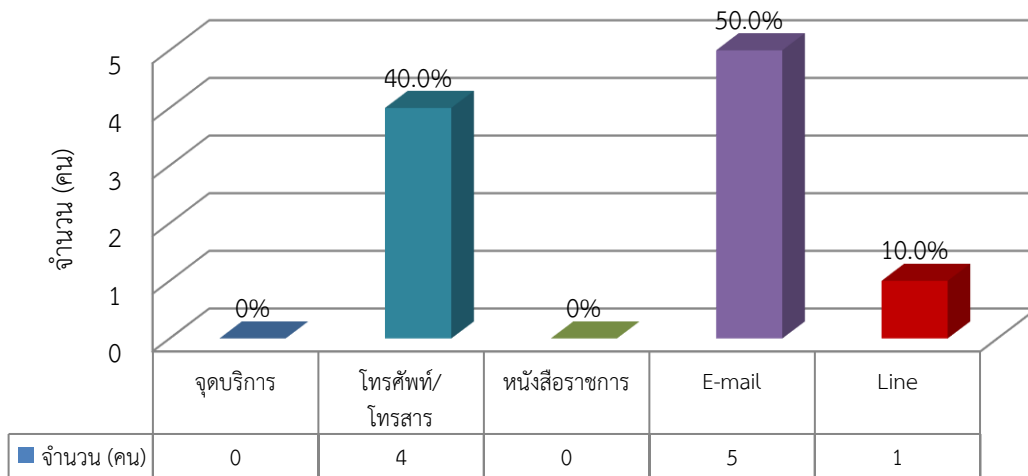
แผนภาพที่ 3.61 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 9)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาคือ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 การอบรม/ประชุม/สัมมนา และอื่น ๆ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ตามลำดับ

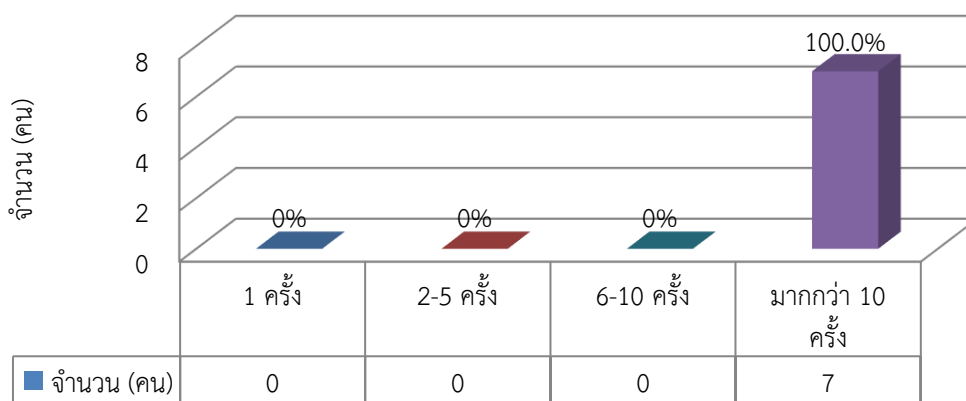
แผนภาพที่ 3.62 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 10)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางอีเมล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่าน Line จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

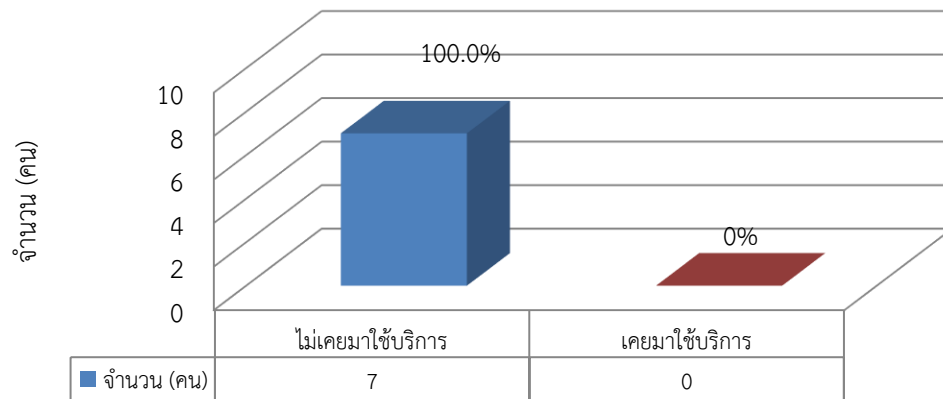
แผนภาพที่ 3.63 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



จากแผนภาพที่ 3.63 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.64 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 8, n = 7)



จากแผนภาพที่ 3.64 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

- ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

แผนภาพที่ 3.65 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง



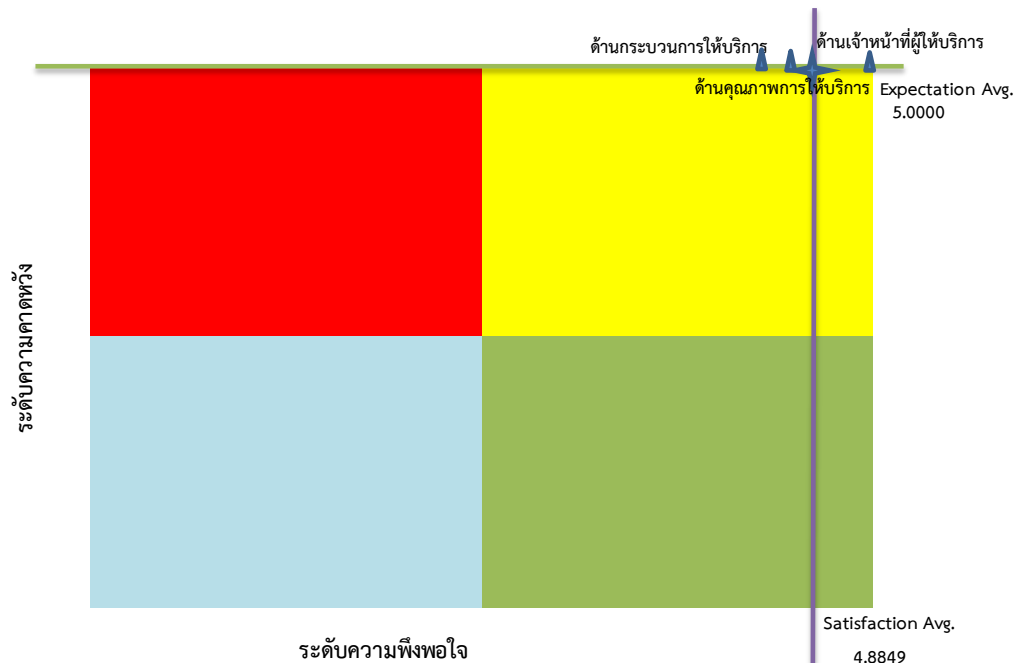
จากแผนภาพที่ 3.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่างมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.1151 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8849 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับความคาดหวังในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7976 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับคะแนนเท่ากับ 5.0000 และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ ระดับคะแนนเท่ากับ 4.8571 และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.8

**ตารางที่ 3.8 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.7976	0.2024
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	5.0000	4.8810	0.1190
1.2 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	5.0000	4.8810	0.1190
1.3 การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	5.0000	4.8810	0.1190
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	5.0000	4.8810	0.1190
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	5.0000	4.7143	0.2857
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	5.0000	4.7143	0.2857
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	5.0000	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	5.0000	5.0000	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	5.0000	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	5.0000	5.0000	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	4.8571	0.1429
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	5.0000	4.8571	0.1429
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	5.0000	4.8571	0.1429
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.8849	0.1151

แผนภาพที่ 3.66 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.66 จะเห็นว่าการให้บริการของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก และให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้มีการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้มากขึ้น เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรอื่นรู้จักมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - อยากให้ปรับปรุงเรื่องช่องทางการชำระเงิน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)
 - ควรปรับลดค่าบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: คุณวสันต์ กาพย์เกิด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในส่วนของการวิเคราะห์ธาตุ โดยการส่งตัวอย่าง ไปให้กับ สทท. ในการตรวจสอบ ว่ามีสารหรือมีอะไรปนเปื้อนหรือไม่ การติดต่อประสานงาน กับบุคลากรของ สทท. ผ่านโทรศัพท์และอีเมล ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำที่มีประโยชน์ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน ทำให้รู้สึกมีความประทับใจ และได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามมองว่า สทท. เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านรังสีและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ซึ่งจากการใช้บริการทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องนี้มากขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ ในบทบาท วัตถุประสงค์การจัดตั้ง และงานบริการของ สทท. ผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องมากขึ้น เพื่อสื่อสารให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งประชาชนทั่วไปได้รู้จัก อาจช่วยเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับบริการให้มากขึ้นได้ในอนาคต

- ผู้ให้สัมภาษณ์: คุณรังสรรค์ วงศ์พินิจโรตม

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการในส่วนของการวิเคราะห์ธาตุ ซึ่งเป็นการส่งตัวอย่างไปให้กับ สทท. ในการวิเคราะห์และตรวจสอบ โดยการส่งตัวอย่าง และติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สทท. ผ่านช่องทางโทรศัพท์และอีเมล ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประทับใจกับเจ้าหน้าที่ ในการให้ข้อมูลหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการขอรับบริการ ที่ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็ว การให้ข้อมูลต่าง ๆ เข้าใจได้ง่าย และปฏิบัติได้ง่าย และทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อมูลหรือมีความรู้มากยิ่งขึ้น สร้างความประทับใจที่ดี กับ สทท. และทำให้ภาพลักษณ์ของ สทท. เป็นองค์กรที่มีความรู้ความชำนาญในสายตาของผู้ให้สัมภาษณ์มากยิ่งขึ้น

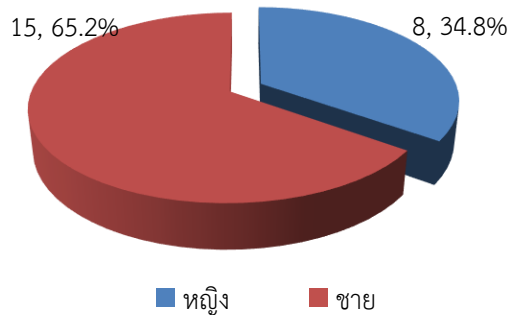
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในงานบริการต่าง ๆ ของ สทท. เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สนใจในข้อมูลด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ รวมทั้งการสื่อสารช่องทางในการติดต่อแต่ละงานบริการผ่านสื่อโซเชียลมีเดียที่กำลังเป็นเทรนด์ในปัจจุบันเพื่อมากขึ้นเพื่อเป็นการโปรโมทสถาบัน ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง

3.1.5 งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

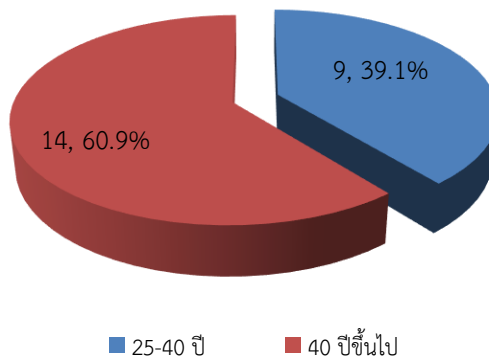
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

แผนภาพที่ 3.67 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



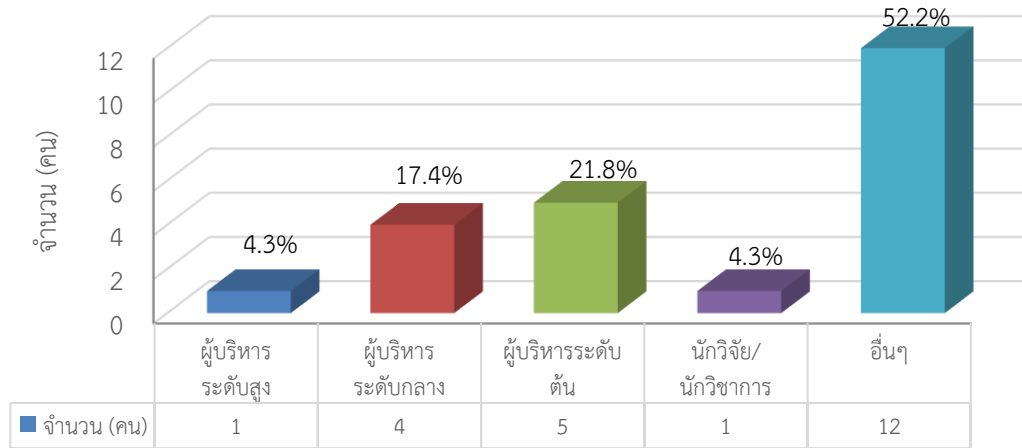
จากแผนภาพที่ 3.67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.68 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



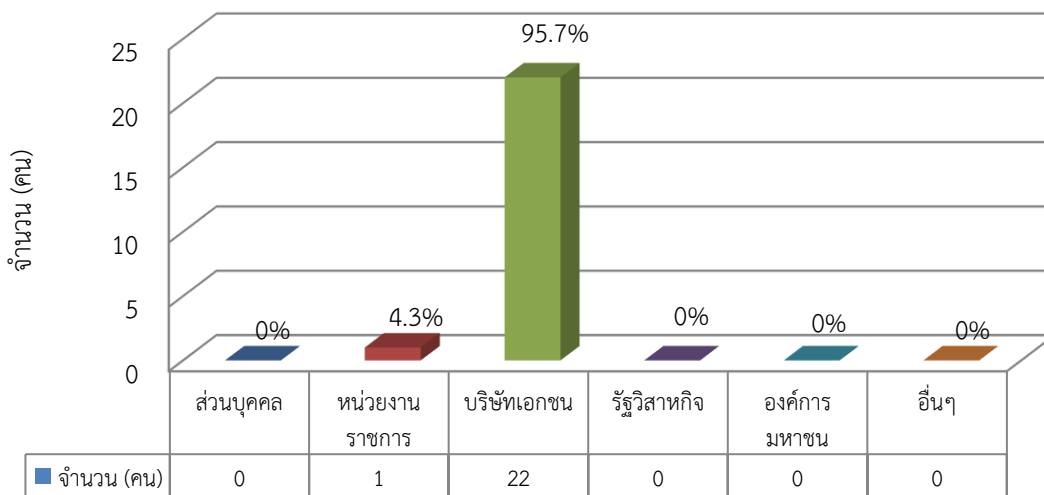
จากแผนภาพที่ 3.68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 รองลงมาคือ มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.69 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



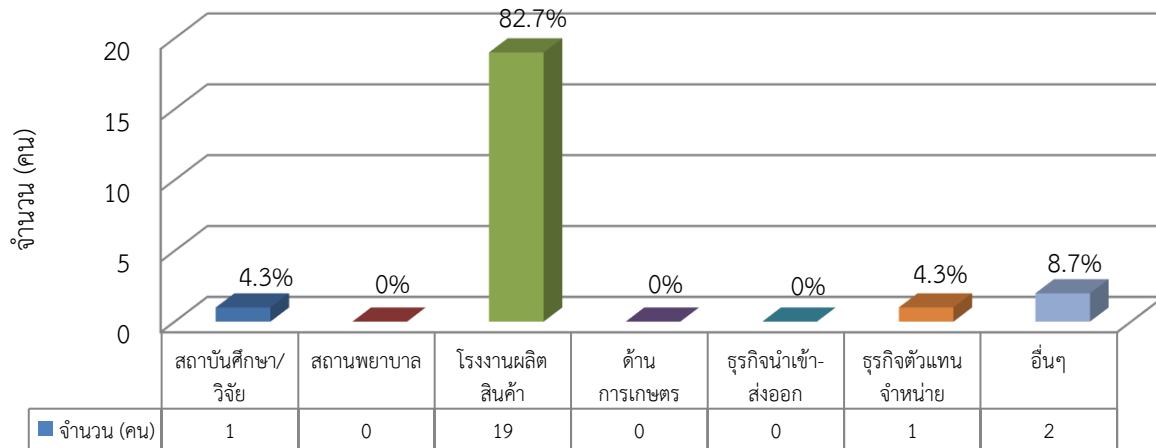
จากแผนภาพที่ 3.69 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ผู้บริหารระดับสูง และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.70 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



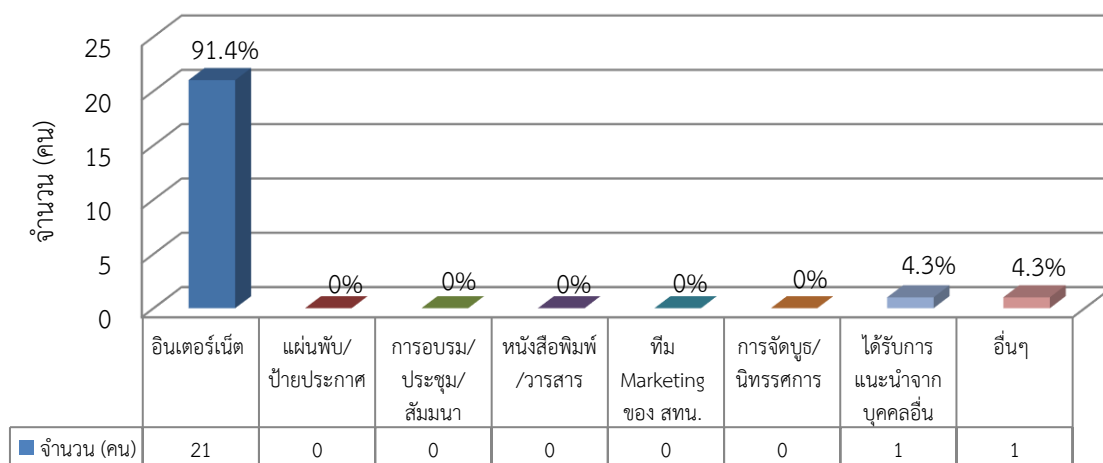
จากแผนภาพที่ 3.70 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

แผนภาพที่ 3.71 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



จากแผนภาพที่ 3.71 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 รองลงมาคือหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 สถาบันการศึกษา/วิจัย และธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

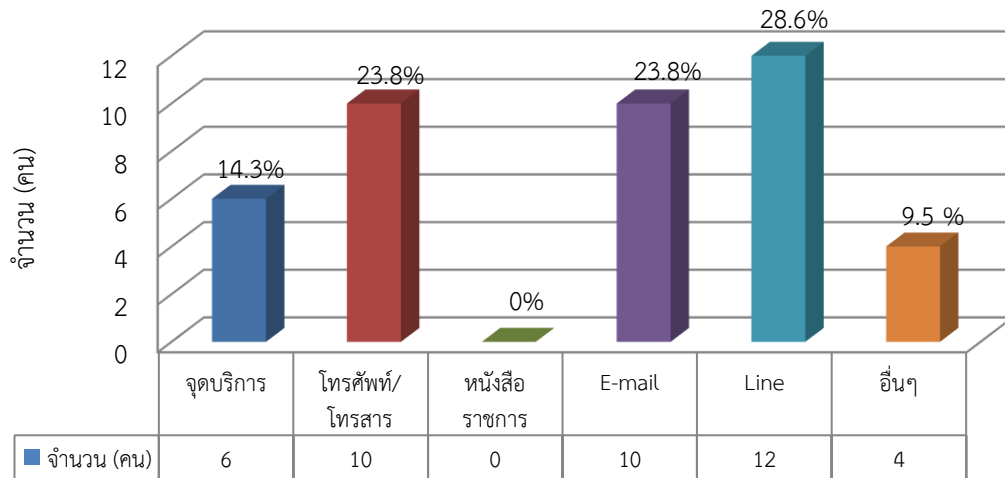
แผนภาพที่ 3.72 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทน. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น และช่องทางอื่น ๆ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.30

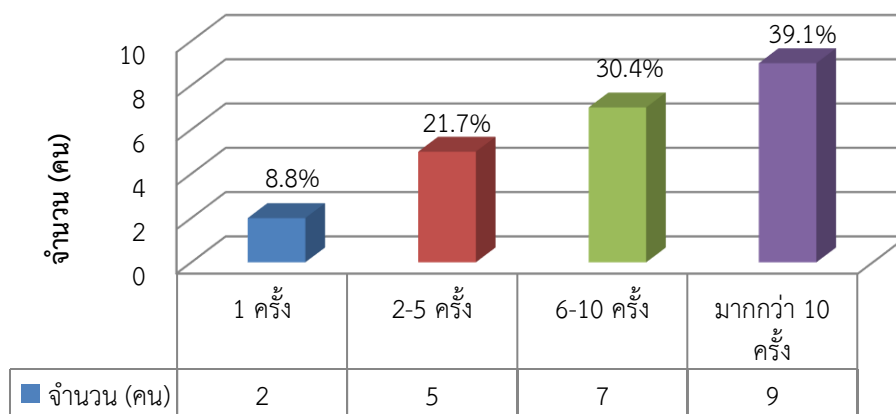
แผนภาพที่ 3.73 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 42)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

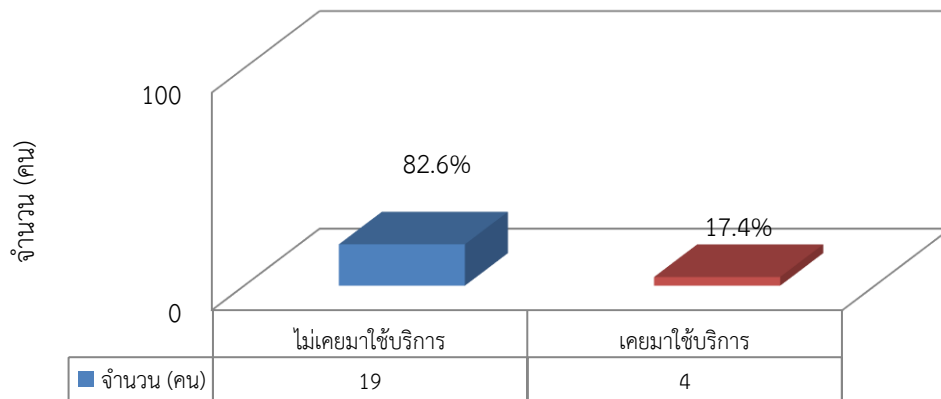
จากแผนภาพที่ 3.73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทาง Line จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมาคือผ่านช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร และติดต่อทางอีเมล (e-mail) จำนวน 10 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จดบริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.74 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



จากแผนภาพที่ 3.74 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 รองลงมาคือใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.75 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



จากแผนภาพที่ 3.75 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

แผนภาพที่ 3.76 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย



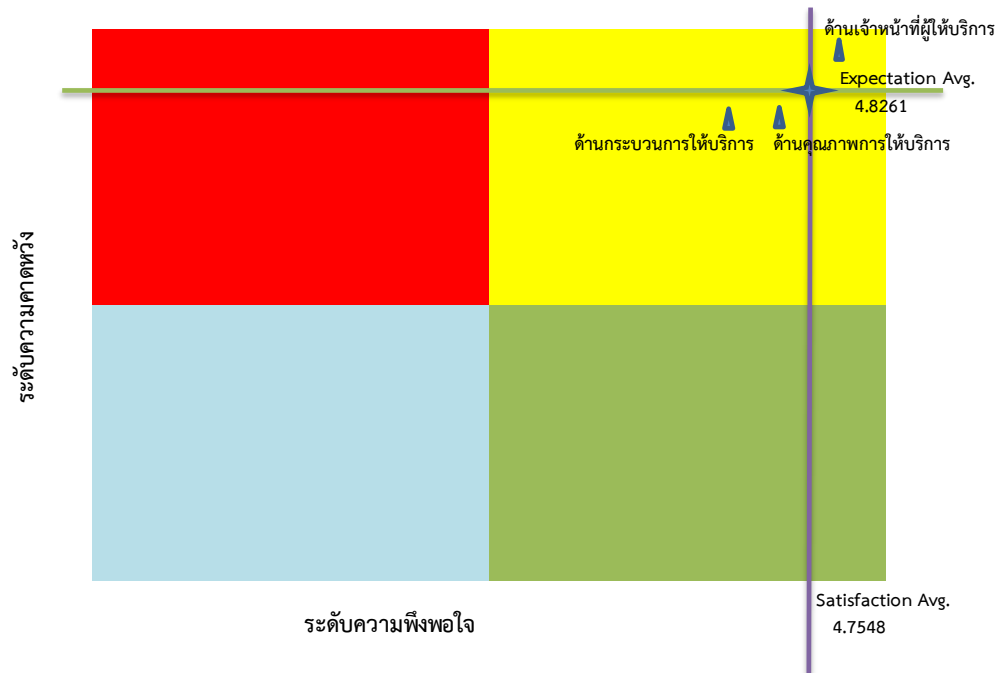
จากแผนภาพที่ 3.76 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานตรวจสอบโดยไม่ทำลายมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0712 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.7548 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.8261 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6558 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7826 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8696 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9130 คะแนน ทั้งนี้ด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7391 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7826 คะแนน โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.7826	4.6558	0.1268
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.8696	4.7464	0.1232
1.2 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้ สะดวก	4.8696	4.7464	0.1232
1.3 การแจ้งผลการประเมินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.8696	4.7464	0.1232
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.8696	4.7464	0.1232
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.6957	4.5652	0.1304
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.6957	4.5652	0.1304
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.9130	4.8696	0.0434
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.9130	4.8696	0.0434
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.9130	4.8696	0.0434
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.9130	4.8696	0.0434
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.7826	4.7391	0.0435
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.7826	4.7391	0.0435
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.7826	4.7391	0.0435
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8261	4.7548	0.0712

แผนภาพที่ 3.77 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.77 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก (มีผู้ให้ความเห็น 6 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
 - การอธิบายหรือการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ มีความเข้าใจง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
 - เจ้าหน้าที่ ให้ความเป็นกันเอง คอยให้คำแนะนำ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น แนวทางแก้ไข (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้มีการเอ็กซเรย์แบบ 3D ดิจิทัล (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ไม่มีประเด็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท คินซี (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในส่วนของคุณ์เอกเซอร์รี่ เพื่อตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ การตรวจสอบรังสี ของบริษัท การติดต่อประสานงานส่วนใหญ่จะใช้การโทรศัพท์เข้าไปยัง สทท. ซึ่งได้รับการปฏิบัติหรือการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ที่มีความเป็นกันเอง กระบวนการและขั้นตอนเป็นการติดต่อมีความสะดวก การอธิบายหรือการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ มีความเข้าใจง่าย ติดต่อได้รวดเร็ว สทท. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐานในการให้บริการและการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ทำให้บริษัทมีความมั่นใจ ในการขอ ติดต่อใช้บริการ ในอนาคตบริษัทยังคงใช้บริการ หรือขอคำแนะนำ กับ สทท. ต่อไปในอนาคต เพราะเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงเชื่อถือได้ กระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ในการติดต่อหรือใช้บริการไม่ยุ่งยาก เป็นองค์กรที่มีความทันสมัยและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นสาเหตุที่บริษัทยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ และคุณภาพของการตรวจสอบทางด้านวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นในอนาคต เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ในอนาคตที่มีขึ้นเพื่อให้เป็นองค์กรชั้นนำ ในด้านเทคโนโลยีแนวเคลียร์ในประเทศไทย

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัทเทคโนโลยี เมททอลล์ (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ให้บริการนำเครื่องเข้าไปตรวจเอ็กซเรย์กับทาง สทท. การติดต่อประสานงานกับ สทท. ผ่านทางโทรศัพท์และเข้าใช้บริการที่ สทท. การติดต่อประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง คอยให้คำแนะนำ กรณีที่เกิดปัญหา และหาแนวทางแก้ไข สทท. เป็นองค์กรมีความเป็นมาตรฐานในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ และเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับ ในการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ทำให้บริษัทมีความมั่นใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น และคาดว่าจะในอนาคตจะยังคงใช้บริการต่อไป

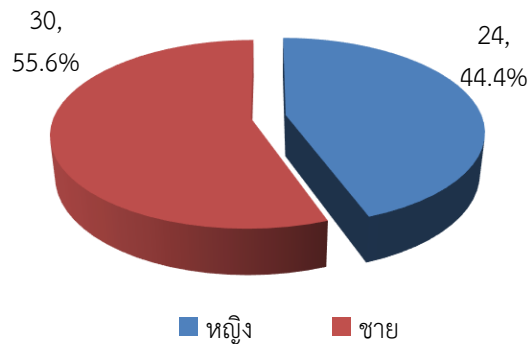
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการการตรวจสอบนิวเคลียร์ต่าง ๆ และปรับปรุงองค์กรให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น สอดรับกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต เพื่อเป็นแนวทางสำคัญให้กับกลุ่มลูกค้าในธุรกิจด้านนี้ได้เกิดการพัฒนา ต่อยอดทางธุรกิจต่อไป

3.1.6 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

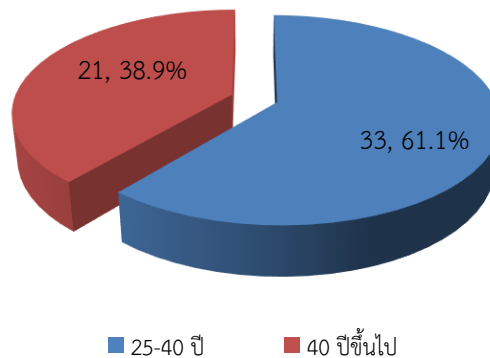
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

แผนภาพที่ 3.78 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



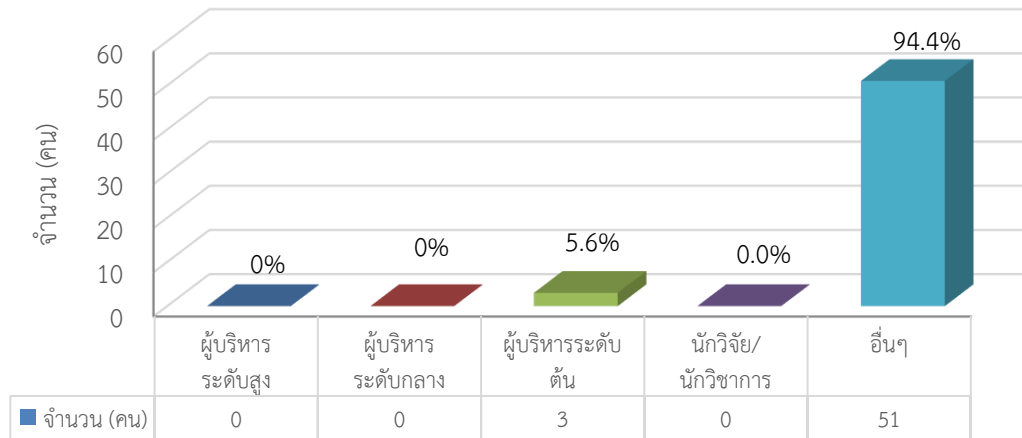
จากแผนภาพที่ 3.78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.79 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



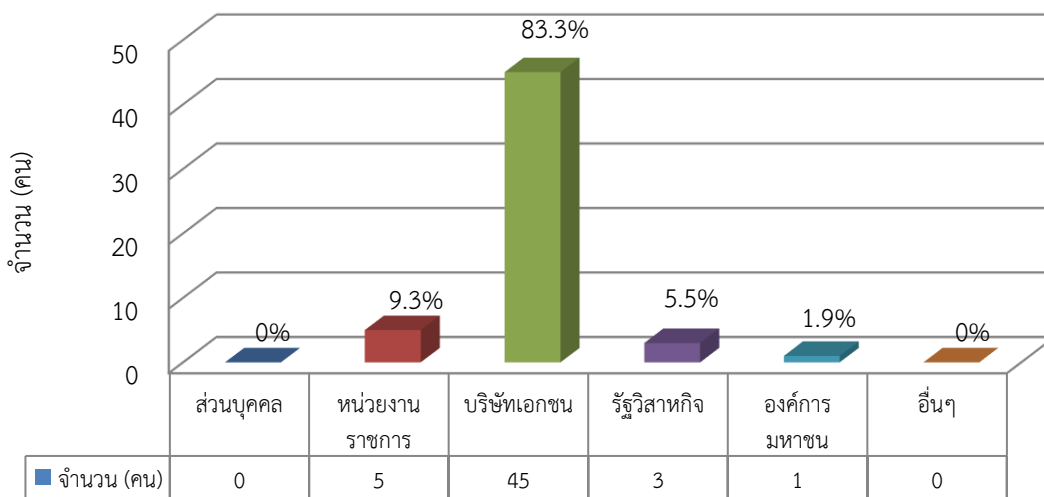
จากแผนภาพที่ 3.79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.80 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



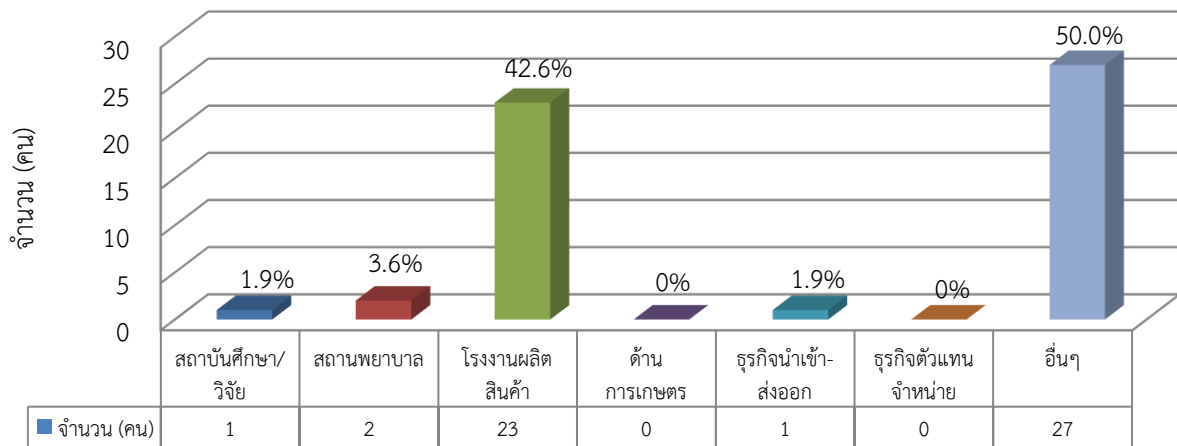
จากแผนภาพที่ 3.80 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาผู้บริหารระดับต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.81 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



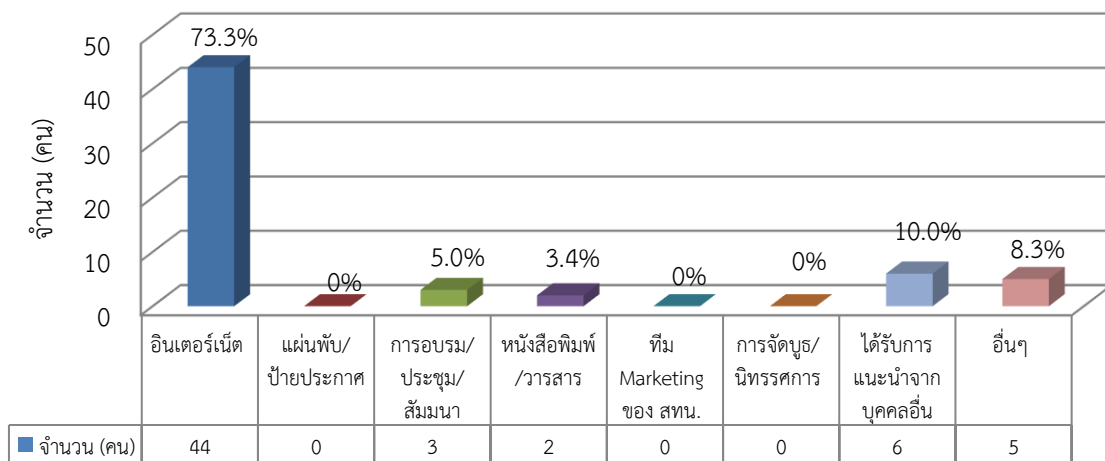
จากแผนภาพที่ 3.81 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และ องค์กรมหาชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.82 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



จากแผนภาพที่ 3.82 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 สถานพยาบาล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 สถาบันศึกษา/วิจัย และธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

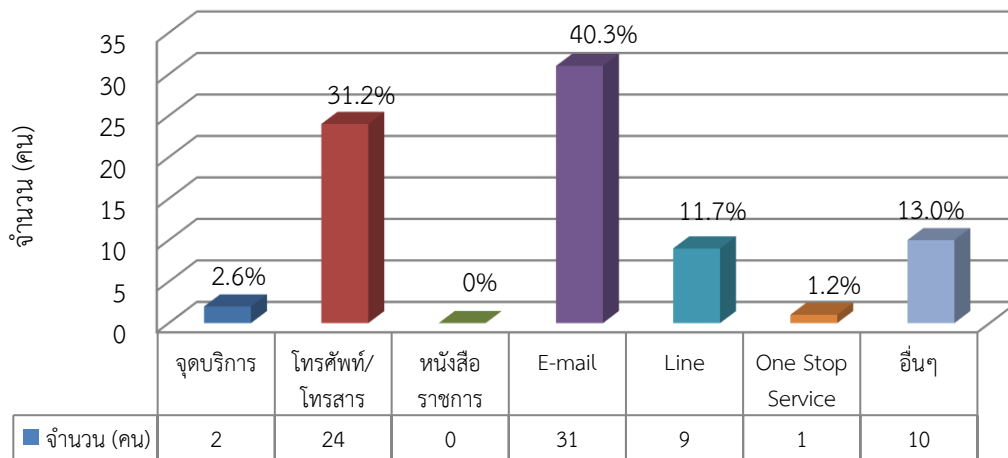
แผนภาพที่ 3.83 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.83 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ช่องทางอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 การอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และหนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

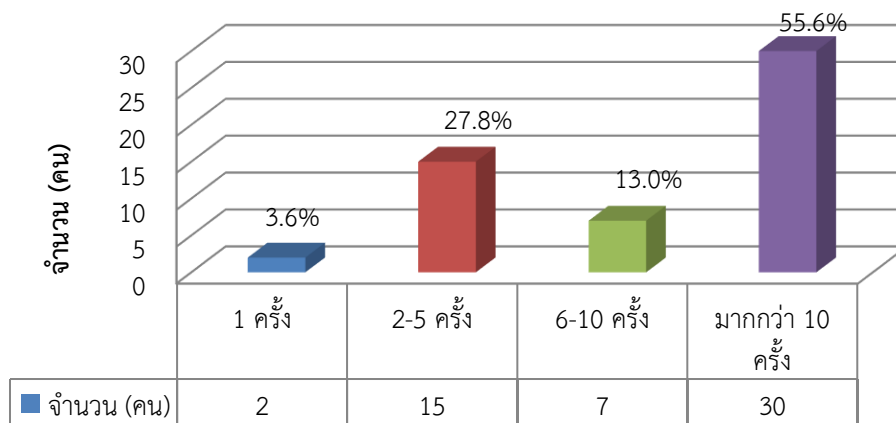
แผนภาพที่ 3.84 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 70)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.84 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทางอีเมล (e-mail) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 ติดต่อด้วยช่องทางอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จดบริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 และติดต่อผ่านทางจดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

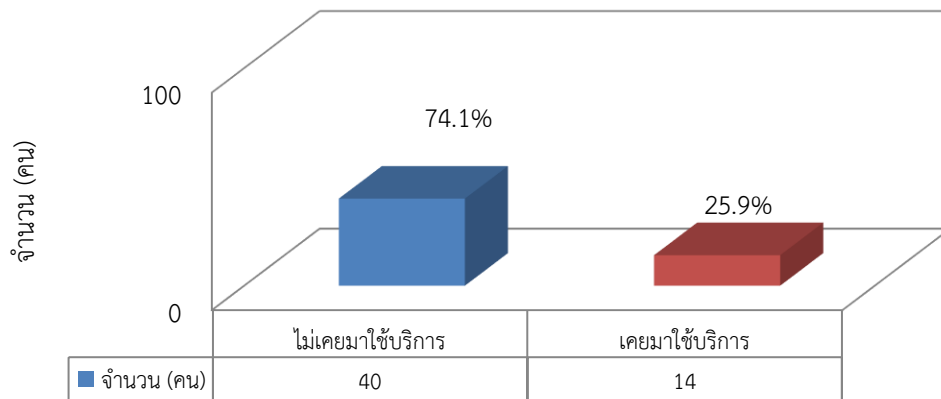
แผนภาพที่ 3.85 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



จากแผนภาพที่ 3.85 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และ ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.86 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 117, n = 54)



จากแผนภาพที่ 3.86 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

แผนภาพที่ 3.87 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี



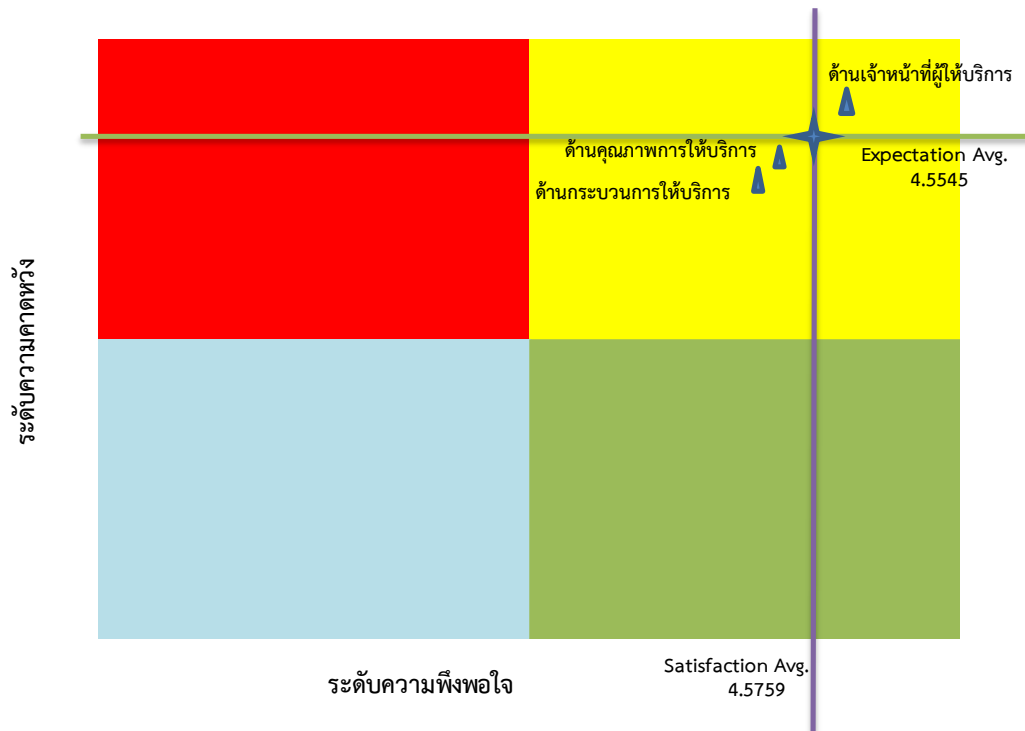
จากแผนภาพที่ 3.87 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีน้อยกว่าระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5759 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.5545 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นว่ามียกระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวังในสองด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มียกระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง เท่ากับ 4.6731 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ มียกระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง เท่ากับ 4.5385 คะแนน และด้านขั้นตอนการให้บริการ มียกระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5160 และระดับความคาดหวัง เท่ากับ 4.4519 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.10

ตารางที่ 3.10 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.4519	4.5160	-0.0641
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.4423	4.5705	-0.1282
1.2 ความสะดวกในการยื่นแบบฟอร์ม	4.4423	4.5705	-0.1282
1.3 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้ สะดวก	4.4423	4.5705	-0.1282
1.4 การแจ้งผลการประเมินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.4423	4.5705	-0.1282
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.4423	4.5705	-0.1282
1.6 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.4615	4.4615	0.0000
1.7 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.4615	4.4615	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.6731	4.6731	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.6731	4.6731	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.6731	4.6731	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.6731	4.6731	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.5385	4.5385	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.5385	4.5385	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.5385	4.5385	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.5545	4.5759	-0.0214

แผนภาพที่ 3.88 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.88 จะเห็นว่าการให้บริการของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ที่ประสานงานมีความรู้ความชำนาญ การตอบคำถาม การให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 7 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - มีการบริการที่ดี รายงานผลได้ดี รวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - เจ้าหน้าที่บริการดี (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ดี และได้ข้อมูลรวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้มีสาขาเพิ่มในส่วนภูมิภาค (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - อยากให้มีงานอบรมเพิ่มมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)

- อยากให้มีเครื่องมือตัวอื่น ๆ เพิ่มเติมให้ครอบคลุม (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- อยากให้มีการอัปเดตแจ้งสถานะของงานบริการทางเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท อาร์เมย์ไท จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ เคยใช้บริการในงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีสินค้าของบริษัท เกี่ยวกับทอสแตนเลส การติดต่อประสานงานส่วนใหญ่จะใช้วิธีการโทรศัพท์และทางอีเมล เพราะมีความสะดวกเรียกรวดเร็วกว่า ซึ่งเป็นช่องทางที่ติดต่อเป็นประจำ หลังจากการใช้บริการ คุณภาพงานที่ได้ทำให้มีความเชื่อมั่นใน สทท. ทั้งเรื่องการวิเคราะห์และตรวจสอบ การสอบเทียบ เป็นต้น ในอนาคตจะใช้บริการ สทท. อย่างต่อเนื่อง และจะแนะนำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันเข้ามาใช้บริการ สทท. เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบราคากับคุณภาพ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรพัฒนาและรักษามาตรฐานการให้บริการต่อไปในอนาคต

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท อะโกร ไฟเบอร์ จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในการเทียบวัดรังสี เป็นการตรวจสอบหรือเทียบผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการ การติดต่อประสานงานจะส่งผลิตภัณฑ์ที่ต้องการตรวจสอบ ไปยัง สทท. การติดต่อประสานงานส่วนใหญ่จะเป็นการโทรศัพท์หรือทางอีเมล สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ประสานงานด้วยมีความรู้ความชำนาญ การตอบคำถาม การให้ข้อมูล ที่เข้าใจง่าย ทำให้เกิดความประทับใจในการเข้าใช้บริการ โดยบริษัทมองว่า สทท. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือมีมาตรฐานในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรพัฒนาและรักษามาตรฐานการให้บริการต่อไปในอนาคต

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท ลินเซ็นส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

บริษัทเป็นผู้ผลิตแบตเตอรี่รถยนต์ จึงต้องมีการตรวจสอบรังสี และส่งตัวอย่างไปให้กับ สทท. การติดต่อประสานงานผ่านการโทรศัพท์ และเข้าใช้บริการที่ สทท. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ พุดจาดี สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้เป็นอย่างดี รวมทั้งในกรณีที่พบข้อสงสัยต่าง ๆ เจ้าหน้าที่จะคอยชี้แจงข้อมูล ทำให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น บริษัทมีความเชื่อมั่นในการบริการของ สทท. และคาดว่าจะในอนาคตจะยังคงใช้บริการต่อไป เนื่องจากมีความคุ้มค่าทั้งคุณภาพและราคา

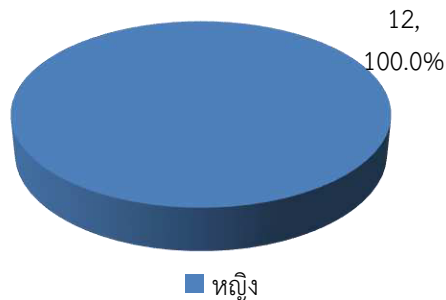
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ เพื่อผู้ใช้บริการกับ สทท. มีความมั่นใจ มากยิ่งขึ้นในอนาคต และอยากให้เพิ่มสาขาให้บริการตามภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า

3.1.7 งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

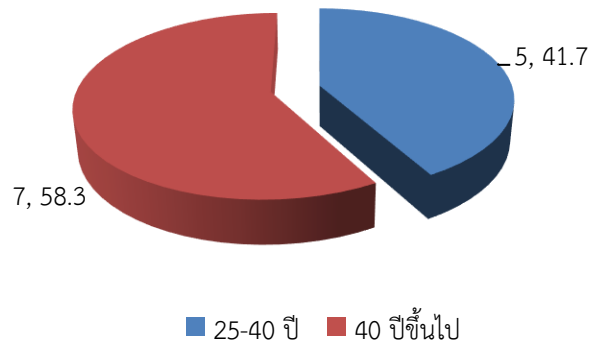
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

แผนภาพที่ 3.89 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



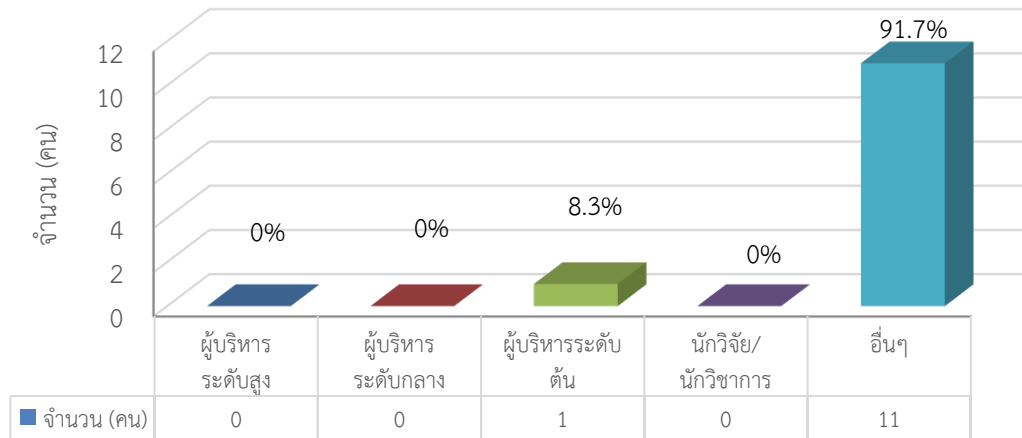
จากแผนภาพที่ 3.89 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.90 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



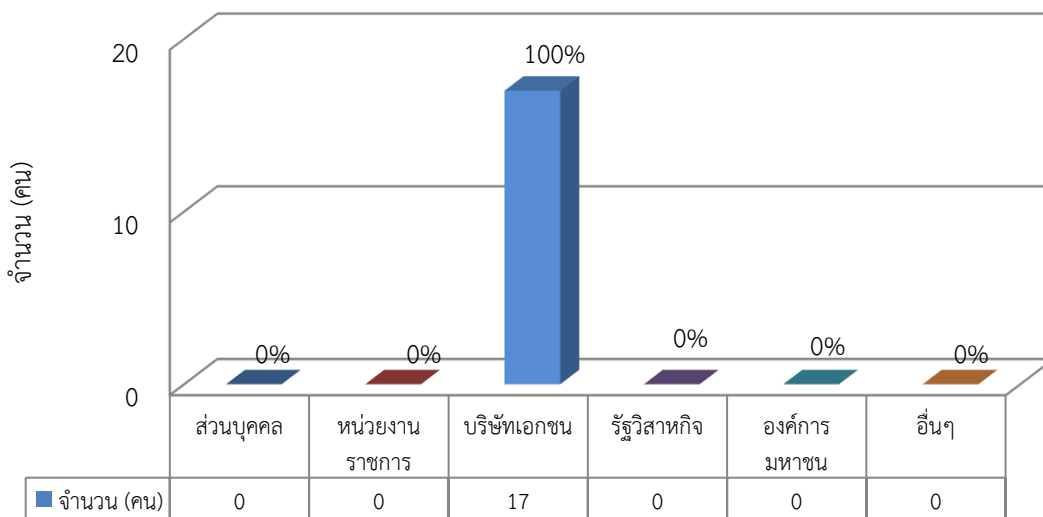
จากแผนภาพที่ 3.90 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.91 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



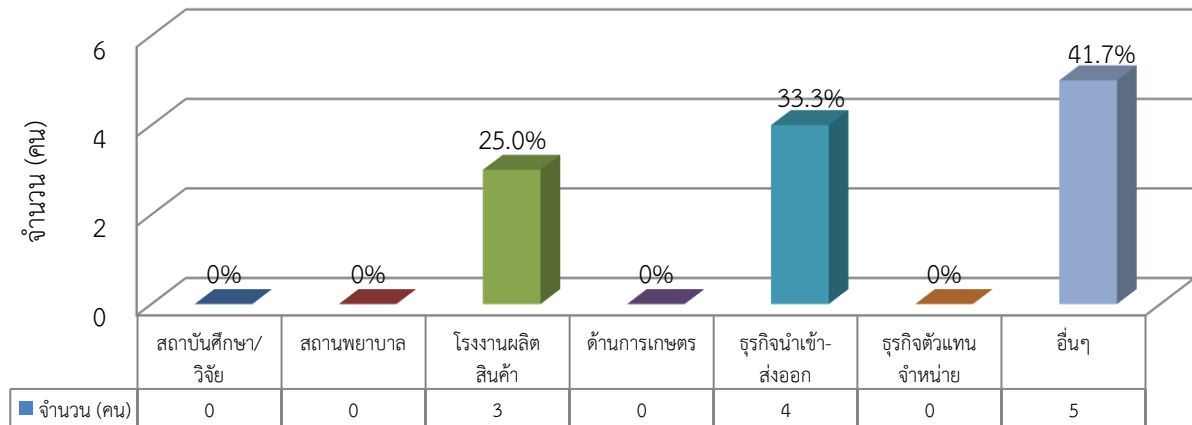
จากแผนภาพที่ 3.91 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอื่นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.70 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.92 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



จากแผนภาพที่ 3.92 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.93 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



จากแผนภาพที่ 3.93 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมาคือ ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และ โรงงานผลิตสินค้า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

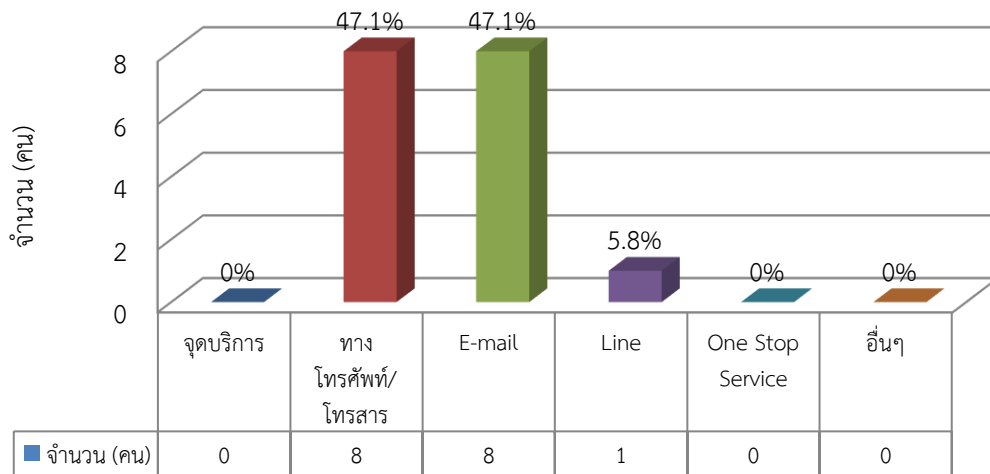
แผนภาพที่ 3.94 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 18)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.94 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมาคือ อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 ตามลำดับ

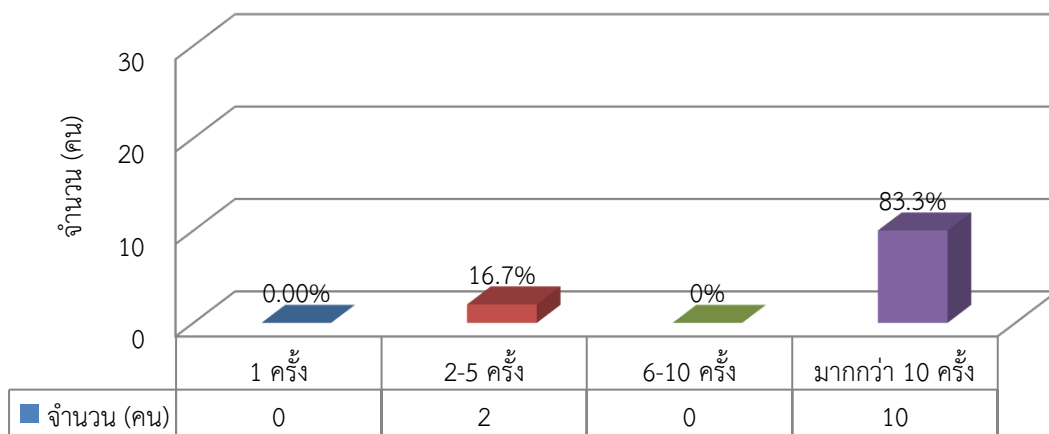
แผนภาพที่ 3.95 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 17)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

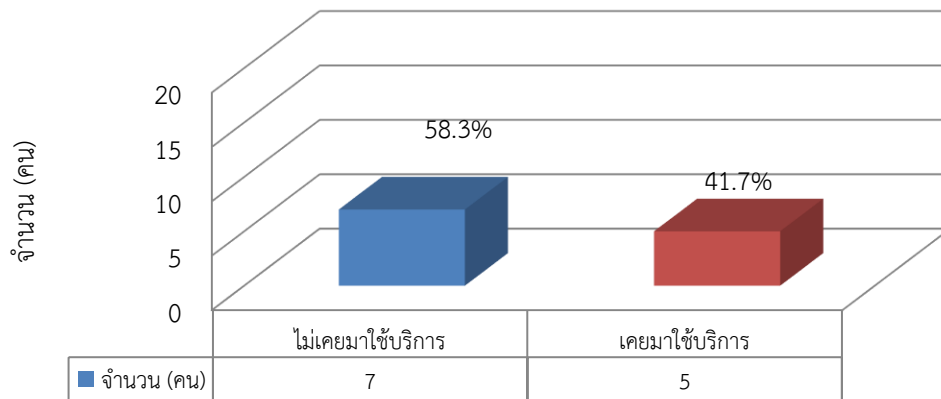
จากแผนภาพที่ 3.95 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. จากช่องทางทางโทรศัพท์/โทรสาร และผ่านทางอีเมล E-mail จำนวน 8 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงคือ ผ่านทาง Line จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.96 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



จากแผนภาพที่ 3.96 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 รองลงมาคือใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.97 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



จากแผนภาพที่ 3.97 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ตามลำดับ

- ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการงานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

แผนภาพที่ 3.98 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก



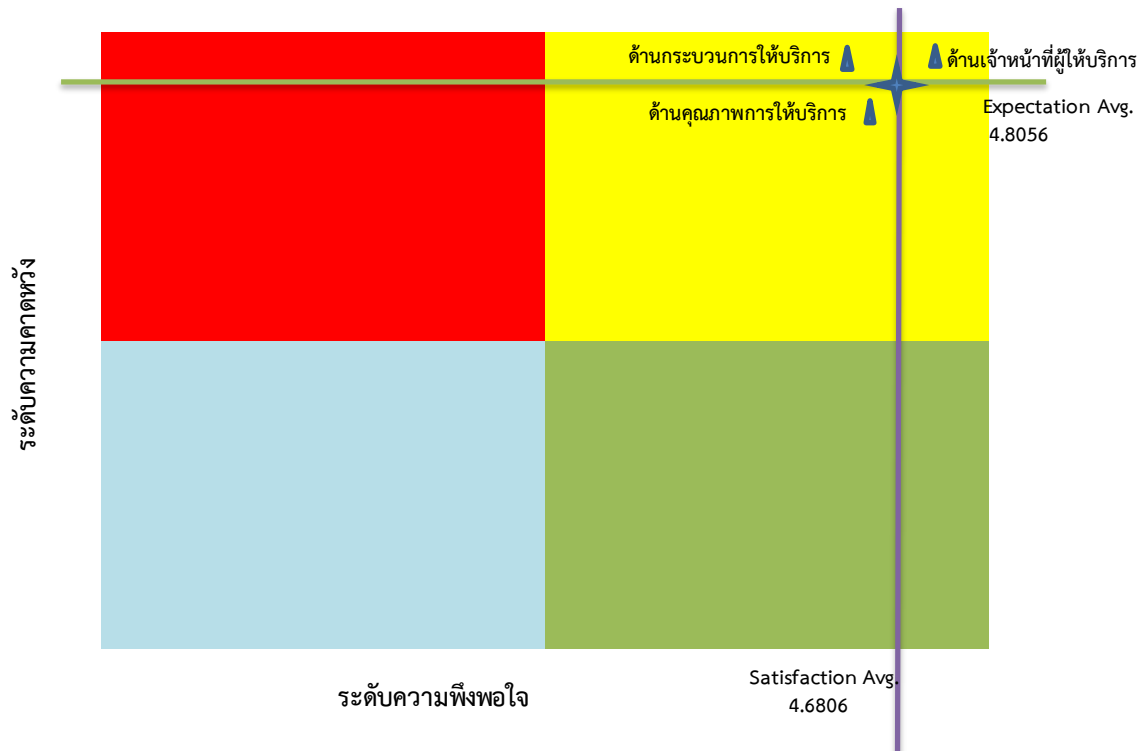
จากแผนภาพที่ 3.98 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออกมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.1250 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.8056 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6806 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9167 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5417 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8333 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8333 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวัง 4.6667 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6667 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.11

ตารางที่ 3.11 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.9167	4.5417	0.3750
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	5.0000	4.6667	0.3333
1.2 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	5.0000	4.6667	0.3333
1.3 การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	5.0000	4.6667	0.3333
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	5.0000	4.6667	0.3333
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.8333	4.4167	0.4167
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.8333	4.4167	0.4167
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.8333	4.8333	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.8333	4.8333	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.8333	4.8333	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.8333	4.8333	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.6667	4.6667	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.6667	4.6667	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.6667	4.6667	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8056	4.6806	0.1250

แผนภาพที่ 3.99 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.99 จะเห็นว่าการให้บริการของงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกได้ดี มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 12 ราย)
 - สะดวกรวดเร็ว สื่อสารกันง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 12 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- อยากให้มีการอัปเดตผลทางอีเมลหรือช่องทางอื่น ๆ ออนไลน์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 12 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท วาไรตี้ ฟู้ด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในการออกเอกสารนำเข้าและส่งออก ในการตรวจกัมมันตภาพรังสีในอาหาร ส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วดี เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี คอยให้คำปรึกษาแนะนำในงานบริการ และบริษัทมีความเชื่อมั่นต่อ สทท. โดยมองว่าเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในประเทศไทย และมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ คาดว่าในอนาคตจะยังคงใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ และเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งกลับผลการตรวจหรือเอกสารการรับรองให้รวดเร็วขึ้น และให้ทางบริษัทสามารถเช็คข้อมูลการตรวจสอบผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท นิวทริสเซน จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการตรวจวิเคราะห์รังสีในอาหาร ส่วนใหญ่ติดต่อกับ สทท. ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ทางอีเมล ทาง line การติดต่อสามารถติดต่อได้ง่าย และรวดเร็ว เป็นหน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ง่าย มีช่องทางให้ติดต่อที่ทันสมัย ทำให้เมื่อมีการติดต่อประสานงานก็ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากแม้เราไม่ได้เดินทางไปด้วยตัวเอง และก็เป็น องค์กรที่ มีความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบมีความน่าเชื่อถือ ในอนาคตยังคงใช้บริการต่อเพราะเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในการตรวจวิเคราะห์รังสีในอาหารและลูกค้าก็ต้องการให้มีการวิเคราะห์โดยผ่าน สทท. ในการตรวจสอบรังสีในอาหาร

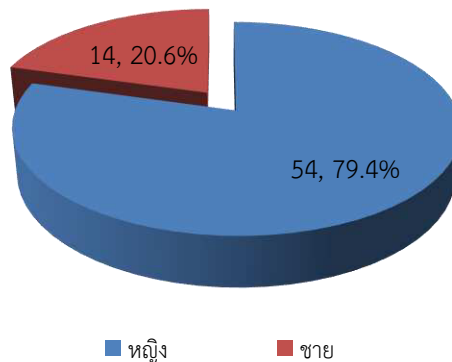
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการรับบริการและเกิดการบอกต่อ

3.1.8 งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

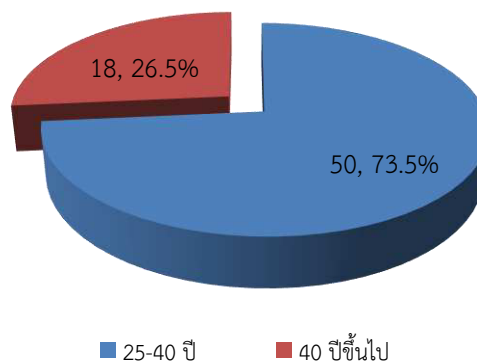
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

แผนภาพที่ 3.100 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 68)



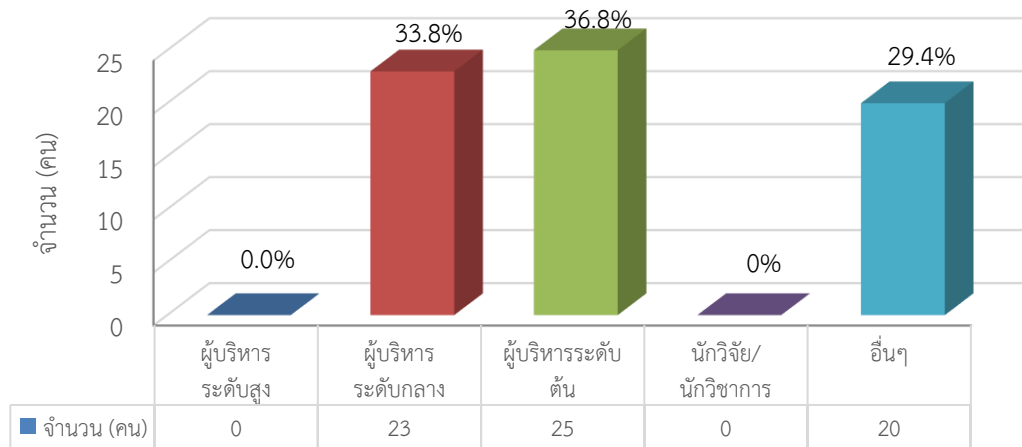
จากแผนภาพที่ 3.100 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.101 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 68)



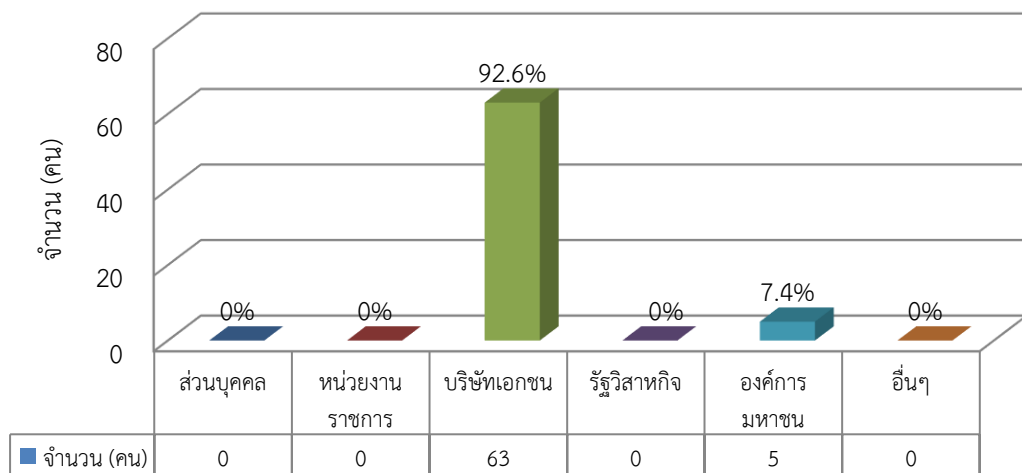
จากแผนภาพที่ 3.101 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.102 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 68)



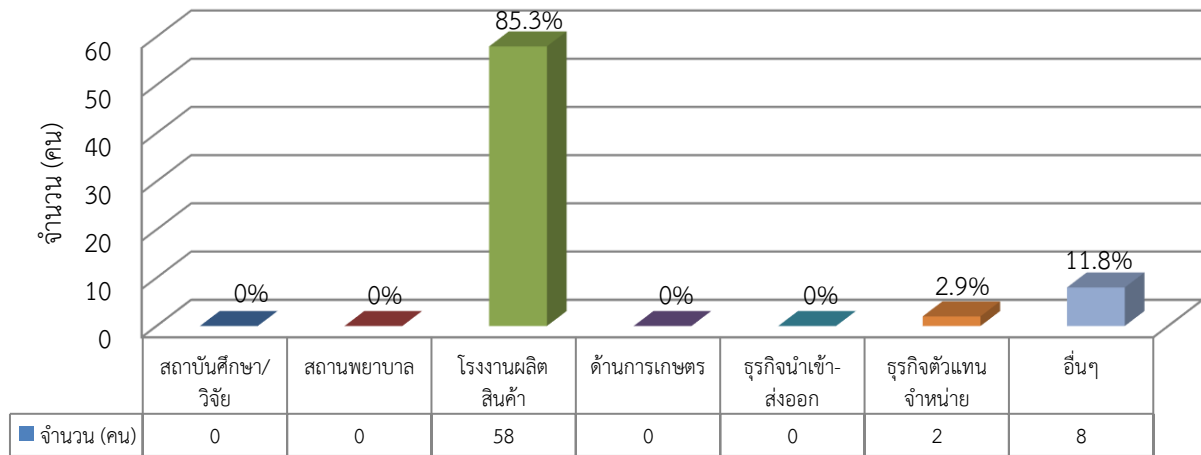
จากแผนภาพที่ 3.102 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 และตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.103 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 68)



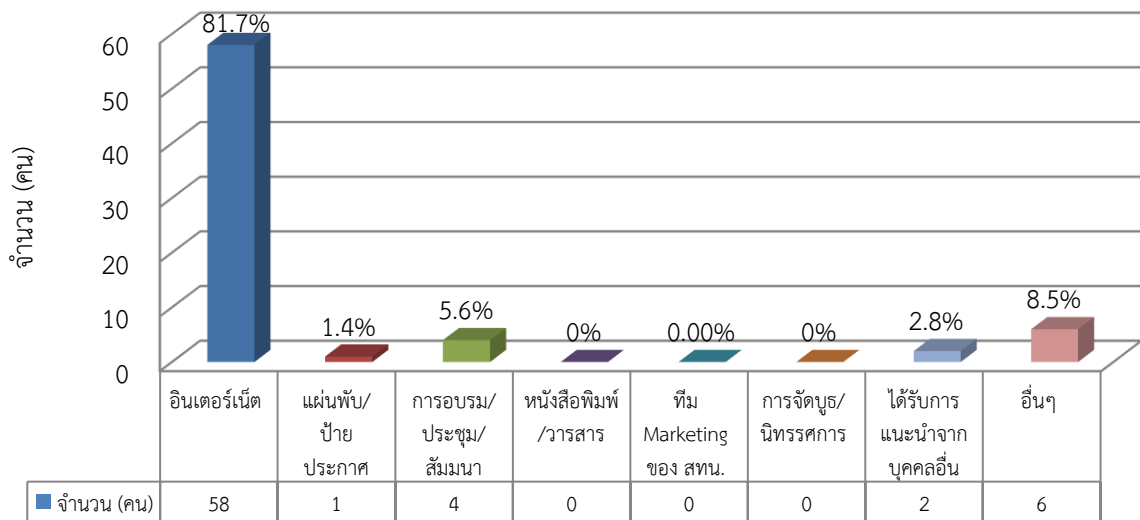
จากแผนภาพที่ 3.103 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ องค์กรมหาชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

แผนภาพที่ 3.104 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 68)



จากแผนภาพที่ 3.104 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30 รองลงมาคือ ธุรกิจอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และ ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

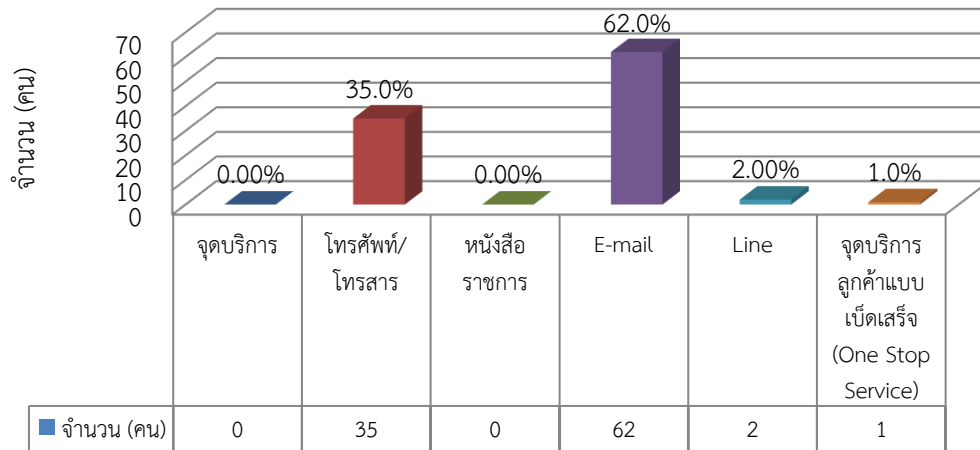
แผนภาพที่ 3.105 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 71)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.105 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 รองลงมาคือช่องทางอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 การอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

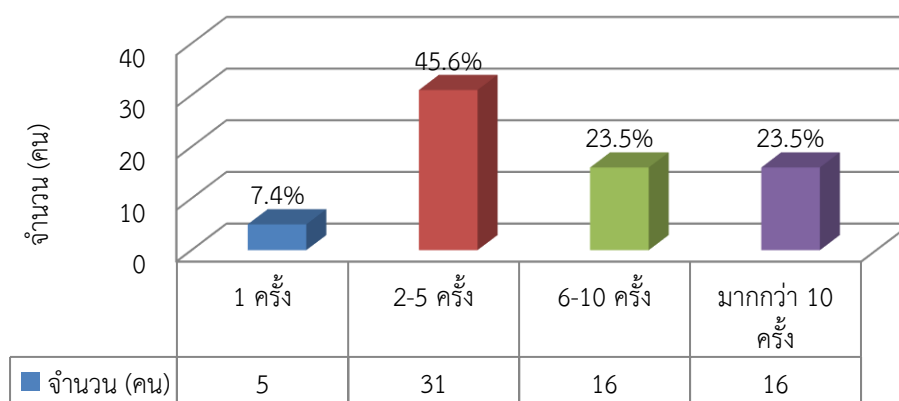
แผนภาพที่ 3.106 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 100)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

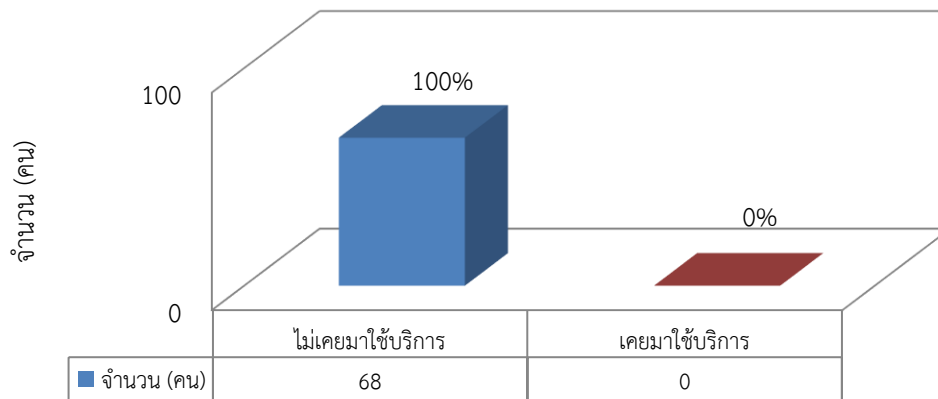
จากแผนภาพที่ 3.106 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคือ ช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ผ่านทาง Line จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และผ่าน จดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.107 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 68)



จากแผนภาพที่ 3.107 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 16 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.108 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 68)



จากแผนภาพที่ 3.108 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการงานตรวจประเมิน
เครื่องกำเนิดรังสี

แผนภาพที่ 3.109 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี



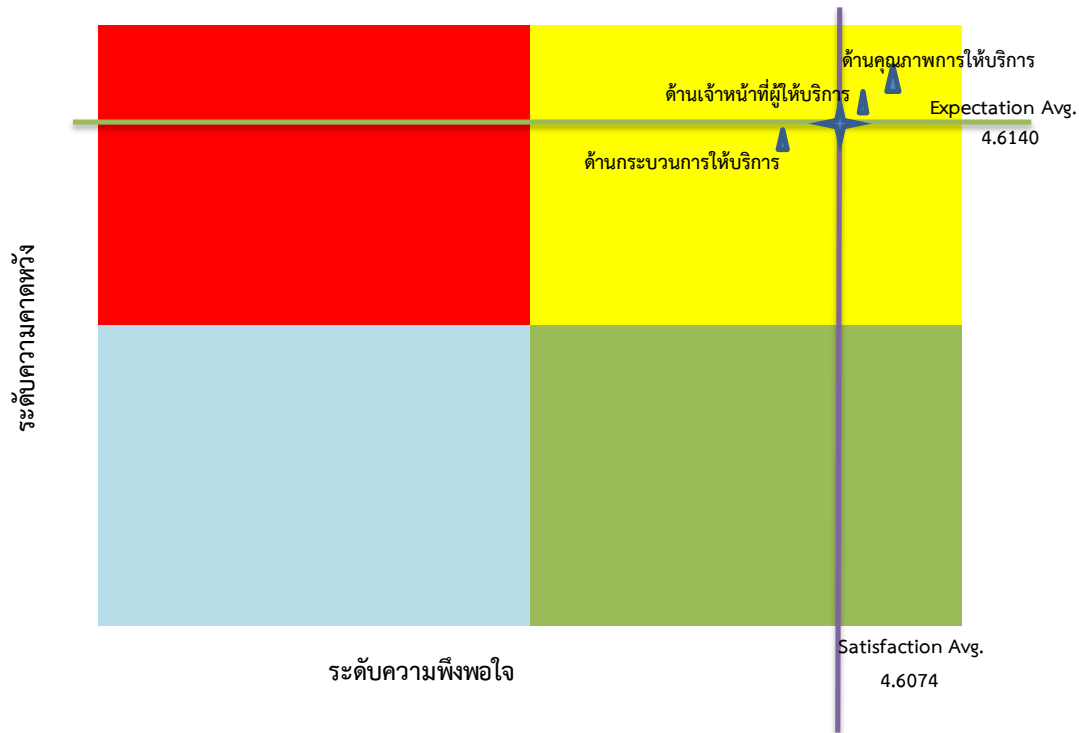
จากแผนภาพที่ 3.109 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสีมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0065 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.6140 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6074 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.5919 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5723 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6176 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6176 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวัง 4.6324 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6324 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.12

ตารางที่ 3.12 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.5919	4.5723	0.0196
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.6103	4.6005	0.0098
1.2 การยื่นแบบคำขอเข้าถึงบริการทำได้สะดวกรวดเร็ว	4.6103	4.6005	0.0098
1.3 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	4.6103	4.6005	0.0098
1.4 การแจ้งผลการตรวจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.6103	4.6005	0.0098
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.5735	4.5441	0.0294
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.5735	4.5441	0.0294
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.6176	4.6176	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.6176	4.6176	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.6176	4.6176	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.6176	4.6176	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.6324	4.6324	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.6324	4.6324	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.6324	4.6324	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.6140	4.6074	0.0532

แผนภาพที่ 3.110 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.110 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสีทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการเท่ากับทุกด้าน

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ที่จะมีความเป็นกันเองดีมาก (มีผู้ให้ความเห็น 11 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
 - เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ในการติดต่อประสานงานหรือข้อมูลต่าง ๆ (มีผู้ให้ความเห็น 8 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
 - เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพทางด้านข้อมูลและการให้บริการ มีมาตรฐาน (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
 - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก และให้คำปรึกษาที่ดี (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)

- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับกฎหมายใหม่ ๆ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - อยากให้ทาง สทท. มีการอัปเดตข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท มิคูนี (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ใช้บริการ ด้านการ ตรวจ Survey เครื่องเป็นการตรวจเครื่องว่ามีการเกิดรังสีหรือไม่ การติดต่อประสานงาน จะใช้วิธีการโทรติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เพราะเป็นช่องทางที่สะดวกและคุ้นเคย ในส่วนของเจ้าหน้าที่ จะมีความเป็นกันเอง คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ในการติดต่อประสานงานหรือข้อมูลต่าง ๆ ทำให้การติดต่อประสานงานรวดเร็วขึ้น ในส่วนตัวมีความเชื่อมั่นใน สทท. คิดว่าเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพทางด้านข้อมูลและการให้บริการ มีมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ หรือให้ข้อมูลต่าง ๆ ทำให้มีความเชื่อมั่นในการที่จะใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไปมากยิ่งขึ้น ซึ่ง สทท. เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับ และการยอมรับได้แพร่หลายมากขึ้นในปัจจุบัน และบริษัทใช้บริการแล้วก็ได้รับงานที่มีคุณภาพคุ้มค่ากับราคา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์องค์กรเพื่อให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น และอยากให้รักษามาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท ไทสันโพลทรี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขา 0004

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในส่วนงาน X-RAY การ OHL และตรวจ Survey เครื่อง การติดต่อประสานงานกับ สทท. ผ่านทางโทรศัพท์ การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เข้าถึงเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สื่อสารได้เข้าใจและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือในการให้ข้อมูลและประสานงานต่าง ๆ บริษัทคิดว่า สทท. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ การให้บริการของ สทท. มีความชัดเจน สื่อสารได้เข้าใจ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ราคาไม่แพง เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับ เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ที่มีความชำนาญมากในประเทศไทย ทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ

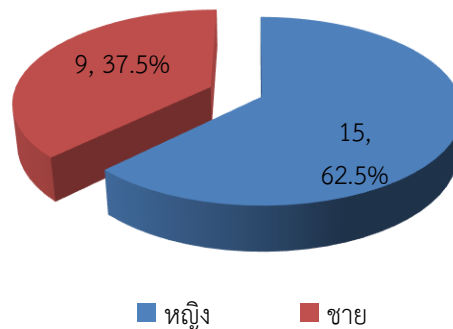
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้ สทท. รักษามาตรฐานในการบริการและการให้ข้อมูลที่มีมาตรฐานต่อไป และพัฒนาให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพมากขึ้นในอนาคต

3.2 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

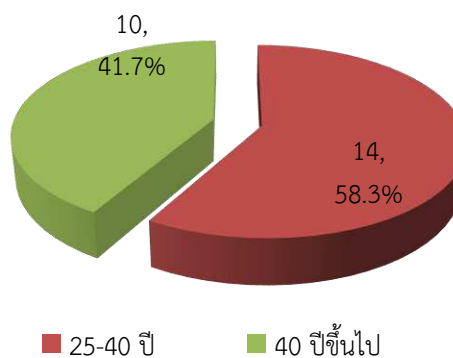
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

แผนภาพที่ 3.111 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 24)



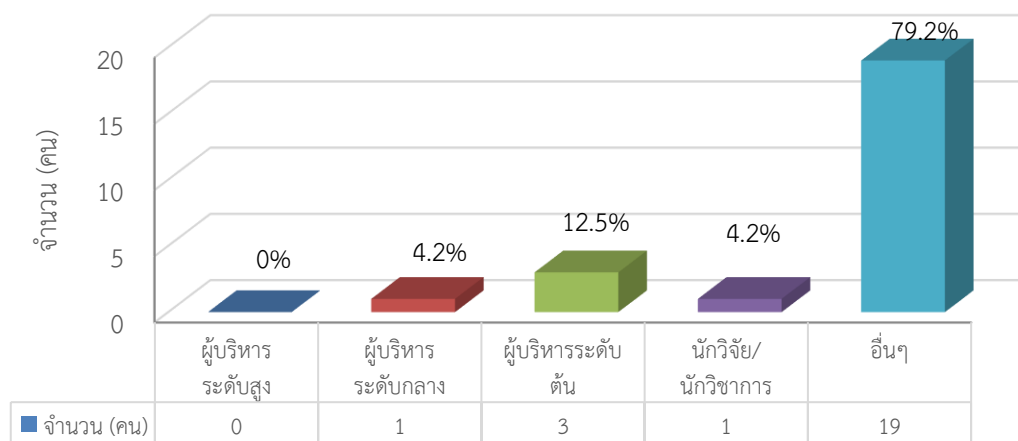
จากแผนภาพที่ 3.111 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.112 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 24)



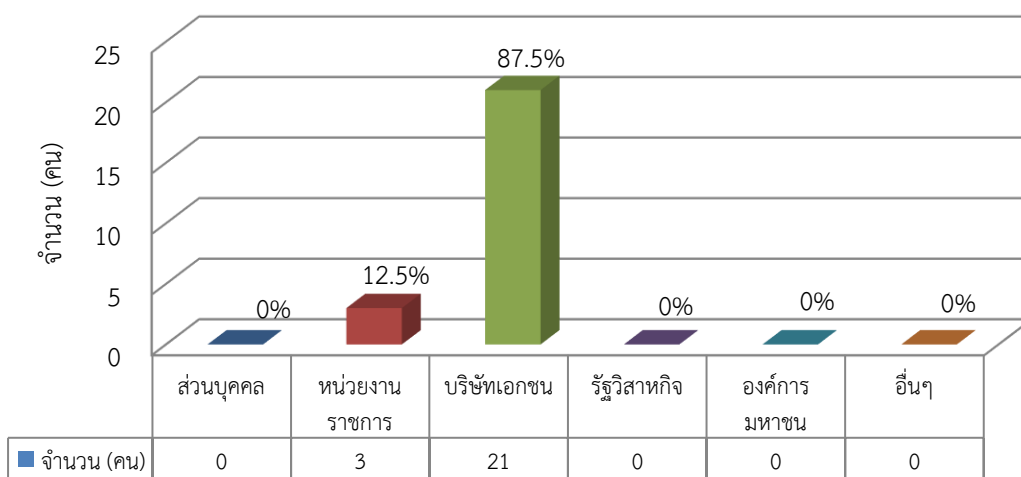
จากแผนภาพที่ 3.112 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.113 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 24)



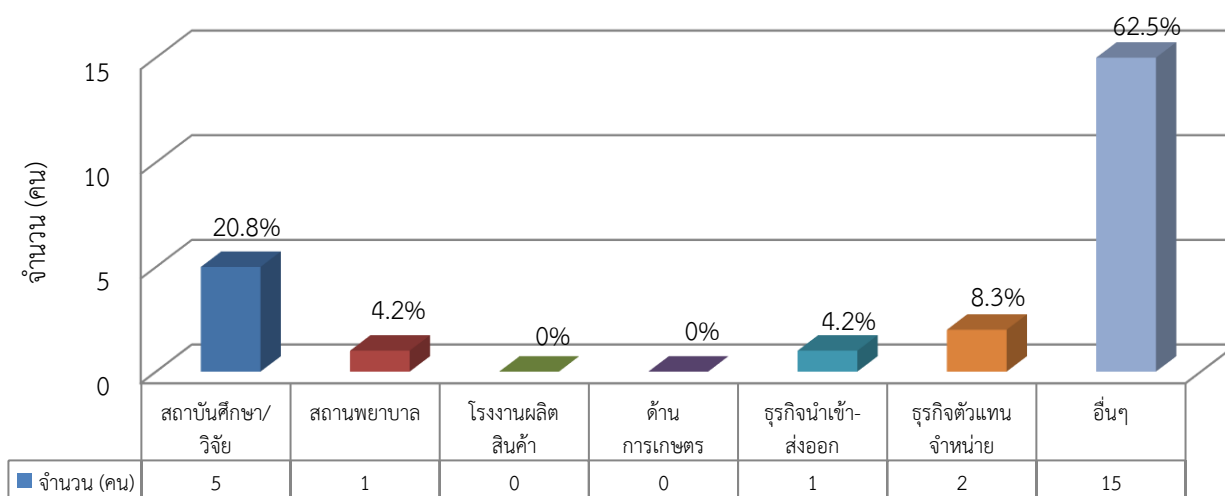
จากแผนภาพที่ 3.113 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ เช่น นักวิทยาศาสตร์นิเวศลิยร์ เจ้าหน้าที่งาน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ผู้บริหารระดับกลาง และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.114 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 24)



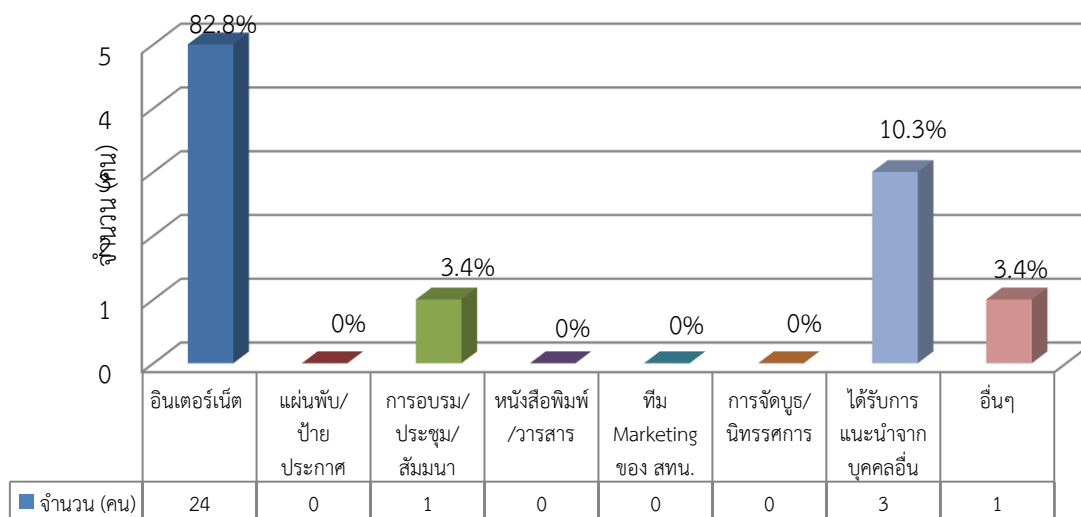
จากแผนภาพที่ 3.114 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.115 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 24)



จากแผนภาพที่ 3.115 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลักษณะหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก และสถานพยาบาล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.116 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 24)



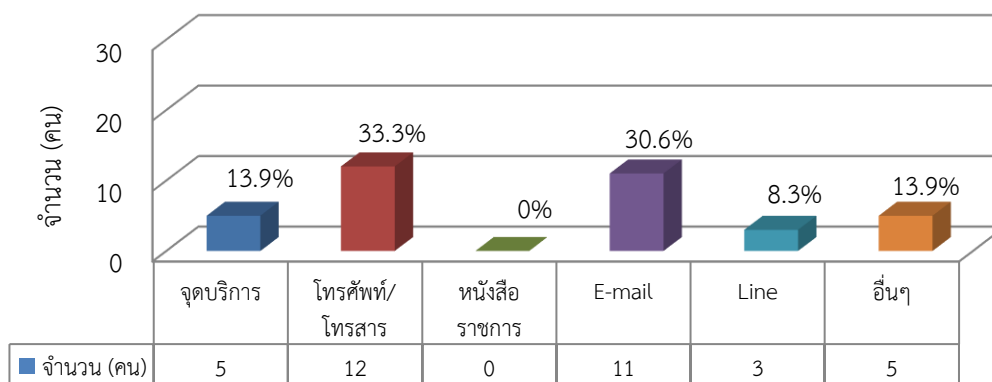
*หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.116 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 การอบรม/ประชุม/สัมมนาและ อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

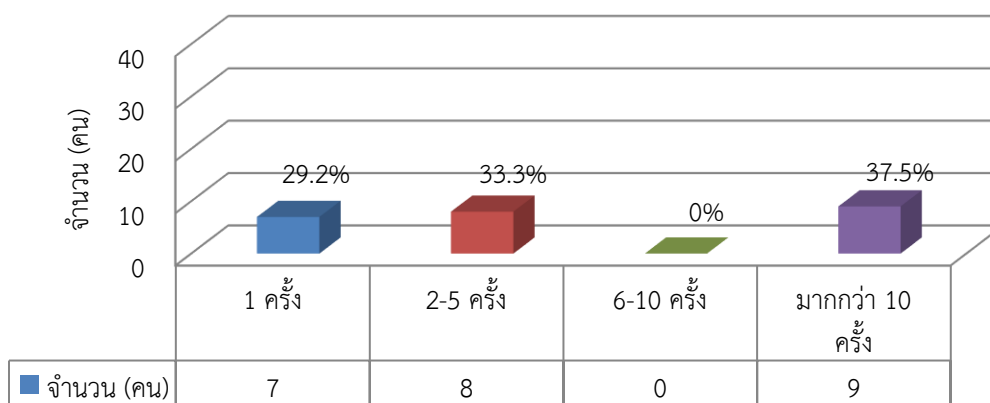
แผนภาพที่ 3.117 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 38)



*หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.117 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 การติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการและติดต่อด้วยช่องทางอื่น ๆ จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.90 และทางไลน์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

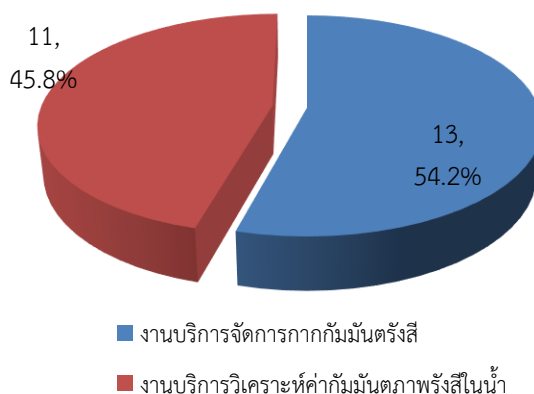
แผนภาพที่ 3.118 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 24)



จากแผนภาพที่ 3.118 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.119 บริการที่ได้ใช้จากศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี สทท.

(N = 27, n = 24)

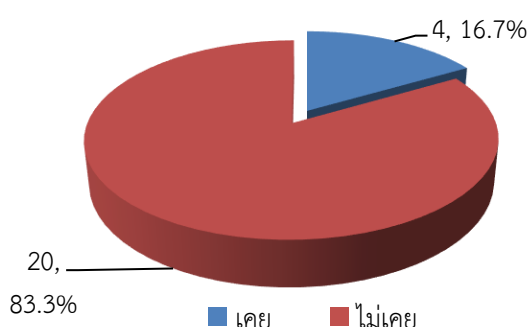


*หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.119 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาคืองานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.120 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(N = 27, n = 24)



*หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.120 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 รองลงมาคือเคยใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

แผนภาพที่ 3.121 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี



จากแผนภาพที่ 3.121 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสีมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0943 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.8233 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.9176 คะแนน

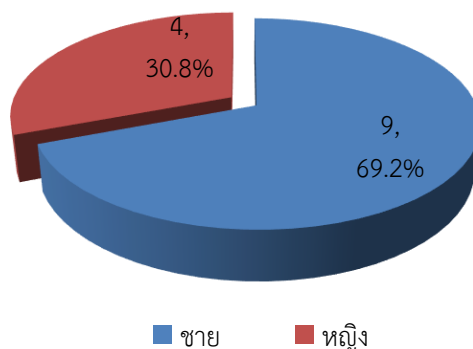
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจทุกด้าน ในด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9132 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8233 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9231 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8333 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9167 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8132

ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ผล ความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อย จำนวน 2 งานบริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ได้ดังนี้

3.2.1 งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

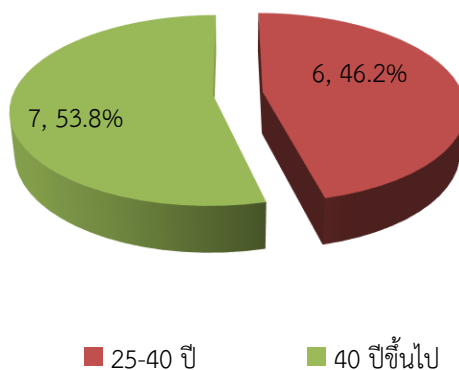
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

แผนภาพที่ 3.122 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 15, n = 13)



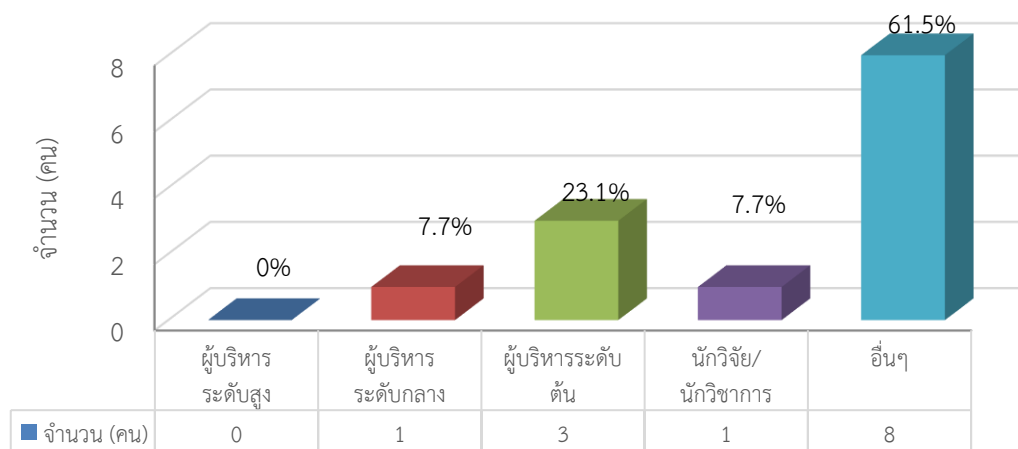
จากแผนภาพที่ 3.122 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.123 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 15, n = 13)



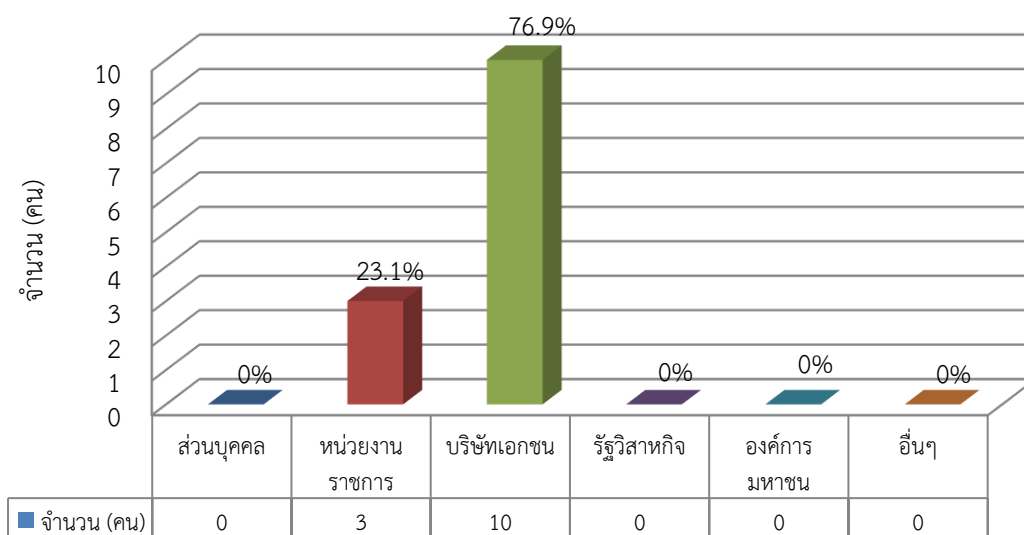
จากแผนภาพที่ 3.123 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.124 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 15, n = 13)



จากแผนภาพที่ 3.124 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ เช่น นักวิทยาศาสตร์นิเวศวิทยา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 นักวิจัย/นักวิชาการ และผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

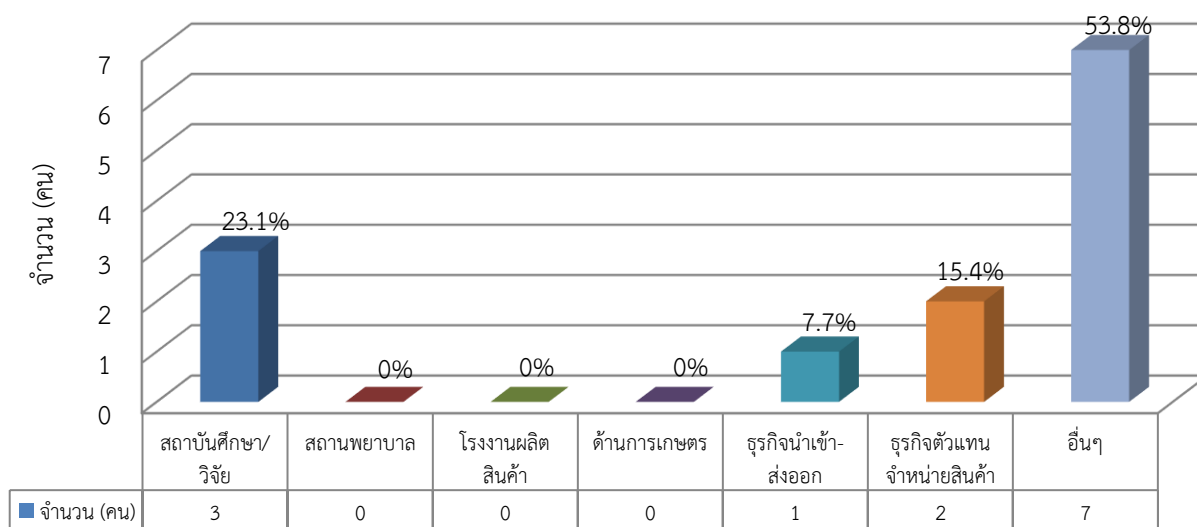
แผนภาพที่ 3.125 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 15, n = 13)



จากแผนภาพที่ 3.125 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.126 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

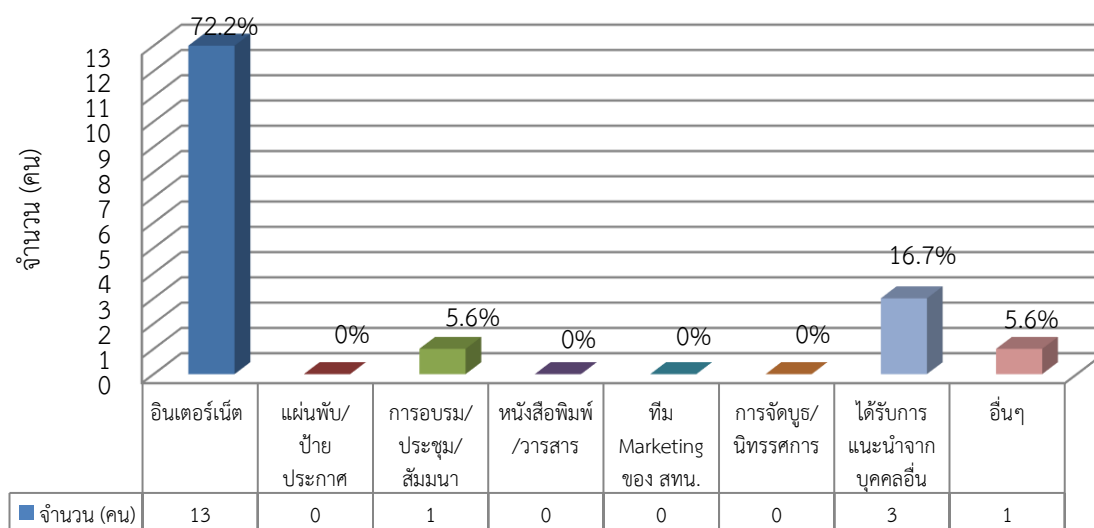
(N = 15, n = 13)



จากแผนภาพที่ 3.126 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลักษณะหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือ สถาบันการศึกษา/วิจัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.127 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 15, n = 13)



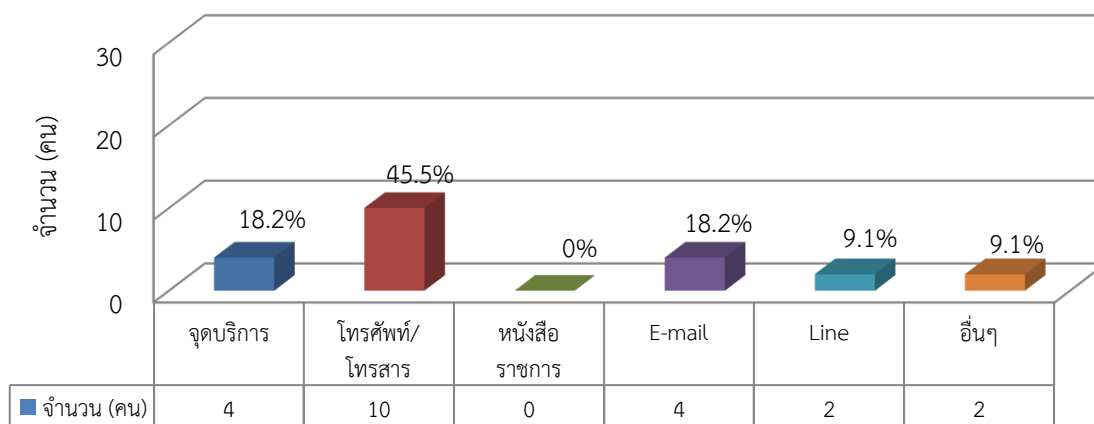
*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.127 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรับทราบข้อมูลผ่านทาง อินเทอร์เน็ต จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 การอบรม/ประชุม/สัมมนา และอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

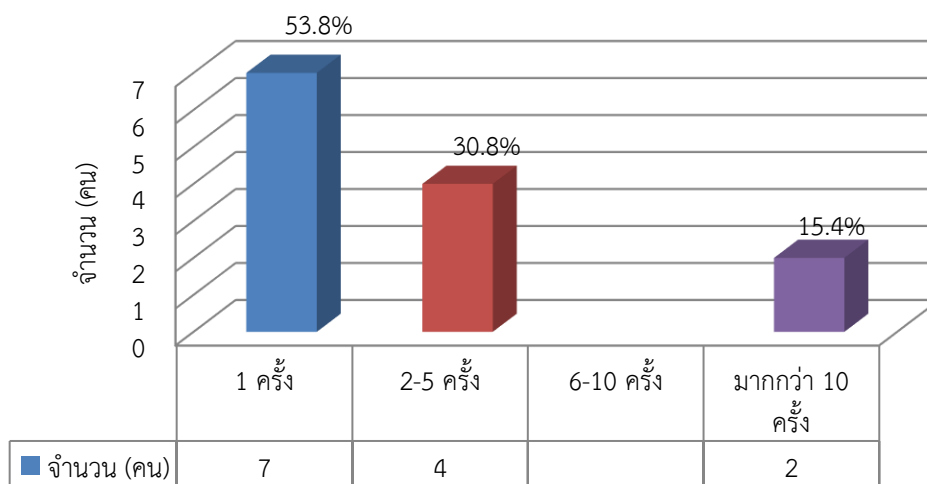
แผนภาพที่ 3.128 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 15, n = 23)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.128 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ ทางอีเมล (email) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ทางไลน์ และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.129 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 15, n = 13)



จากแผนภาพที่ 3.129 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.130 บริการที่ได้ใช้จากศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี สทท.

(N = 15, n = 13)

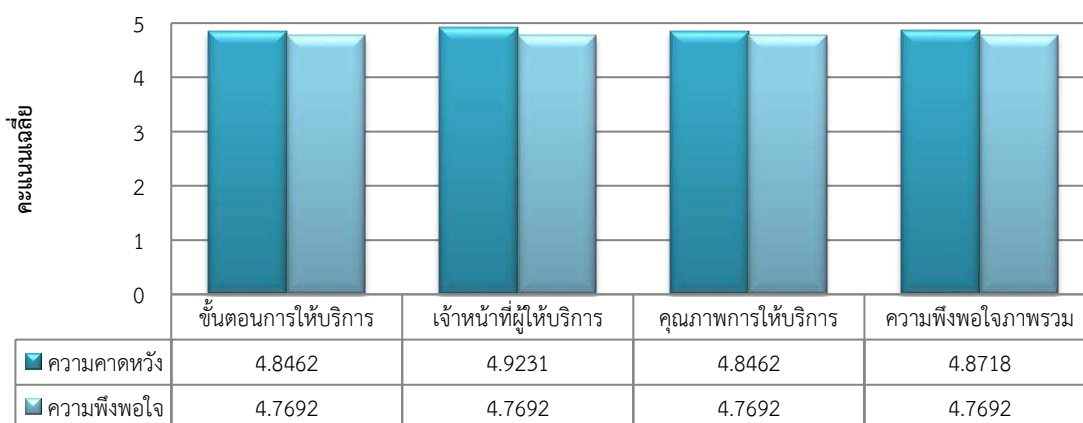


*หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.130 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 100

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

แผนภาพที่ 3.131 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี



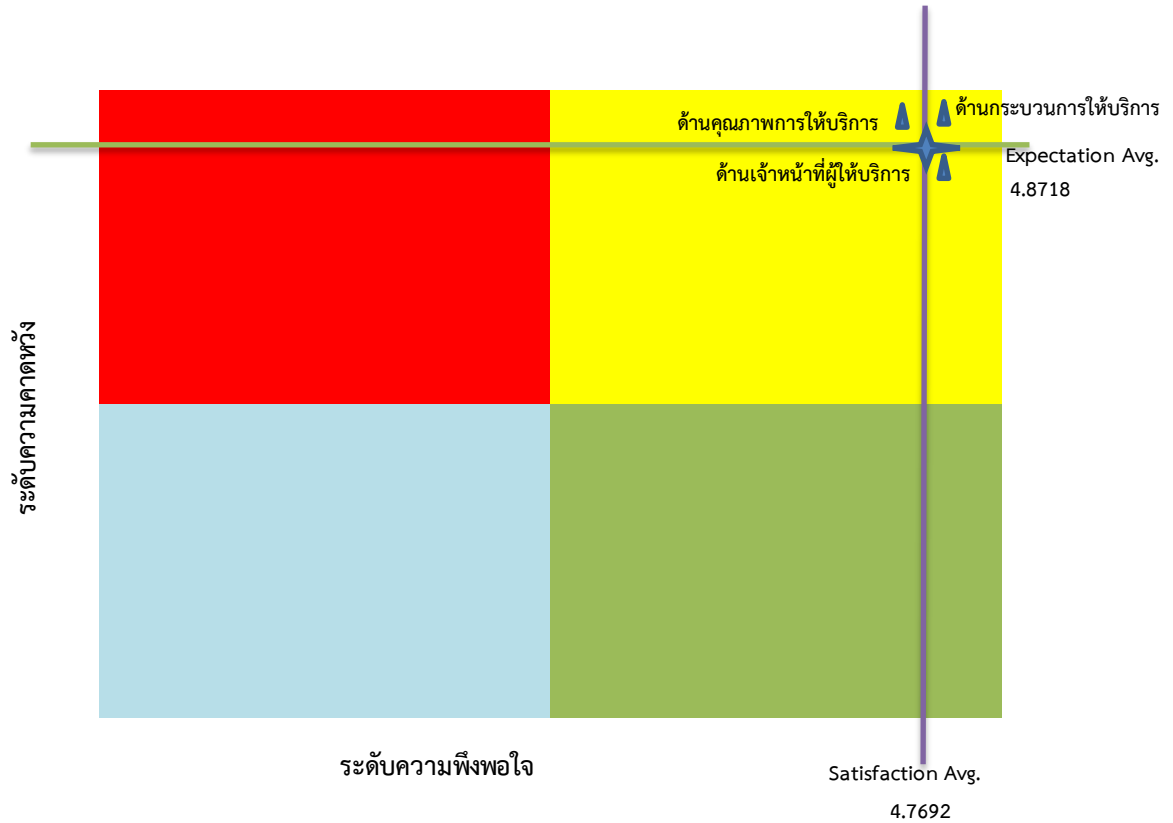
จากแผนภาพที่ 3.131 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสีมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.1026 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.8718 คะแนน และระดับความพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.7692 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านนั้นมีความพึงพอใจเท่ากันในทุกด้าน ทั้งนี้ จะเห็นว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจทุกด้าน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8462 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7692 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9231 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7692 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8462 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7692 รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.13

ตารางที่ 3.13 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.8462	4.7692	0.0769
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.8462	4.7692	0.0769
1.2 การแจ้งตอบการให้บริการ และการนัดหมาย เพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	4.8462	4.7692	0.0769
1.3 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการ	4.8462	4.7692	0.0769
1.4 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบบริการที่ ขอรับบริการ	4.8462	4.7692	0.0769
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.8462	4.7692	0.0769
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ด้านเทคนิค)	4.9231	4.7692	0.1538
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.9231	4.7692	0.1538
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.9231	4.7692	0.1538
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.9231	4.7692	0.1538
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.8462	4.7692	0.0769
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า เมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.8462	4.7692	0.0769
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.8462	4.7692	0.0769
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8718	4.7692	0.1026

แผนภาพที่ 3.132 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.132 จะเห็นว่าการให้บริการของงานจัดการกากกัมมันตรังสีทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทสนีเหลือง โดยทุกด้านนั้นมีความพึงพอใจเท่ากันในทุกด้าน

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการงานจัดการกากกัมมันตรังสี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- จัดให้มีเครื่องมือที่ทันสมัยและปลอดภัย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
- มีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการจัดการกากกัมมันตรังสีให้มากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่แนะนำดี (มีผู้ให้ความเห็น 7 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
- เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรมีความชำนาญงาน ทำงานอย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
- เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาดีมาก มารับได้ตรงเวลาดีมาก ประทับใจกับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงาน เอกสารแจ้งชัดเจนดีไม่ตกหล่น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี เวลาติดต่อไป ไม่มีการรำคาญ ให้ความรู้เป็นอย่างดี (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - การแจ้งเรื่องเอกสารตอบกลับดำเนินการชำนัดหนึ่ง ต้องมีการทวงถามไปตามงาน (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
 - อยากให้เพิ่มเติมในเรื่องของอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
 - อยากให้เพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้มากขึ้น ให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - อยากให้มีงานอบรมที่น่าสนใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถไปร่วมงานได้ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

1. ผู้ให้สัมภาษณ์: มหาวิทยาลัยนเรศวร

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในเรื่องการจัดการต้นกำเนิดรังสี โดยผู้รับบริการไม่มีความรู้ ความสามารถ และขาดบุคลากรที่มีความชำนาญในด้านนี้ รวมทั้งขาดเครื่องมือที่ปลอดภัยและมีมาตรฐาน โดยก่อนหน้านี้ทางมหาวิทยาลัยได้หาข้อมูลว่าหน่วยงานใดที่มีความเชี่ยวชาญด้านนี้ที่จะสามารถให้บริการได้ ก็พบว่า สทท. ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุด ว่าเป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรมีความชำนาญงาน ทำงานอย่างมืออาชีพ มีประสบการณ์โดยตรงด้านนี้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงประสานไปยังเจ้าหน้าที่ สทท. ได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น จึงได้เข้ามาใช้บริการ และมีความประทับใจมาก เนื่องจากการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีความสะดวกในการบริการรับส่งเครื่องมือให้กับผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมืออาชีพ มีประสบการณ์ และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน มีความรู้ ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการจัดการกากกัมมันตรังสีหรือต้นกำเนิดรังสีอย่างปลอดภัยและครบวงจร ให้บริการปลอดภัยและเชื่อถือได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก บริการที่ได้รับมีคุณภาพเป็นไปตามต้องการคุ้มค่ากับที่จ่ายไป และมีเครื่องมือที่ทันสมัยปลอดภัยในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้มีการรับส่งเครื่องมือให้ไปถึงที่นครนายกเพื่อสะดวกในการรับบริการจากภูมิภาคอื่น และรักษาอัตราค่าบริการคงที่แบบนี้ต่อไปเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการกลับมาใช้บริการต่อเนื่อง

2. ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท บริษัท ดับเบิลเอ (1991) จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการจัดการต้นกำเนิดรังสีเลิกใช้งาน โดยพบว่าการประสานงานเพื่อส่งวัตถุกัมมันตรังสีของเจ้าหน้าที่ของ สทท. เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ ขั้นตอนการส่งมอบการประสานงานมีระบบอย่างมืออาชีพและให้คำแนะนำดี ตลอดจนถึงขั้นตอนการส่งมอบก็มีเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคคอยให้คำแนะนำ ทำให้บริษัทมีความเชื่อมั่นในกระบวนการทำงานของ สทท. ในการจัดการกับสารกัมมันตรังสีอย่างผู้เชี่ยวชาญและปลอดภัย รวมทั้งสร้างความมั่นใจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ทำงานด้านนี้โดยเฉพาะ มีมาตรฐานสูงมากในการจัดการต้นกำเนิดรังสี ทำให้เมื่อใช้บริการแล้วจะไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ อีกทั้ง สทท. เป็นหน่วยงานที่ก็สามารถติดต่อได้ง่าย และมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าเมื่อเกิดปัญหาจะสามารถติดต่อได้ทันที และสามารถช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้ทันที หน่วยงานก็มีความมั่นคงสามารถตรวจสอบได้

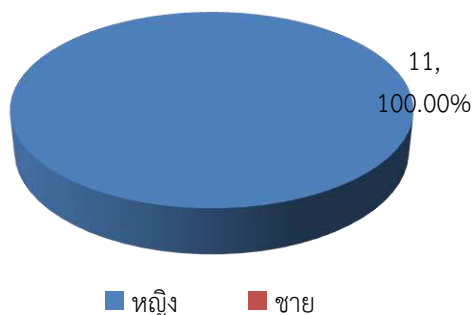
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษาคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไปเพื่อให้ผู้บริการได้ใช้ประโยชน์สูงสุดและต่อเนื่องต่อไปมีการให้อัพเดทข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ สม่ำเสมอที่หน้าเว็บไซต์ของ สทท.

3.2.2 งานวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ

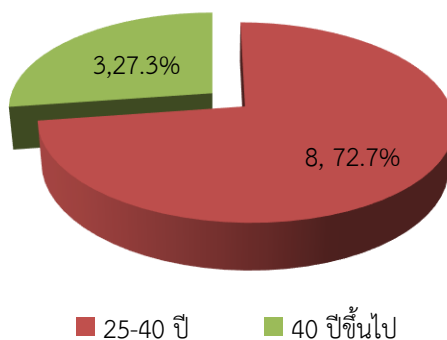
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำทิ้ง

แผนภาพที่ 3.133 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n =11)



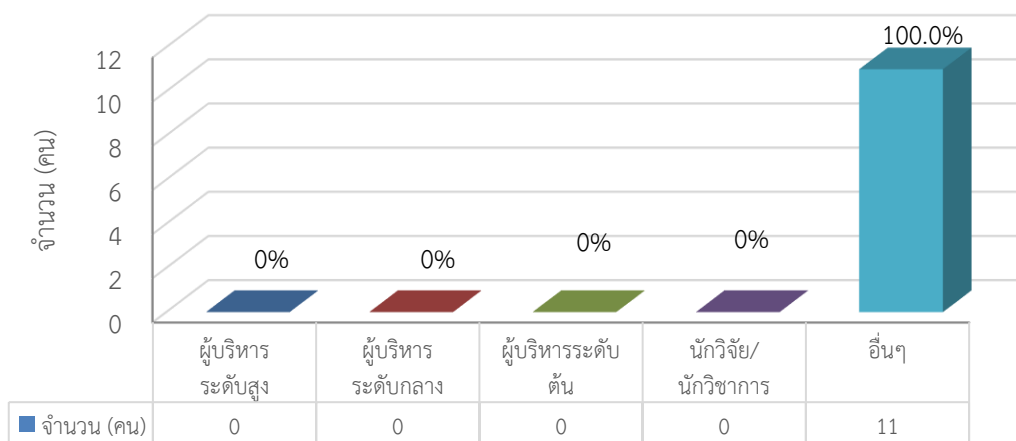
จากแผนภาพที่ 3.133 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.134 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n =11)



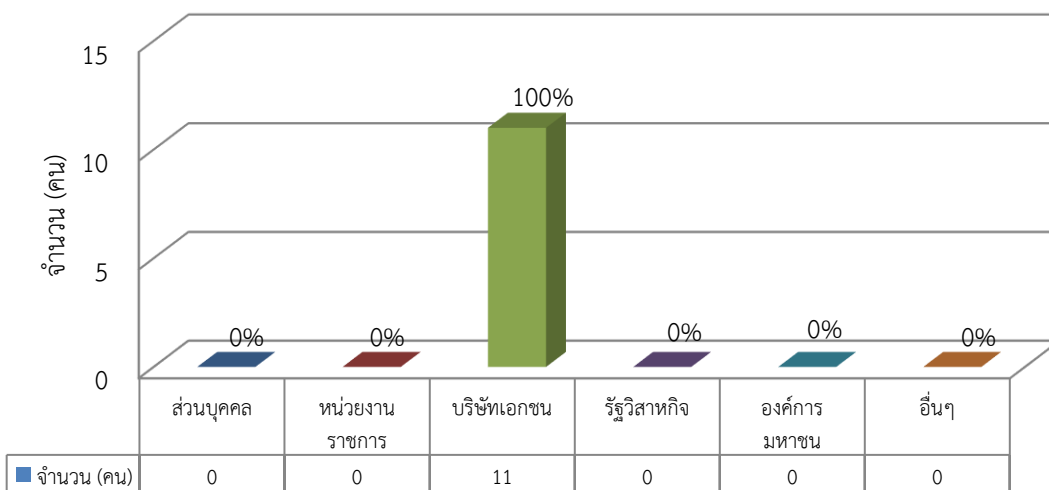
จากแผนภาพที่ 3.134 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.135 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n = 11)



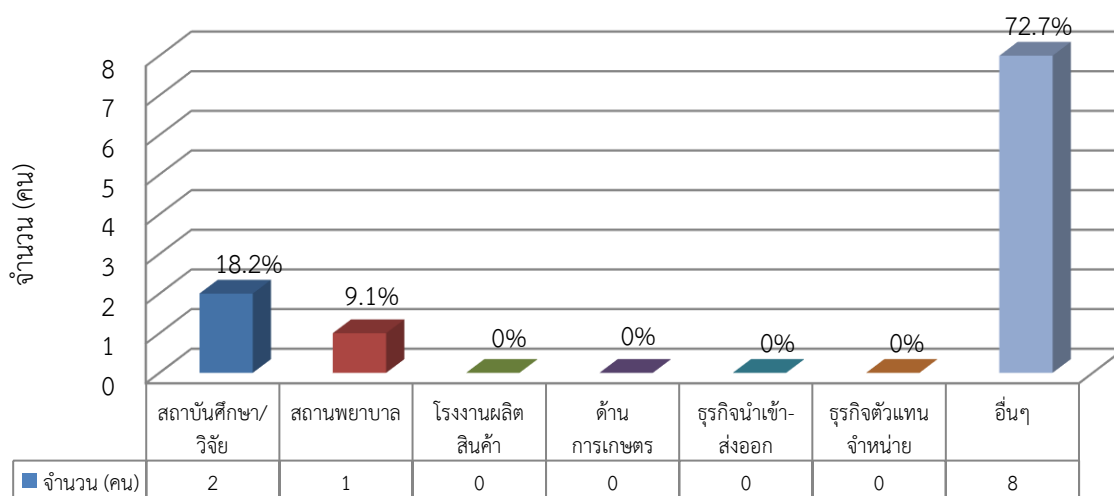
จากแผนภาพที่ 3.135 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่งาน หัวหน้าทีม เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.136 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n = 11)



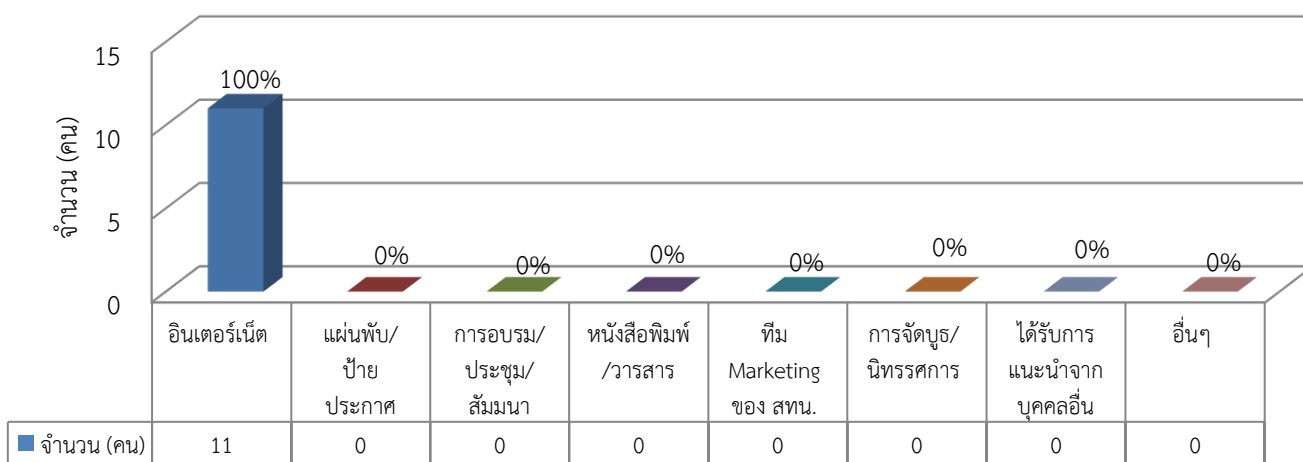
จากแผนภาพที่ 3.136 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.137 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n = 11)



จากแผนภาพที่ 3.137 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมาคือสถานศึกษา/วิจัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 และ สถานพยาบาล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

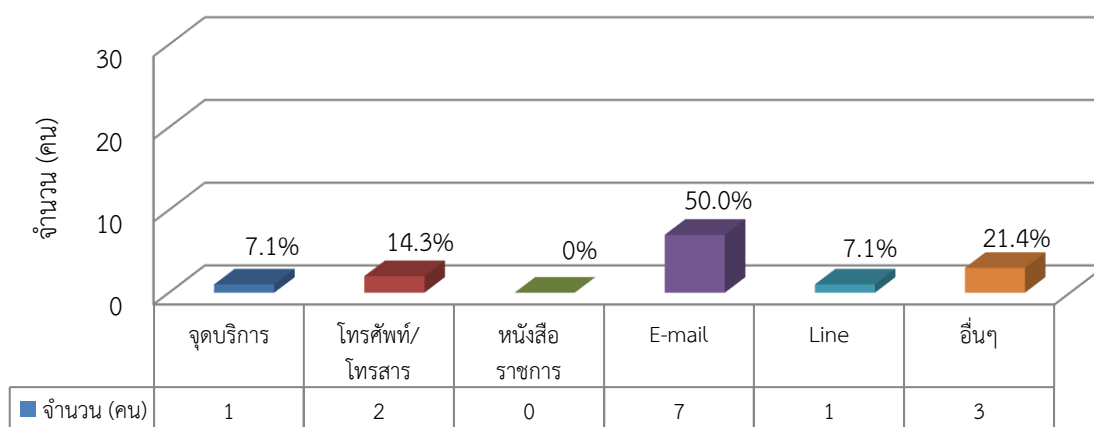
แผนภาพที่ 3.138 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n = 11)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.138 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

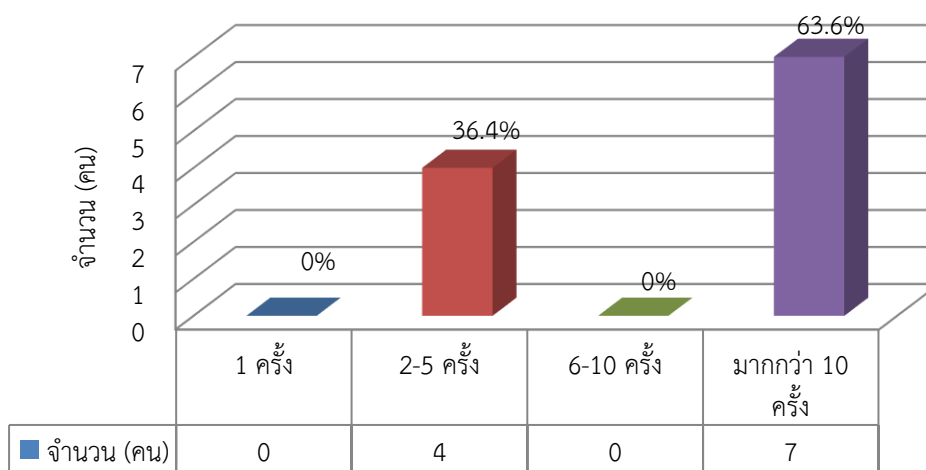
แผนภาพที่ 3.139 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n =15)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

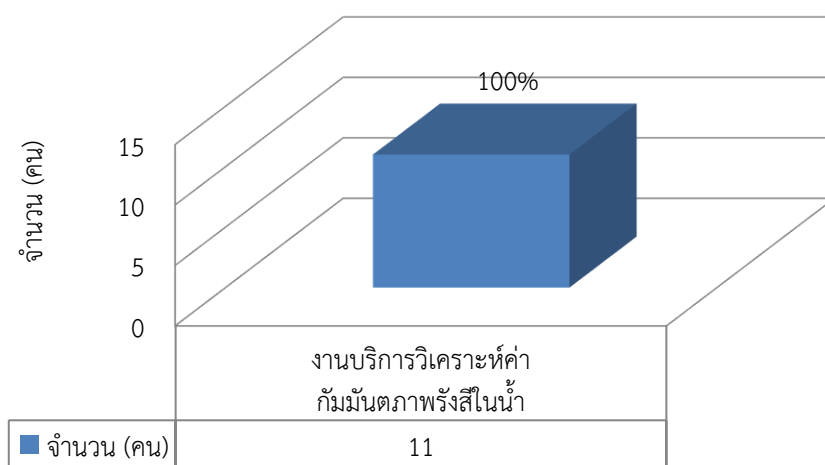
จากแผนภาพที่ 3.139 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ และผ่านทางไลน์ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.140 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n =11)



จากแผนภาพที่ 3.140 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.141 บริการที่ได้ใช้จากศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี สทท. ของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n = 11)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.141 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการงานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำของ สทท. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำทิ้ง

แผนภาพที่ 3.142 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำทิ้ง

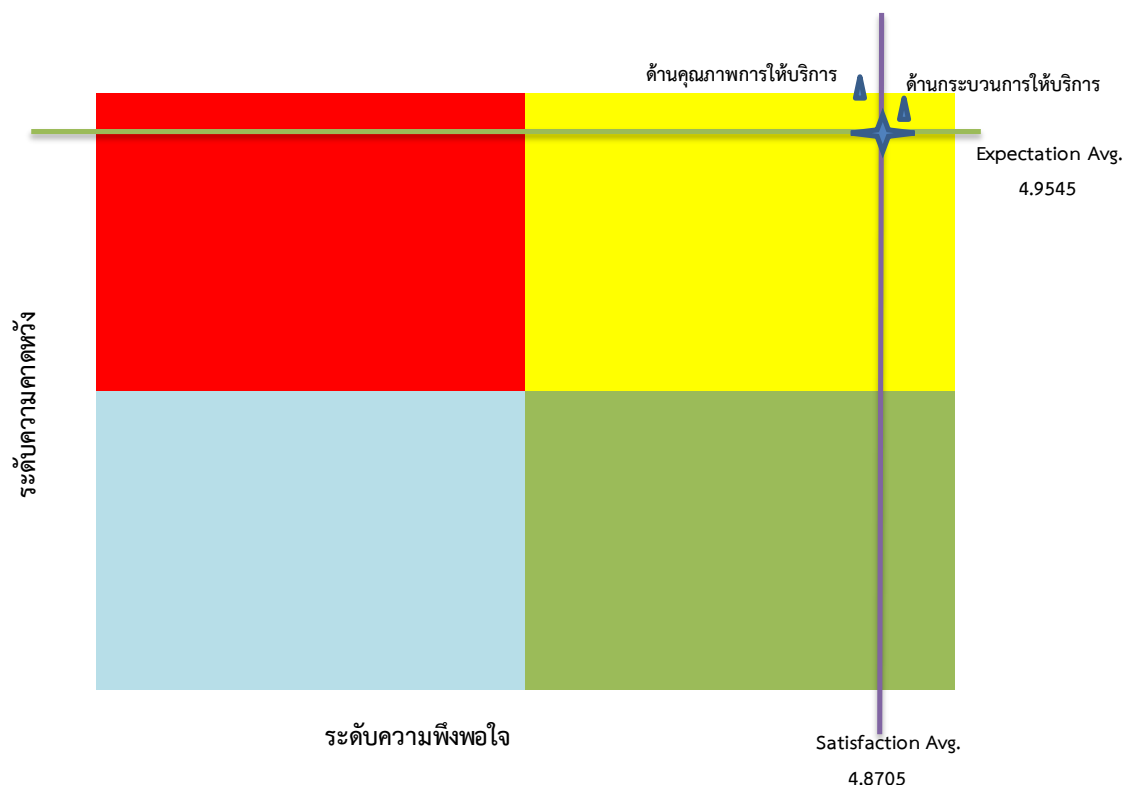


จากแผนภาพที่ 3.142 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของงานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำทิ้งมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0841 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.9545 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8705 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.14

**ตารางที่ 3.14 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำทิ้ง**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.9091	4.8773	0.0182
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.9091	4.8791	0.0300
1.2 การแจ้งตอบการให้บริการ และการนัดหมาย เพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	4.9091	4.8701	0.0390
1.3 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการ	4.9091	4.8791	0.0300
1.4 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบบริการที่ ขอรับบริการ	4.9091	4.8791	0.0300
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.9091	4.8791	0.0300
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	4.8636	0.1364
2.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	5.0000	4.9091	0.0909
2.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	5.0000	4.8182	0.1818
ความพึงพอใจภาพรวม	4.9545	4.8705	0.0841

แผนภาพที่ 3.143 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

จากแผนภาพที่ 3.143 จะเห็นว่าการให้บริการของงานวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทสนีเหลือ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

■ **ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการงานวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำ**

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - ให้คำปรึกษาได้ดีแก้ไขปัญหได้ตรงประเด็น (มีผู้ให้ความเห็น 3 รายจากทั้งหมด 11 ราย)
 - การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 3 รายจากทั้งหมด 11 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้มีการจัดอบรมต่อเนื่องโดยมีวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านนี้ให้มากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 2 รายจากทั้งหมด 11 ราย)
 - เพิ่มความรวดเร็วในการวิเคราะห์ผลค่าส่งมอบให้ผู้รับบริการเร็วมากยิ่งขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 รายจากทั้งหมด 11 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ

■ **ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)**

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท เคนแกล็บ เซอร์วิสเชส(ประเทศไทย)จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการกับ สทท. อบรมเรื่องการวิเคราะห์กัมมันตรังสีได้รับการอบรมทางเทคนิคอย่างละเอียด และเป็นการอบรมที่สอนตั้งแต่ขั้นพื้นฐานเบื้องต้น ไปจนระดับสูง ทำให้การอบรมสามารถเข้าใจได้ง่าย และวิทยากรที่มีทักษะความรู้ความชำนาญอธิบายด้วยข้อความที่เข้าใจง่ายเป็นกันเอง ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้คิดตาม ดูตาม สามารถเอาความรู้ที่อบรมมาตรวจสอบปริมาณรังสีหรือกัมมันตภาพรังสีในตามธรรมชาติหรือจากรังสีที่มนุษย์สร้างขึ้นโดยทำให้มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ได้หลังจากอบรมหลักสูตรที่อบรมมาสามารถนำมาใช้ในการทำงานจริงได้ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้อบรมเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้มีการจัดอบรมต่อเนื่องโดยมีวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ และรักษามาตรฐานหลักสูตรที่เข้าใจง่าย น่าสนใจรวมทั้งการเพิ่มชั่วโมงอบรมทั้งภาคปฏิบัติและภาคทฤษฎี

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัทศูนย์ห้องปฏิบัติการและวิจัยทางการแพทย์และเกษตรแห่งเอเชีย

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการกับ สทท. ในเรื่องเกี่ยวกับวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีการใช้บริการอยู่บ่อย ๆ ครั้ง การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ สทท. สามารถติดต่อได้ง่ายผ่านทางโทรศัพท์หรือ line เจ้าหน้าที่ตอบรับการติดต่ออย่างรวดเร็ว ประสานงานได้ง่าย เจ้าหน้าที่มีความรู้มีความชำนาญงานเป็นอย่างมาก และระเบียบการปฏิบัติ ในการขอรับบริการก็มีมาตรฐานสูง มีขั้นตอนที่ชัดเจนทำให้เกิดความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ และงานที่รับบริการจาก สทท. ก็เป็นงานที่ละเอียดมีความแม่นยำสูงสามารถนำมาต่อยอดในงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยภาพรวมประทับใจเจ้าหน้าที่ของ สทท. เป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความรู้ความสามารถ ทำงานอย่างมืออาชีพ และมีประสิทธิภาพการทำงานมายาวนาน ทำให้เป็นที่ยอมรับจากลูกค้าเป็นจำนวนมาก จนทำให้ สทท. มีชื่อเสียง ลูกค้าอยากมาใช้บริการซ้ำ

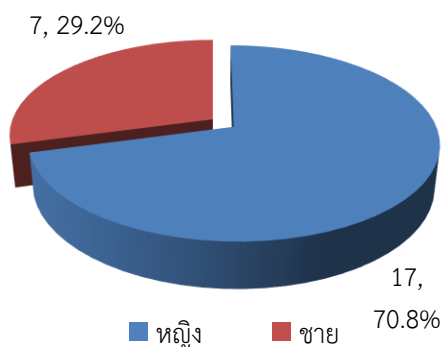
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เพิ่มเติมการจัดอบรมอย่างน้อยปีละครั้งเรื่องเกี่ยวกับงานวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในน้ำ โดยเฉพาะ โดยมีวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถมาดำเนินการสอนให้ปฏิบัติจริงในภาคสนามเพื่อเพิ่มประสบการณ์ให้กับผู้รับบริการมากขึ้น และผู้รับบริการสามารถนำไปต่อยอดในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นได้

3.3 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์ไอโซโทปรังสี

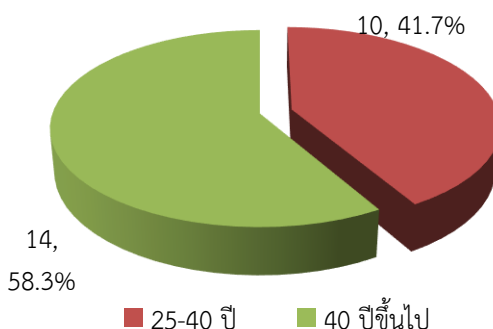
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์ไอโซโทปรังสี

แผนภาพที่ 3.144 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 32, n =24)



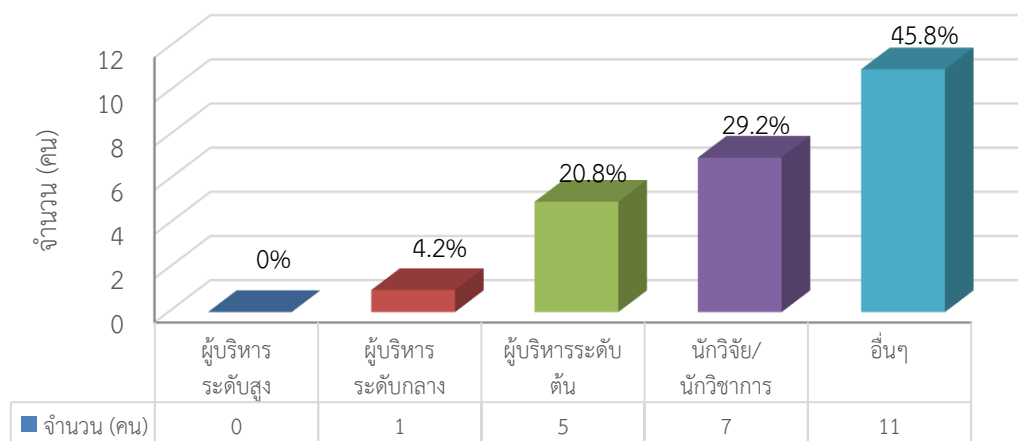
จากแผนภาพที่ 3.144 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.145 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 32, n =24)



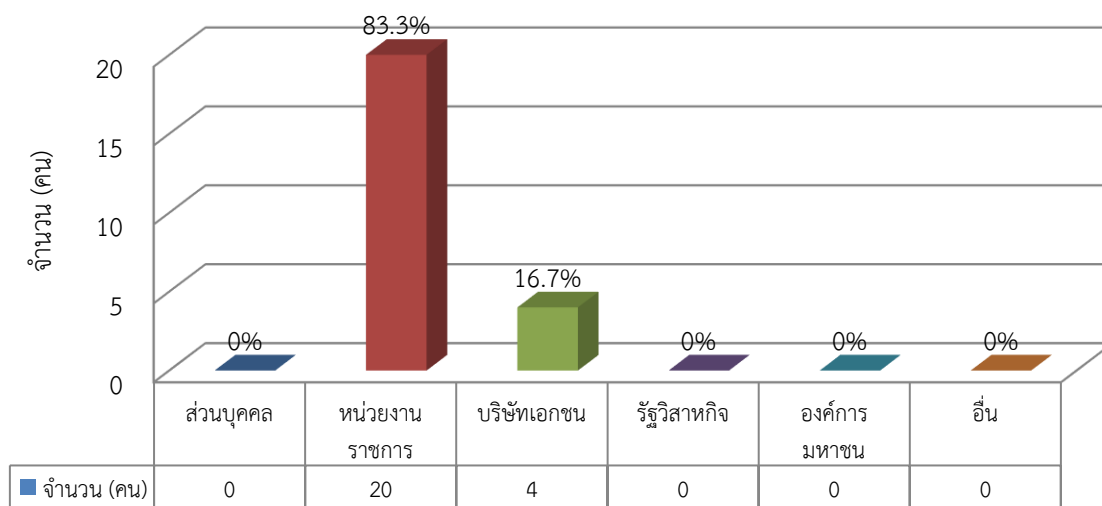
จากแผนภาพที่ 3.145 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.146 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 32, n = 24)



จากแผนภาพที่ 3.146 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่งาน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาคือนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

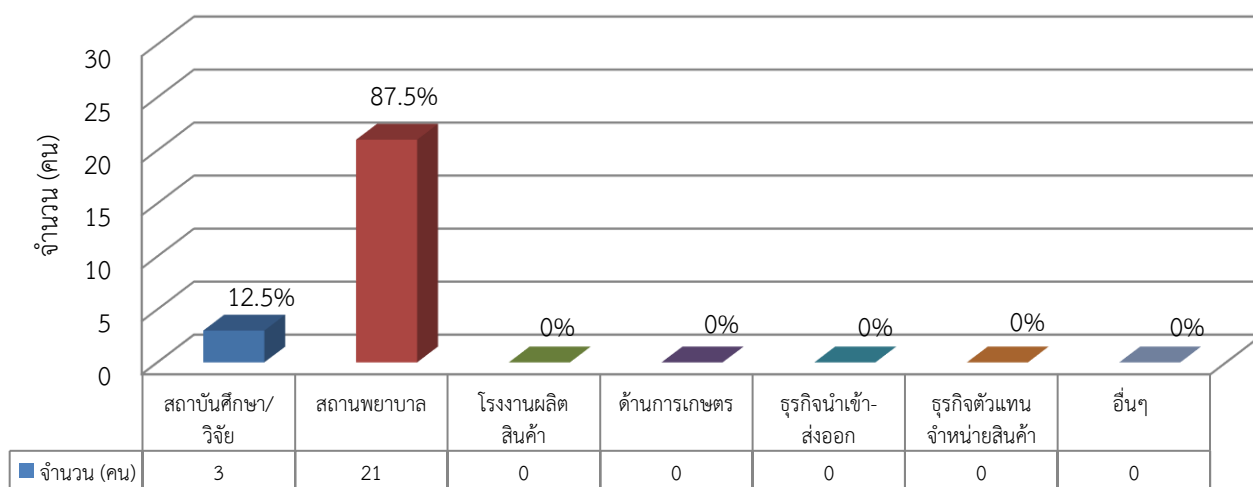
แผนภาพที่ 3.147 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 32, n = 24)



จากแผนภาพที่ 3.147 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 รองลงมาคือบริษัทเอกชน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.148 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

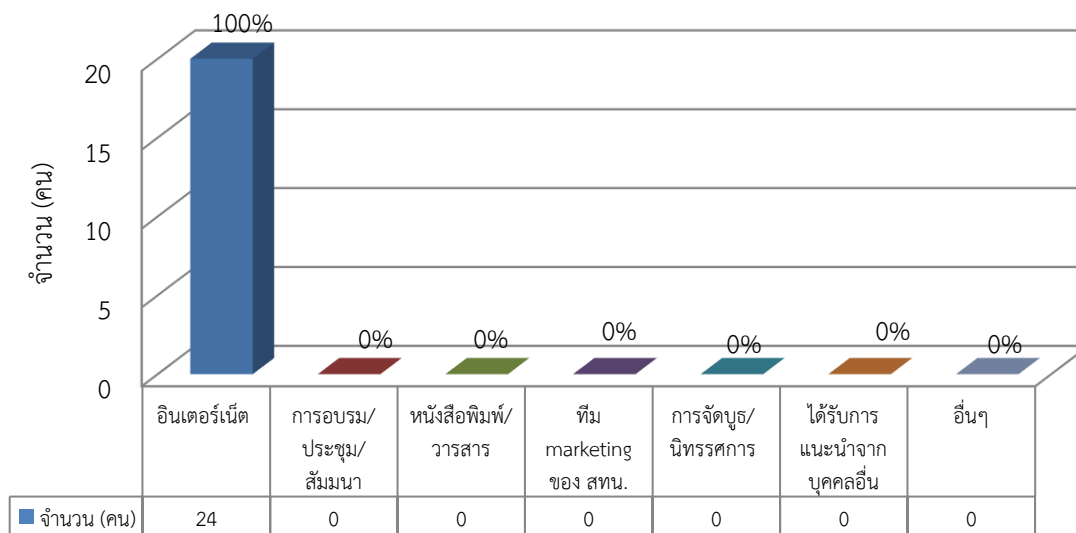
(N = 32, n =24)



จากแผนภาพที่ 3.148 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสถานพยาบาล จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือสถานศึกษา/วิจัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.149 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

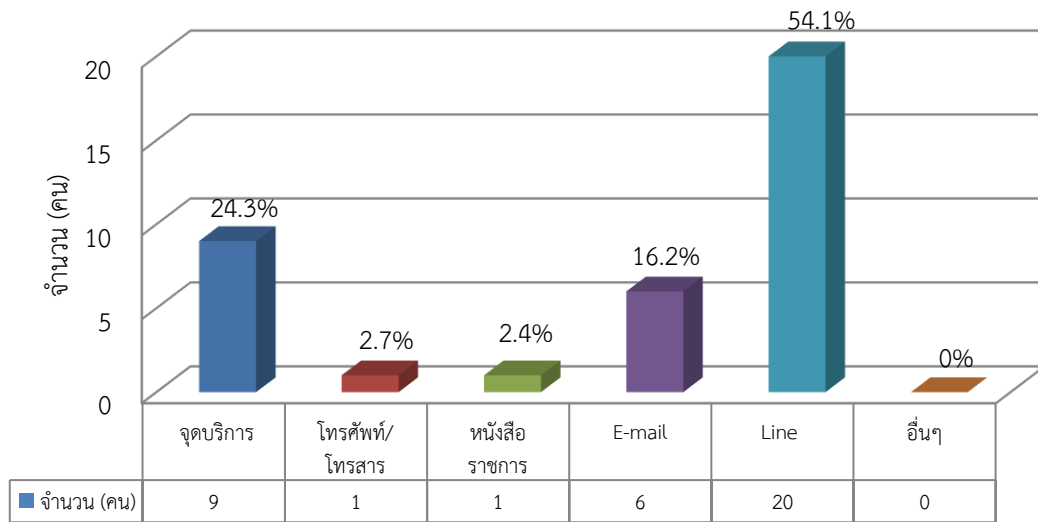
(N = 32, n =24)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.149 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลบริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100

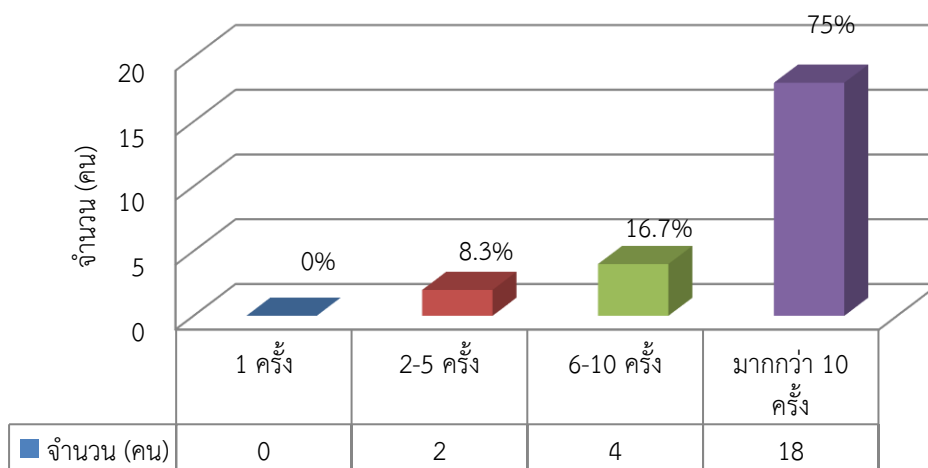
แผนภาพที่ 3.150 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 32, n = 37)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.150 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทางไลน์ (Line) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมาคือและติดต่อใช้บริการ สทท. ด้วยตนเองผ่านทางจุดบริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ทางอีเมล (e-mail) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ทางโทรศัพท์/โทรสาร และหนังสือราชการ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.151 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 32, n = 24)

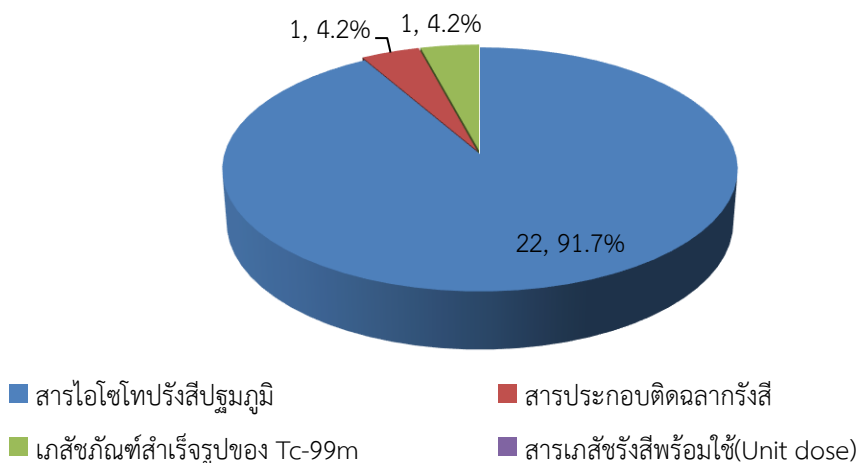


จากแผนภาพที่ 3.151 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แผนภาพที่ 3.152 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 32, n =24)



จากแผนภาพที่ 3.152 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสารไอโอดีน-125 ปริมาณ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 91.70 รองลงมาคือ งานสารประกอบทิตเนียม และสารประกอบโคบอลต์-60 จำนวน 1 คนเท่ากัน เป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโอดีน-125

แผนภาพที่ 3.153 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโอดีน-125



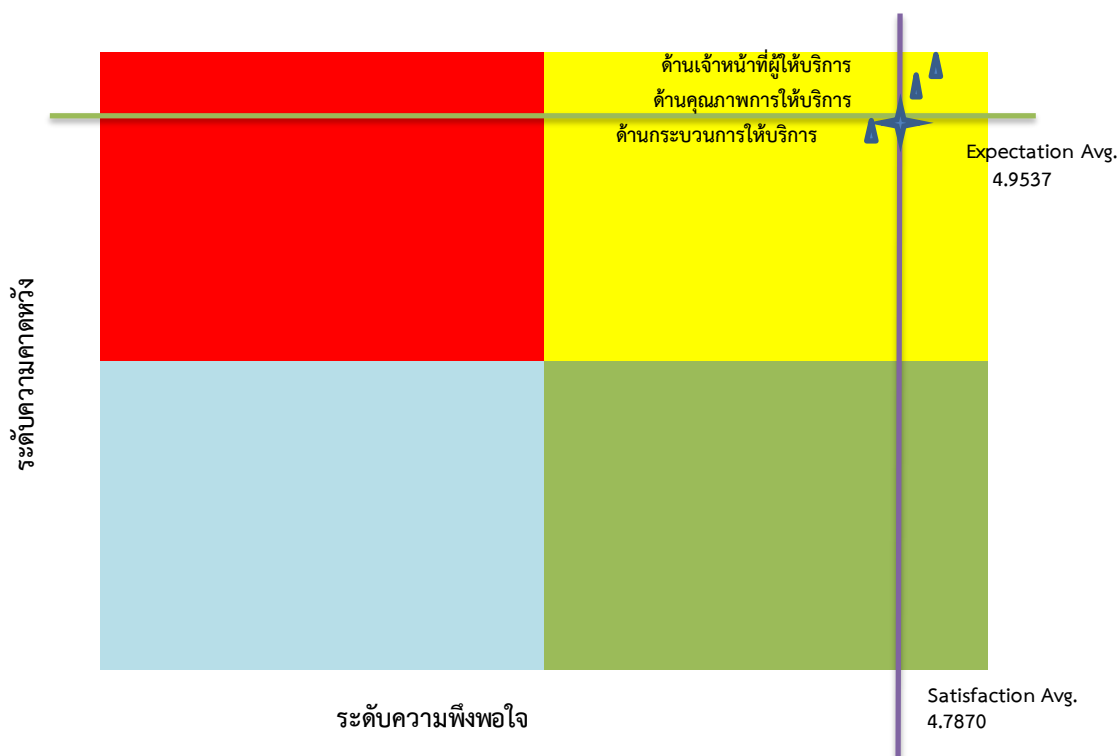
จากแผนภาพที่ 3.153 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ไอโอดีน-125 มากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.1667 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.9537 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.7870 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6528 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8611 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8750 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8333 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.15

**ตารางที่ 3.15 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ศูนย์ไอโซโทปรังสี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.8611	4.6528	0.2083
การขอรับบริการ			
1.1 ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย	4.9167	4.7917	0.1250
1.2 การติดต่อประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้า สะดวก รวดเร็ว	4.8750	4.7500	0.1250
1.3 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.8750	4.7083	0.1667
การส่งมอบบริการ			
1.4 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	4.9167	4.5417	0.3750
1.5 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	4.9167	4.5417	0.3750
1.6 กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน	4.8750	4.5833	0.2917
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.8750	0.1250
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	5.0000	4.8750	0.1250
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.8750	0.1250
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	5.0000	4.8750	0.1250
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	4.8333	0.1667
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	5.0000	4.8333	0.1667
ความพึงพอใจภาพรวม	4.9537	4.7870	0.1667

แผนภาพที่ 3.154 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.154 จะเห็นว่าการให้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทสนี้อยู่ ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- เรื่องของความรวดเร็วในการส่งผลิตภัณฑ์ และแจ้งผลการให้บริการให้เร็วมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- หน่วยงานที่เชื่อถือได้ มีมาตรฐานสูง (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- บริการดีมาก สอบถามแก้ปัญหาได้ดี (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- ราคาถูกกว่าที่อื่น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- อยากให้เพิ่มรอบส่งให้มากขึ้น เนื่องจากยังมีรอบในการส่งน้อยไป (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- กรณีฉุกเฉินอยากให้แจ้งเร็วขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- อยากให้เพิ่มความรวดเร็ว และพัฒนาคุณภาพในอนาคตต่อไปให้เทียบเท่าเอกชน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

■ ผู้ให้สัมภาษณ์: โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการศูนย์ไอโซโทปรังสี ในการซื้อสารเภสัชรังสีไอโอดีน โดยการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ของ สทท. ผ่านช่องทาง Line ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ สทท. มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานไอโซโทป สามารถให้ข้อมูลได้เข้าใจง่ายและถูกต้อง การติดต่อซื้อขายสะดวก รวดเร็ว มีกระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก รวดเร็ว มีการอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ การให้ข่าวสารต่าง ๆ มีการพัฒนาในส่วนของการไอโซโทปอยู่เสมอ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้เพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น สร้างความประทับใจมาก สำหรับโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี มีความเชื่อมั่นใน สทท. เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีบุคลากรเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับ รังสี และผลิตเพื่อใช้สำหรับการรักษา คาดว่าในอนาคตจะใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ และพัฒนาองค์กร ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับรังสี เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อผู้ป่วย การขยายองค์กรให้รองรับต่อความต้องการมากยิ่งขึ้น การเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือมีคุณภาพทั้งสินค้าและบริการ รวมทั้งการให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคต

■ ผู้ให้สัมภาษณ์: โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้บริการในซื้อสารเภสัชรังสีกับ สทท. โดยการติดต่อประสานงานผ่านทางกรู๊ปไลน์ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล คำแนะนำต่าง ๆ จากการประสานงาน พบว่า การตามการสั่งซื้อ สะดวก รวดเร็วมาก มีการอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ผ่านไลน์อยู่เสมอ ทำให้มีข่าวสารหรือข้อมูลที่มีประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับสายงานหรือข้อมูลใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์มีความประทับใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและต่อองค์กร สทท. ซึ่งเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาด้านรังสีและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ของประเทศ และเป็นหน่วยงานหลักในเรื่องรังสีที่นำมาใช้ในการรักษาโรค

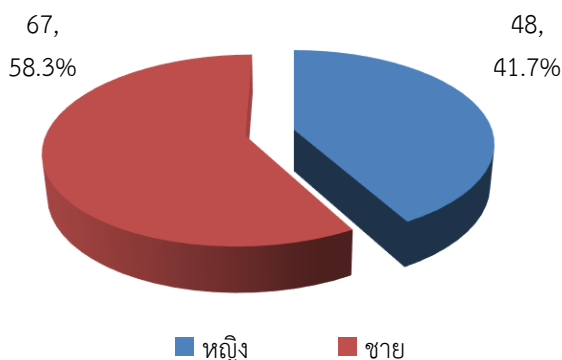
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรพัฒนาและคิดค้นการใช้รังสีในการรักษาโรคที่มีคุณภาพและลดผลกระทบต่อผู้ใช้นามากขึ้น ในอนาคต รวมทั้งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เนื่องจากพบว่า ยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ไม่รู้จักองค์กร สทท. ไม่ทราบถึงภารกิจและบทบาทหน้าที่ของ สทท.

3.4 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์ฉายรังสี

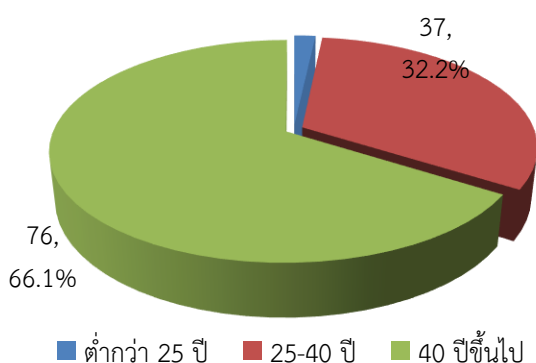
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์ฉายรังสี

แผนภาพที่ 3.155 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)



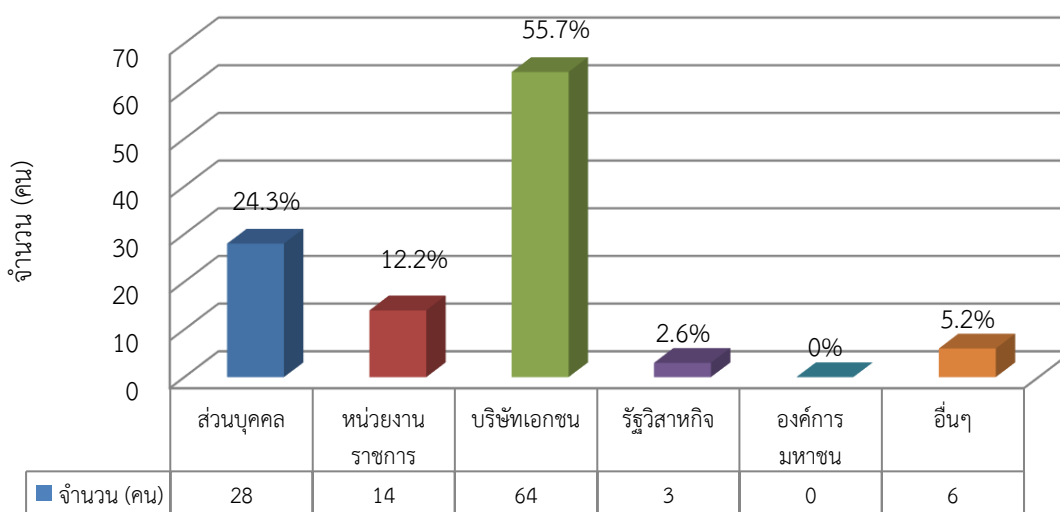
จากแผนภาพที่ 3.155 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 และเป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.156 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)



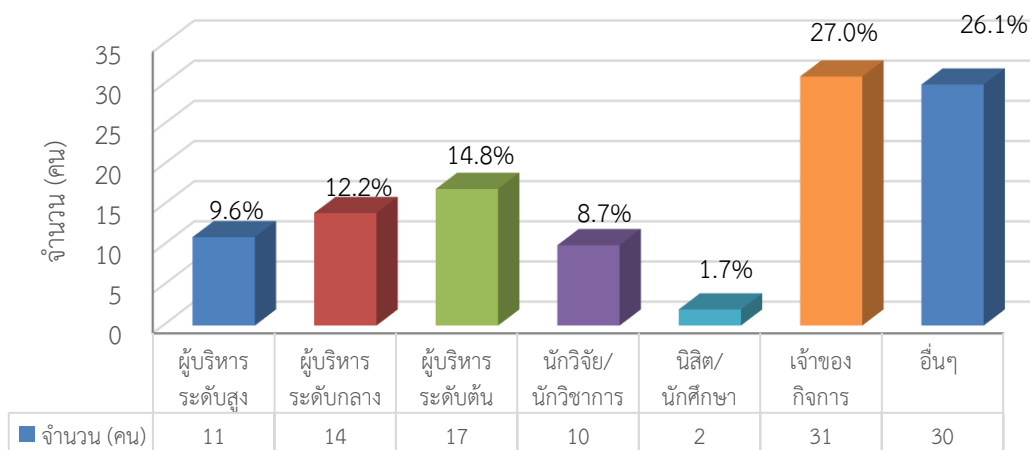
จากแผนภาพที่ 3.156 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.157 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)



จากแผนภาพที่ 3.157 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 รองลงมาคือ ส่วนบุคคล จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 หน่วยงานราชการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.158 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)

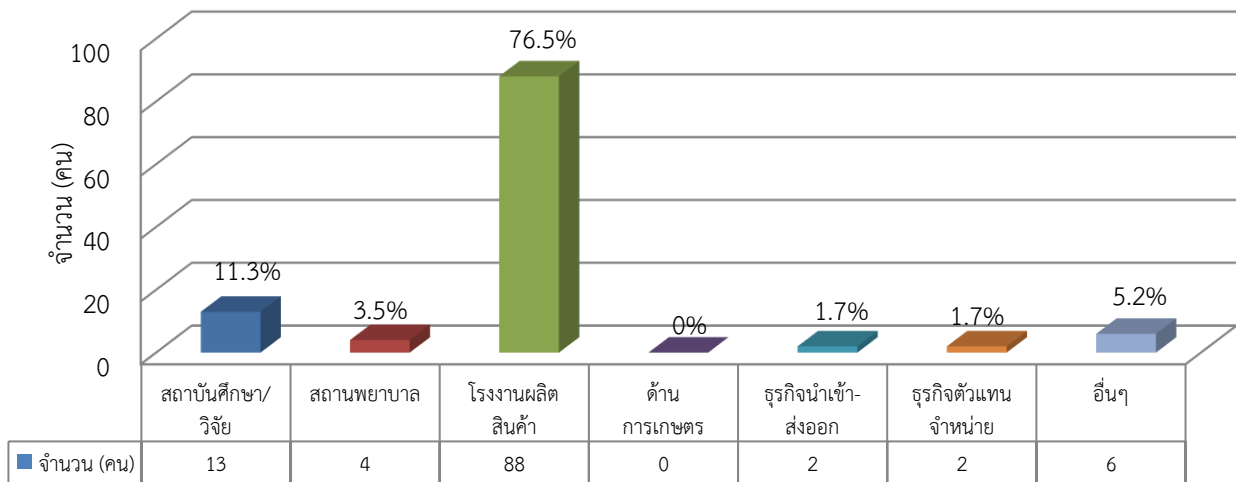


จากแผนภาพที่ 3.158 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งเจ้าของกิจการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคือตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการผลิต เจ้าหน้าที่การเงิน ผู้จัดการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

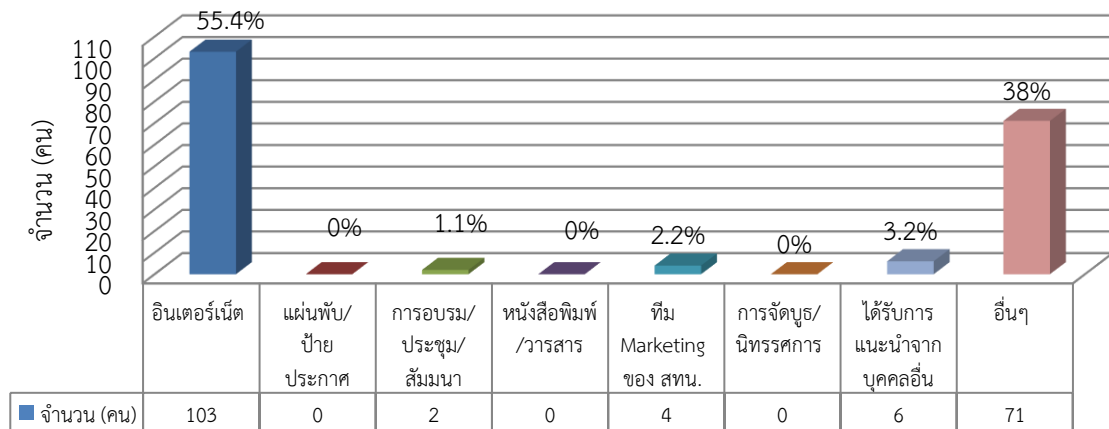
URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แผนภาพที่ 3.159 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)



จากแผนภาพที่ 3.159 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมาคือ สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 สถานพยาบาล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

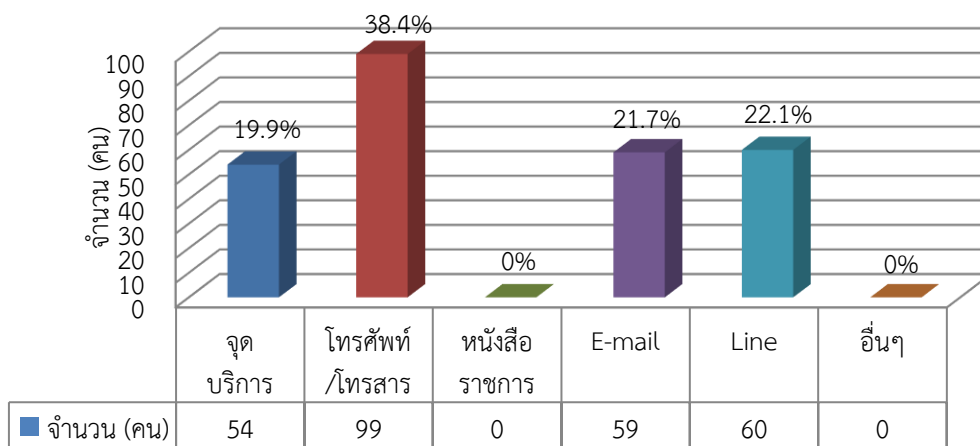
แผนภาพที่ 3.160 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.160 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาคือ รับทราบข้อมูลจากอื่น ๆ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่นจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 จากทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

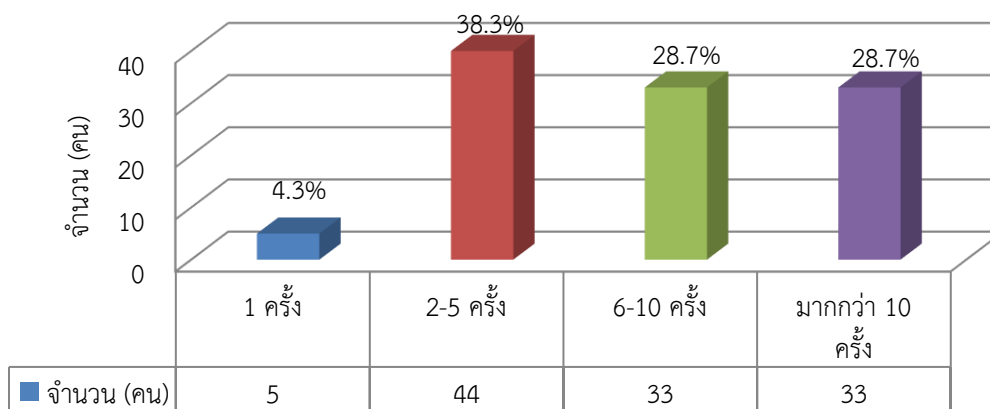
แผนภาพที่ 3.161 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

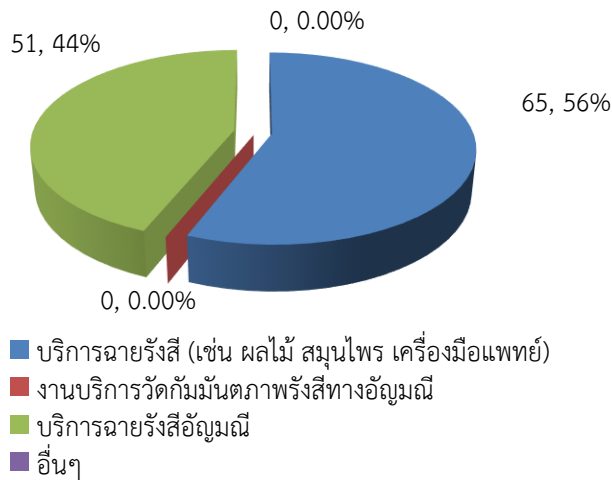
จากแผนภาพที่ 3.161 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมาคือ ทางไลน์ (Line) จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 อีเมล (email) จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 การติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.162 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)



จากแผนภาพที่ 3.162 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 33 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

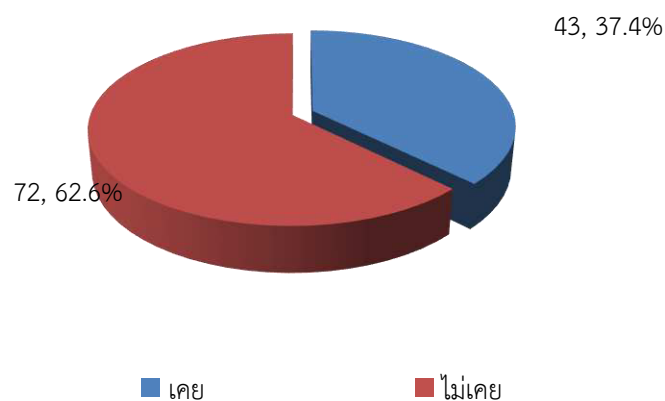
แผนภาพที่ 3.163 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.163 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานบริการงานฉายรังสี (เช่น ผลไม้ สมุนไพร เครื่องมือแพทย์) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาคืองานบริการฉายรังสีอัญมณี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.164 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 115)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.164 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาคือเคยใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ฉายรังสี

แผนภาพที่ 3.165 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ฉายรังสี



จากแผนภาพที่ 3.165 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการน้อยกว่าระดับความพึงพอใจของงานบริการฉายรังสีเท่ากับ 0.0160 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.8107 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.8266 คะแนน

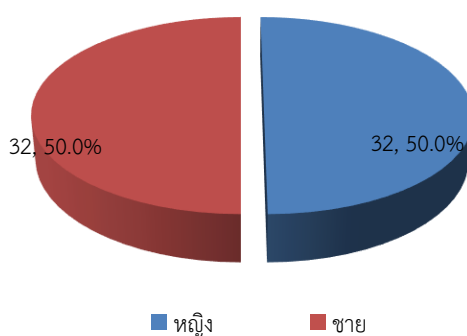
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังน้อยกว่าระดับความพึงพอใจทุกด้าน ในด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8345 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8399 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8783 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8830 ด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7193 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7570 คะแนน

ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ผล ความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อย จำนวน 2 งานบริการของศูนย์ฉายรังสี ได้ดังนี้

3.4.1 งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

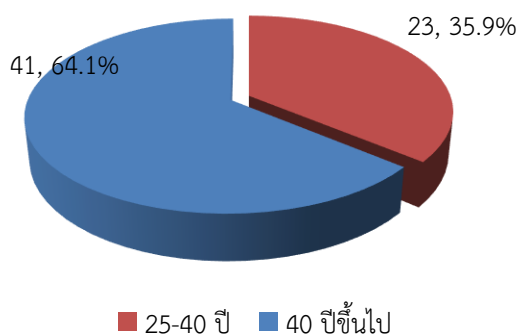
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

แผนภาพที่ 3.166 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 175, n = 64)



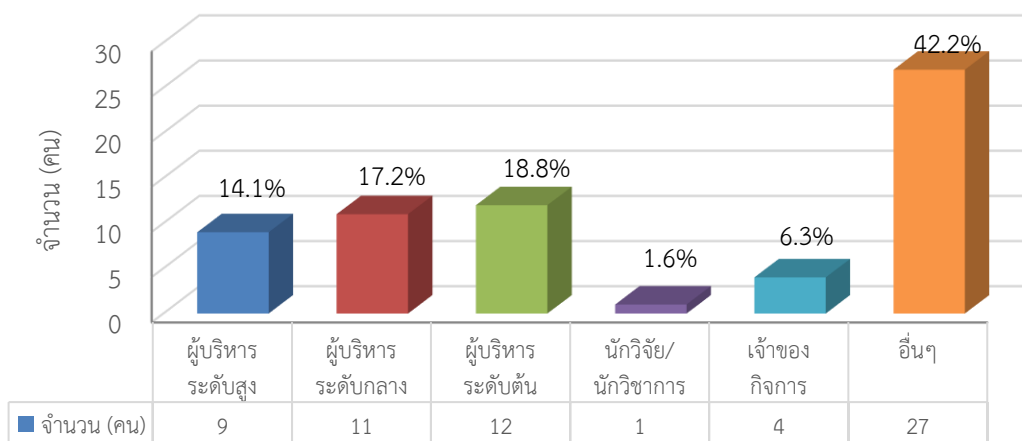
จากแผนภาพที่ 3.166 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่เท่ากันคือ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

แผนภาพที่ 3.167 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 175, n = 64)



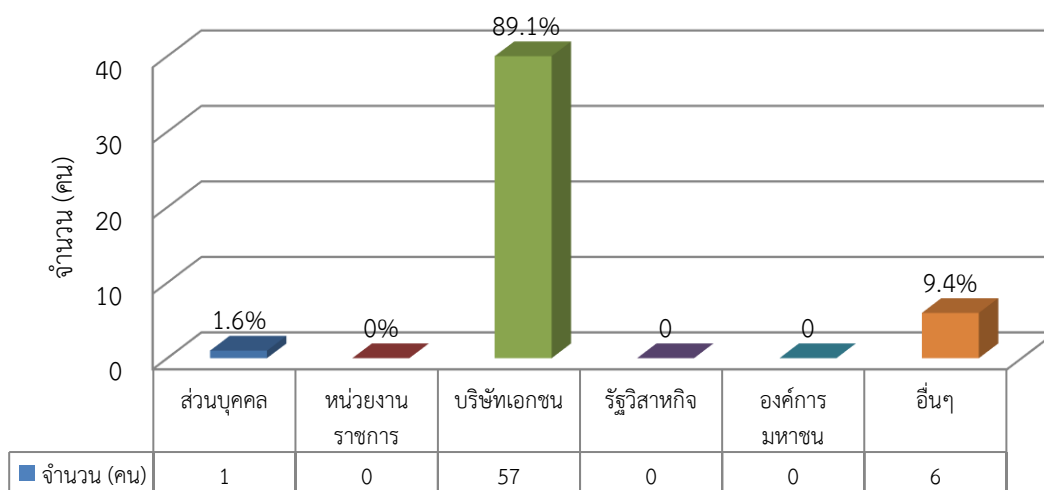
จากแผนภาพที่ 3.167 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.168 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 175, n = 64)



จากแผนภาพที่ 3.168 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการผลิต เจ้าหน้าที่การเงิน ผู้จัดการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 เจ้าของกิจการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

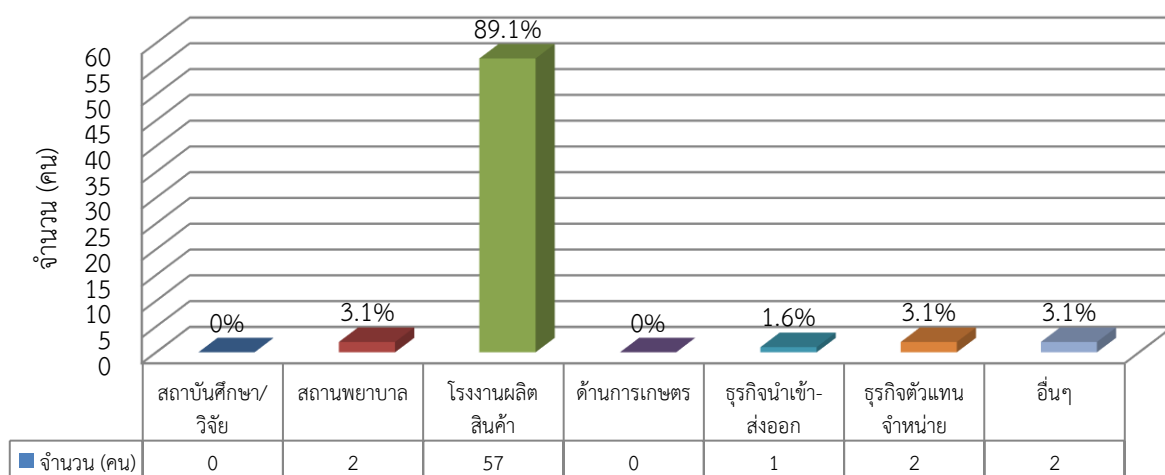
แผนภาพที่ 3.169 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 175, n = 64)



จากแผนภาพที่ 3.169 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 89.10 รองลงมาคือ อื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และส่วนบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.170 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

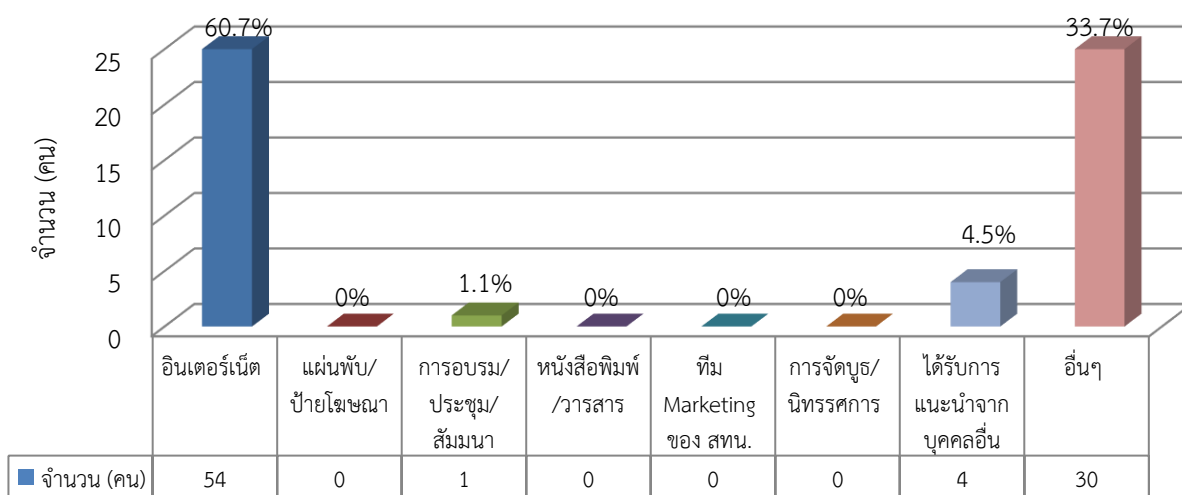
(N = 175, n = 64)



จากแผนภาพที่ 3.170 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 89.10 รองลงมาคือ สถานพยาบาล ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย และธุรกิจอื่น ๆ จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.10 และ ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.171 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

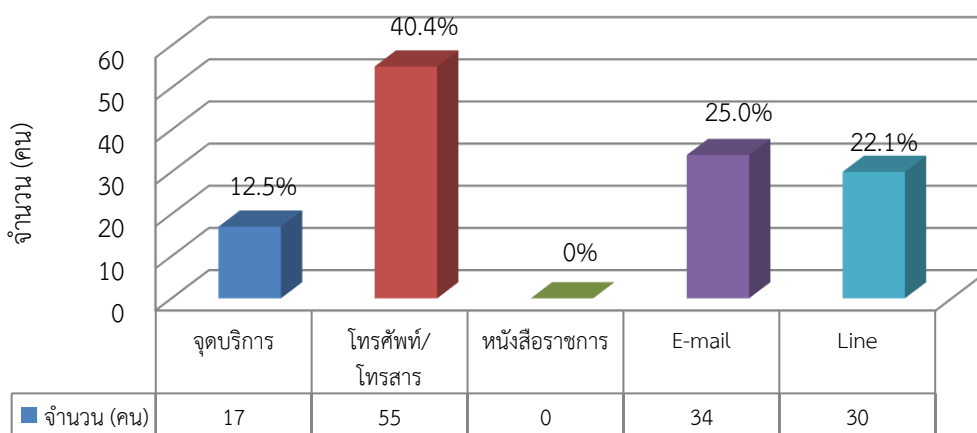
(N = 175, n = 89)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.171 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลบริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 60.70 รองลงมาคือ รับทราบข้อมูลบริการของ สทท. ผ่านทางอื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ผ่านทางการอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ

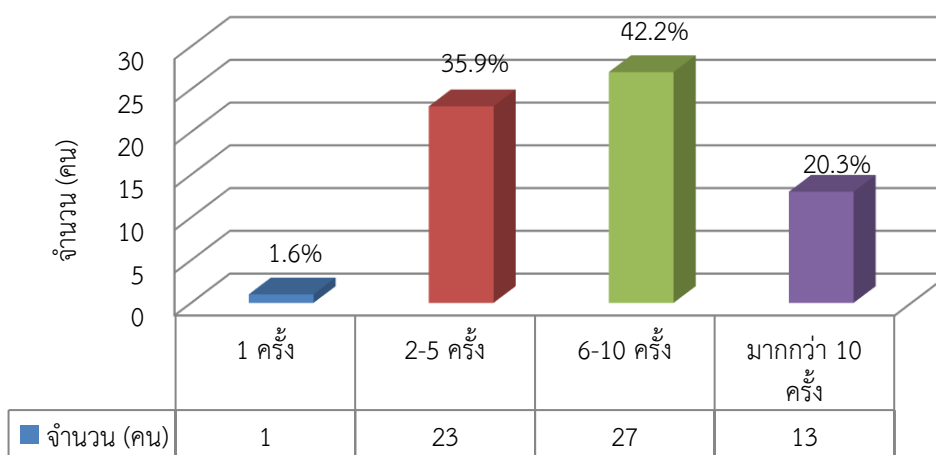
แผนภาพที่ 3.172 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 175, n = 136)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.172 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือ ติดต่อผ่านทาง อีเมล (e-mail) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ทางไลน์ (Line) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.173 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 175, n = 64)



จากแผนภาพที่ 3.173 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 6-10 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอาหาร

แผนภาพที่ 3.174 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานบริการฉายรังสีอาหาร
และผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร



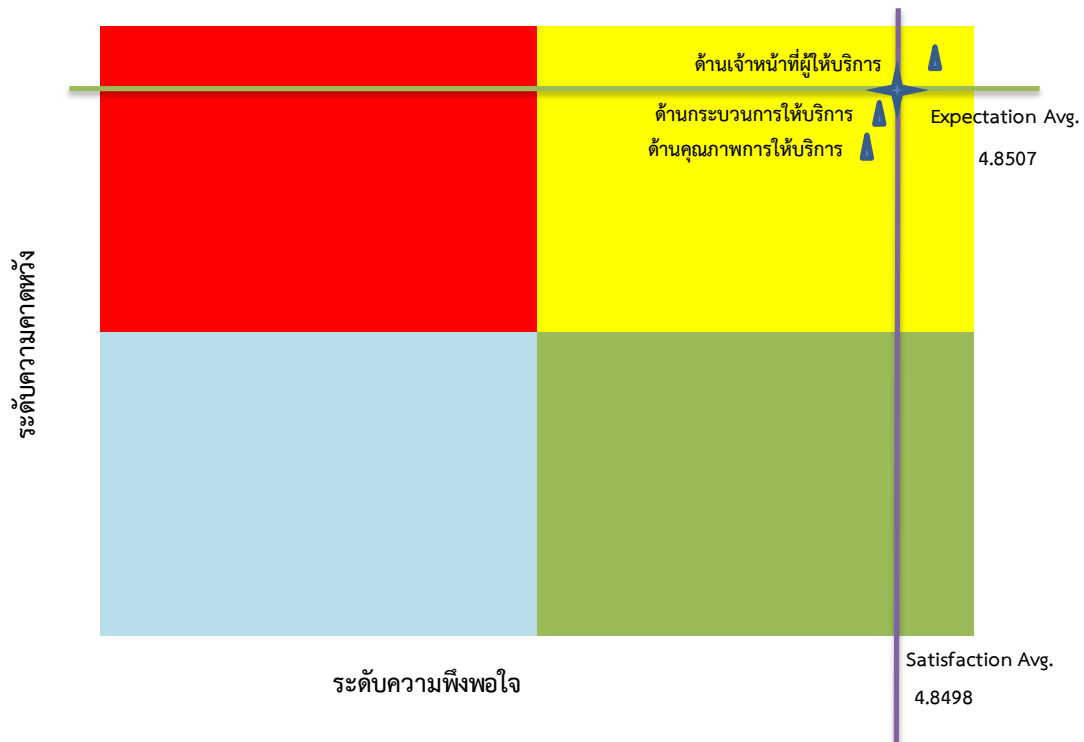
จากแผนภาพที่ 3.174 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอาหารมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0009 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.8507 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.8498 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.16

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8464 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8490 คะแนนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9219 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9219 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7813 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7813 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.16

**ตารางที่ 3.16 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.8490	4.8464	0.0026
1.1 การขอรับบริการและเอกสารต่าง ๆ			
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย	4.8385	4.8333	0.0052
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวก หลากหลาย	4.8385	4.8333	0.0313
3) ความรวดเร็วในการนัดหมายและแจ้งใบประเมินราคา	4.8385	4.8333	0.0313
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.8385	4.8333	0.0313
1.2 การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการออกใบรับรอง			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ	4.8594	4.8594	0.0000
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบผลิตภัณฑ์	4.8594	4.8594	0.0000
7) การออกใบรับรองมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลา	4.8594	4.8594	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.9219	4.9219	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	4.9219	4.9219	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.9219	4.9219	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.9219	4.9219	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.7813	4.7813	0.0000
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.7813	4.7813	0.0000
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.7813	4.7813	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8507	4.8498	0.0009

แผนภาพที่ 3.175 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.175 จะเห็นว่าการให้บริการของงานบริการฉายรังสีอาหาร ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

■ **ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร**

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 8 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- เพิ่มรอบวันเวลาในการฉายรังสีให้มากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 6 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
-

■ **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เป็นหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (มีผู้ให้ความเห็น 8 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- การติดต่อประสานงานได้ง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 6 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญ (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)

- บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - เจ้าหน้าที่ที่พูดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพในการทำงาน และบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - องค์กรมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญสูง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
- เพิ่มรอบงานในการฉายรังสีให้มากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 10 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - ควรเพิ่มสาขาการบริการตามจังหวัดต่าง ๆ (มีผู้ให้ความเห็น 8 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - อยากให้ทาง สทท. มีรถบริการรับส่งสินค้าให้กับลูกค้าด้วย (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - อยากให้มีขนส่งจัดส่งสินค้าคืน เพราะไม่สะดวกไปตามวันที่กำหนด (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - ต้องการให้พักสินค้าไว้ที่ศูนย์ได้ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - อยากให้มีเปิดฉายรังสีประเภทไมโครอิเล็กทรอนิกส์ด้วย (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - สามารถกำหนดวันไปรับสินค้าเองได้ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- เพิ่มวันในการจองคิว หรือเพิ่มรอบการจองคิวให้มากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 21 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - ลดราคาค่าบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
 - อยากให้มีการแจ้งราคาค่าบริการไว้ที่เว็บไซต์ สทท. เพื่อให้สามารถคิดราคาค่าบริการได้ เป็นการประเมินราคาก่อนทำได้ หรือมีโบรชัวร์ส่งให้ลูกค้าได้ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: คุณศรินรัตน์ ปฐวีภัทรานันท์

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการกับ สทท. เกี่ยวกับการส่งตัวอย่างสมุนไพรไปฉายรังสีซึ่ง สทท. งานด้านเอกสารต่าง ๆ เพื่อขอรับบริการมีแบบฟอร์มที่เข้าใจง่าย รายละเอียดไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน ระบบการขอคิวก็ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก เป็นระบบงานที่ทันสมัย ทำให้การติดต่อทำได้ง่าย และ สทท. เป็นหน่วยงานที่มีนวัตกรรมและเครื่องมือฉายรังสีที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่มีความชำนาญงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็เป็นกันเองกับลูกค้า ราคาไม่แพง ตอบโจทย์ของผู้ต้องการใช้บริการ ในการยืดอายุผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ส่งเสริมให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้มากขึ้น และอยากให้รักษามาตรฐานการบริการ โดยเฉพาะเรื่องความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อความต้องการของลูกค้า

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ คุณ ศุภรภัทร มุลอินตะสรูประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการกับ สทท. โดยส่งผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปให้ทาง สทท. นำเข้าสู่กระบวนการฉายรังสี ขั้นตอนการนำอาหารแปรรูปไปฉายรังสีนั้น มีขั้นตอนรูปแบบที่ชัดเจน การติดต่อขอใช้บริการไม่ยุ่งยากสะดวกรวดเร็ว การแจ้งผลการตรวจมีความรวดเร็วตามเวลาที่ได้แจ้งไว้ เจ้าหน้าที่ที่ประสานงานมีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง สามารถอธิบายข้อมูลต่าง ๆ หรือตอบประเด็นข้อสงสัยให้เข้าใจได้ง่าย สำหรับอัตราค่าบริการมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพและการบริการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพที่ดี ทั้งนี้ยังคงใช้บริการต่อไปในอนาคต อย่างไรก็ตามผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าความรู้และเทคโนโลยีเกี่ยวกับรังสีและเทคโนโลยีต่าง ๆ ของ สทท. มีความทันสมัย และยังสามารถทำให้สินค้ามีคุณภาพและมาตรฐานในการจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศอีกด้วย ทั้งนี้ในอนาคตควรส่งเสริมอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น

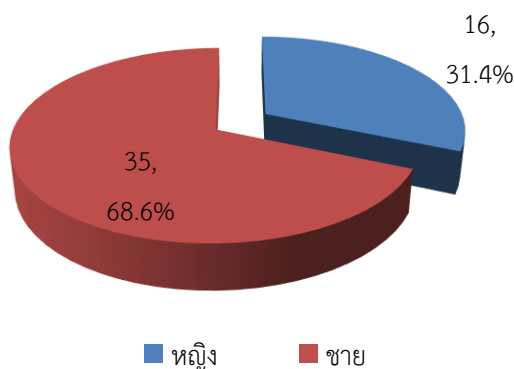
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้มีการรับลงทะเบียนจองคิว โดยสามารถทำได้ในช่วง วันเวลาราชการได้ตลอดเวลา เพราะปัจจุบันการเปิดรับจองคิวค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งอยากให้รักษามาตรฐานการอย่างต่อเนื่องในอนาคต และควรให้บริการฉายรังสีไม่เกิน 1 อาทิตย์

3.4.2 งานบริการฉายรังสีอัมมณี

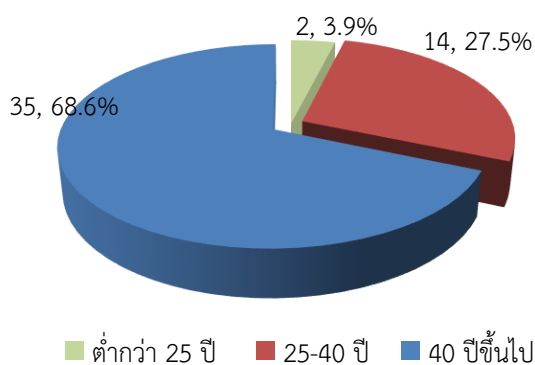
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานบริการฉายรังสีอัมมณี

แผนภาพที่ 3.176 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 51)



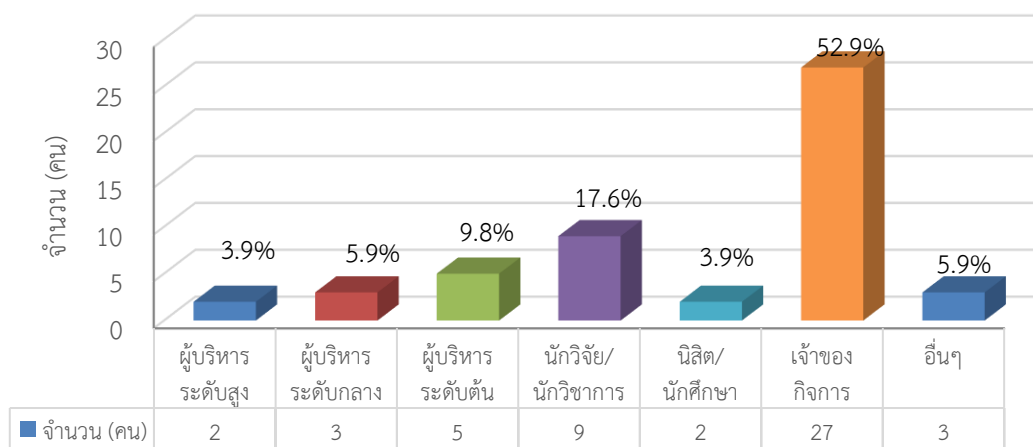
จากแผนภาพที่ 3.176 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.177 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 51)



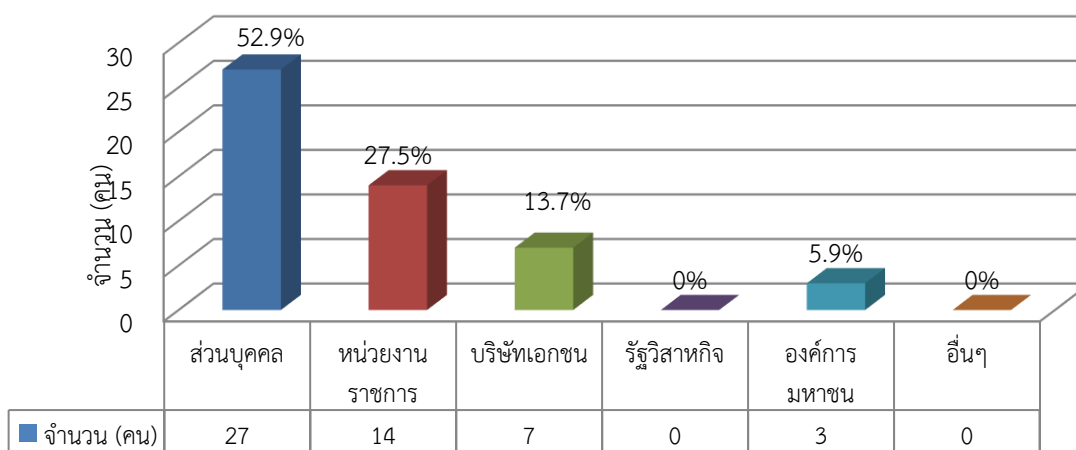
จากแผนภาพที่ 3.177 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.178 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 51)



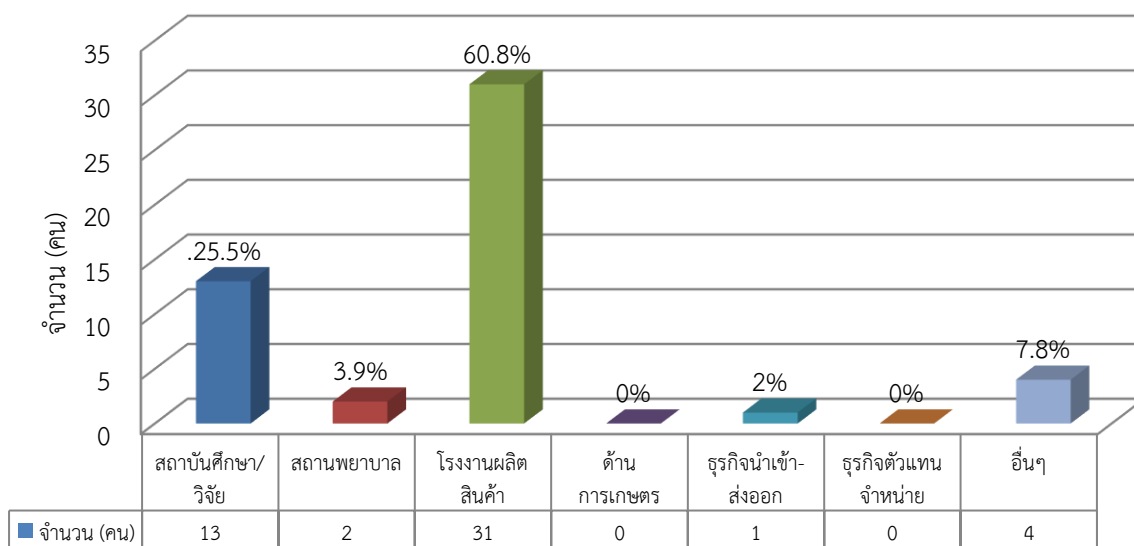
จากแผนภาพที่ 3.178 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เจ้าของกิจการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ผู้บริหารระดับกลาง และอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ทั่วไป ธุรการทั่วไป จำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.179 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 51)



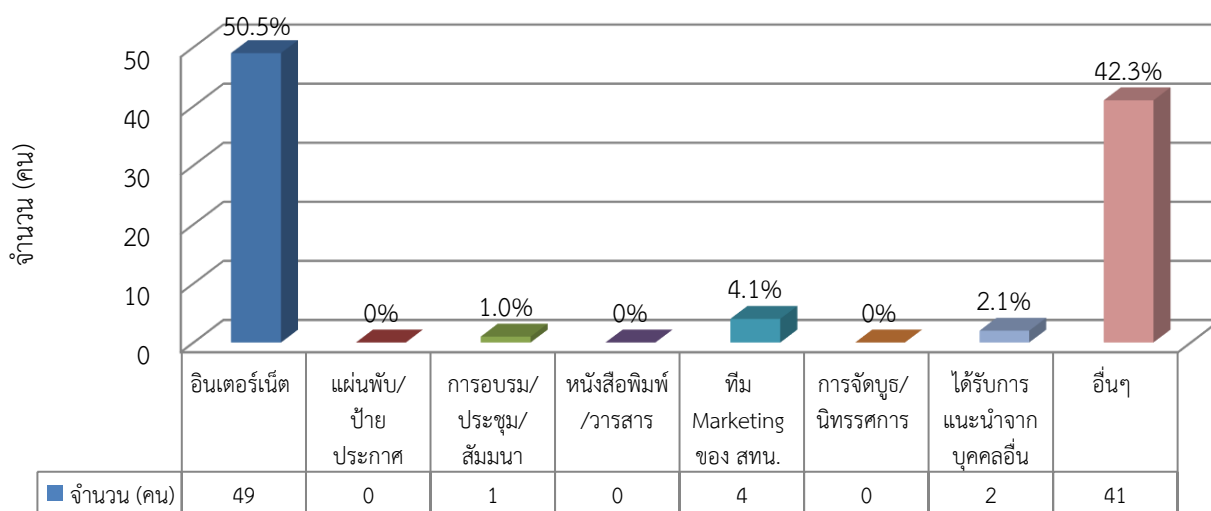
จากแผนภาพที่ 3.179 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นส่วนบุคคล จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 บริษัทเอกชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 และองค์กรมหาชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.180 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 51)



จากแผนภาพที่ 3.180 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือสถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 สถานพยาบาล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

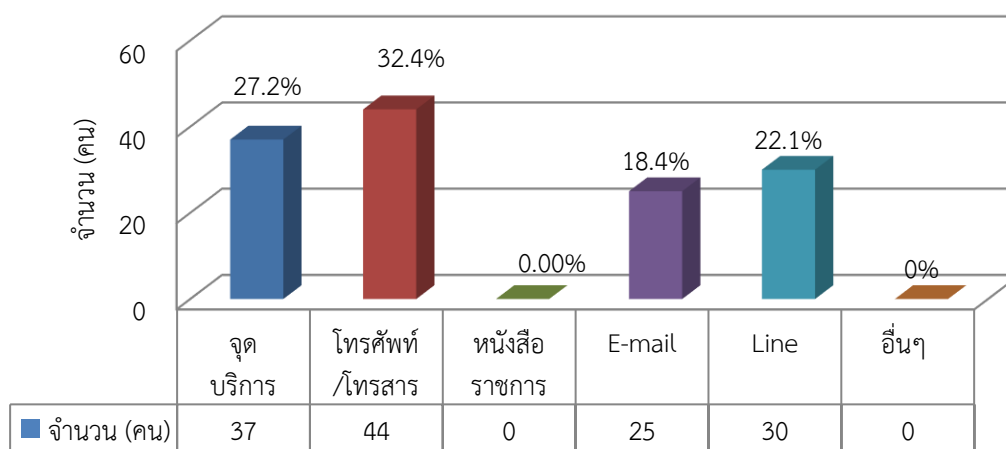
แผนภาพที่ 3.181 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 97)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.181 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลบริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ อื่น ๆ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 ตามลำดับ

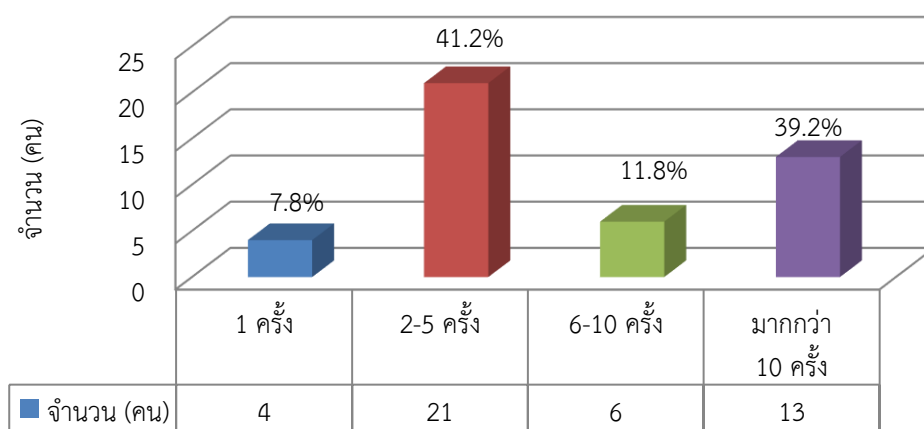
แผนภาพที่ 3.182 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 136)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.182 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมาคือ ด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 ทางไลน์ (line) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และทางอีเมล (email) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.183 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 51)



จากแผนภาพที่ 3.183 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคือมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20 ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และ ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

■ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอัญมณี

แผนภาพที่ 3.184 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอัญมณี



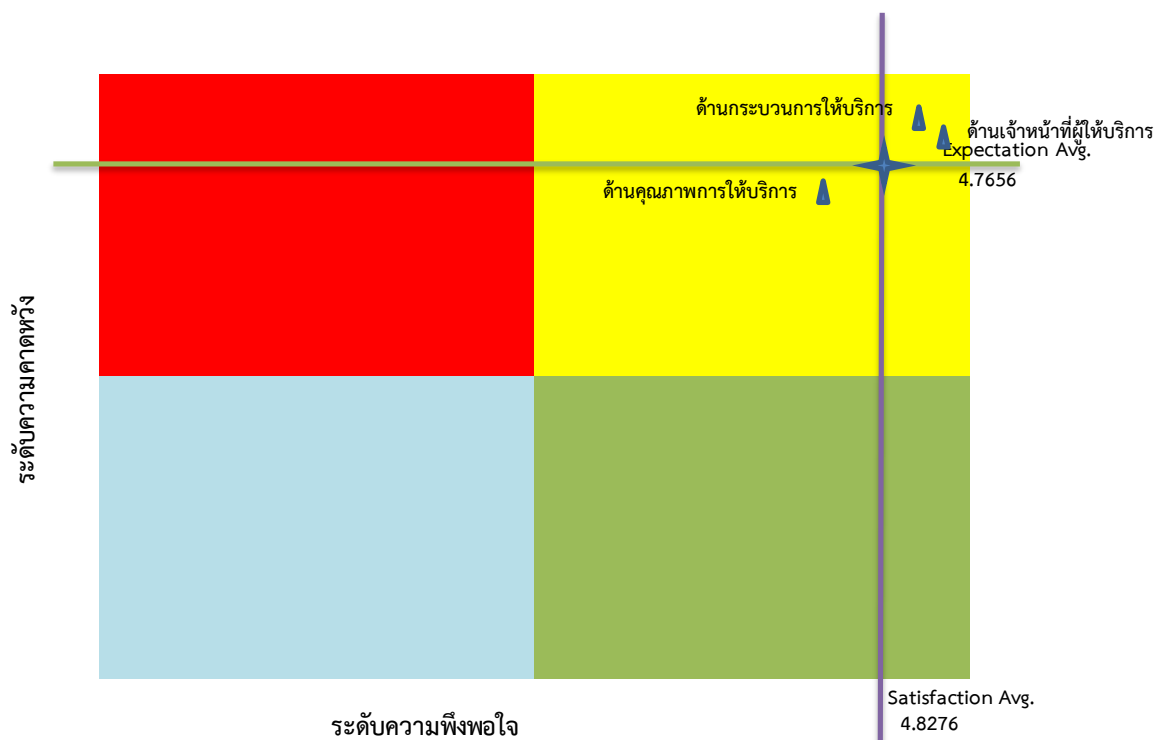
จากแผนภาพที่ 3.184 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอัญมณีน้อยกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0620 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.8276 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.7656 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังน้อยกว่าระดับความพึงพอใจทุกด้าน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8333 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8609 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8235 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9020 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6400 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7200 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.17

**ตารางที่ 3.17 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานบริการฉายรังสีอณูมณี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.8333	4.8609	-0.0276
1.1 การขอรับบริการและเอกสารต่าง ๆ			
1) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการฉายรังสี/แบบขอวัดกัมมันตภาพรังสี กระชับ เข้าใจง่าย	4.7647	4.8647	0.0100
2) กระบวนการชั่งน้ำหนักอณูมณีหรือวัสดุมีความเที่ยงตรงและเป็นมาตรฐานสากล	4.7647	4.8647	0.0100
3) การแจ้งตอบการให้บริการ เพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	4.8039	4.7338	0.0701
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.8039	4.7338	0.0701
5) การนำอณูมณีหรือวัสดุอื่น ๆ เข้ารับบริการ ยังคงมีความปลอดภัย	4.8039	4.9020	-0.0196
1.2 การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการออกไปรับรอง			
6) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่ง ผลิตภัณฑ์/บริการที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ	4.8627	4.9020	-0.0393
7) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์	4.8627	4.9020	-0.0393
8) การออกไปรับรองมีความถูกต้อง ตรงตาม กำหนดเวลา	4.8627	4.9020	-0.0393
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.8235	4.9020	-0.0785
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.8235	4.9020	-0.0785
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.8235	4.9020	-0.0785
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	4.8235	4.9020	-0.0785
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.6400	4.7200	-0.0800
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า เมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.6400	4.7200	-0.0800
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.6400	4.7200	-0.0800
ความพึงพอใจภาพรวม	4.7656	4.8276	-0.0620

แผนภาพที่ 3.185 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.185 จะเห็นว่าการให้บริการของงานบริการฉายรังสีอัญมณี ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอัญมณี

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - เพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้มากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 12 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ (มีผู้ให้ความเห็น 9 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
 - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ตอบคำถามได้ดี และชัดเจนครบถ้วน (มีผู้ให้ความเห็น 6 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาดี และเป็นมิตรกับลูกค้าที่ไปใช้บริการ (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- หน่วยงานที่ติดต่อประสานงานได้ง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและมีมาตรฐานในการทำงาน (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- เพิ่มสาขาให้บริการให้มากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 14 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- อยากให้มีงานฉายรังสีครอบคลุมทุกประเภทอัญมณี (มีผู้ให้ความเห็น 9 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ความรวดเร็วในการฉายรังสีควรไม่เกิน 1 อาทิตย์ (มีผู้ให้ความเห็น 10 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- ระบบคิวควรมีเปิดบริการทุกวัน (มีผู้ให้ความเห็น 8 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- ลดราคาค่าบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- ควรมีห้องส่งงานรับงานที่มีความเป็นส่วนตัวหรือมีที่กั้นที่ลูกค้าท่านอื่นไม่สามารถมองเห็นสินค้าได้ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

■ ผู้ให้สัมภาษณ์: คุณชวน หลิน

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการงานฉายรังสีอัญมณีโดยการนำส่งอัญมณีไปที่สถาบันและรอนด์หมายตามคิว โดยผู้รับบริการส่งอัญมณีไปฉายรังสีแกมมาที่ปทุมธานี ทั้งนี้พบว่าระยะเวลารอคิวจะค่อนข้างนาน ทั้งนี้หลังจากได้รับอัญมณี มีความประทับใจมากพบว่าเปลี่ยนสีและมีมูลค่าสูงขึ้น การฉายรังสีไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับอัญมณีและยังสามารถเพิ่มมูลค่าให้สินค้าได้อีกด้วย และงานที่ได้รับมีความละเอียด มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และมีเครื่องมือที่ทันสมัยมีความละเอียดสูงในการให้บริการลูกค้า โดยส่วนตัวมีความเชื่อมั่นใน สทท. เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีเครื่องมือที่ทันสมัยและมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ บริการดี พุดคุยกับลูกค้าอย่างเป็นกันเอง การติดต่อประสานงานต่าง ๆ ก็สามารถทำได้ง่าย ซึ่งในอนาคตจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การให้บริการของ สทท. มีมาตรฐานและเชื่อถือได้โดยผลงานทุกชิ้นผ่านผู้เชี่ยวชาญทำให้คุณภาพงานที่ออกมาดีและมูลค่ามากขึ้น อย่างไรก็ตามอยากให้เพิ่มความรวดเร็วและระยะเวลาในการปล่อยคิวการส่งฉายรังสีในแต่ละเดือนเพื่อรองรับผู้มารับบริการที่เพิ่มมากขึ้น

- ผู้ให้สัมภาษณ์: คุณอารีรัตน์ ภาณุมาศ

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นว่า การติดต่อประสานงาน และขั้นตอนการติดต่อไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็ว การแจ้งผลตรงไปตรงมาเวลาที่ได้แจ้งไว้ ไม่ล่าช้า ได้รับผลการตรวจถูกต้อง การออกไปรับรองมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเวลาไว้ ระยะเวลารอคิวอาจจะช้าไปบ้าง อยากให้ปรับปรุงและพัฒนาให้เร็วมากขึ้น การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่สะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนเจ้าหน้าที่ สทท. พูดจาไพเราะ อ่อนน้อมถ่อมตน ทำให้การมาใช้บริการที่นี้ รู้สึกประทับใจ ได้รับบริการที่มีคุณภาพที่ดี และมีความปลอดภัยต่ออัญมณีในการเข้าบริการ ได้รับรายงานผลการตรวจได้อย่างถูกต้องและแม่นยำตามที่แจ้งไว้ในใบขอรับบริการ

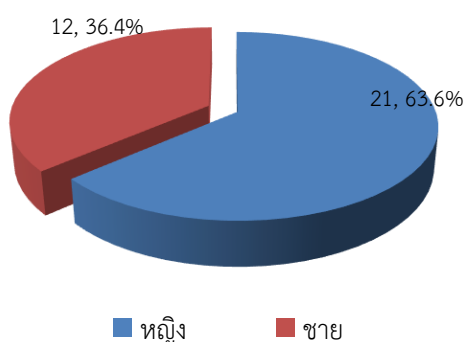
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การให้บริการของ สทท. มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละครั้งเนื่องจากมีผู้ต้องการใช้บริการเยอะแต่เครื่องฉายรังสีมีน้อยกว่า ทำให้การเปิดจองคิวในแต่ละเดือนเปิดน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้นอยากให้ สทท. แก้ไขเรื่องระยะเวลารอคิวอยากให้รวดเร็วมากขึ้น

3.5 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานซ่อม)

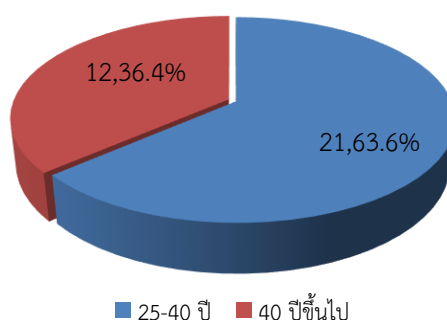
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.186 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 49, n = 33)



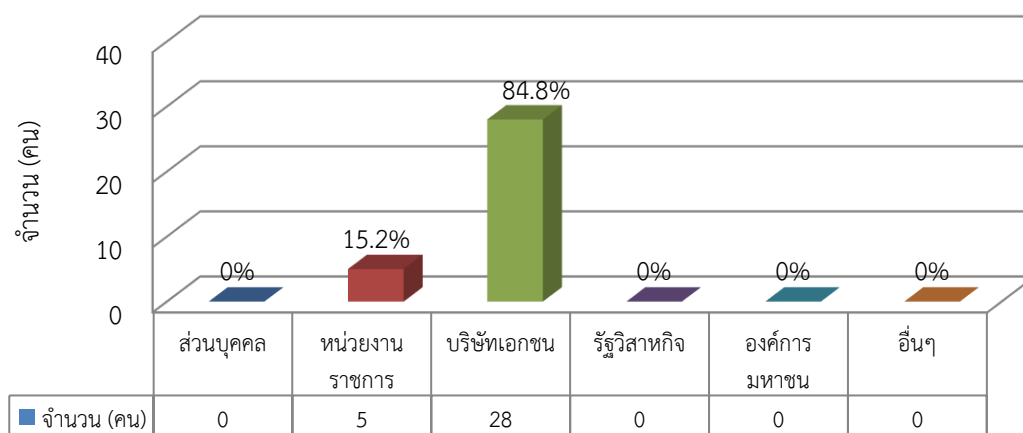
จากแผนภาพที่ 3.186 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.187 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 49, n = 33)



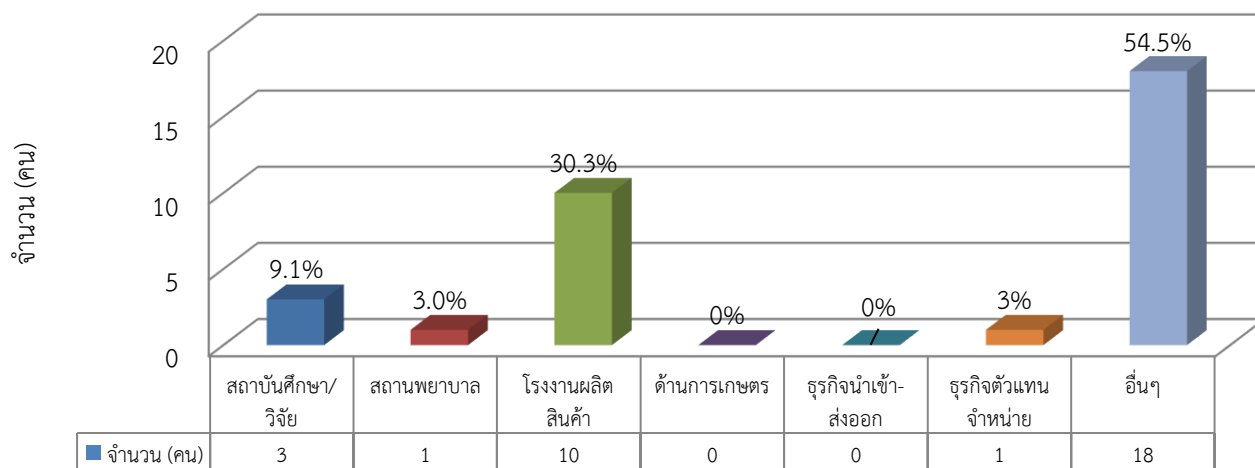
จากแผนภาพที่ 3.187 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมาอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.188 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 49, n = 33)



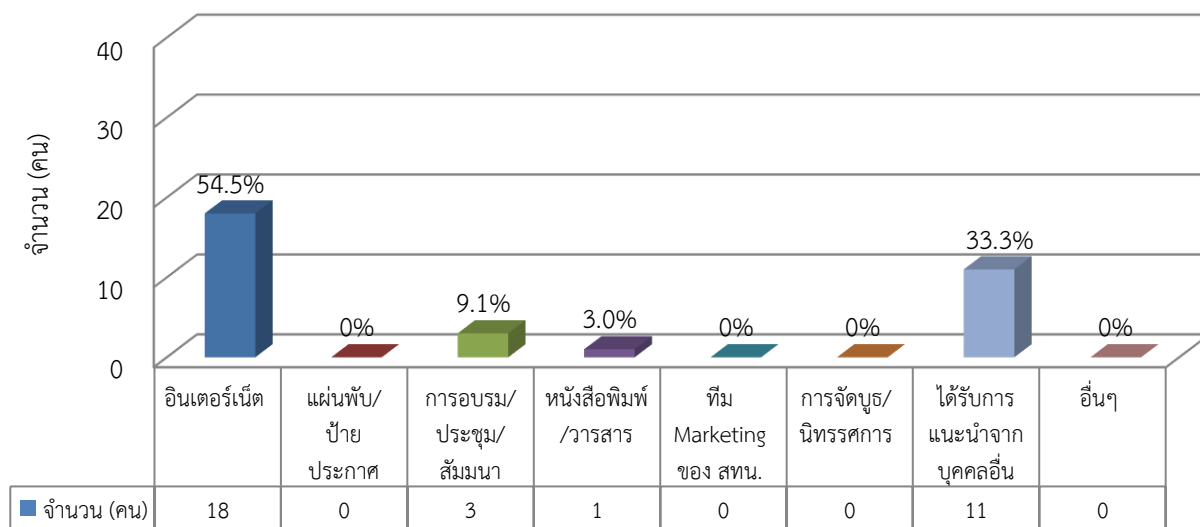
จากแผนภาพที่ 3.188 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.189 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 49, n = 33)



จากแผนภาพที่ 3.189 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ (เช่น ตรวจสอบและออกใบรับรอง รับสอบเทียบเครื่องมือวัด เป็นต้น) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ โรงงานผลิตสินค้า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และ สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

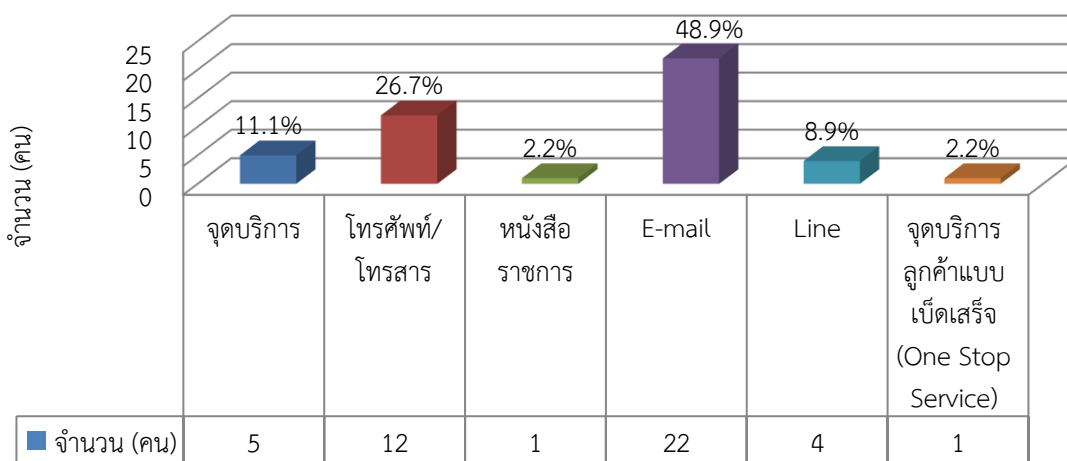
แผนภาพที่ 3.190 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 49, n = 33)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.190 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และจากการอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.191 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 49, n = 45)

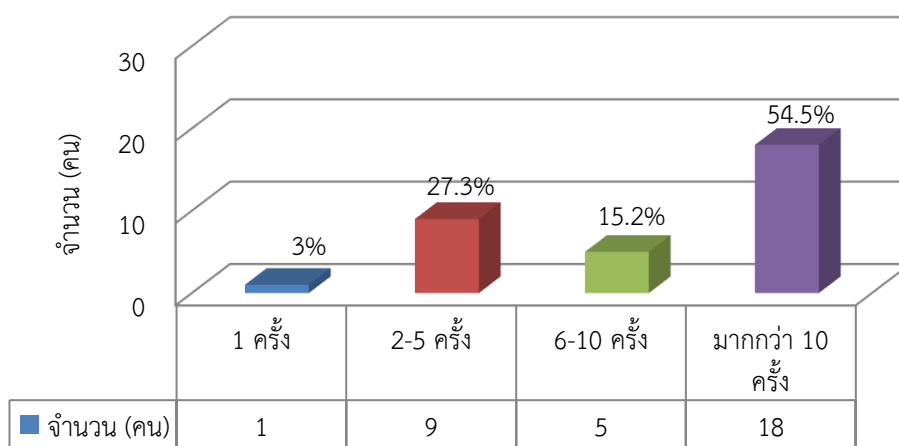


*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.191 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.192 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 49, n = 33)



จากแผนภาพที่ 3.192 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 1 จำนวน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.193 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 49, n = 33)



จากแผนภาพที่ 3.193 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการซ่อมเครื่องมือวัดรังสี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.194 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ
ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์



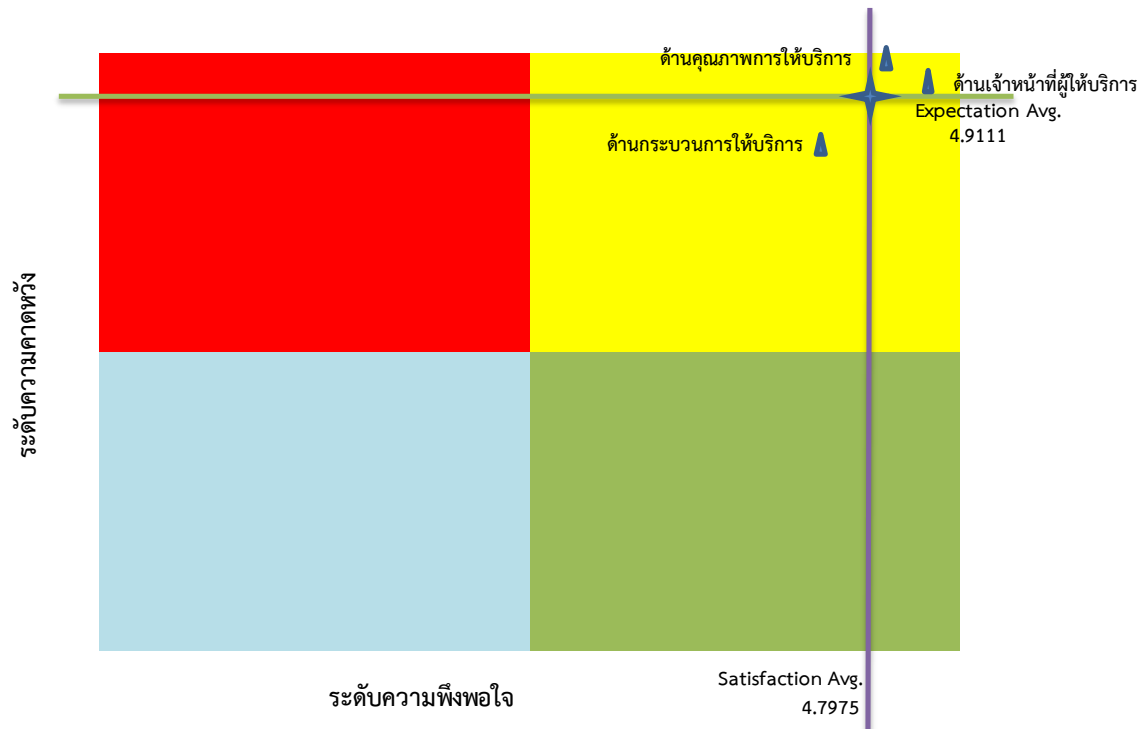
จากแผนภาพที่ 3.194 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์มากกว่าระดับพึงพอใจเท่ากับ 0.1136 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.9111 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.7975 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้มีด้านขั้นตอนการให้บริการโดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7197 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8485 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8545 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9152 คะแนน และผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวังในด้านคุณภาพการให้บริการโดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8182 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9697 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.18

**ตารางที่ 3.18 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.8485	4.7197	0.1288
1.1 การซ่อมเครื่องสำรวจรังสี			
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย	4.8485	4.6970	0.1515
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวก หลากหลาย	4.8485	4.6970	0.1515
3) วัน เวลาในการนัดรับ-ส่งซ่อม ถูกต้องตามสัญญาที่กำหนดไว้	4.8485	4.6970	0.1515
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.8485	4.6970	0.1515
1.2 การส่งมอบบริการ			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	4.8485	4.7273	0.1212
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	4.8485	4.7576	0.0909
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.9152	4.8485	0.0606
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	4.9394	4.8788	0.0606
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.9091	4.8485	0.0606
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.9091	4.8788	0.0303
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.9091	4.8485	0.0606
2.5 เจ้าหน้าที่มีการติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.9091	4.8182	0.0909
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.9697	4.8182	0.1515
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า เมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.9697	4.8182	0.1515
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.9697	4.8182	0.1515
3.3 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามความต้องการ	4.9697	4.8182	0.1515
ความพึงพอใจภาพรวม	4.9111	4.7975	0.1136

แผนภาพที่ 3.195 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.195 จะเห็นว่าการให้บริการของงานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เป็นหน่วยงานที่ให้บริการที่มีขั้นตอนการทำงานที่ดี และมีความรวดเร็วในการให้บริการ (มีผู้ให้ความเห็น 6 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)
 - เป็นหน่วยงานที่มีการติดต่อประสานงาน การให้บริการ ระยะเวลาให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)
 - เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำที่ดีและให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)

- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - การชำระเงินควรสะดวกกว่านี้ไม่ควรมีการมาตามบิลภายหลัง และเพิ่มช่องทางหลายช่องทางในการชำระเงิน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท นีโอ สกิล ควอลิตี้ ซิสเต็ม จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ส่งเครื่องมือทางรังสีไปที่ศูนย์ ทาง สทท. มีการแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้เข้าใจง่าย บอกขั้นตอนแจ้งซ่อมเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายรวมถึงระยะเวลาโดยประมาณที่จะใช้ในการซ่อมโดยส่งเครื่องมือคืนตามระยะเวลาตรงตามกำหนดที่แจ้งไว้กับผู้รับบริการและสามารถนำเครื่องมือกลับมาใช้งานได้ตามปกติ สทท. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีขั้นตอนการทำงาน การติดต่อประสานงาน การให้บริการระยะเวลาให้บริการที่ชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจ และงานที่ได้รับบริการก็มีคุณภาพ การติดต่อประสานงานต่าง ๆ ก็ทำได้ง่ายมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำตอบคำถามทุกครั้ง ทำให้งานซ่อมรังสีไม่ต้องยุ่งยากอีกต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรมีการรักษาคุณภาพการบริการที่แบบนี้ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปรักษามาตรฐานการตั้งราคาที่เหมาะสม มีช่างเทคนิคมีคุณภาพมีทักษะความรู้หลากหลายสาขา และอยากให้มีการบริการกระจายไปตามภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องการใช้บริการ สามารถใช้บริการในภูมิกานั้น ๆ ได้

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท แมคคีย์ ฟู้ด เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ส่งเครื่องมือเข้าไปซ่อมบำรุงที่ศูนย์ปทุมธานีได้รับการซ่อมแซมจนเครื่องมือสามารถนำกลับมาใช้งานได้ตามปกติปลอดภัย และสามารถใช้งานได้ดีเหมือนเดิม การให้บริการซ่อมบริการดีมากเพราะมีการโทรมาแจ้งลูกค้าเรื่องการซ่อมเป็นระยะ มีอุปกรณ์อะไรที่ต้องเปลี่ยน ทาง สทท. ก็จะแจ้งให้ลูกค้ารับทราบก่อนการแก้ไข การพูดคุยกับพนักงานในแต่ละขั้นตอน พนักงานก็พูดจาดี ให้ข้อมูลที่ชัดเจนในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน ระยะเวลาที่ซ่อมก็เป็นไปตามที่กำหนด รายละเอียดใบเสร็จก็มีการแจ้งอย่างละเอียด ชัดเจน ทำให้รู้สึกมีความโปร่งใสในการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้การใช้บริการแล้วรู้มั่นใจ ว่าเป็นการให้บริการที่เชื่อถือได้ ทำให้อยากแนะนำบอกต่อ รวมทั้งบุคลากรของ สทท. มีความรู้ความสามารถในการทำงานจึงทำให้งานที่ได้ออกมาดีและมีประสิทธิภาพ

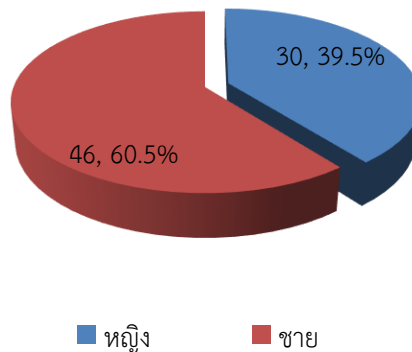
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานในการทำงานและคุณภาพของงานและการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยเฉพาะความรวดเร็วของระยะเวลาการซ่อมให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการจะได้แนะนำบอกต่อในการให้บริการของ สทท.

3.6 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service)

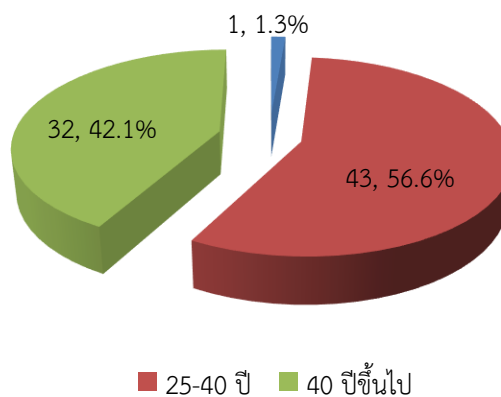
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

แผนภาพที่ 3.196 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 76)



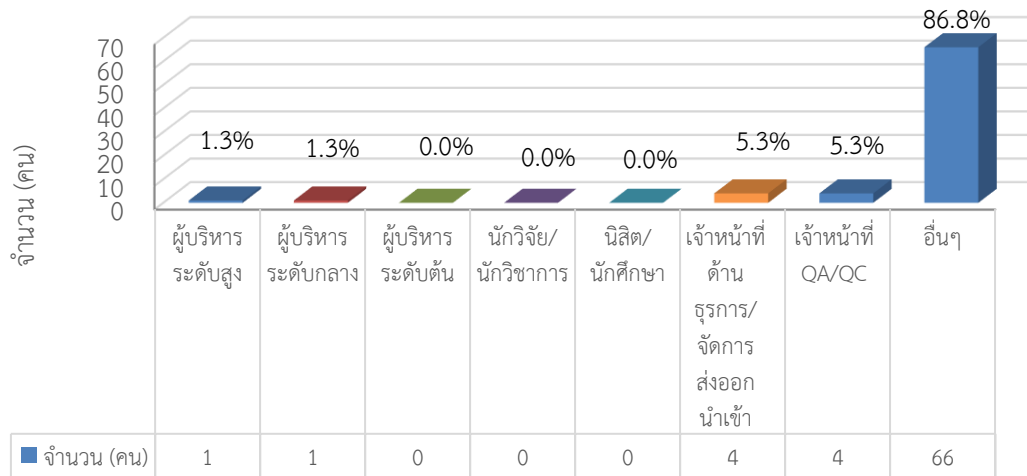
จากแผนภาพที่ 3.196 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.197 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 76)



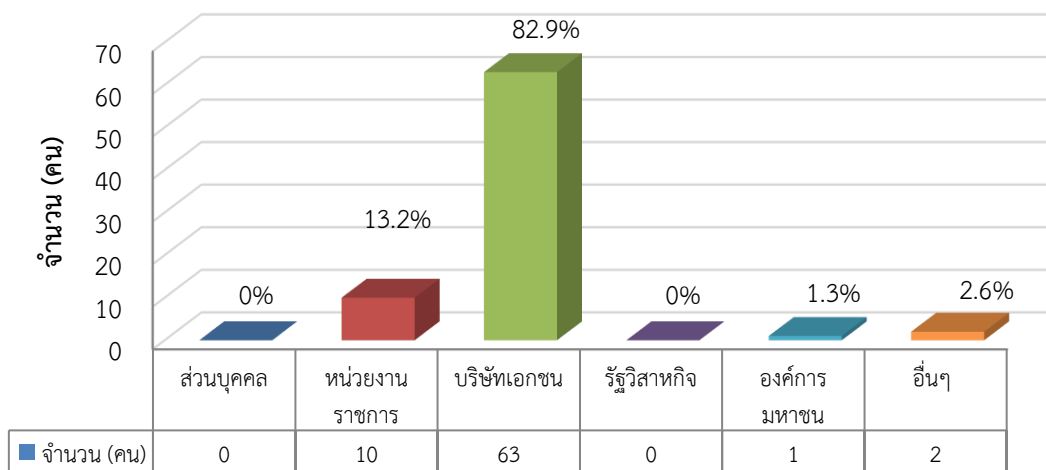
จากแผนภาพที่ 3.197 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 และ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.198 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 76)



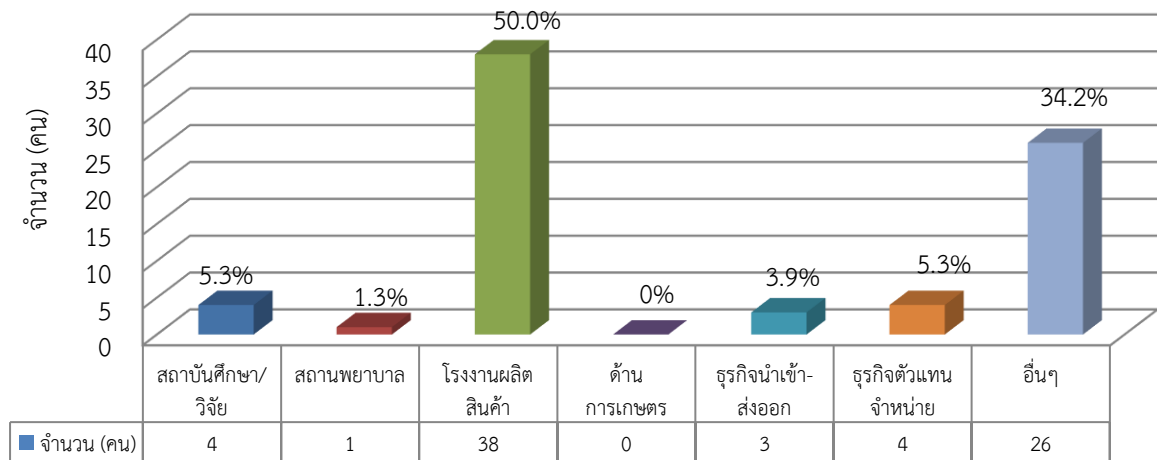
จากแผนภาพที่ 3.198 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ เช่น ซุปเปอร์ไวเซอร์ หัวหน้างานห้องปฏิบัติการ วิศวกรโยธา เป็นต้น จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ด้านธุรการ/จัดการส่งออกนำเข้า และเจ้าหน้าที่ QA/QC จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.199 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 76)



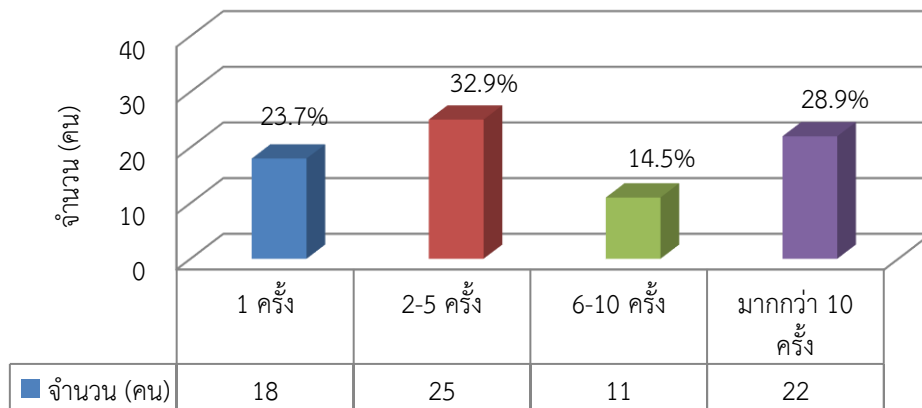
จากแผนภาพที่ 3.199 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 82.90 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 และ องค์กรมหาชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.200 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 76)



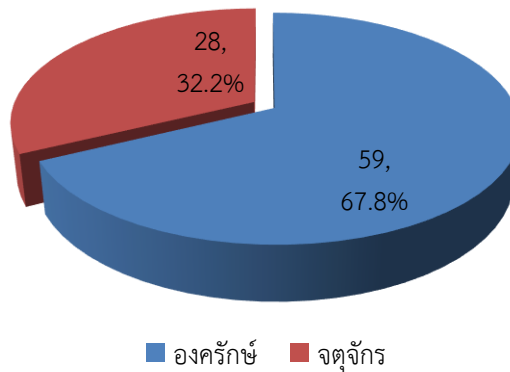
จากแผนภาพที่ 3.200 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลักษณะโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20 สถาบันศึกษา/วิจัย และธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และสถานพยาบาล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.201 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 76)



จากแผนภาพที่ 3.201 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 รองลงมาคือใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

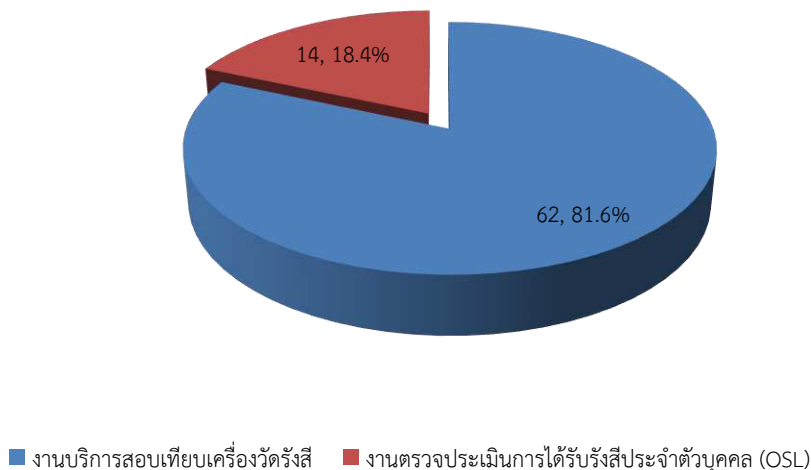
แผนภาพที่ 3.202 สถานที่ที่เลือกใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
(N = 317, n = 76)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.202 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่องครักษ์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 และจตุจักร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.203 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 76)



จากแผนภาพที่ 3.203 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานบริการสอบเทียบเครื่องวัดรังสี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือ งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

แผนภาพที่ 3.204 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ



จากแผนภาพที่ 3.204 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.2964 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7036 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในทุกด้านเท่ากัน ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านประโยชน์รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5494 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7456 ด้านประโยชน์ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8158 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อย จำนวน 2 งานบริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.19

ตารางที่ 3.19 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แยกงานบริการย่อย

งานบริการ	ความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ย	ประเด็นความพึงพอใจ		
		ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านประโยชน์
1) งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	4.7496	4.6714	4.5952	4.9822
2) งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)	4.6932	4.5218	4.7796	4.7782

ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ผลความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อยของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จได้ ดังนี้

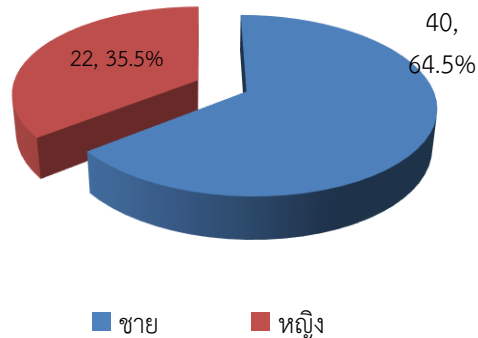
หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

3.6.1 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

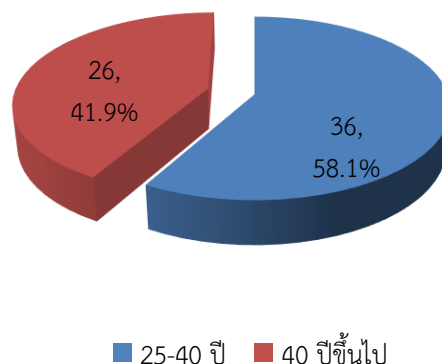
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

แผนภาพที่ 3.205 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 62)



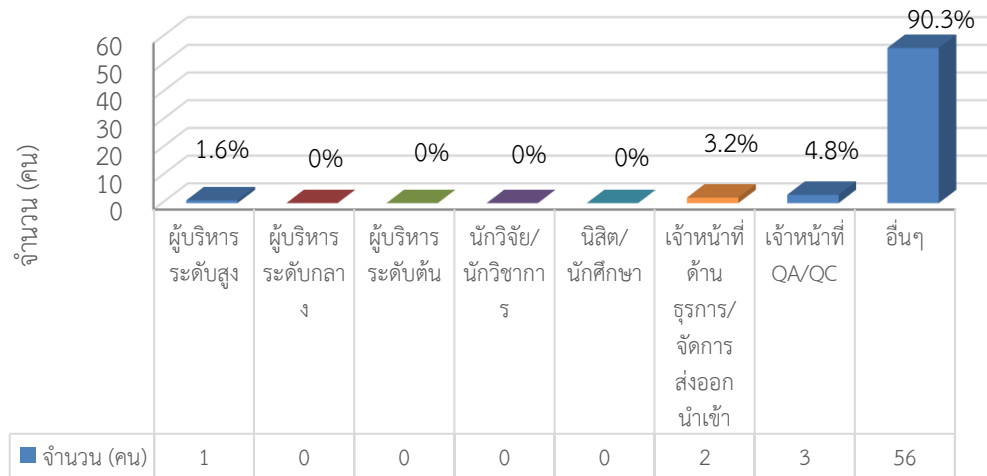
จากแผนภาพที่ 3.205 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.206 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 62)



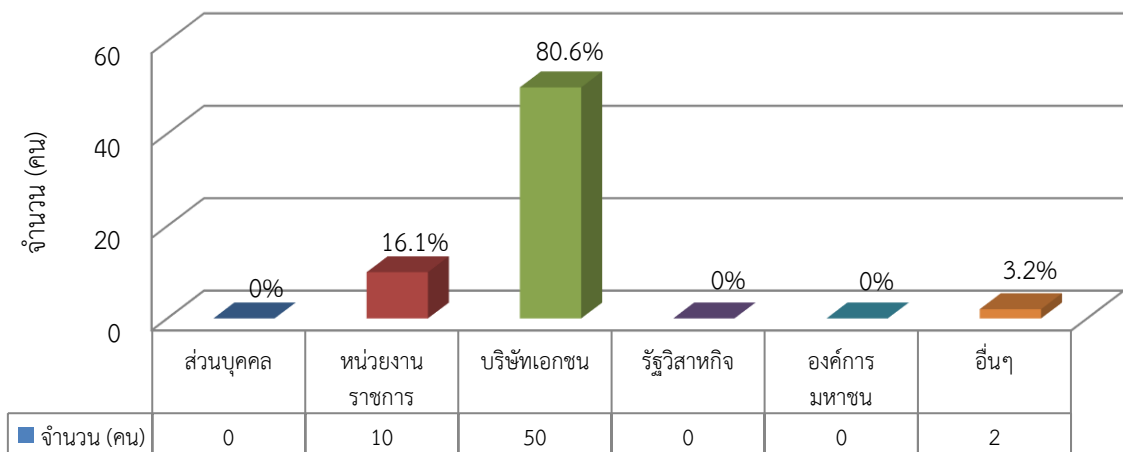
จากแผนภาพที่ 3.206 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 รองลงมาคือ มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.207 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 62)



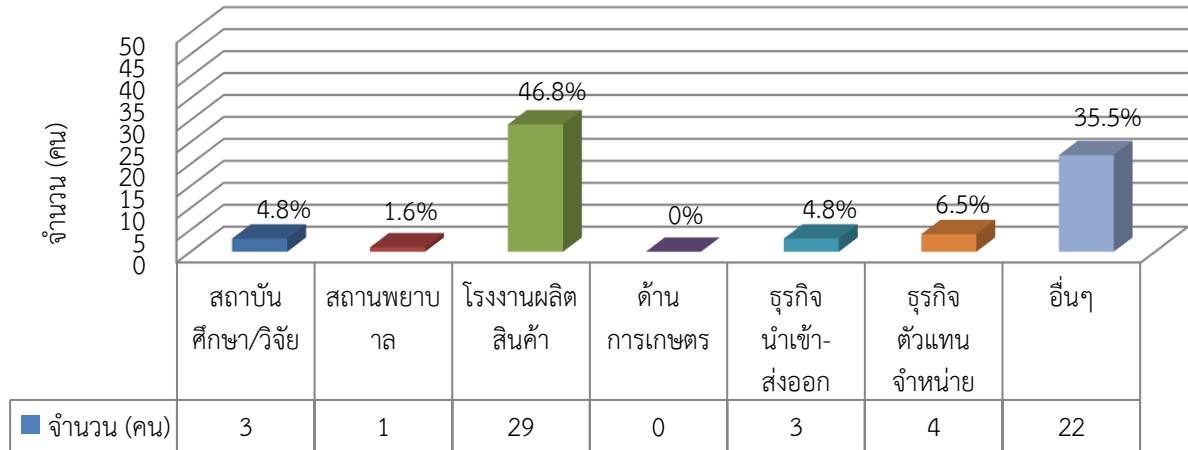
จากแผนภาพที่ 3.207 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ เช่น ซุปเปอร์ไวเซอร์ หัวหน้างานห้องปฏิบัติการ วิศวกรโยธา เป็นต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 90.30 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ QA/QC จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 เจ้าหน้าที่ด้านธุรการ/จัดการส่งออกนำเข้า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 และ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.208 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 62)



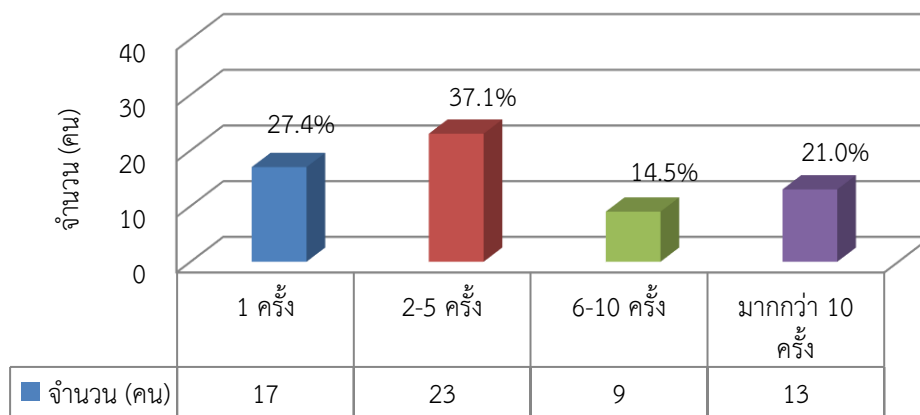
จากแผนภาพที่ 3.208 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และ หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.209 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 62)



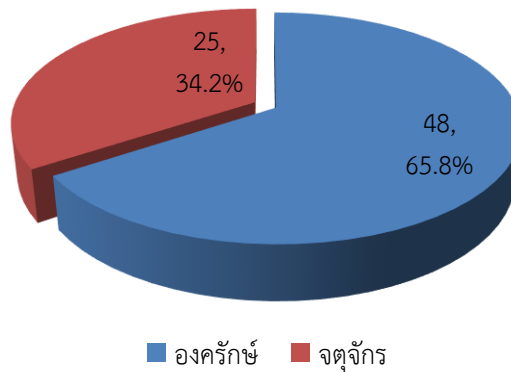
จากแผนภาพที่ 3.209 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาคือ หน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 สถาบันการศึกษา/วิจัยและธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และสถานพยาบาล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.210 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 62)



จากแผนภาพที่ 3.210 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมาคือ ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.211 สถานที่ที่เลือกใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
(N = 317, n = 62)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.211 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่องครักษ์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมาคือ ใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่จตุจักร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 34.20

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

แผนภาพที่ 3.212 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี



จากแผนภาพที่ 3.212 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.3068 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6932 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดเท่ากันทุกด้าน ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5218 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.4.7796 คะแนน และด้านประโยชน์ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7782 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.20

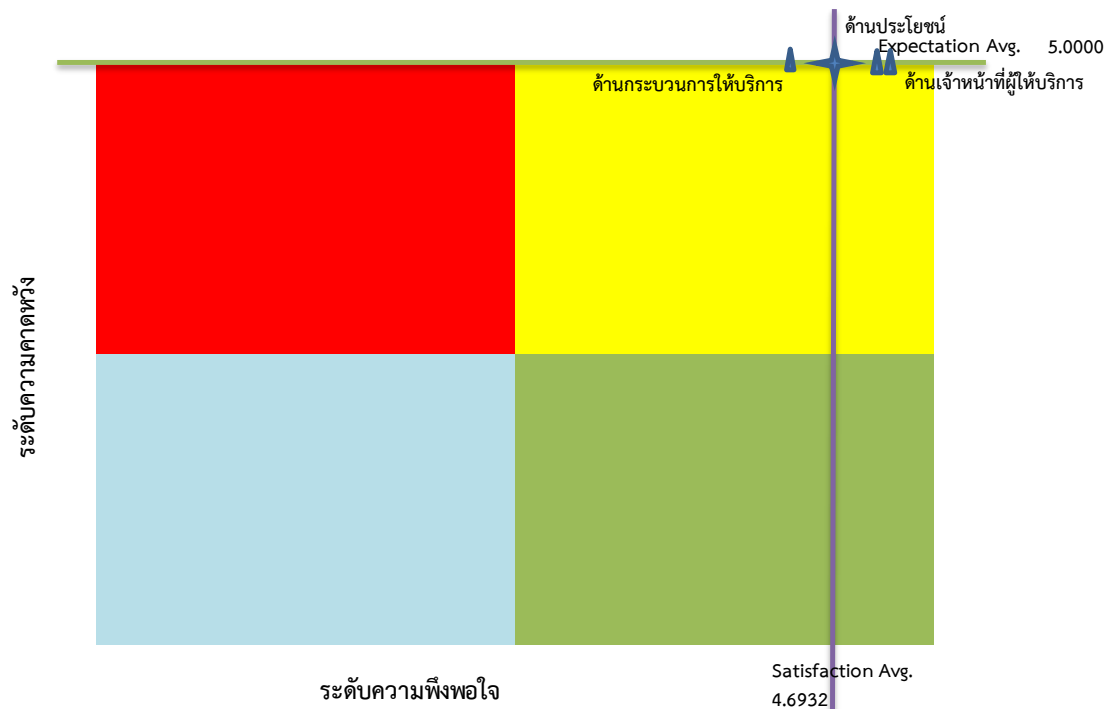
**ตารางที่ 3.20 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.5218	0.4782
1.1 การขอรับบริการ			
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	5.0000	4.6129	0.3871
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/ การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ กระดาษ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	5.0000	4.5161	0.4839
3) การขอรับบริการผ่านระบบ e-Service Platform ใช้งานได้ง่าย	5.0000	4.5000	0.5000
4) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	5.0000	4.4032	0.5968
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	5.0000	4.4032	0.5968
1.2 การส่งมอบบริการ			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่ง ผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	5.0000	4.5000	0.5000
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่ง ผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	5.0000	4.6129	0.3871
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.7796	0.2204
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	5.0000	4.7419	0.2581
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.7581	0.2419
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	5.0000	4.8387	0.1613
3. ด้านประโยชน์ของการมีศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	5.0000	4.7782	0.2218
3.1 ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน/การใช้เอกสาร	5.0000	4.7419	0.2581
3.2 ประหยัดเวลาในการดำเนินงาน	5.0000	4.7903	0.2097
3.3 ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน	5.0000	4.7903	0.2097
3.4 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายใน มีประสิทธิภาพมากขึ้น	5.0000	4.7903	0.2097
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.6932	0.3068

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แผนภาพที่ 3.213 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.213 จะเห็นว่าการให้บริการของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประโยชน์ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่บริการดี คอยให้ความช่วยเหลือและมีความเป็นกันเอง (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 62 ราย)
 - ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - มีมาตรฐานในการทำงาน เอาใจใส่รายละเอียดได้ดี (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - การบริการที่มีความเป็นมืออาชีพ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้มีวิทยากร เจ้าหน้าที่มาแนะนำให้ความรู้ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - อยากให้มีการบริการทั้งรับและส่งงาน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

- ผู้ให้สัมภาษณ์: ไทย จีซีไอ เรซิทอป จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการ ศูนย์ one stop service ทางโทรศัพท์โดยติดต่อประสานงานนำส่งเครื่องมือวัดรังสี จอควมและส่งเครื่องมือเพื่อดำเนินการสอบเทียบเครื่องมือวัดรังสี ซึ่งการติดต่อประสานงานในการขอใช้บริการสะดวก รวดเร็ว ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ให้บริการคอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน การรับนัดเครื่องมือตรงตามกำหนด และคุณภาพงานได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของบริษัท ซึ่งทางบริษัทมีความประทับใจในคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก สิ่งสำคัญคือ การดูแลให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการรักษาเครื่องมือให้มีอายุการใช้งานได้ยาวนานขึ้น เป็นการสร้างความประทับใจและเกิดการใช้บริการซ้ำในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

- ผู้ให้สัมภาษณ์: ไทยเพรชชีเดนส์ฟูดส์ จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์ one stop service โดยการส่งเครื่องมือวัดรังสีเพื่อตรวจสอบและซ่อมแซมเครื่องมือที่ผ่านการใช้งาน เพื่อให้ยังคงประสิทธิภาพ โดยประสานงานทางโทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับการบริการที่ดี เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างละเอียดชัดเจน โดยอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย ขั้นตอนการขอรับบริการเป็นระบบที่ชัดเจนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน งานเอกสารต่าง ๆ ก็ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ถือเป็นการให้บริการที่น่าเชื่อถือ และมีความเป็นมาตรฐานสูง ทั้งนี้บริษัทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. เป็นอย่างมาก และเมื่อเครื่องมือวัดรังสีมีปัญหา ก็จะใช้บริการของ สทท. ต่อไป เพราะมั่นใจในคุณภาพ และการบริการอย่าง service mind

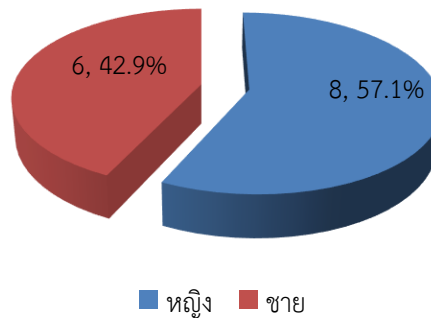
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ดีและเป็นมืออาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในอนาคต รวมทั้งการอัปเดตข่าวสารการบริการใหม่ ๆ ในเว็บไซต์ของ สทท. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

3.6.2 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

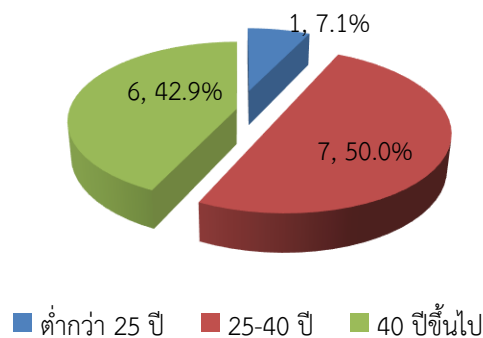
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานวัดงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

แผนภาพที่ 3.214 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 14)



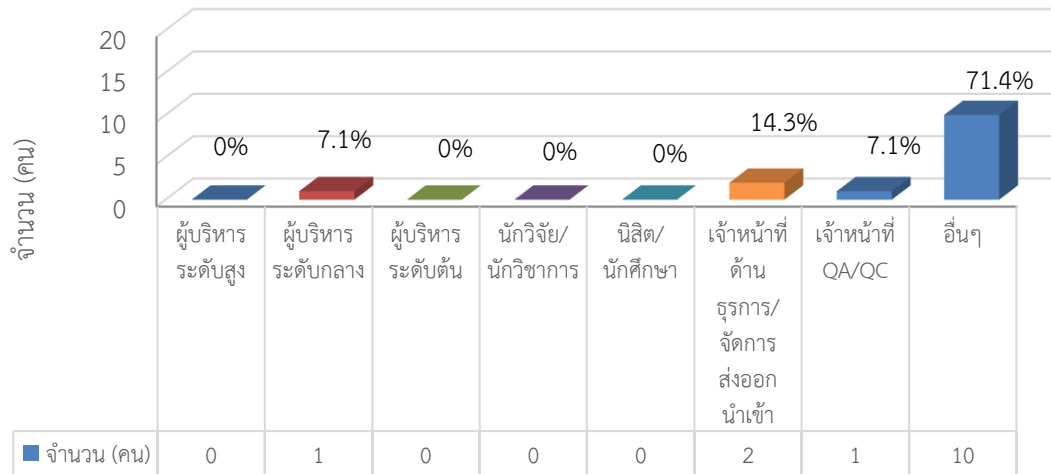
จากแผนภาพที่ 3.214 จะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.215 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 14)



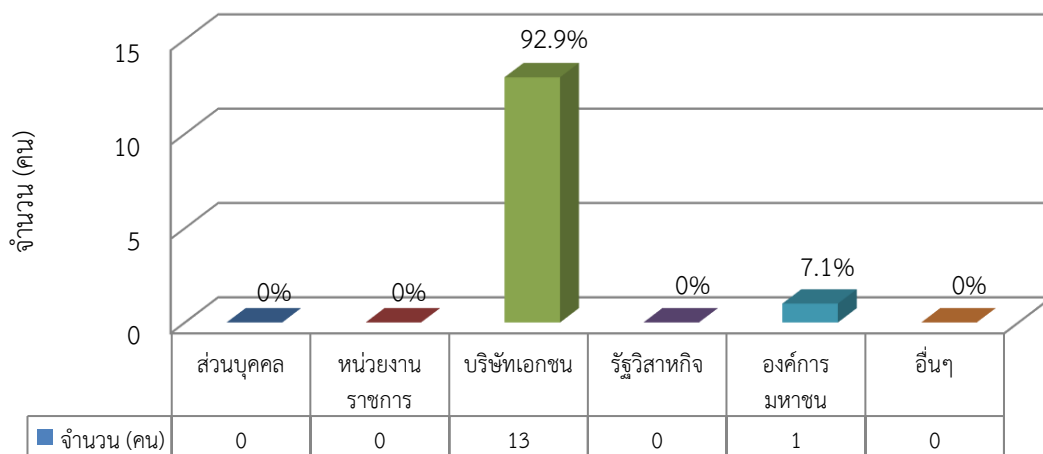
จากแผนภาพที่ 3.215 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.216 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 14)



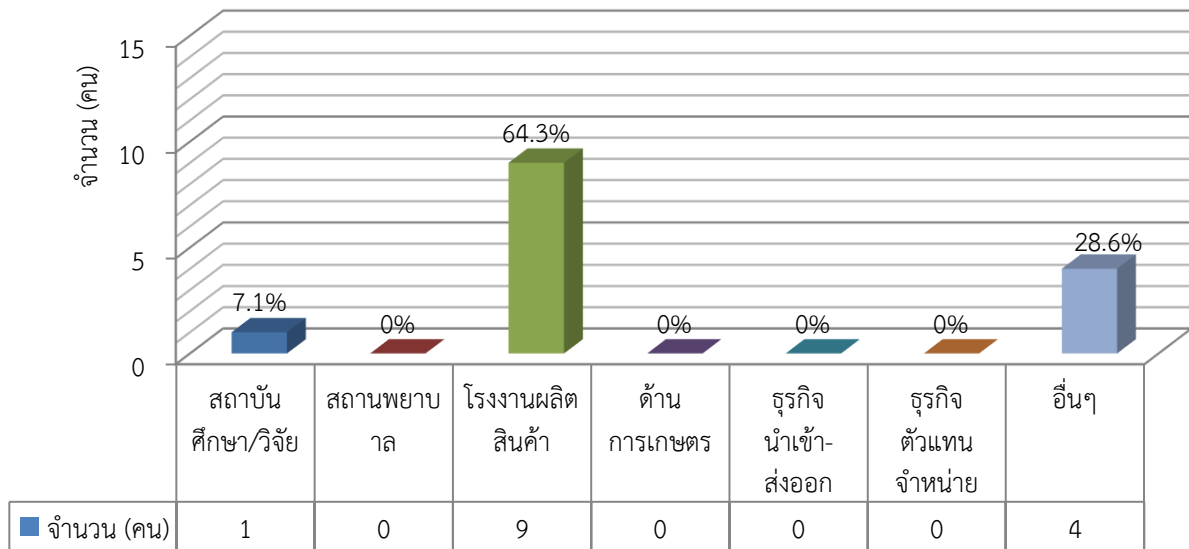
จากแผนภาพที่ 3.216 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ เช่น ซุปเปอร์ไวเซอร์ หัวหน้างานห้องปฏิบัติการ วิศวกรโยธา เป็นต้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ด้านธุรการ/จัดการส่งออกรับเข้า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 เจ้าหน้าที่ QA/QC และ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.217 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 14)



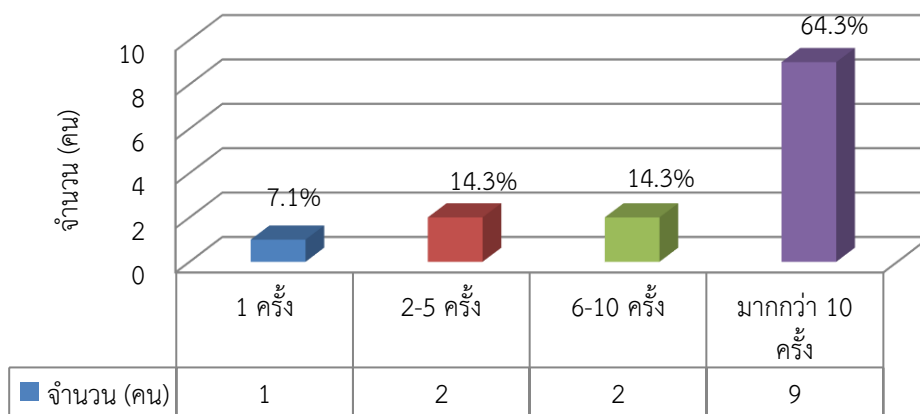
จากแผนภาพที่ 3.217 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 92.90 รองลงมาคือ องค์กรมหาชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

แผนภาพที่ 3.218 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 14)



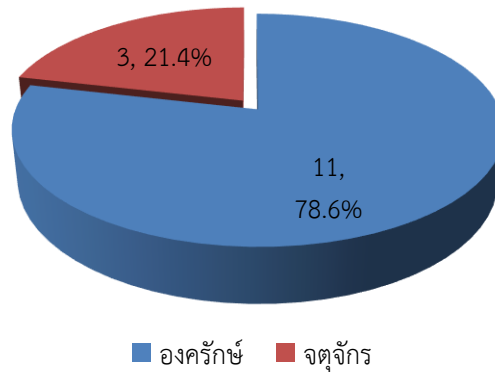
จากแผนภาพที่ 3.218 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาคือหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 และสถาบันการศึกษา/วิจัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.219 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 317, n = 14)



จากแผนภาพที่ 3.219 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาคือใช้บริการ 2-5 ครั้ง และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.220 สถานที่ที่เลือกใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
(N = 317, n = 14)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.220 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่องค์กรฯ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมาคือ ใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่จตุจักร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40

- ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

แผนภาพที่ 3.221 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)



แผนภาพที่ 3.221 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) มากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.2504 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7496 คะแนน

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

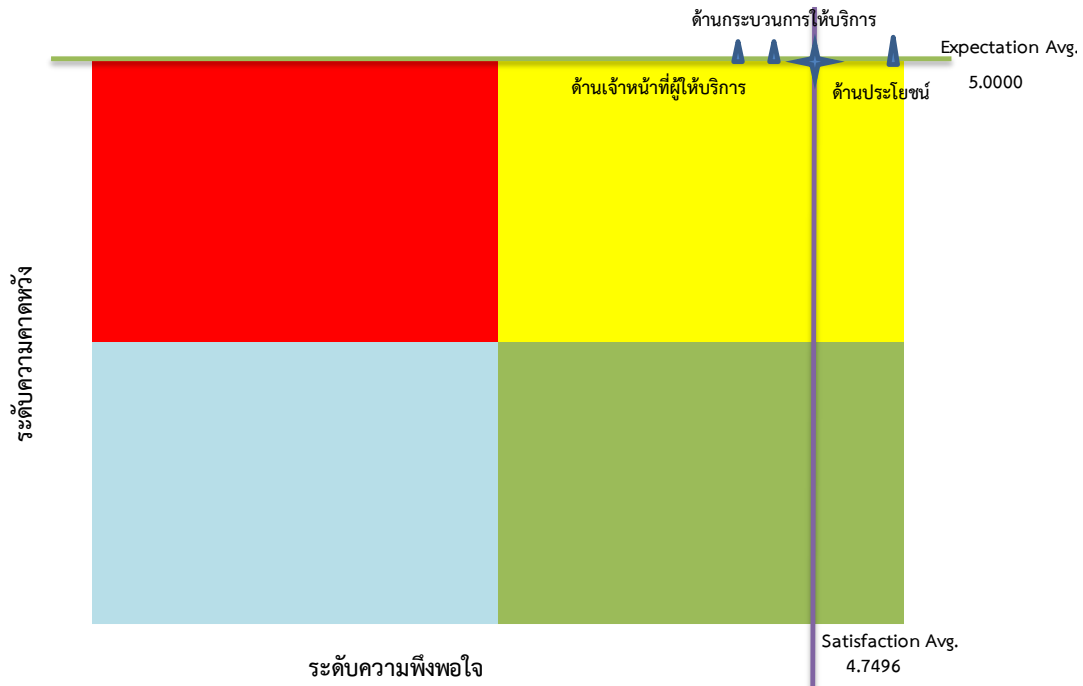
URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6714 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5952 คะแนน และด้านประโยชน์ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9822 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.21

**ตารางที่ 3.21 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.6714	0.3286
1.1 การขอรับบริการ			
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	5.0000	4.6429	0.3571
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/ การส่งชื่อผลิตภัณฑ์ กระดาษ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	5.0000	4.4286	0.5714
3) การขอรับบริการผ่านระบบ e-Service Platform ใช้งานได้ง่าย	5.0000	4.5714	0.4286
4) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	5.0000	4.5714	0.4286
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	5.0000	4.5714	0.4286
1.2 การส่งมอบบริการ			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่ง ผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	5.0000	4.6429	0.3571
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่ง ผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	5.0000	4.9286	0.0714
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.5952	0.4048
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	5.0000	4.5714	0.4286
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.5714	0.4286
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	5.0000	4.6429	0.3571
3. ด้านประโยชน์ของการมีศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	5.0000	4.9822	0.0179
3.1 ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน/การใช้เอกสาร	5.0000	5.0000	0.0000
3.2 ประหยัดเวลาในการดำเนินงาน	5.0000	5.0000	0.0000
3.3 ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน	5.0000	4.9286	0.0714
3.4 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	5.0000	5.0000	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.7496	0.2504

แผนภาพที่ 3.222 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



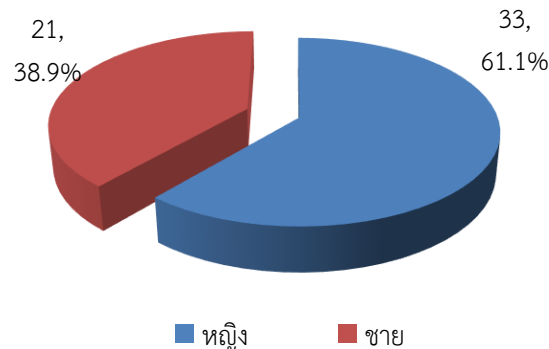
จากแผนภาพที่ 3.222 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านประโยชน์ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

- **ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)**
 - 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
- **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**
 - 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 14 ราย)
 - เจ้าหน้าที่คอยอธิบาย และช่วยตอบคำถามได้ดี ตอบกลับเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 14 ราย)
 - บริการดี มีมาตรฐาน เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 14 ราย)
 - 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - เพิ่มบริการงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) เข้าระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 14 ราย)
 - ลดระยะเวลาในดำเนินงานต่าง ๆ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 14 ราย)
 - 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.7 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของฝ่ายบริการวิชาการ

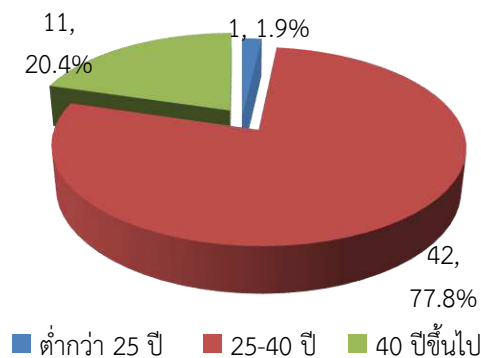
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของฝ่ายบริการวิชาการ

แผนภาพที่ 3.223 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



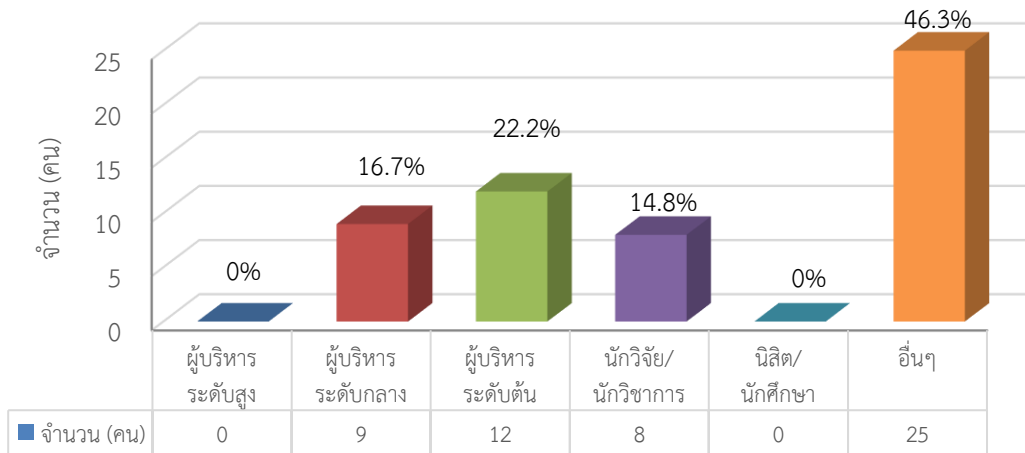
จากแผนภาพที่ 3.223 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.224 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



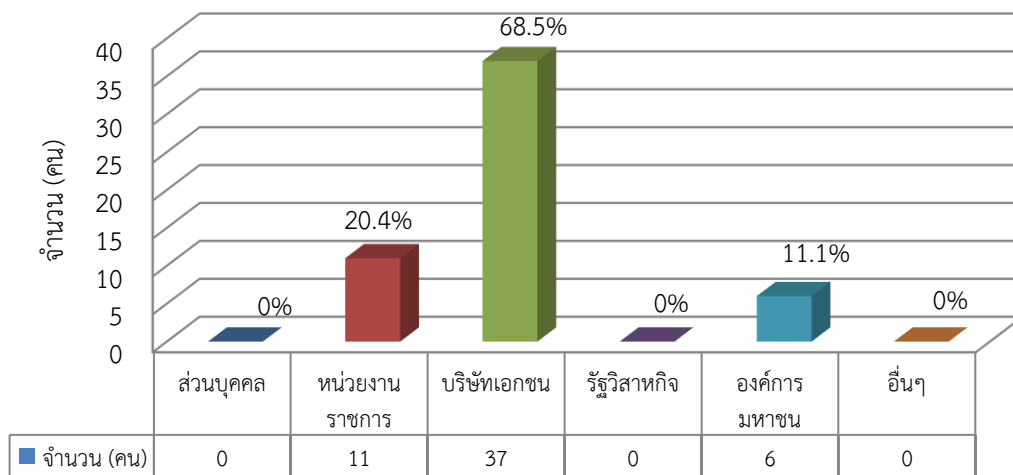
จากแผนภาพที่ 3.224 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 25-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาคืออายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.225 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



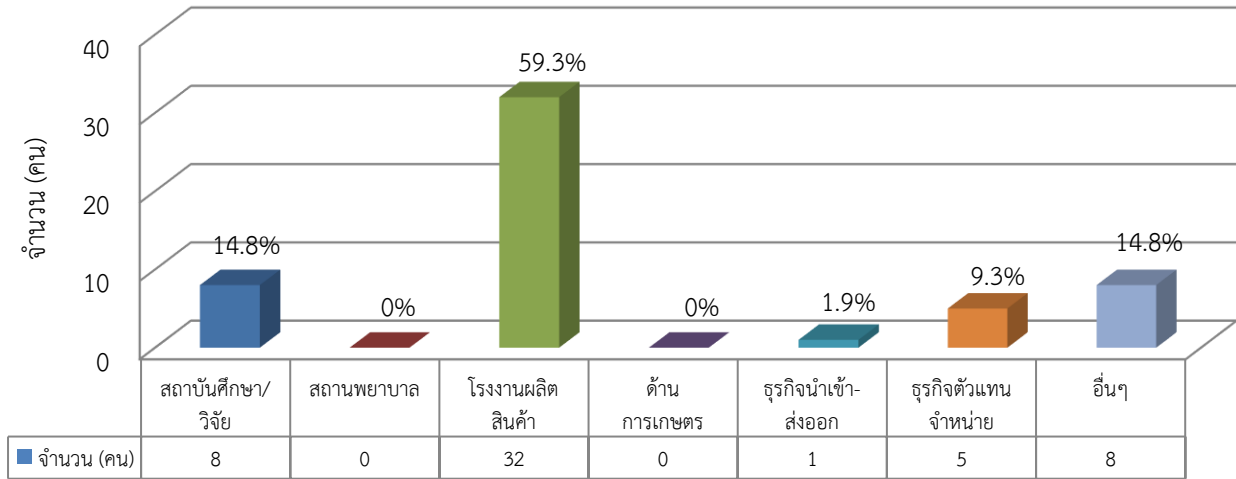
จากแผนภาพที่ 3.225 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.226 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



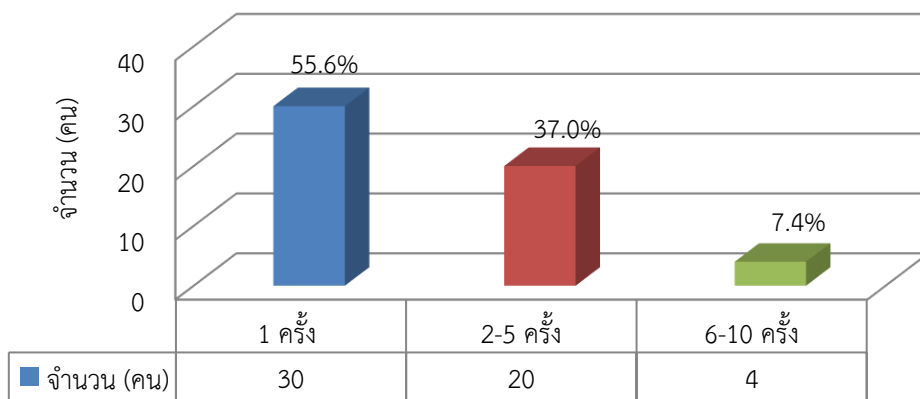
จากแผนภาพที่ 3.226 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และ องค์กรมหาชน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.227 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



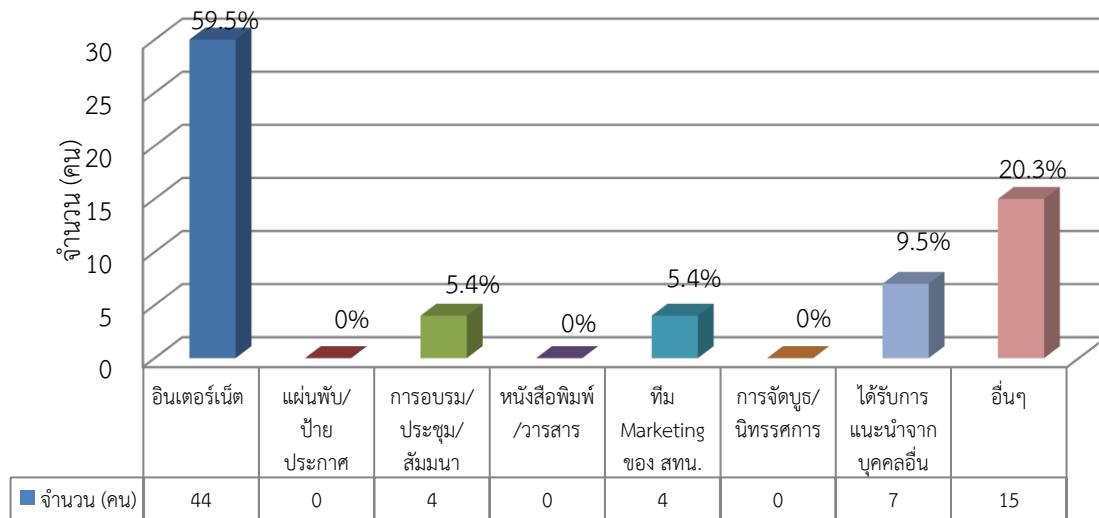
จากแผนภาพที่ 3.227 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมาคือสถาบันการศึกษา/วิจัย และหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ (เช่น บริหารจัดการทรัพยากรน้ำและสิ่งแวดล้อม ผลิตจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น) จำนวน 8 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 17.60 และธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.228 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



จากแผนภาพที่ 3.228 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าร่วม 1 ครั้ง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาคือเข้าร่วม 2-5 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 เข้าร่วม 6-10 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ

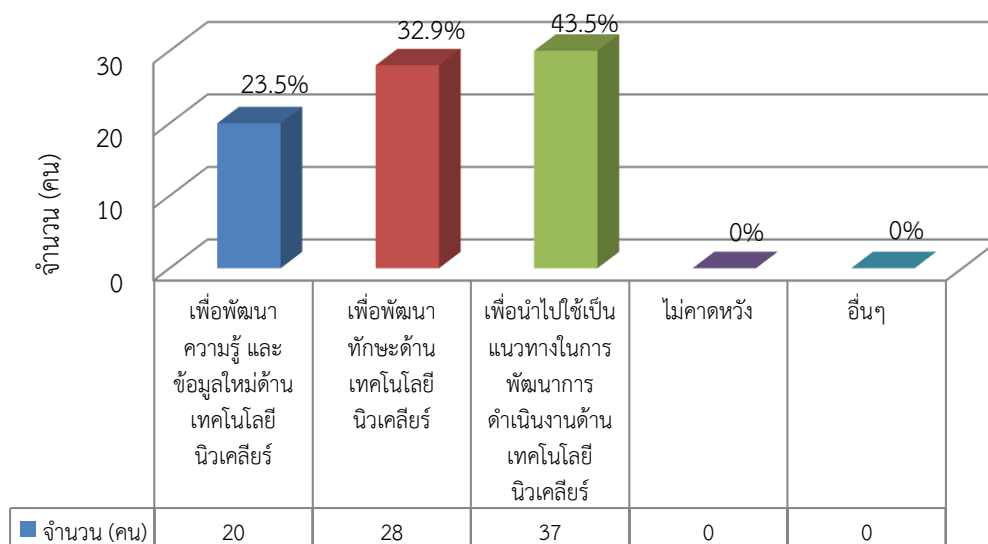
แผนภาพที่ 3.229 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 74)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.229 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือรับทราบข้อมูลผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ สทท. Line เป็นต้น จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 การอบรม/ประชุม/สัมมนา และ ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.230 ความคาดหวังจากการเข้าร่วมอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 85)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.230 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดหวังเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 และเพื่อพัฒนาความรู้ และข้อมูลใหม่ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ

แผนภาพที่ 3.231 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ



จากแผนภาพที่ 3.231 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายบริการวิชาการน้อยกว่าระดับความคาดหวังเท่ากับ 0.3154 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.6846 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 5.0000 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และ ทั้งนี้ จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.4926 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5494 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8593 ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 และด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8370 ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.22

**ตารางที่ 3.22 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ฝ่ายบริการวิชาการ**

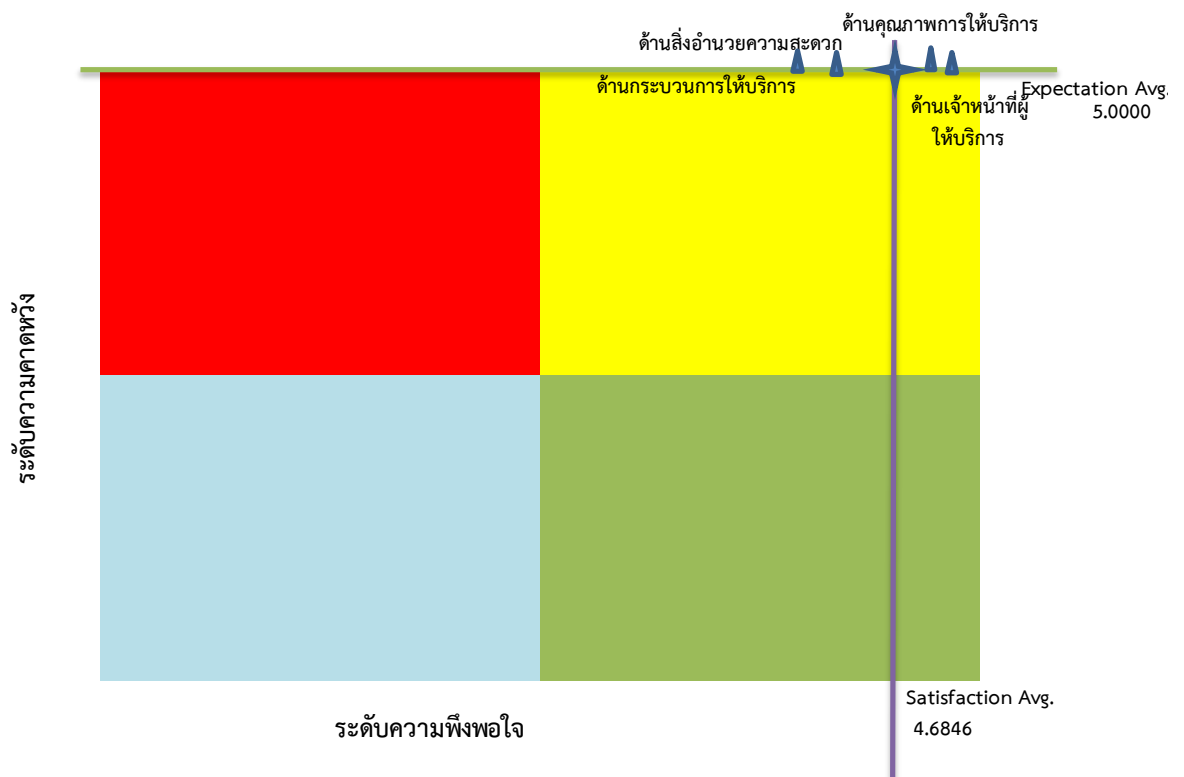
ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.4926	0.5074
1.1 สทท. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบ ล่วงหน้าอย่างเหมาะสม	5.0000	4.4630	0.5370
1.2 เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดประชุม ระยะเวลาการจัด หัวข้อ การอบรม/กิจกรรม เป็นต้น	5.0000	4.4630	0.5370
1.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม	5.0000	4.4630	0.5370
1.4 ระบบการสมัครและยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรม มีความสะดวก ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	5.0000	4.5370	0.4630
1.5 การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมอบรม สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและสะดวก	5.0000	4.5370	0.4630
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.0000	4.5494	0.4506
2.1 สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม	5.0000	4.4630	0.5370
2.2 สถานที่การจัดอบรมสามารถเดินทางได้สะดวก	5.0000	4.4630	0.5370
2.3 เอกสาร/คู่มือประกอบการจัดอบรมมีความ เหมาะสม	5.0000	4.6481	0.3519
2.4 อุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการฝึกปฏิบัติมีความ เหมาะสม และเพียงพอ	5.0000	4.6481	0.3519
2.5 ช่วงเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม	5.0000	4.5370	0.4630
2.6 ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม เพียงพอ	5.0000	4.5370	0.4630
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.8593	0.1407
3.1 วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่ บรรยายและถ่ายทอดความรู้	5.0000	4.8519	0.1481
3.2 วิทยากรมีทักษะในการสื่อสาร สามารถถ่ายทอด สาระสำคัญของเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย	5.0000	4.8519	0.1481
3.3 วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และ สามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	5.0000	4.8704	0.1296
3.4 มีการจัดเจ้าหน้าที่/บุคลากรอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	5.0000	4.8519	0.1481
3.5 เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้บริการ และอำนวยความสะดวก	5.0000	4.8704	0.1296
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	4.8370	0.1630
4.1 หลักสูตรอบรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โครงการ	5.0000	5.0000	0.0000
4.2 เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อหลักสูตร	5.0000	5.0000	0.0000

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
4.3 ท่านได้รับความรู้และประโยชน์จากการเข้าร่วมอบรมตามความคาดหวัง	5.0000	4.7222	0.2778
4.4 กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดได้	5.0000	4.7407	0.2593
4.5 การเข้าร่วมโครงการอบรมในครั้งนี้มีความคุ้มค่าประโยชน์ที่ได้รับคุ้มกับค่าใช้จ่ายและระยะเวลา	5.0000	4.7222	0.2778
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.6846	0.3154

แผนภาพที่ 3.232 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.232 จะเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ **ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการฝ่ายบริการวิชาการ**

- 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - วิทยากรมีความรู้ความสามารถมาก (มีผู้ให้ความเห็น 10 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - เนื้อหาการฝึกอบรมมีความครอบคลุมหลากหลาย และเป็นประโยชน์ (มีผู้ให้ความเห็น 7 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - เนื้อหาการอบรมเข้าใจง่าย กระชับ (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - หลักสูตรการฝึกอบรมก่อให้เกิดประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - เจ้าหน้าที่ติดต่อง่าย มีช่องทางติดต่อประสานงานที่หลากหลาย (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - การบริการมีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - เพื่อคอร์สการฝึกอบรมด้านอื่น ๆ เช่น สารกัมมันตภาพรังสี (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - ควรจัดอบรมอย่างต่ำปีละ 2 ครั้ง (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - อยากให้ต่อยอดการอบรมในขั้นสูงมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
 - ควรกระชับเนื้อหาในการอบรม (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - อัปเดตข่าวสารคอร์สอบรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องให้ลูกค้าผ่านทางอีเมล และ Line (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)

■ **ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)**

- ผู้ให้สัมภาษณ์: สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าร่วมงานฝึกอบรมหลักสูตรการป้องกันรังสี โดยวิทยากรที่ดำเนินการสอนมีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถ และยกตัวอย่างประกอบให้เห็นชัดเจน ซึ่งผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาต่อยอดการทำงานให้มีความปลอดภัยมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการทำงานด้านรังสีสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับรังสีโดยตรง ประทับใจการฝึกอบรมภาคปฏิบัติที่ห้องปฏิบัติการ เนื่องจากช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี เข้าใจง่ายขึ้นส่งผลให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเทคนิคและประสบการณ์ในภาคปฏิบัติมาดำเนินการวางแผนปฏิบัติการป้องกันการเกิดเหตุฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นได้ รวมทั้งมีความเชื่อมั่นในวิทยากร เนื่องจากเป็นผู้ให้คำปรึกษาและตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนและเข้าใจง่ายทั้งเรื่องการวัดค่ารังสี การกำบังรังสี ความปลอดภัยในการทำงานในพื้นที่ที่มีกัมมันตภาพรังสี

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐๐FNMP๑๐๖๓๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

รวมถึงการวางแผนป้องกันและการชำระล้างรังสีที่เป็นอันตรายอีกด้วย จะเห็นได้ว่าเป็นการอบรมที่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน และในอนาคตต้องเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ที่ทาง สทท. จัดขึ้นอีกแน่นอน เพราะเป็นการจัดอบรมที่ให้ประโยชน์และมีความคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. เป็นหน่วยงานที่ประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์โดยเฉพาะ รวมทั้งมีประสบการณ์ตรง สามารถให้ความรู้คำแนะนำที่จำเป็นในการทำงานร่วมกับรังสีหรือกัมมันตภาพรังสีได้อย่างถูกต้องปลอดภัยและเชื่อถือได้ ดังนั้นอยากให้ สทท. รักษาคุณภาพและมาตรฐานในการบริการที่ดีต่อไป รวมทั้งเพิ่มหลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจและมีหัวข้อที่หลากหลายมากขึ้น

- ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท แอ็พพลาย ดีพี จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรการป้องกันรังสีและการทำ ISO 14000 โดยฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในเรื่องการทำงานกับรังสีอย่างไรให้มีความปลอดภัยสูงสุด เช่น การวัด การประเมินรังสี การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น โดยมีวิทยากรคอยให้คำแนะนำปรึกษาดูแลใกล้ชิดตลอดระยะเวลาที่ฝึกอบรมอย่างเป็นกันเอง วิทยากรมีคุณวุฒิรวมทั้งประสบการณ์สูง สามารถยกตัวอย่างสอดคล้องจากประสบการณ์จริงของวิทยากร ทำให้การฝึกอบรมเกิดความสนุก ไม่น่าเบื่อ และเจ้าหน้าที่ของ สทท. ที่มาช่วยฝึกอบรมก็เป็นบุคลากรที่มีความสามารถ คอยตอบข้อสงสัยได้ทางบริษัทที่มีความประทับใจในการอบรมครั้งนี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ช่วยสนับสนุนให้องค์กรที่เข้าฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถในการขอ ISO 14000 ได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งการจัดอบรมในหลักสูตรการป้องกันรังสีอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งหลักสูตรใหม่ ๆ อื่น ๆ ที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและมีความปลอดภัยในการใช้งาน

- สัมภาษณ์: บริษัทไทยเอ็นเนอร์จี สโตร์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เข้าอบรมหลักสูตรการป้องกันรังสีเพื่อป้องกันอันตรายจากการทำงานกับรังสีและเครื่องมือต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรังสีให้เกิดประสิทธิภาพและปลอดภัยสูงสุด โดยมีทั้งการฝึกปฏิบัติจริงและให้ความรู้ในภาคทฤษฎีของหลักสูตร โดยมีวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญมาคอยเป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนจบหลักสูตร ทั้งนี้ในการฝึกทดลองปฏิบัติจริงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เข้าอบรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินก็จะสามารถนำหลักสูตรที่ได้เรียนรู้มาปรับใช้งานได้จริง จึงถูกต้องและปลอดภัย ซึ่งกระบวนการฝึกอบรมเริ่มตั้งแต่การอบรมขั้นเบื้องต้นไปถึงจนถึงขั้นสูง การสาธิต การปฏิบัติ ช่วยทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดประโยชน์สูงสุด เกิดความมั่นใจ อย่างไรก็ตามคาดว่าจะกลับมาใช้บริการ สทท. อีกครั้ง

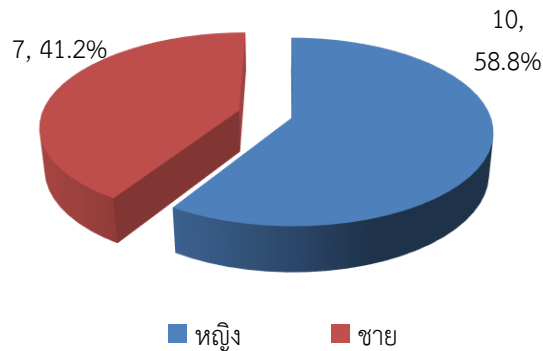
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรจัดหลักสูตรอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับอันตรายจากการใช้รังสี เพื่อเพิ่มทักษะให้ผู้อบรมอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจัดอบรมทุกปี ปีละ 1-2 ครั้งเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม

3.8 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

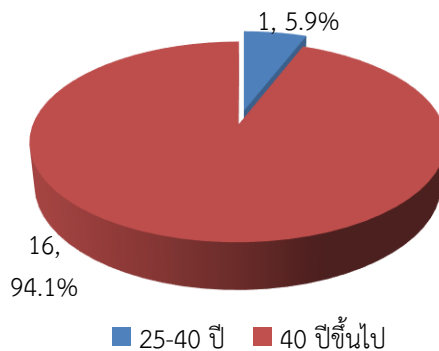
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของฝ่ายถ่ายทอดเทคโนโลยี

แผนภาพที่ 3.233 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



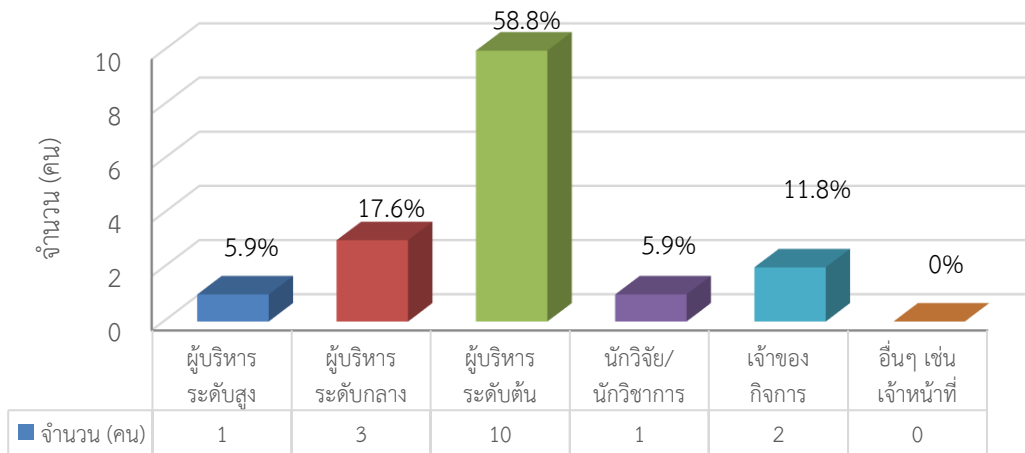
จากแผนภาพที่ 3.233 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.234 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



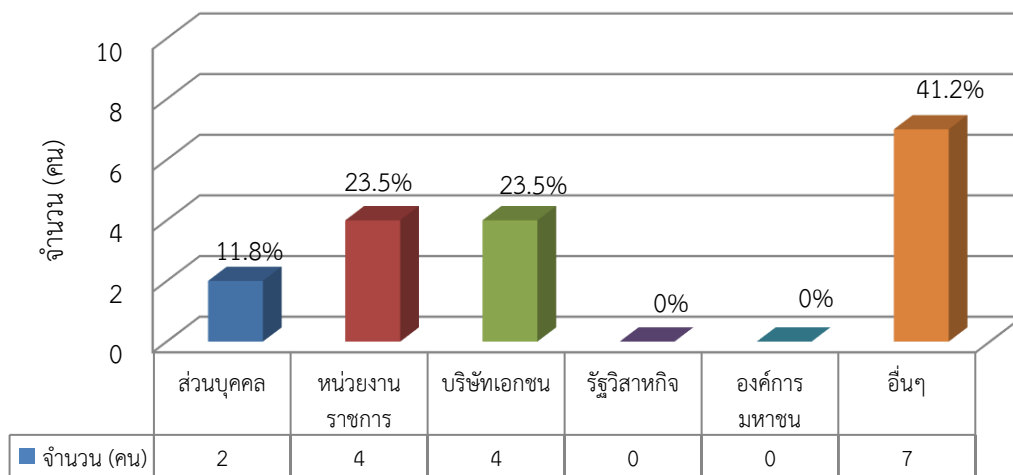
จากแผนภาพที่ 3.234 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.235 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



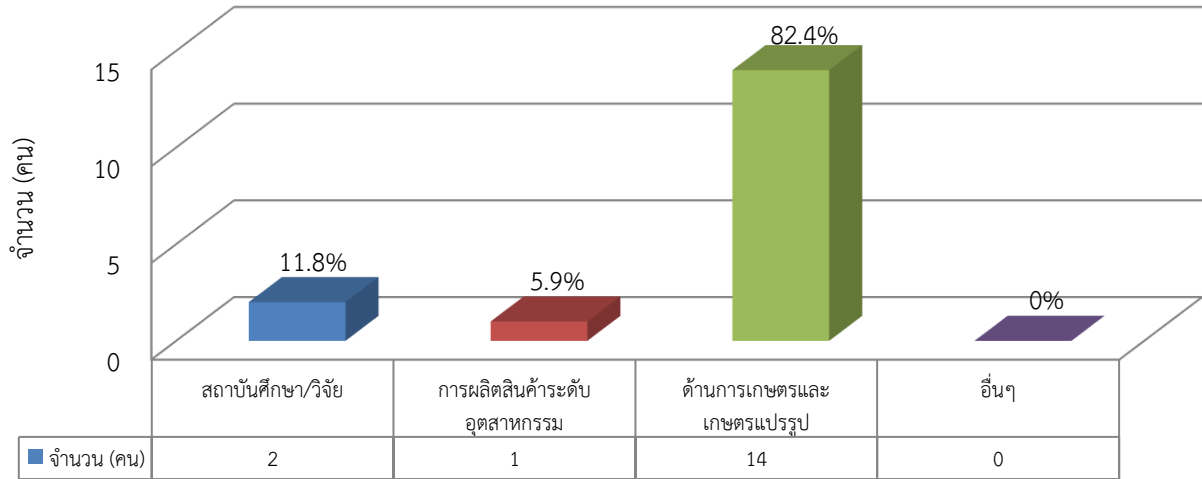
จากแผนภาพที่ 3.235 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 เจ้าของกิจการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ผู้บริหารระดับสูง และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.236 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



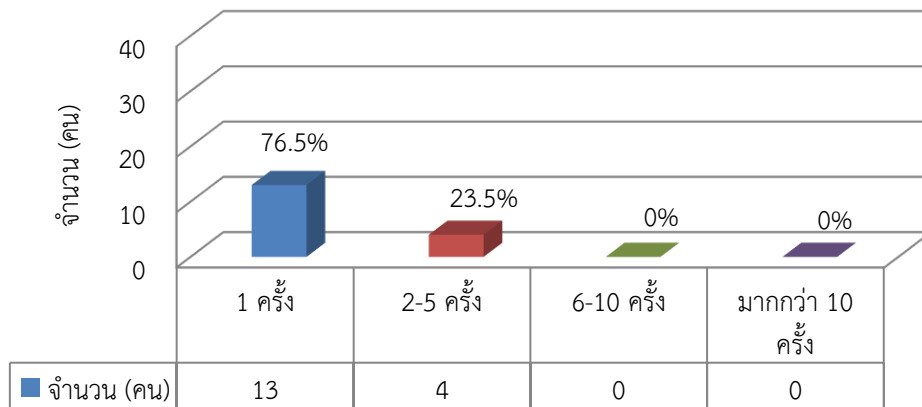
จากแผนภาพที่ 3.236 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ เช่น วิสาหกิจชุมชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคือหน่วยงานราชการ และบริษัทเอกชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และส่วนบุคคล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.237 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



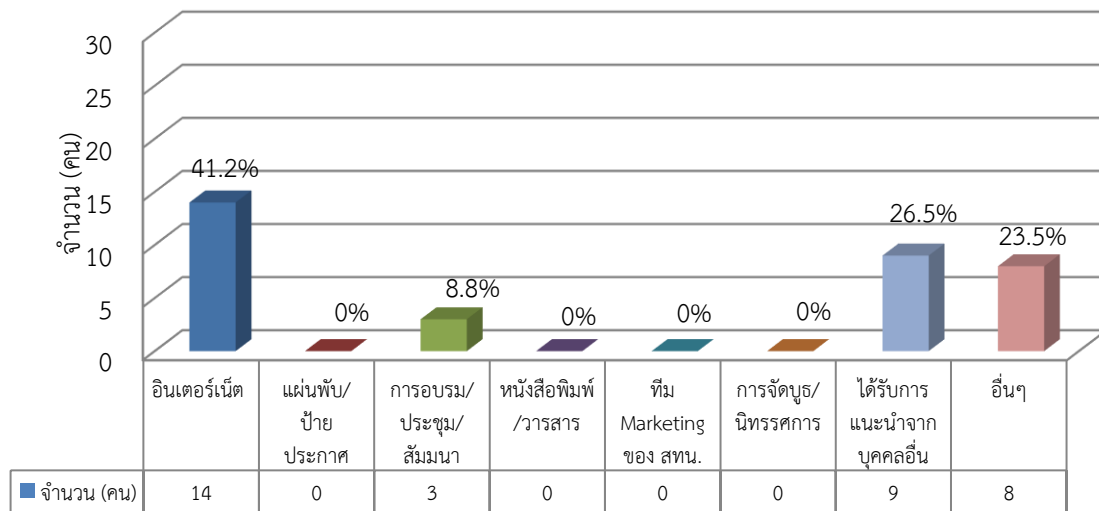
จากแผนภาพที่ 3.237 จะพบว่าลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นด้านการเกษตรและเกษตรแปรรูป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ สถานศึกษา/วิจัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และการผลิตสินค้าระดับอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.238 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



จากแผนภาพที่ 3.238 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าร่วม 1 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมาคือเข้าร่วม 2-5 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

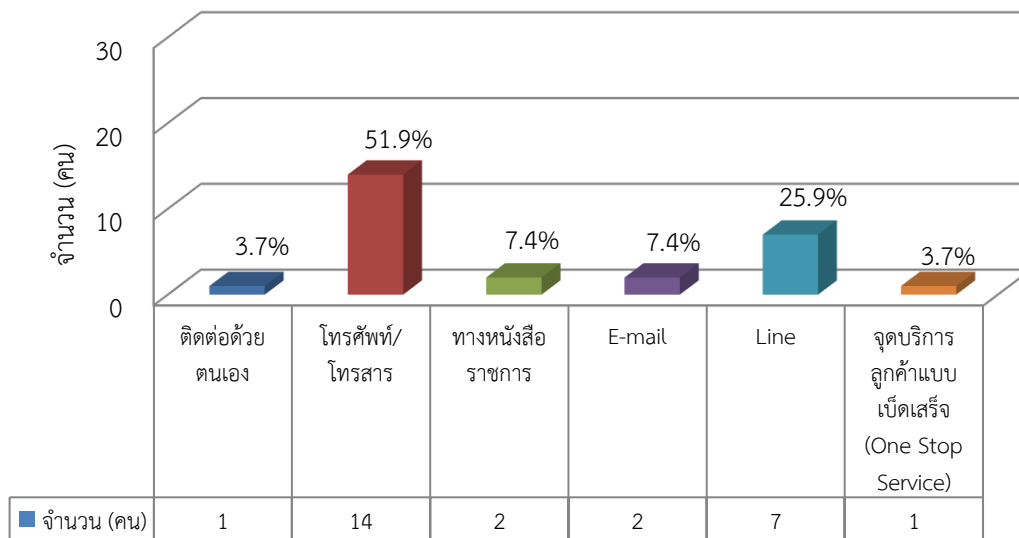
แผนภาพที่ 3.239 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 34)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.239 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และช่องทางอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.240 การติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 27)



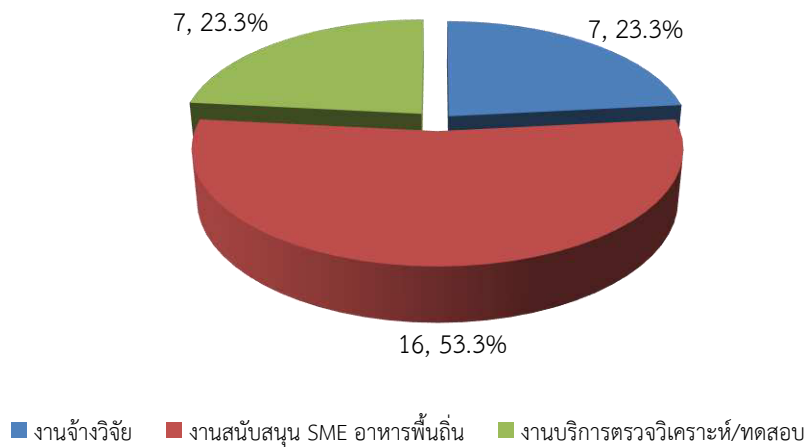
*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.240 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการผ่านโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาคือ ติดต่อผ่านทาง Line จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 ติดต่อผ่านทางหนังสือราชการ และทาง E-mail จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ และติดต่อด้วยจุดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๓๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แผนภาพที่ 3.241 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 30)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.241 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมาคือ งานจ้างวิจัย และงานตรวจวิเคราะห์/ทดสอบ จำนวน 7 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

แผนภาพที่ 3.242 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี



จากแผนภาพที่ 3.242 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีน้อยกว่าระดับความคาดหวัง เท่ากับ 0.2071 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ที่ 4.7929 คะแนน และระดับความคาดหวังภาพรวม อยู่ที่ 5.0000 คะแนน

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และ ทั้งนี้ จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.8064 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.8235 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.6667 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.8750 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.23

**ตารางที่ 3.23 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี**

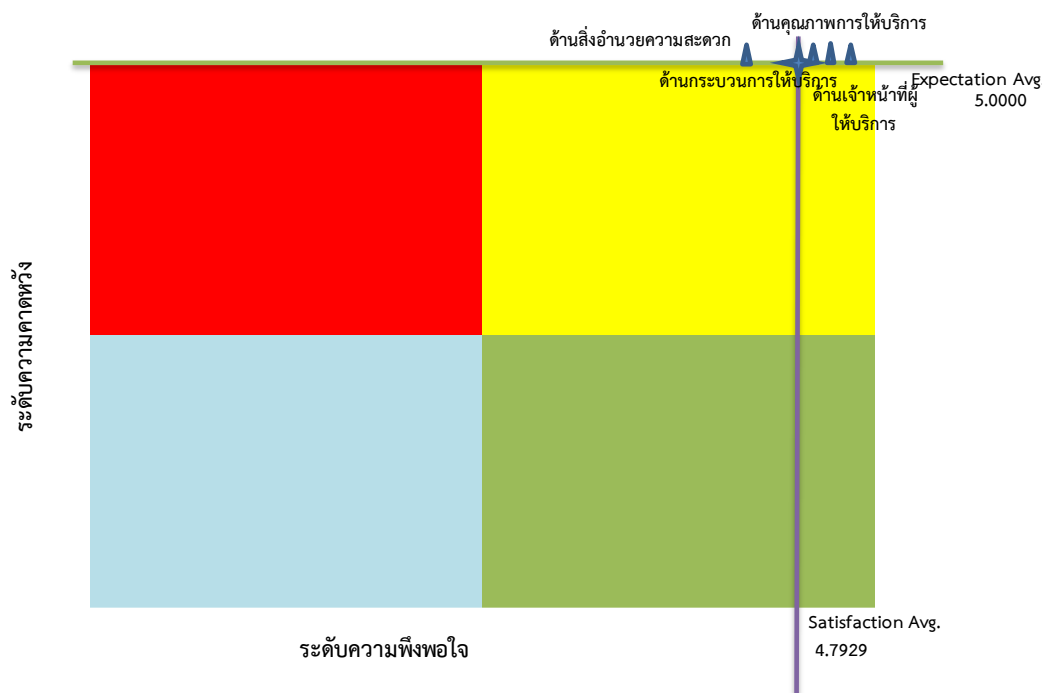
ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.8064	0.1936
1.1 ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย	5.0000	4.8824	0.1176
1.2 การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้าสะดวก รวดเร็ว	5.0000	4.8824	0.1176
1.3 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	5.0000	4.8824	0.1176
1.4 ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	5.0000	4.6667	0.3333
1.5 ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	5.0000	4.6667	0.3333
1.6 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	5.0000	4.8235	0.1765
1.7 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	5.0000	4.8235	0.1765
1.8 กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน	5.0000	4.8235	0.1765
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.8235	0.1765
2.1 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	5.0000	4.8235	0.1765
2.2 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	5.0000	4.8235	0.1765
2.3 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	5.0000	4.8235	0.1765
2.4 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	5.0000	4.8235	0.1765

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐๙NMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.0000	4.6667	0.3333
3.1 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	5.0000	4.6667	0.3333
3.2 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	5.0000	4.6667	0.3333
3.3 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	5.0000	4.6667	0.3333
3.4 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	5.0000	4.6667	0.3333
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	4.8750	0.1250
4.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	5.0000	4.8750	0.1250
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.7929	0.2071

แผนภาพที่ 3.243 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.243 จะเห็นว่า การให้บริการบริการศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ **ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี**

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- การให้บริการยังมีขั้นตอนเยอะ บางครั้งทำให้ล่าช้า (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
- อยากให้เจ้าหน้าที่ประสานงานอย่างต่อเนื่องและแจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)

■ **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลายด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง อธิบายรายละเอียดชัดเจน อธิบายดี (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- อยากให้ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีการวิจัยเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
- เพิ่มการฝึกอบรมให้ความรู้ผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรมีหลักสูตรอื่น ๆ เพิ่มเติมในหลากหลายสาขามากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
- ควรอัปเดตข้อมูลข่าวสารผ่านหน้าเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

■ ผู้ให้สัมภาษณ์: กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการงานวิจัยศึกษา น้ำบาดาลในพื้นที่และการวิจัยเรื่องไอโซโทป โดยสามารถนำความรู้ที่ได้ซึ่งเป็นงานด้านเทคนิคมาใช้ในการสนับสนุนการทำงานในองค์กร เพื่อพัฒนาความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น โดยมีนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถคอยให้ความรู้ในงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่องานที่องค์กรต้องดูแลและรับผิดชอบ แม้ในงานที่ทำเป็นศัพท์ทางเทคนิคและเข้าใจยากสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้หรือองค์ความรู้ แต่ทางเจ้าหน้าที่ของ สทท. ก็สามารถอธิบายให้เข้าใจได้โดยง่าย และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและเป็นกันเอง จะเห็นได้ว่าการให้บริการของ สทท. สร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือทั้งในด้านการให้บริการและคุณภาพงาน ทำให้หน่วยงานกรมทรัพยากรน้ำบาดาลได้นำข้อมูลที่ได้รับจาก สทท. ไปต่อยอดเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป และจัดทำโครงการอย่างสม่ำเสมอ เพราะ สทท. เป็นองค์กรชั้นนำในด้านการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ รวมทั้งอยากให้มีการจัดอบรมสัมมนาในหน่วยงานเพื่อสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

■ ผู้ให้สัมภาษณ์: คุณพรพิมล รักษาผล

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการงานวิจัยศึกษาได้เข้าร่วมงานวิจัยผ่านทาง zoom ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าร่วมงานวิจัย เพิ่มความทันสมัยในการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ โดยองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยมาจากหลายภาคส่วนและหลากหลายจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เพื่อมาแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการทำงานด้าน SME และการทำ KM ซึ่งสามารถนำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ต่อยอดในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในเชิงปฏิบัติและเชิงทฤษฎี โดยมีวิทยากรและนักวิชาการคอยให้คำปรึกษาและตอบคำถามให้เข้าใจง่ายในทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน และในงานวิจัยที่มีหลายผู้ประกอบการเข้าร่วมทำให้ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างยั่งยืนและมีคุณภาพและหลังจากเสร็จจากการร่วมโครงการก็ยังสามารถติดต่อสอบถามปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานจริง ๆ ได้ ทำให้เกิดความประทับใจในการบริการมาก

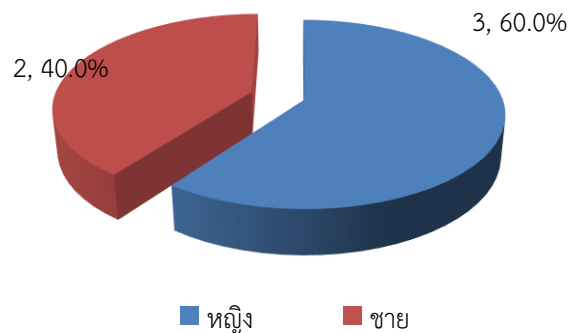
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษามาตรฐานในการบริการต่อไปในอนาคต เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีความได้เปรียบในองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ซึ่งเป็นการตอบโจทย์ของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

3.9 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยี นิวเคลียร์ชั้นสูง

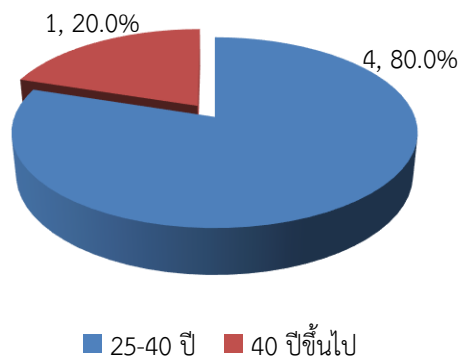
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของฝ่ายนิวเคลียร์ฟิวชันและพลาสมา

แผนภาพที่ 3.244 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



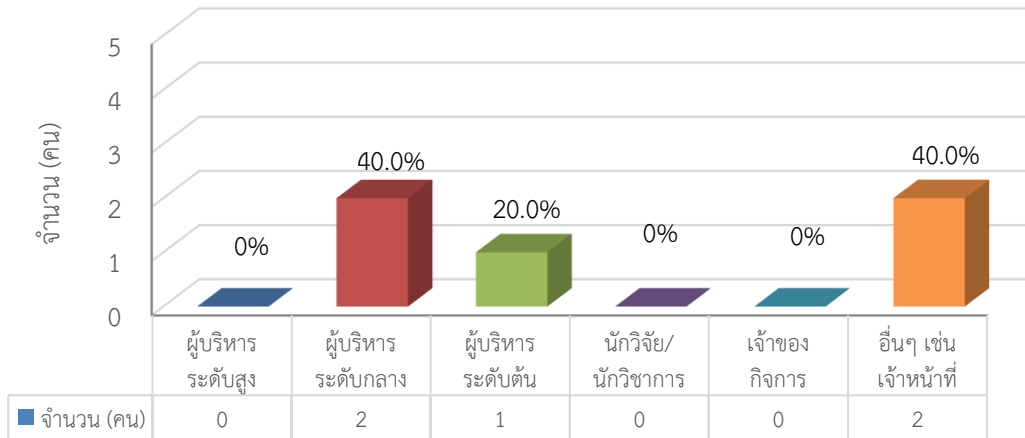
จากแผนภาพที่ 3.244 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.245 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



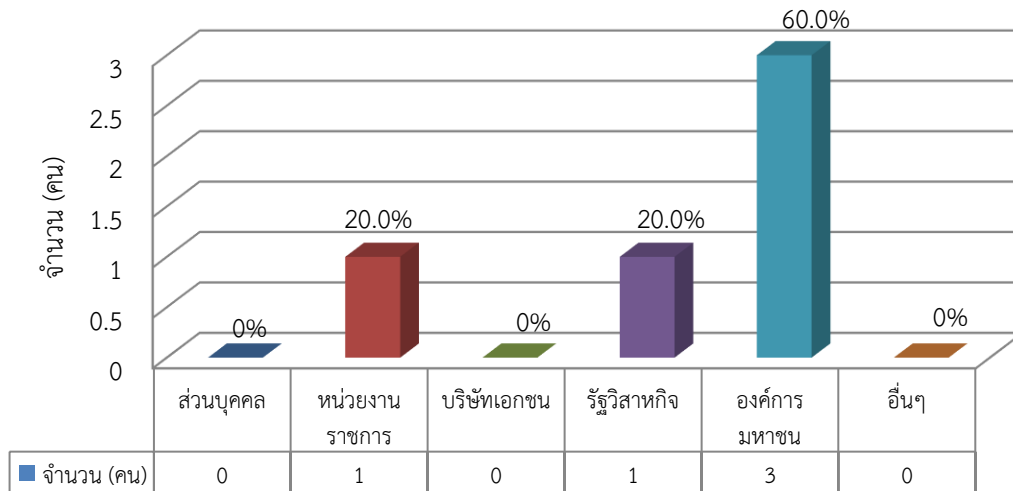
จากแผนภาพที่ 3.245 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 25-40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.246 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



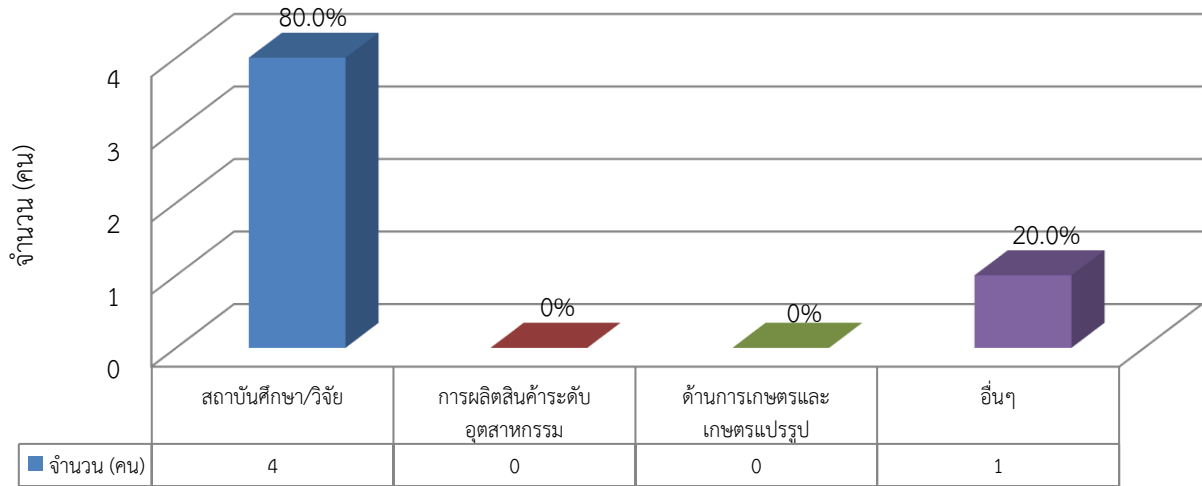
จากแผนภาพที่ 3.246 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือและผู้บริหารระดับ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.247 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



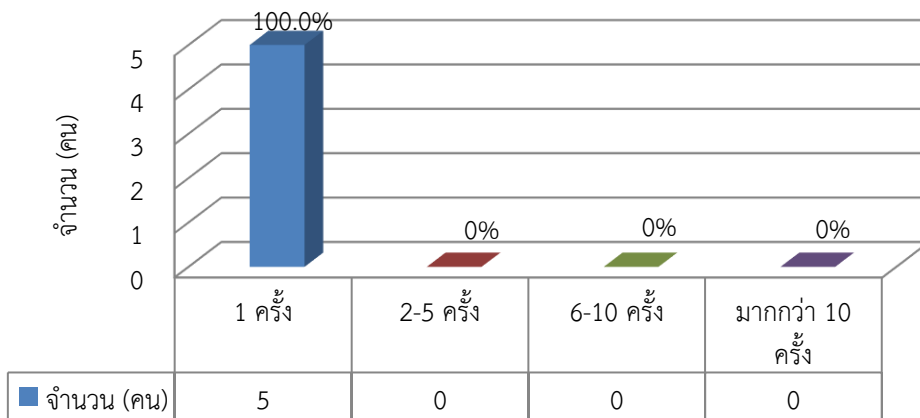
จากแผนภาพที่ 3.247 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นองค์กรมหาชน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.248 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



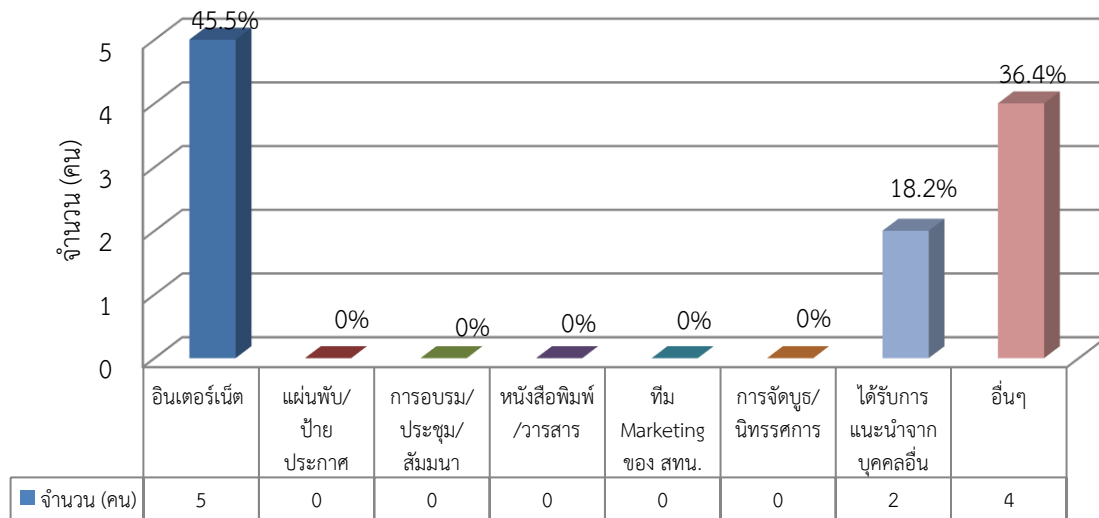
จากแผนภาพที่ 3.248 จะพบว่าลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษา/วิจัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือด้านอื่น ๆ เช่น จำหน่ายแหล่งไฟฟ้า เป็นต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.249 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



จากแผนภาพที่ 3.249 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเข้าร่วม 1 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

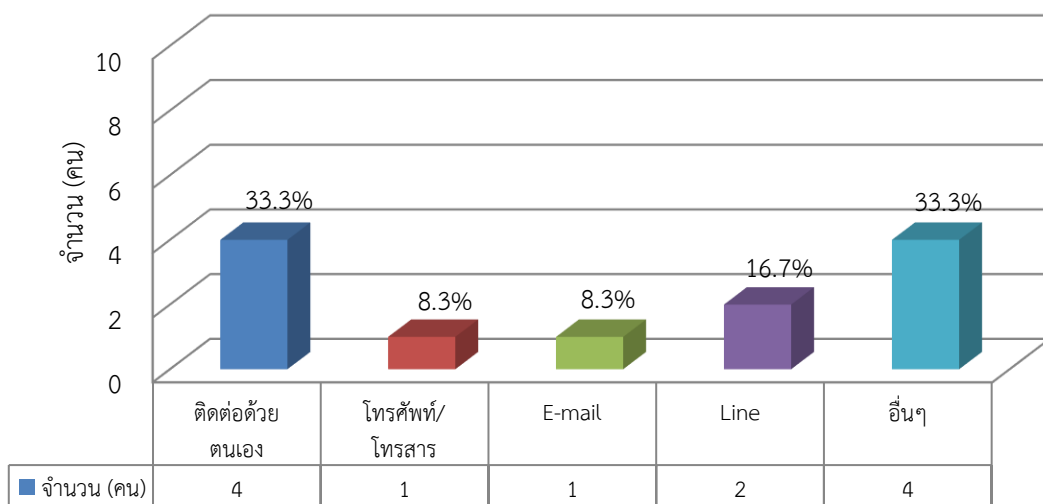
แผนภาพที่ 3.250 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 11)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.250 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือผ่านช่องทางอื่น ๆ จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.251 การติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 12)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.251 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ หรือนักวิจัยโดยตรง และติดต่อด้วยวิธีอื่น ๆ จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ ผ่านทาง Line จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสาร และติดต่อผ่านทาง E-mail จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.252 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.252 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการงานวิจัยและพัฒนาต่อยอดและขยายผลด้านเทคโนโลยี พลาสมาและฟิวชัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง

แผนภาพที่ 3.253 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง



จากแผนภาพที่ 3.253 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูงน้อยกว่าระดับความคาดหวัง เท่ากับ 0.1188 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ที่ 4.8813 คะแนน และระดับความคาดหวังภาพรวม อยู่ที่ 5.0000 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และ ทั้งนี้ จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.7250 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.8000 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 5.0000 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 5.0000 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.24

**ตารางที่ 3.24 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง**

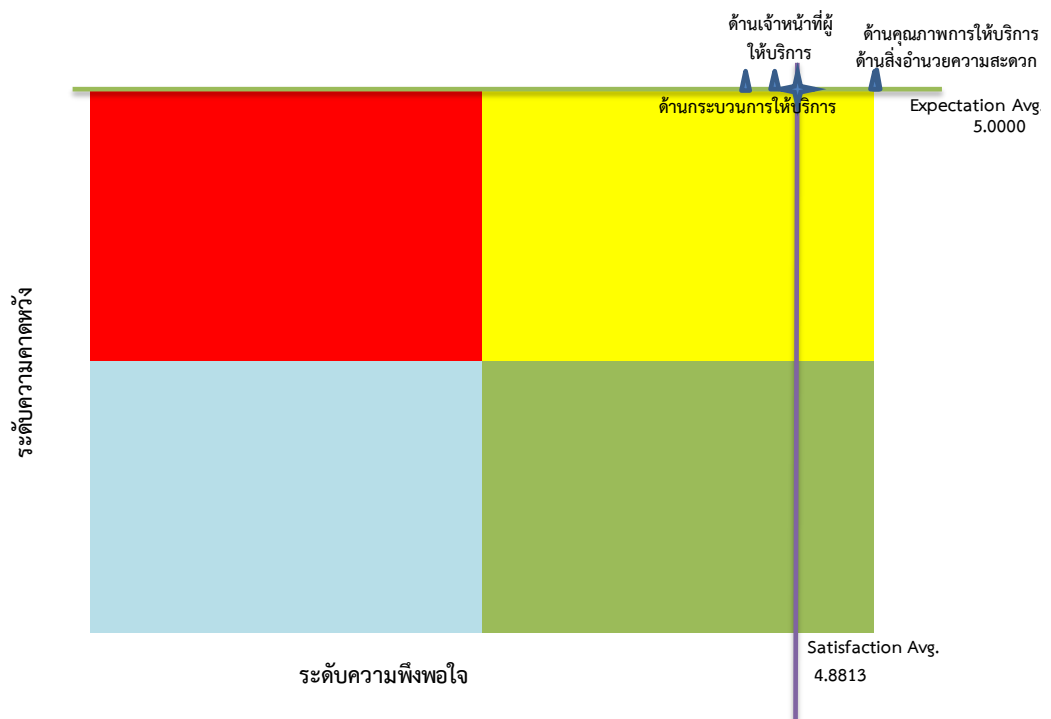
ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.7250	0.2750
1.1 ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย	5.0000	4.8000	0.2000
1.2 การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้าสะดวก รวดเร็ว	5.0000	4.8000	0.2000
1.3 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	5.0000	4.8000	0.2000
1.4 ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	5.0000	4.5000	0.5000
1.5 ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	5.0000	4.5000	0.5000
1.6 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	5.0000	4.8000	0.2000
1.7 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	5.0000	4.8000	0.2000
1.8 กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน	5.0000	4.8000	0.2000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.8000	0.2000
2.1 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	5.0000	4.8000	0.2000
2.2 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	5.0000	4.8000	0.2000
2.3 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	5.0000	4.8000	0.2000
2.4 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	5.0000	4.8000	0.2000
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.0000	5.0000	0.0000
3.1 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	5.0000	5.0000	0.0000

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
3.2 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	5.0000	5.0000	0.0000
3.3 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	5.0000	5.0000	0.0000
3.4 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	5.0000	5.0000	0.0000
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	5.0000	0.0000
4.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	5.0000	5.0000	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.8813	0.1188

แผนภาพที่ 3.254 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.254 จะเห็นว่าการให้บริการศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ชั้นสูงทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ชั้นสูง

- ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- หน่วยงาน สทท. มีคณะผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านพลาสมา และได้รับการยอมรับ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 5 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- อยากให้มีแผนงานวิจัยด้านเคมีและชีวะเพื่อต่อยอดงานได้ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 5 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- เพิ่มเติมงานวิจัยด้านเคมี (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 5 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

■ ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท ปตท. สำรวจปิโตรเลียม

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้เข้าร่วมเกี่ยวกับงานวิจัยด้านเทคโนโลยีพลาสมาและพิวชันกับ สทท. เพราะทาง สทท. มีเทคโนโลยีด้านพลาสมาและเทคโนโลยีด้านพิวชันเป็นอันดับหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงในประเทศไทย วิทยาการและผู้ทรงคุณวุฒิมีความชำนาญจากหลายสาขา ทั้งด้านที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือมีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่บริษัท โดยสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปต่อยอดในสาขาเคมี และประยุกต์ใช้ทั้งด้านการเกษตร หรือ ลดมลพิษในอนาคตได้ โดยงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานเฉพาะและมีความละเอียดสูง การทำงานต้องใช้ความเป็นมืออาชีพอย่างสูง แต่ทาง สทท. ก็สามารถทำให้งานนี้สำเร็จ สร้างความประทับใจและทำให้บริษัทอยากร่วมงานในการวิจัยต่อยอดด้านอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้ สทท. จัดทำโครงการงานวิจัยด้านเคมีและฟิสิกส์เพื่อตอบสนองความต้องการใช้พลังงานอื่น ๆ หรือต่อยอดองค์ความรู้ด้านอื่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติในอนาคตต่อไป

■ ผู้ให้สัมภาษณ์: ภาควิชาวิศวกรรมนิวเคลียร์คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปประเด็น

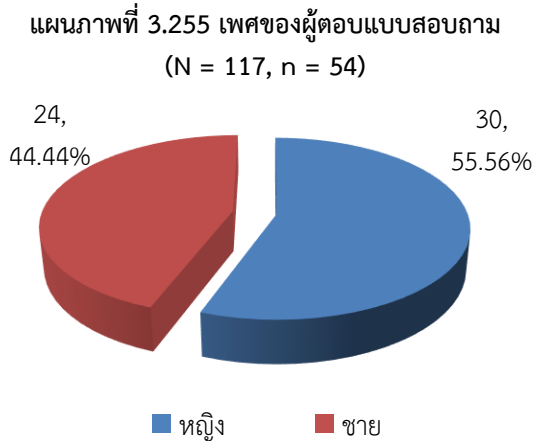
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการ สทท. ในการเข้าไปศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีนิวเคลียร์การใช้สูตรคำนวณค่าต่าง ๆ การศึกษาดูงานที่สาขาลอง 5 และสาขาบางเขนเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยมหาวิทยาลัย สามารถนำความรู้ที่ได้รับจาก สทท. มาประยุกต์ใช้ต่อยอดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เป็นต้น ก่อให้เกิดการคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมและการศึกษาหาความรู้ด้านนิวเคลียร์ในมหาวิทยาลัยต่อไป ทั้ง สทท. ยังมีเครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาก เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยเครื่องมือของ สทท. สามารถใช้เพื่อการเรียนรู้ทดลองเกี่ยวกับนิวเคลียร์และพลาสมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

อยากให้ สทท. แบ่งปันเครื่องมือที่ทันสมัยให้กับสถาบันการศึกษาได้ร่วมใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีนิวเคลียร์

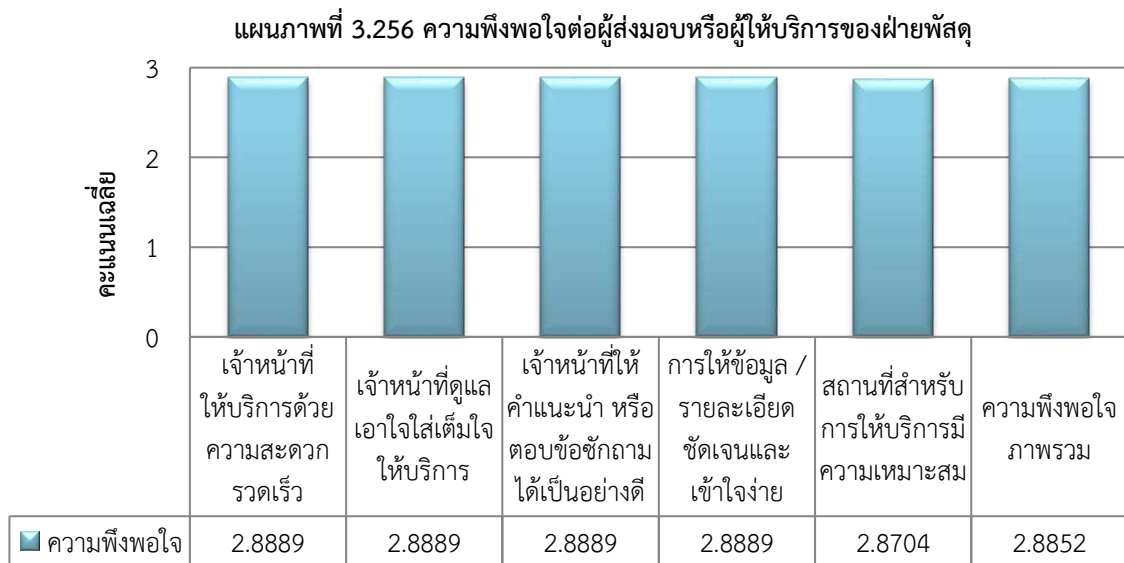
3.10 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของงานพัสดุ

■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของฝ่ายพัสดุ



จากแผนภาพที่ 3.255 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 และ เพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

■ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผู้ส่งมอบหรือผู้ให้บริการของฝ่ายพัสดุ



จากแผนภาพที่ 3.256 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายพัสดุ มีระดับความพึงพอใจภาพรวม อยู่ที่ 2.8852 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากันในทุกเรื่อง โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 2.8889 คะแนนเท่ากัน และสถานที่สำหรับการให้บริการมีความเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 2.8704

■ ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี สอบถามอะไรก็ให้ความร่วมมือ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- ติดต่อได้ง่าย มีหลายช่องทางในการติดต่อ/เจ้าหน้าที่พูดจาเป็นมิตร ติดต่อประสานงานง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- ควรเพิ่มเติมเรื่องการประชาสัมพันธ์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- เพิ่มการจัดซื้อผ่านทางออนไลน์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)

■ ตอนที่ 4 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

■ ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท เอ็ม.ที. อินโนเวชั่น

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยเข้าไปรับเหมาในส่วนของการทำงานบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบปรับอากาศภายในอาคาร โดยผ่านการยื่นเสนอราคาตามขั้นตอนของ สทท. ขั้นตอนการเลือกผู้เสนอราคาเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีราคากลางที่สามารถยอมรับได้ เจ้าหน้าที่ที่ติดต่อประสานงานมีความสุภาพ ให้ข้อมูลที่ชัดเจน การจ่ายเงินเป็นไปตามขั้นตอนไม่ล่าช้า มีความน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สทท. ควรรักษาความเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือมีความโปร่งใส มีความชัดเจนในการจัดซื้อจัดจ้างต่อไป

■ ผู้ให้สัมภาษณ์: บริษัท พี.ที.เครื่องมือวิทย์ จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์ ติดต่อกับ สทท. ในการเสนอขายเครื่องมืออุปกรณ์ให้กับทาง สทท. ขั้นตอนในการเสนอราคาเป็นไปตามขั้นตอน มีความโปร่งใส เป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือในการติดต่อประสานงาน การติดต่อขายทำได้ง่าย มีความน่าเชื่อถือในการชำระเงิน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายดี คอยให้คำแนะนำถึงขั้นตอนการติดต่อประสานงานและขั้นตอนการปฏิบัติในการติดต่อเสนอราคา การยื่นเอกสารการติดตามเอกสารหรือผลการเสนอราคาก็มีความสะดวก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ควรมีการประชาสัมพันธ์ประกาศแจ้งการจัดซื้อของ สทท. ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มระยะเวลาในการประกาศ เพื่อให้ทางผู้ขายได้เข้าไปเสนอราคาตามที่ทาง สทท. ต้องการจัดซื้อ

3.11 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ

3.11.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวม

แผนภาพที่ 3.257 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวม



จากแผนภาพที่ 3.257 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวมของ สทท. เท่ากับ 4.6487 คะแนน ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5108 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในทั้ง 2 ประเด็น คือ 1) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6487 คะแนน และระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5017 คะแนน และ 2) ความรวดเร็วในการรับเอกสารการชำระค่าบริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.5713 คะแนน และระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.4727 คะแนน

■ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวม

- ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายช่องทาง โดยสามารถชำระเงินค่าบริการผ่านทางแอปได้ และยังมีชำระเงินได้หลากหลายธนาคารมากขึ้น
- มีระบบการให้เครดิตแก่ผู้รับบริการในการชำระเงิน อย่างน้อย 6-7 วัน

3.11.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม

แผนภาพที่ 3.258 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม



จากแผนภาพที่ 3.258 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมของ สทท. เท่ากับ 4.8390 คะแนน ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7554 คะแนน โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดคือ จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย และทุกครั้งที่มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อเท่ากัน รองลงมาได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ และความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8450, 4.8450, 4.8063, 4.7760 ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7092, 4.7776, 4.7286 และ 4.6983 ตามลำดับ

■ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม

- ควรเพิ่มการบริการให้ครบวงจร และมีสาขาครอบคลุมในทุกพื้นที่ทั้งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค
- ควรเปิดให้บริการในวันหยุด และวันเสาร์-วันอาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในวันหยุด และวันเสาร์-วันอาทิตย์

3.12 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

แผนภาพที่ 3.259 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.



จากแผนภาพที่ 3.259 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. อยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.8427 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กรมากที่สุดเท่ากับ 4.8586 คะแนน รองลงมาคือ ด้านศักยภาพบุคลากร ผลสัมฤทธิ์ของงาน และด้านประโยชน์สุขของประชาชน โดยมีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันฯ เท่ากับ 4.8459 4.8350 และ 4.8313 คะแนน ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.25

ตารางที่ 3.25 ประเด็นการพิจารณาความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น	การแปลผลคะแนน
1. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.8459	เชื่อมั่นมากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.8424	เชื่อมั่นมากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.8470	เชื่อมั่นมากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.8470	เชื่อมั่นมากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.8470	เชื่อมั่นมากที่สุด
2. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	4.8350	เชื่อมั่นมากที่สุด
2.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	4.8319	เชื่อมั่นมากที่สุด
2.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	4.8319	เชื่อมั่นมากที่สุด
2.3 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาควข้องของท่านได้	4.8412	เชื่อมั่นมากที่สุด
3. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	4.8586	เชื่อมั่นมากที่สุด
3.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหของประเทศ	4.8586	เชื่อมั่นมากที่สุด
3.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	4.8586	เชื่อมั่นมากที่สุด
3.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	4.8586	เชื่อมั่นมากที่สุด
3.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	4.8586	เชื่อมั่นมากที่สุด
4. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	4.8313	เชื่อมั่นมากที่สุด
4.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.8244	เชื่อมั่นมากที่สุด
4.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.8336	เชื่อมั่นมากที่สุด
4.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.8336	เชื่อมั่นมากที่สุด
4.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	4.8336	เชื่อมั่นมากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทท. ในภาพรวม	4.8427	เชื่อมั่นมากที่สุด

3.13 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท.

แผนภาพที่ 3.260 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท.



จากแผนภาพที่ 3.260 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.7031 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีระดับความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. ในประเด็นเรื่องถ้าหากจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นลำดับแรกที่ 4.8307 คะแนน รองลงมาคือท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และเรื่องสินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และเรื่องท่านจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่น ๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน โดยมีระดับความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. เท่ากับ 4.8151 4.7852 และ 4.3815 คะแนน ตามลำดับ

บทที่ 4

สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่ปรึกษาสามารถสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการของ สทท. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรค

สำหรับการดำเนินงานของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ยังคงเป็นไปตามพันธกิจหลักที่สำคัญคือ การดำเนินงานด้านการวิจัยเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนิวเคลียร์และการประยุกต์ใช้ การพัฒนาการให้บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์และผลิตภัณฑ์ไอโซโทปรังสี การให้บริการทางวิชาการ การส่งเสริม สนับสนุนและถ่ายทอดเทคโนโลยีนิวเคลียร์ รวมถึงการเผยแพร่เทคโนโลยีนิวเคลียร์ทางด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การแพทย์ และสิ่งแวดล้อม จึงเร่งปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล และกลยุทธ์ทางดิจิทัลเข้ามาใช้ในการวางรากฐาน เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงกระบวนการบริการต่าง ๆ ของ สทท. ให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนการทำงาน และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้คุ้มค่ามากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามจากการสำรวจผลการดำเนินงานในแต่ละงานบริการพบว่า มีปัญหาอุปสรรคในบางประเด็น อาทิเช่น ระบบฐานข้อมูลของผู้รับบริการยังไม่เป็นปัจจุบันในบางศูนย์บริการ ปัญหาของผู้ประกอบการโดยจากการให้สัมภาษณ์พบว่ายังขาดความพร้อมในบางปัจจัยการผลิต เช่น ต้นทุน เทคโนโลยี กำลังคน รวมถึงขาดความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องในเรื่องเทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการ เป็นต้น

4.2 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ผลความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สทท. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยภาพรวม เท่ากับ 4.7789 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 95.58 โดยเมื่อพิจารณาแยกรายศูนย์บริการทั้ง 9 ศูนย์ ประกอบด้วย ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ศูนย์ไอโซโทปรังสี ศูนย์ฉายรังสี ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ กลุ่มพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ ฝ่ายบริการวิชาการ ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี และศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ขั้นสูงปรากฏว่าทุกศูนย์บริการมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง 4.6846 – 4.8813 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.69– 97.63 ทั้งนี้ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าจุดเด่นของการดำเนินงาน คือ คุณภาพการให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ สทท. สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น สทท. ควรดำเนินการในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) การพัฒนานวัตกรรมกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สทท. มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางด้านโครงสร้างพื้นฐานทางด้านนิวเคลียร์รังสีแก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรมอัญมณี อุตสาหกรรมการเกษตร อุตสาหกรรมการแพทย์ ซึ่ง สทท. นั้นจะต้องมีการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยมีการนำผลการดำเนินงานความพึงพอใจผู้รับบริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในข้อมูลความคาดหวัง และความพึงพอใจ มาปรับปรุงและพัฒนาบริการให้มีบริการที่ครบวงจร ตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าให้มากที่สุด และมอบงานบริการสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้มีการพัฒนานวัตกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสร้างคุณประโยชน์มูลค่าให้กับองค์กร โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานและขับเคลื่อนที่ใช้นวัตกรรม เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และสนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กร และสร้างรายได้จากนวัตกรรมให้องค์กร เพื่อให้สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรที่มีการขับเคลื่อนไปด้วยนวัตกรรมกระบวนการที่ดี และมีประสิทธิภาพที่ดีมากขึ้น

2) กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ

เป็นกลยุทธ์การสื่อสารโดยมุ่งเน้นการใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาด หรือจุดติดต่อหลากหลายประเภท ในช่วงเวลาเดียวกันทั้งออนไลน์และออฟไลน์ โดยสามารถสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น ผ่านทาง Line Official ถึงการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทหน้าที่ และงานบริการต่าง ๆ ผ่านทาง Tik Tok เป็นต้น เป็นการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทหน้าที่ และงานบริการต่าง ๆ ของ สทท. และยังมีการใช้สื่อของช่องทางการชำระเงินที่ สทท. เปิดให้บริการร่วมกับเครือข่าย หรือธนาคาร เช่น ทรูมันนี่วอลเล็ต แอปพลิเคชันของธนาคาร เป็นต้น พร้อมทั้งเปิดช่องทางรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางหลากหลายช่องทางเช่นกัน เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึง (Access) องค์กรได้โดยง่าย โดยมีกระบวนการรับฟังและตอบสนองต่อข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนดังกล่าวผ่านการสื่อสารดิจิทัล เพื่อส่งเสริมให้องค์กร สทท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญจากนวัตกรรมเพื่อพัฒนางาน พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้บริการ พัฒนาและยกระดับคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3) เพิ่มการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น

การเพิ่มศักยภาพในการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทหน้าที่ และงานบริการต่าง ๆ ของ สทท. เพื่อสร้างการรับรู้ การยอมรับในสังคมเพิ่มมากขึ้น โดยสื่อสารออกไปในวงกว้างเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร อันนำไปสู่ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ตลอดจนการยอมรับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในอนาคต รวมทั้งการพัฒนาระบบการสื่อสารของ สทท. และการสื่อสารผ่านหน่วยงานเครือข่ายต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในอนาคตต่อไป

นอกจากนี้ การเลือกช่องทางการสื่อสารและเผยแพร่ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ สทท. ควรเลือกช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งปัจจุบันจะเห็นว่าพฤติกรรมของประชาชนส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ตหรือสมาร์ทโฟนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Media จึงอาจจะใช้เป็นตัวเลือกที่นำมาใช้ในการสร้างการยอมรับได้เป็นอย่างดี

4.3 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ แยกรายศูนย์บริการ

การจัดทำสรุปประเด็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งประเด็นข้อเสนอนี้และข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.3.1 ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิเวศ

1) งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - เพิ่มความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในกระบวนการขั้นตอนการบริการ
 - เพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบผลการวิเคราะห์
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - รักษามาตรฐานในการให้บริการ และมีการพัฒนาปรับปรุง เพิ่มมากขึ้นในอนาคต
 - งานที่ส่งไปอยากให้มีความกระชับและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2) งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุง อย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - มีการประชาสัมพันธ์องค์การให้มากขึ้น เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรอื่นรู้จักมากขึ้น
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ควรลดอัตราค่าบริการให้มีราคาที่เหมาะสม

3) งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - มีบริการรับ-ส่งผลตรวจ
 - เพิ่มความรวดเร็วในการวิเคราะห์ผลตรวจ
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ควรมีการอัปเดตผลทางอีเมลหรือช่องทางอื่น ๆ ออนไลน์
 - ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย

4) งานวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์ พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

5) งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - มีศูนย์บริการเพิ่มมากขึ้น
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - การชำระเงินอยากให้มีความสะดวกในการจ่ายเงิน

6) งานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - เพิ่มบุคลากรด้านนี้ให้มากขึ้นเพราะเป็นงานบริการที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญ

7) งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - มีสาขาเพิ่มในส่วนภูมิภาค
 - มีเครื่องมือตัวอื่น ๆ เพิ่มเติมให้ครอบคลุม
- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
 - ควรมีการแจ้งสถานะตลอดเวลาผ่านทางเว็บไซต์

8) งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกรายงานผลการตรวจวิเคราะห์

4.3.2 ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

1) งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะทางให้มากขึ้น
- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
 - อยากให้มีงานอบรมที่น่าสนใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถไปร่วมงานได้

4.3.3 ศูนย์ไอโซโทปรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการสารไอโซโทปรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศอ. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - เพิ่มรอบส่งให้มากขึ้น เนื่องจากยังมีรอบในการส่งน้อยไป
 - กรณีฉุกเฉินอยากให้แจ้งเร็วขึ้น
- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
 - อยากให้มีความรวดเร็ว และมีคุณภาพมากขึ้นเทียบเท่าเอกชน จะได้บริการให้ดียิ่งขึ้น

4.3.4 ศูนย์ฉายรังสี

1) งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศส. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรเพิ่มรอบงานในการฉายรังสีให้มากขึ้น
 - ควรเพิ่มสาขาการบริการตามจังหวัดต่าง ๆ
- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
 - เพิ่มวันในการจองคิว หรือเพิ่มรอบการจองคิวให้มากขึ้น
 - การบริการอยากให้รวดเร็วมากกว่านี้

2) งานบริการฉายรังสีอัญมณี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการฉายรังสีอัญมณี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศส. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรเพิ่มสาขาให้บริการให้มากขึ้น
 - ควรเพิ่มงานฉายรังสีอยากให้มียานฉายรังสีครอบคลุมทุกประเภทอัญมณี
- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
 - ความรวดเร็วในการฉายรังสีควรไม่เกิน 1 อาทิตย์
 - ระบบคิวควรมีเปิดบริการทุกวัน

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

4.3.5 ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศว. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรเพิ่มช่องทางหลายช่องทางในการชำระเงิน

4.3.6 กลุ่มงานยุทธศาสตร์องค์กร

1) ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
 - ควรลดระยะเวลาในดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
 - ประชาสัมพันธ์และอัปเดตข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

4.3.7 ฝ่ายบริการวิชาการ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของฝ่ายบริการวิชาการ พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่ฝ่ายบริการวิชาการ ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
 - ต่อยอดการจัดอบรมในขั้นสูง
 - ควรมีการอัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ผ่าน line เมื่อมีข่าวสารใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์

4.3.8 ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีการอบรมให้ความรู้ผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น
 - ควรมีหลักสูตรด้านนี้เพิ่มเติมหลากหลายสาขามากขึ้น
- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
 - ควรอัปเดตข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

4.3.9 ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ชั้นสูง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ชั้นสูง พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ชั้นสูง ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรมีแผนงานวิจัยด้านเคมีและชีวะที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อต่อยอดงานได้

4.3.10 กลุ่มงานอำนวยการ (งานพัสดุ)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มงานอำนวยการ (งานพัสดุ) พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่กลุ่มงานอำนวยการ (งานพัสดุ) ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ
 - ควรปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์
 - ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการมากขึ้น



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)	0.924
1) แบบฟอร์มคำขอรับบริการประเมินค่าปริมาณรังสีประจำตัวบุคคล OSL กระชับ เข้าใจง่าย	0.924
2) การแจ้งตอบการให้บริการ และการนัดหมายเพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	0.925
3) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	0.923
4) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบบริการที่ขอรับบริการ	0.924
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.924
6) การแจ้งผลการตรวจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.924
ภาพรวมงานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์	0.923
7) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.923
8) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.923
9) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.923
10) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.924
ภาพรวมงานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	0.924
11) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.922
12) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.924
13) การแจ้งผลการตรวจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.925
14) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.924
ภาพรวมงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง	0.923
15) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.923
16) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.924
17) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.922
18) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.923



ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์
(Alpha coefficient) (ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	0.924
19) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.924
20) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.924
21) การแจ้งผลการประเมินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.924
22) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.923
ภาพรวมงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	0.924
23) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.923
24) การยื่นแบบคำขอเข้าถึงบริการทำได้สะดวก รวดเร็ว	0.924
25) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.924
26) ได้รับรายงานผลการสอบเทียบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.923
27) รายงานผลการสอบเทียบมีความถูกต้อง	0.924
ภาพรวมงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก	0.923
28) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.923
29) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.923
30) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.923
31) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.923
ภาพรวมงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	0.923
32) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.922
33) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.922
34) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.924
35) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.924
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.923
36) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.923
37) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.922
ภาพรวมการส่งมอบตัวอย่างคืน รับผลการตรวจ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.923
38) ความรวดเร็วในการรับผลการตรวจ	0.923
39) ความสะดวกในการรับบริการ (เช่น ช่องทางการรายงานผล/การรับผลการตรวจ/การส่งมอบตัวอย่าง)	0.923

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์
(Alpha coefficient) (ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.924
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.924
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.924
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.925
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.924
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.924
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.923
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.924
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.924
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.924
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.925
14.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	0.925
14.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	0.925
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในภาพรวม	0.924

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.924 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 92.40

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.928
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.928
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.928
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.927
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.928
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.927
5. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.927
6. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.927
7. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.927
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.928
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.928
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.927
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.928
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.928
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.928
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.928
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม	0.928
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.929
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.928
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.928

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.928 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 92.80

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.930
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.931
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.931
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.931
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.931

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.931 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 93.10

ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการจัดการกากกัมมันตรังสี	0.901
1) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.901
2) การแจ้งตอบการให้บริการ	0.901
3) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการ	0.902
4) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการรับกากกัมมันตรังสีที่ขอรับบริการ	0.902
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.901
ภาพรวมการขอรับบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ	0.902
6) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.902
7) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.902
8) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.903
9) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำ อธิบาย ให้คำปรึกษาได้ชัดเจน	0.902
10) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.902
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.899
11) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.899
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.901

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี
(Alpha coefficient) (ต่อ)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.902
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.903
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.902
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.901
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.901
13.2 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการ	0.901
13.3 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.902
13.4 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.901
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.903
14.1 บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	0.903
14.2 บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	0.903
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสีภาพรวม	0.902

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.902 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 90.20

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.913
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.913
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.913
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.914
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.913
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.915
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.915
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.915
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.914
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.914
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.914
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.914
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.913
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.914
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.913
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.913
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม	0.913
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.913
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.913
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.914

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.914 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.40

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.916
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.916
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.915
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.916
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.916

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.916หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.60

ศูนย์ไอโซโทปรังสี

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการ	0.911
1) ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย	0.910
2) การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้า สะดวก รวดเร็ว	0.911
3) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.911
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.910
4) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.910
5) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.910
ภาพรวมการส่งมอบบริการ	0.911
6) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.911
7) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	0.911
8) กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน	0.912
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.911
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.912
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.912
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.912
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.912

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี
(Alpha coefficient) (ต่อ)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.911
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.911
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.911
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.911
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.911
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.912
14.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	0.912
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์ไอโซโทปรังสีภาพรวม	0.912

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.912 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.20

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.903
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.903
2. เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.902
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.902
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.903
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.903
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.903
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.903
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.903
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.902
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.902
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.902
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.902
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.901
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.903
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.903
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม	0.903
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.903
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.903
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.903

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.903 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 90.30

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.898
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.897
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.898
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.898
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.898

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.898 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.80

ศูนย์ฉายรังสี

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการงานบริการฉายรังสี	0.915
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย	0.914
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวกหลากหลาย	0.914
3) ความรวดเร็วในการนัดหมายและแจ้งใบประเมินราคา	0.915
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.915
ภาพรวมการขอรับบริการงานบริการฉายรังสีอณูมณี	0.914
5) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการฉายรังสี/แบบขอวัดกัมมันตภาพรังสี กระชับ เข้าใจง่าย	0.914
6) กระบวนการขั้มน้ำหนักอณูมณีหรือวัสดุมีความเที่ยงตรงและเป็นมาตรฐานสากล	0.914
7) การแจ้งตอบการให้บริการ เพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	0.915
8) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.914
9) การนำอณูมณีหรือวัสดุอื่นๆ เข้ารับบริการยังศูนย์มีความปลอดภัย	0.914
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.914
10) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.914
11) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.914
ภาพรวมการส่งมอบผลิตภัณฑ์/ตัวอย่าง การออกใบรับรอง หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.914
12) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	0.914
13) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการแจ้งผลการให้บริการ/ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือตัวอย่าง	0.914
14) การออกใบรับรองมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลา	0.915
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.914

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient)
(ต่อ)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.914
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.914
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.914
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.914
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.914
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.914
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.914
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.913
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.914
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.914
14.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	0.914
14.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	0.914
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์ฉายรังสีภาพรวม	0.914

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.914 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.40

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.915
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.915
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.915
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.914
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.915
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.915
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.915
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.915
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.914
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.915
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.915
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.915
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.915
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.915
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.915
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.915
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม	0.913
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.915
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.915
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.915

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.915 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถามร้อยละ 91.50

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.917
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.917
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.917
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.916
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.917

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.917 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.70

ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี	0.905
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย	0.905
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวกหลากหลาย	0.905
3) วัน เวลาในการนัดรับ-ส่งซ่อม ถูกต้องตามสัญญาที่กำหนดไว้	0.905
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.904
ภาพรวมการสั่งซื้อเครื่องสำรวจรังสี	0.906
5) ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการ	0.906
6) แบบฟอร์มการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์กระชับ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	0.906
7) วัน เวลาในการนัดรับ-ส่งสินค้า ถูกต้องตามสัญญาที่กำหนดไว้	0.905
8) มีระยะเวลาการสั่งซื้อที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	0.906
9) บริการให้คำปรึกษาหลังการขายมีความเหมาะสม	0.907
10) เงื่อนไขการรับประกันหลังการขายมีความเหมาะสม	0.906
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.906
11) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.906
12) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.906
ภาพรวมการส่งมอบบริการ	0.906
13) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.906
14) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	0.906
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.906

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยรังสี (Alpha coefficient)
(ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.906
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.906
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.906
12.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.905
12.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.906
12.5 เจ้าหน้าที่มีการติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.906
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.906
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.906
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.906
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.905
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.906
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.906
14.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	0.906
14.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	0.906
14.3 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามความต้องการ	0.905
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ภาพรวม	0.90

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.906 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 90.60

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.896
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.896
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.896
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.895
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.896
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.895
5. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.895
6. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.895
7. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.895
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.895
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.895
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.894
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.895
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.895
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.895
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.895
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม	0.895
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.895
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.895
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.895

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.895 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถามนี้ อยู่ที่ 89.5%

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.897
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.897
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.896
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.896
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.897

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.897 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.70

ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการ	0.899
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	0.899
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ กระชับ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	0.899
3) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	0.898
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.899
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.898
5) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.898
6) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.898
ภาพรวมการส่งมอบบริการ	0.899
7) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.899
8) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	0.899
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.899
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.899
11.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.899
11.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.898
11.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.899

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (ต่อ)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.899
12.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.899
12.3 ช่องทางในการรับเรื่องบริการเพียงพอ	0.899
12.4 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.898
12.5 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.899
12.6 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.898
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.899
13.1 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ	0.899
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ภาพรวม	0.899

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (Alpha coefficient) คือ 0.899 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.90

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.894
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.894
2. เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.894
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.894
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.894
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.894
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.894
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.893
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.894
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.893
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.893
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.893
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.894
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.893
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.894
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.894
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม	0.894
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.894
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.894
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.894

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (Alpha coefficient) คือ 0.894 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.40

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.897
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.896
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.894
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.896
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.896

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (Alpha coefficient) คือ 0.896 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.60

ฝ่ายบริการวิชาการ

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.899
1) สทท. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม	0.899
2) เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดประชุม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการอบรม/กิจกรรม เป็นต้น	0.899
3) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม	0.899
4) ระบบการสมัครและยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรมมีความสะดวก ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	0.898
5) การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมอบรม สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและสะดวก	0.898
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.899
6) สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม	0.899
7) สถานที่การจัดอบรมสามารถเดินทางได้สะดวก	0.899
8) เอกสาร/คู่มือประกอบการจัดอบรมมีความเหมาะสม	0.899
9) อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสม และเพียงพอ	0.898
10) ช่วงเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม	0.899
11) ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม เพียงพอ	0.899
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.898
12) วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้	0.898
13) วิทยากรมีทักษะในการสื่อสาร สามารถถ่ายทอดสาระสำคัญของเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย	0.898
14) วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	0.899

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15) มีการจัดเจ้าหน้าที่/บุคลากรอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	0.898
16) เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจต่อการให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่างๆ	0.898
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.899
17) หลักสูตรอบรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ	0.899
18) เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อหลักสูตร	0.899
19) ท่านได้รับความรู้และประโยชน์จากการเข้าร่วมอบรมตามความคาดหวัง	0.898
20) กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาต่อได้ดี	0.899
21) การเข้าร่วมโครงการอบรมในครั้งนี้มีความคุ้มค่า ประโยชน์ที่ได้รับคุ้มค่าค่าใช้จ่ายและระยะเวลา	0.898
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ภาพรวม	0.899

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) คือ 0.899 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.90

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.894
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.894
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.894
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.894
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.893
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.894
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.894
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.894
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.894
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.894
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.893
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.894
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.894
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.894
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.893
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.893
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม	0.894
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.893
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.893
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.894

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) คือ 0.894หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.40

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.895
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.894
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.893
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.893
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.894

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) คือ 0.894 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถามร้อยละ 89.40

ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.898
1) ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย	0.898
2) การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้าสะดวก รวดเร็ว	0.898
3) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.897
4) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.898
5) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.899
6) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.898
7) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	0.898
8) กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน	0.898
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.898
12.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.898
12.2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.898
12.3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.898
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.898
13.2) จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.897
13.3) ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.898
13.4) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.898
13.5) ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.8999
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.898
14.1) ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	0.898
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ภาพรวม	0.898

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.898 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 88.30

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ และการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.898
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.899
2. เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.898
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.899
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.897
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.899
5. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.899
6. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.899
7. ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาขององค์กรของท่านได้	0.898
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.898
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.898
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.899
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.898
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.898
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.897
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.898
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม	0.898
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.897
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.897
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.898

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๙๐๐๘๐

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.898 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.80

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.906
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.907
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.907
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.906
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.907

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.907 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 90.70

งานพัสดุ

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) งานพัสดุ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) งานพัสดุ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	0.917
2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ	0.917
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	0.917
4. การให้ข้อมูล /รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	0.916
5. สถานที่สำหรับการให้บริการมีความเหมาะสม	0.917
ความเชื่อมั่นของของความพึงพอใจต่องานพัสดุภาพรวม	0.917

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) งานพัสดุ (Alpha coefficient) คือ 0.917 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) งานพัสดุ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.70

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

- ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์
- ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี
- ศูนย์ไอโซโทปรังสี
- ศูนย์ฉายรังสี
- ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์
- ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ฝ่ายบริการวิชาการ
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์
- ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง
- งานพัสดุ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ สทน. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ ผู้บริหารระดับกลาง ☐ ผู้บริหารระดับต้น ☐ นักวิจัย/นักวิชาการ
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ชื่อหน่วยงาน.....
5. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร
☐ 1. ส่วนบุคคล ☐ 2. หน่วยงานราชการ ☐ 3. บริษัทเอกชน ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. องค์การมหาชน ☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ
6. ลักษณะหน่วยงาน
☐ 1. สถาบันการศึกษา/วิจัย ☐ 2. สถานพยาบาล ☐ 3. โรงงานผลิตสินค้า ☐ 4. ด้านการเกษตร ☐ 5. ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก
☐ 6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
7. ท่านมาใช้บริการจาก สทน. บ่อยครั้งเพียงใด
☐ 1 ครั้ง ☐ 2-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง
8. ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทน. ผ่านช่องทางใด
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ☐ การอบรม/ประชุม/สัมมนา ☐ หนังสือพิมพ์/วารสาร ☐ ทีม Marketing ของ สทน.
☐ การจัดบูธ/นิทรรศการ ☐ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
9. ท่านติดต่อขอใช้บริการโดยวิธีใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ ☐ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ☐ ทางหนังสือราชการ ☐ ทาง E-mail ☐ ทาง Line
☐ จุดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

10. บริการที่ท่านได้ใช้จากศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ สทน. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำบุคคล (OSL) ☐ งานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์
☐ งานตรวจสอบหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและงานตรวจสอบอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี
☐ งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง ☐ งานทดสอบโดยไม่ทำลาย ☐ งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี
☐ งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก ☐ งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำบุคคล (OSL)										
1) แบบฟอร์มคำขอรับบริการประเมินปริมาณรังสีประจำบุคคล (OSL) กระชับ เข้าใจง่าย										
2) การแจ้งตอบการให้บริการ และการแนะนำการชำระค่าตรวจวิเคราะห์หามลภาวะรวดเร็ว										

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มาก ที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มาก ที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
3) ความสะดวกของช่องทาง / วิธีการติดต่อ เพื่อขอรับบริการ										
4) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบบริการที่ขอรับบริการ										
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
6) การแจ้งรายงานผลตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
11.2 งานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์										
7) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
8) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก										
9) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
10) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.3 งานตรวจสอบหีบห่อบรรจุวัสดุภัณฑ์และงานตรวจสอบอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี										
11) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
12) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก										
13) การแจ้งผลการตรวจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
14) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.4 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง										
15) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
16) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก										
17) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
18) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.5 งานทดสอบโดยไม่ทำลาย										
19) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
20) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก										
21) การแจ้งผลการประเมินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
22) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.6 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี										
23) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
24) การยื่นแบบคำขอเข้าถึงบริการทำได้สะดวก รวดเร็ว										
25) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก										
26) ได้รับรายงานผลการสอบเทียบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
27) รายงานผลการสอบเทียบมีความถูกต้อง										
11.7 งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก										
28) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
29) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก										

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘-FNMP๐๐๒๖

URL <https://flowsoft.tnt.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
30) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
31) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.8 งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี										
32) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
33) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก										
34) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
35) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.9 การชำระค่าบริการ										
36) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย										
37) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ										
11.10 การส่งมอบตัวอย่างคืน รับผลการตรวจ หรือแจ้งผลการให้บริการ										
38) ความรวดเร็วในการรับผลการตรวจ										
39) ความสะดวกในการรับบริการ (เช่น ช่องทางการรายงานผล/ การรับผลการตรวจ/การส่งมอบตัวอย่าง)										
12. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ										
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน										
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
13. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13.1 ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ* (กรุณาข้ามไปทำข้อ 14)										
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย										
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือ ให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ										
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ										
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ										
14. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
14.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ										
14.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ										
15. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยี นิวเคลียร์ ในภาพรวม										

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

16. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ปรับปรุงงานบริการ

(หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ กรุณาข้ามไปทำข้อ 17)

- ☐ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
17.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
17.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
17.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
17.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
18. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.					
18.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
18.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
18.3 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาค่อกของท่นได้					
19. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
19.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ					
19.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
19.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
19.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
20. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
20.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
20.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม					
20.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
20.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก					
21. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทท. ในภาพรวม					

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๔๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
22. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
23. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทน. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
24. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
25. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทน. เป็นอันดับแรก					
26. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

27. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ได้แก่
-
28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่
-
29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....
-
-

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ สทน. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ ผู้บริหารระดับกลาง ☐ ผู้บริหารระดับต้น ☐ นักวิจัย/นักวิชาการ
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. ชื่อหน่วยงาน.....
5. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร
☐ 1. ส่วนบุคคล ☐ 2. หน่วยงานราชการ ☐ 3. บริษัทเอกชน ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. องค์การมหาชน ☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ
6. ลักษณะหน่วยงาน
☐ 1. สถาบันการศึกษา/วิจัย ☐ 2. สถานพยาบาล ☐ 3. โรงงานอุตสาหกรรม ☐ 4. ด้านการเกษตร ☐ 5. ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก
☐ 6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
7. ท่านมาใช้บริการจาก สทน. บ่อยครั้งเพียงใด
☐ 1 ครั้ง ☐ 2-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง
8. ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทน. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ☐ การอบรม/ประชุม/สัมมนา ☐ หนังสือพิมพ์/วารสาร ☐ ทีม Marketing ของ สทน.
☐ การจัดบูธ/นิทรรศการ ☐ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
9. ท่านติดต่อขอใช้บริการโดยวิธีใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ ทางหนังสือราชการ ☐ ทาง E-mail ☐ ทาง Line
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

10. บริการที่ท่านได้ใช้จากศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี สทน. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี ☐ งานบริการจัดการกากต้นกำเนิดรังสีเล็กใช้งาน ☐ งานบริการตรวจวัดและจัดการเปลี่ยนสารกัมมันตรังสี
☐ งานบริการขนส่งวัสดุกัมมันตรังสี ☐ งานบริการวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี										
1) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
2) การแจ้งตอบการให้บริการ										

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
3) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการ										
4) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการรับกากัมมันตรังสีที่ขอรับบริการ										
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.2 งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม										
6) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
7) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก										
8) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
9) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำ อธิบาย ให้คำปรึกษาได้ชัดเจน										
10) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.3 การชำระค่าบริการ										
11) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย										
12. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านเทคนิค (เฉพาะงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี)										
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ										
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน										
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
13. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13.1 ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ* (กรุณาข้ามไปทำข้อ 14)										
13.2 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการ										
13.3 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย										
13.4 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือ ให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ										
14. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
14.1 บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ										
14.2 บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ										
15. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสีในภาพรวม										

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

16. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ปรับปรุงงานบริการ
(หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ กรุณาข้ามไปทำข้อ 17)

- ☐ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทน. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
17.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
17.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
17.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
17.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
18. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทน.					
18.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
18.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
18.3 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไข ปัญหาองค์กรของท่านได้					
19. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
19.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของ ประเทศ					
19.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
19.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
19.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
20. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
20.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
20.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม					
20.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
20.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก					
21. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทน. ในภาพรวม					

หมายเลขอ้างอิง ๑๕๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
22. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
23. ท่านรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของ สทน. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
24. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
25. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทน. เป็นอันดับแรก					
26. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

27. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

27.1 งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

27.2 งานบริการจัดการกากต้นกำเนิดรังสีเล็กใช้งาน

27.3 งานบริการตรวจวัดและจัดการเปื้อนสารกัมมันตรังสี

27.4 งานบริการขนส่งวัสดุกัมมันตรังสี

27.5 งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม

28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสีเพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่

28.1 งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

28.2 งานบริการจัดการกากต้นกำเนิดรังสีเล็กใช้งาน

28.3 งานบริการตรวจวัดและจัดการเปื้อนสารกัมมันตรังสี

28.4 งานบริการขนส่งวัสดุกัมมันตรังสี

28.5 งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำและสิ่งแวดล้อม

29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

หมายเลขของ ๑๕๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์ไอโซโทปรังสี**

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ สทน. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ ผู้บริหารระดับกลาง ☐ ผู้บริหารระดับต้น ☐ นักวิจัย/นักวิชาการ
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ชื่อหน่วยงาน.....
5. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร
☐ 1. ส่วนบุคคล ☐ 2. หน่วยงานราชการ ☐ 3. บริษัทเอกชน ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. องค์การมหาชน ☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ
6. ลักษณะหน่วยงาน
☐ 1. สถาบันการศึกษา/วิจัย ☐ 2. สถานพยาบาล ☐ 3. โรงงานผลิตสินค้า ☐ 4. ด้านการเกษตร ☐ 5. ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก
☐ 6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
7. ท่านมาใช้บริการจาก สทน. บ่อยครั้งเพียงใด
☐ 1 ครั้ง ☐ 2-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง
8. ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทน. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ☐ การอบรม/ประชุม/สัมมนา ☐ หนังสือพิมพ์/วารสาร ☐ ทีม Marketing ของ สทน.
☐ การจัดบูธ/นิทรรศการ ☐ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
9. ท่านติดต่อขอใช้บริการโดยวิธีใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ ☐ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ☐ ทางหนังสือราชการ ☐ ทาง E-mail ☐ ทาง Line
☐ จุดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี

10. บริการที่ท่านได้ใช้จากศูนย์ไอโซโทปรังสี สทน. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ สารไอโซโทปรังสีปฐมภูมิ เช่น สารละลาย Iodine-131 ☐ สารประกอบติดฉลากรังสี เช่น I-131 MIBG, Sm-153 EDTMP
☐ เกสซ์กัมมันต์สำเร็จรูปของ Tc-99m เช่น MDP, DTPA, MAG3 ☐ สารเภสัชรังสีพร้อมใช้ ของเทคนิคซีเอ็ม-99 เอ็ม (Unit dose)
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 การขอรับบริการ										
1) ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย										
2) การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้า สะดวก รวดเร็ว										
3) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.2 การชำระค่าบริการ										
4) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย										
5) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ										
11.3 การส่งมอบบริการ										
6) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ										
7) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ										
8) กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน										
12. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ										
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน										
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
13. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13.1 ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ* (กรุณาข้ามไปทำข้อ 14)										
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย										
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือ ให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ										
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ										
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ										
14. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
14.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ										
15. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี ในภาพรวม										

16. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์ไอโซโทปรังสี ปรับปรุงงานบริการ

(หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ กรุณาข้ามไปทำข้อ 17)

- ☐ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
17.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
17.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
17.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
17.4 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
18. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.					
18.1 ผลผลิตงาน/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
18.2 ผลผลิตงาน/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
18.3 ผลผลิตงาน/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาคွ່รของท่นได้					
19. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
19.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ					
19.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
19.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
19.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
20. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
20.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
20.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างเท่าเทียม					
20.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
20.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก					
21. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทท. ในภาพรวม					

หมายเลขอ้างอิง ๑๕๐๐๘๐ NMP ๑๐๖๗๖

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
22. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
23. ท่านรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของ สทน. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
24. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
25. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทน. เป็นอันดับแรก					
26. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

27. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี ได้แก่
28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์ไอโซโทปรังสี เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่
29. ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ต้องการให้ศูนย์ไอโซโทปรังสี เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่
30. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์ฉายรังสี

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ สทน. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ ผู้บริหารระดับกลาง ☐ ผู้บริหารระดับต้น ☐ นักวิจัย/นักวิชาการ
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ เจ้าของกิจการ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. ชื่อหน่วยงาน/บริษัท.....
5. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร
☐ 1. ส่วนบุคคล ☐ 2. หน่วยงานราชการ ☐ 3. บริษัทเอกชน ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. องค์การมหาชน ☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ
6. ลักษณะหน่วยงาน
☐ 1. สถาบันการศึกษา/วิจัย ☐ 2. สถานพยาบาล ☐ 3. โรงงานผลิตสินค้า ☐ 4. ธุรกิจด้านการเกษตร ☐ 5. ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก
☐ 6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
7. ท่านมาใช้บริการจาก สทน. บ่อยครั้งเพียงใด
☐ 1 ครั้ง ☐ 2-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง
8. ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทน. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ☐ การอบรม/ประชุม/สัมมนา ☐ หนังสือพิมพ์/วารสาร ☐ ทีม Marketing ของ สทน.
☐ การจัดบูธ/นิทรรศการ ☐ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
9. ท่านติดต่อขอใช้บริการโดยวิธีใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ ☐ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ☐ ทางหนังสือราชการ ☐ ทาง E-mail ☐ ทาง Line
☐ จุดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ฉายรังสี

10. บริการที่ท่านได้ใช้จากศูนย์ฉายรังสี สทน. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ☐ งานบริการตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยา
☐ งานบริการฉายรังสีอัญมณี ☐ งานบริการวัดกัมมันตภาพรังสีในอัญมณี
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 การขอรับบริการงานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร										
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย										
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวก หลากหลาย										
3) ความรวดเร็วในการนัดหมายและแจ้งใบประเมินราคา										
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ
11.2 การขอรับบริการงานบริการฉายรังสีอ้อม										
5) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการฉายรังสีฯ/แบบขอวัดกัมมันตภาพรังสี กระชับ เข้าใจง่าย										
6) กระบวนการขังน้ำหนักรังสีหรือวัสดุมีความเที่ยงตรงและเป็นมาตรฐานสากล										
7) การแจ้งตอบการให้บริการ เพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว										
8) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
9) การนำข้อมูลหรือวัสดุอื่นๆ เข้ารับบริการยังศูนย์มีความปลอดภัย										
11.3 การชำระค่าบริการ										
10) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย										
11) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ										
11.4 การส่งมอบผลิตภัณฑ์/ตัวอย่าง การออกไปรับรอง หรือแจ้งผลการให้บริการ										
12) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ										
13) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการแจ้งผลการให้บริการ/ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือตัวอย่าง										
14) การออกไปรับรองมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลา										
12. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ										
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน										
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
13. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13.1 ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ* (กรุณาข้ามไปทำข้อ 14)										
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย										
13.3 ทุกครั้งที่ไปใช้บริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ										
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ										
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ										
14. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
14.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ										
14.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ										
15. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ฉายรังสี ในภาพรวม						หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖				

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฉายรังสี

16. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์ฉายรังสีปรับปรุงงานบริการ

(หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ กรุณาข้ามไปทำข้อ 17)

- ☐ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทน. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
17.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
17.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
17.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
17.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
18. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทน.					
18.1 ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
18.2 ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
18.3 ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไข ปัญหาองค์กรของท่านได้					
19. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
19.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของ ประเทศ					
19.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
19.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
19.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
20. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
20.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
20.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม					
20.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
20.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก					
21. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทน. ในภาพรวม			หมายเลขอ้างอิง ๑๕๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖		

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
22. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
23. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทน. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
24. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
25. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทน. เป็นอันดับแรก					
26. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

27. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์ฉายรังสี ได้แก่
-
28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์ฉายรังสีเพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่
-
29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ
-
-

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ สทน. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
- ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ ผู้บริหารระดับกลาง ☐ ผู้บริหารระดับต้น ☐ นักวิจัย/นักวิชาการ
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
- ชื่อหน่วยงาน.....
- ประเภทหน่วยงาน/องค์กร
☐ 1. ส่วนบุคคล ☐ 2. หน่วยงานราชการ ☐ 3. บริษัทเอกชน ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. องค์การมหาชน ☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ
- ลักษณะหน่วยงาน
☐ 1. สถาบันการศึกษา/วิจัย ☐ 2. สถานพยาบาล ☐ 3. โรงงานผลิตสินค้า ☐ 4. ด้านการเกษตร ☐ 5. ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก
☐ 6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
- ท่านมาใช้บริการจาก สทน. บ่อยครั้งเพียงใด
☐ 1 ครั้ง ☐ 2-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง
- ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทน. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ☐ การอบรม/ประชุม/สัมมนา ☐ หนังสือพิมพ์/วารสาร ☐ ทีม Marketing ของ สทน.
☐ การจัดบูธ/นิทรรศการ ☐ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
- ท่านติดต่อขอใช้บริการโดยวิธีใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ ☐ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ☐ ทางหนังสือราชการ ☐ ทาง E-mail ☐ ทาง Line
☐ จุดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

- บริการที่ท่านได้ใช้จากศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ สทน. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. ซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี ☐ 2. ซื่อเครื่องสำรวจรังสี ☐ 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 การขอรับบริการซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี										
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย										
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวก หลากหลาย										

หมายเลขอ้างอิง ๑๕๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
3) วัน เวลาในการนัดรับ-ส่งซ่อม ถูกต้องตามสัญญาที่กำหนดไว้										
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.2 การสั่งซื้อเครื่องสำรวจรังสี										
5) ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการ										
6) แบบฟอร์มการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์กระชับ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม										
7) วัน เวลาในการนัดรับ-ส่งสินค้า ถูกต้องตามสัญญาที่กำหนดไว้										
8) มีระยะเวลาการสั่งซื้อที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม										
9) บริการให้คำปรึกษาหลังการขายมีความเหมาะสม										
10) เงื่อนไขการรับประกันหลังการขายมีความเหมาะสม										
11.3 การชำระค่าบริการ										
11) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย										
12) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ										
11.4 การส่งมอบบริการ										
13) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ										
14) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ										
12. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ										
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน										
12.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ										
12.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
12.5 เจ้าหน้าที่มีการติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง										
13. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13.1 ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ* (กรุณาข้ามไปทำข้อ 14)										
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย										
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ										
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ										
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ										

หมายเลขอ้างอิง ๑๐๐๐๐-FNMP๐๖๖๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
14. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
14.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ										
14.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ										
14.4 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามความต้องการ										
15. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในภาพรวม										

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

16. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ปรับปรุงงานบริการ

(หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ กรุณาข้ามไปทำข้อ 17)

- ☐ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
17.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
17.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
17.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
17.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
18. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.					
18.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
18.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
18.3 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไข ปัญหาองค์กรของท่านได้					

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๓๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
19. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
19.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ					
19.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
19.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
19.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
20. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
20.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
20.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม					
20.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
20.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก					
21. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทท. ในภาพรวม					

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
22. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
23. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
24. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
25. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก					
26. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

27. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ได้แก่
28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่.....
29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ สทน. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ ผู้บริหารระดับกลาง ☐ ผู้บริหารระดับต้น ☐ นักวิจัย/นักวิชาการ ☐ นิสิต/นักศึกษา
☐ เจ้าหน้าที่ด้านธุรการ/จัดการส่งออกนำเข้า ☐ เจ้าหน้าที่ QA/QC ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ชื่อหน่วยงาน.....
5. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร
☐ 1. ส่วนบุคคล ☐ 2. หน่วยงานราชการ ☐ 3. บริษัทเอกชน ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. องค์การมหาชน ☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ
6. ลักษณะหน่วยงาน
☐ 1. สถาบันการศึกษา/วิจัย ☐ 2. สถานพยาบาล ☐ 3. โรงงานผลิตสินค้า ☐ 4. ด้านการเกษตร ☐ 5. ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก
☐ 6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
7. ท่านมาใช้บริการจาก สทน. บ่อยครั้งเพียงใด
☐ 1 ครั้ง ☐ 2-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง
8. ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทน. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ อินเทอร์เน็ต (website/ Facebook) ☐ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ☐ การอบรม/ประชุม/สัมมนา ☐ หนังสือพิมพ์/วารสาร
☐ ทีม Marketing ของ สทน. ☐ การจัดบูธ/นิทรรศการ ☐ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

9. สถานที่ที่ท่านเลือกใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สาขางครักษ์ ☐ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สาขางตุ๊ก
10. บริการที่ท่านมาใช้ที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีอะไรบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ งานบริการตรวจวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก
☐ งานบริการสอบเทียบเครื่องวัดรังสี
☐ บริการซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี
☐ งานบริการตรวจวัดรังสีเรดอน
☐ งานบริการตรวจหาความเป็นพิษต่อเซลล์
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

☐ งานบริการตรวจวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง
☐ งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)
☐ บริการขายเครื่องสำรวจรังสี
☐ งานบริการตรวจหาปริมาณ C-13/C-14 และหาค่า Bio-base
☐ บริการขายผลิตภัณฑ์จากงานวิจัย (สบู่ผงไหม, ไมโครโคโตซาน, SWA)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 การขอรับบริการ										
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว										
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ กระชับ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม										
3) ระบบ TINT e-Service Platform ใช้งานได้ง่าย										
4) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย										
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.2 การชำระค่าบริการ										
5) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย										
6) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ										
11.3 การส่งมอบบริการ										
7) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ										
8) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ										
12. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ										
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน										
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
13. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13.1 ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ* (กรุณาข้ามไปทำข้อ 13)										
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย										
13.3 ช่องทางในการรับเรื่องบริการเพียงพอ										
13.4 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือ ให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ										
13.5 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ										
13.6 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ										
14. ด้านคุณภาพการให้บริการในขั้นตอนรับคำขอและการรับตัวอย่าง										
14.1 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ										

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
15. ด้านประโยชน์ของการมีศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)										
15.1 ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน/การใช้เอกสาร										
15.2 ประหยัดเวลาในการดำเนินงาน										
15.3 ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน										
15.4 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น										
16. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในภาพรวม										

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

17. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ปรับปรุงงานบริการ

(หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ กรุณาข้ามไปทำข้อ 16)

- ☐ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการในส่วนการรับคำขอและรับตัวอย่าง (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
18. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
18.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
18.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
18.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
18.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
19. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.					
19.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
19.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
19.3 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไข ปัญหาองค์กรของท่านได้					

หมายเลขอ้างอิง ๑๕๐๐๘๐FNP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
20. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
20.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ					
20.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
20.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
20.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
21. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
21.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
21.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม					
21.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
21.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก					
22. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทท. ในภาพรวม					

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท.

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
23. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
24. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
25. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
26. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก					
27. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

28. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ได้แก่
29. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่.....
30. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ฝ่ายบริการวิชาการ

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ สทน. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ ผู้บริหารระดับกลาง ☐ ผู้บริหารระดับต้น ☐ นักวิจัย/นักวิชาการ
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ชื่อหน่วยงาน.....
5. หลักสูตรที่เข้าร่วม.....
6. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร
☐ 1. ส่วนบุคคล ☐ 2. หน่วยงานราชการ ☐ 3. บริษัทเอกชน ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. องค์การมหาชน ☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ
7. ลักษณะหน่วยงาน
☐ 1. สถาบันการศึกษา/วิจัย ☐ 2. สถานพยาบาล ☐ 3. โรงงานผลิตสินค้า ☐ 4. ด้านการเกษตร ☐ 5. ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก
☐ 6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
8. ประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรม
☐ ไม่เคยเข้าร่วม ☐ 1 ครั้ง ☐ 2-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง
9. ท่านรับทราบข้อมูลการหลักสูตรการฝึกอบรมของ สทน. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ☐ การอบรม/ประชุม/สัมมนา ☐ หนังสือพิมพ์/วารสาร ☐ ทีม Marketing ของ สทน.
☐ การจัดบูธ/นิทรรศการ ☐ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
10. ความคาดหวังจากการเข้าร่วมอบรมในครั้งนี้
☐ เพื่อพัฒนาความรู้ และข้อมูลใหม่ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์
☐ เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์
☐ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์
☐ ไม่คาดหวัง
☐ อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

❖ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การประชาสัมพันธ์โครงการ

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. สทน. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม										
12. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดประชุม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการอบรม/กิจกรรม เป็นต้น										
13. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม										

หมายเลขอ้างอิง ๑๕๐๐๘๐FNMP๐๐๖๓๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ.....

2.2 การสมัครและยืนยันเข้าร่วมกิจกรรม

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ
14. ระบบการสมัครและยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรมมีความสะดวก ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก										
15. การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมอบรม สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและสะดวก										

ข้อเสนอแนะด้านการสมัครและยืนยันเข้าร่วมกิจกรรม.....

❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการจัดอบรม

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ
สถานที่การจัดอบรม :										
16. สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม										
17. สถานที่จัดอบรมสามารถเดินทางได้สะดวก										
สื่อ และอุปกรณ์การจัดอบรม :										
18. เอกสาร/คู่มือประกอบการจัดอบรมมีความเหมาะสม										
19. อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสม และเพียงพอ										
ระยะเวลาการจัดอบรม :										
20. ช่วงเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม										
21. ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม เพียงพอ										

ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการจัดอบรม.....

❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 วิทยาการและบุคลากรสนับสนุน

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
วิทยาการ :										
22. วิทยาการมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้										
23. วิทยาการมีทักษะในการสื่อสาร สามารถถ่ายทอดสาระสำคัญของเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย										
24. วิทยาการมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น										
บุคลากรสนับสนุน :										
25. มีการจัดเจ้าหน้าที่/บุคลากรอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม										
26. เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจต่อการให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่างๆ										

ข้อเสนอแนะด้านวิทยาการและบุคลากรสนับสนุน.....

.....

❖ ด้านคุณภาพการให้บริการ

2.5 เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการอบรม

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
27. หลักสูตรอบรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ										
28. เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อหลักสูตร										

ข้อเสนอแนะด้านเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการอบรม.....

.....

2.6 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
29. ท่านได้รับความรู้และประโยชน์จากการเข้าร่วมอบรมตามความคาดหวัง										
30. กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดได้										
31. การเข้าร่วมโครงการอบรมในครั้งนี้มีความคุ้มค่า ประโยชน์ที่ได้รับคุ้มกับค่าใช้จ่ายและระยะเวลา										

ข้อเสนอแนะด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ

32. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ฝ่ายบริการวิชาการปรับปรุงงานบริการ

(หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ กรุณาข้ามไปทำข้อ 16)

- ☐ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
33.ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
33.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
33.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
33.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
33.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
34. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.					
34.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
34.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
34.3 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไข ปัญหาองค์กรของท่านได้					
35. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
35.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของ ประเทศ					
35.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
35.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
35.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
36. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
36.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
36.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม					
36.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
36.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก					
37. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทท. ในภาพรวม					

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท.

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
38. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
39. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้ บริการอีกครั้ง					
40. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมี คุณภาพและราคาเท่ากัน					
41. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก					
42. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. ในภาพรวม					

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

43. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ ได้แก่

.....

44. สิ่งที่ท่านต้องการให้ฝ่ายบริการวิชาการ เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่

.....

45. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์**

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ สทน. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ ผู้บริหารระดับกลาง ☐ ผู้บริหารระดับต้น ☐ นักวิจัย/นักวิชาการ
☐ เจ้าของกิจการ
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ชื่อหน่วยงาน/บริษัท.....
5. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร
☐ 1. ส่วนบุคคล ☐ 2. หน่วยงานราชการ ☐ 3. บริษัทเอกชน ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. องค์การมหาชน ☐ 6. อื่นๆ อาทิเช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด โปรดระบุ
6. ลักษณะการดำเนินธุรกิจ
☐ 1. ด้านการศึกษา/วิจัย ☐ 2. ด้านการแพทย์และรักษาพยาบาล ☐ 3. ด้านการผลิตสินค้าระดับอุตสาหกรรม
☐ 4. ด้านการเกษตรและเกษตรแปรรูป ☐ 5. ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก
☐ 6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
7. ท่านมาใช้บริการจาก สทน. บ่อยครั้งเพียงใด
☐ 1 ครั้ง ☐ 2-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง
8. ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทน. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ☐ การอบรม/ประชุม/สัมมนา ☐ หนังสือพิมพ์/วารสาร ☐ ทีม Marketing ของ สทน.
☐ การจัดบูธ/นิทรรศการ ☐ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
9. ท่านติดต่อขอใช้บริการโดยวิธีใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ หรือนักวิจัยโดยตรง ☐ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ☐ ทางหนังสือราชการ
☐ ทาง E-mail ☐ ทาง Line ☐ จุดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์

10. บริการที่ท่านได้ใช้จากศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ สทน. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานวิจัย ☐ งานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น
☐ งานบริการตรวจวิเคราะห์/ทดสอบ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มากที่สุด	4 พึง พอใจ มาก	3 พึง พอใจ	2 พึง พอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 การขอรับบริการ										
1) ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย										
2) การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้า สะดวก รวดเร็ว										
3) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.2 การชำระค่าบริการ										
4) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย										
5) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ										
11.3 การส่งมอบบริการ										
6) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ										
7) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ										
8) กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน										
12. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ										
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน										
12.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
13. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13.1 ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ* (กรุณาข้ามไปทำข้อ 14)										
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย										
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือ ให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ										
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ										
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ										
14. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
14.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ										
15. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี นิวเคลียร์ ในภาพรวม										

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์

16. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ปรับปรุงงานบริการ

(หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ กรุณาข้ามไปทำข้อ 17)

- ☐ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
17.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
17.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
17.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
17.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
18. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.					
18.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
18.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
18.3 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไข ปัญหาองค์กรของท่านได้					
19. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
19.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหของประเทศ					
19.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
19.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
19.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
20. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
20.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
20.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม					
20.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
20.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก					
21. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทท. ในภาพรวม		หมายเลขอ้างอิง ๑๕๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖			

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
22. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (หากมี) โปรดระบุ.....					
23. ท่านรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของ สทน. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
24. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
25. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทน. เป็นอันดับแรก					
26. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

27. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ได้แก่

.....

.....

.....

28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่

.....

.....

.....

29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2566 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง**

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2566 ในการนี้จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของ สทน. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารระดับสูง ☐ ผู้บริหารระดับกลาง ☐ ผู้บริหารระดับต้น ☐ นักวิจัย/นักวิชาการ
☐ เจ้าของกิจการ
☐ นิสิต/นักศึกษา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ชื่อหน่วยงาน/บริษัท.....
5. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร
☐ 1. ส่วนบุคคล ☐ 2. หน่วยงานราชการ ☐ 3. บริษัทเอกชน ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. องค์การมหาชน ☐ 6. อื่นๆ อาทิเช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด โปรดระบุ
6. ลักษณะการดำเนินธุรกิจ
☐ 1. ด้านการศึกษา/วิจัย ☐ 2. ด้านการแพทย์และรักษาพยาบาล ☐ 3. ด้านการผลิตสินค้าระดับอุตสาหกรรม
☐ 4. ด้านการเกษตรและเกษตรแปรรูป ☐ 5. ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก
☐ 6. ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า ☐ 7. อื่นๆ โปรดระบุ
7. ท่านมาใช้บริการจาก สทน. บ่อยครั้งเพียงใด
☐ 1 ครั้ง ☐ 2-5 ครั้ง ☐ 6-10 ครั้ง ☐ มากกว่า 10 ครั้ง
8. ท่านรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทน. ผ่านช่องทางใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ อินเทอร์เน็ต ☐ แผ่นพับ/ป้ายประกาศ ☐ การอบรม/ประชุม/สัมมนา ☐ หนังสือพิมพ์/วารสาร ☐ ทีม Marketing ของ สทน.
☐ การจัดบูธ/นิทรรศการ ☐ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
9. ท่านติดต่อขอใช้บริการโดยวิธีใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ หรือนักวิจัยโดยตรง ☐ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ☐ ทางหนังสือราชการ
☐ ทาง E-mail ☐ ทาง Line ☐ จุดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง

10. บริการที่ท่านได้ใช้จากศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ขั้นสูง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานวิจัยและพัฒนาต่อยอดและขยายผลด้านเทคโนโลยี พลาสมาและฟิวชัน
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อย ที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 การขอรับบริการ										
1) ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย										
2) การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้า สะดวก รวดเร็ว										
3) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.2 การชำระค่าบริการ										
4) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย										
5) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ										
11.3 การส่งมอบบริการ										
6) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ										
7) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ										
8) กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน										
12. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ										
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน										
12.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม										
13. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13.1 ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ* (กรุณาข้ามไปทำข้อ 14)										
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย										
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือ ให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ										
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ										
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ										
14. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
14.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ										
15. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยี นวัตกรรมขั้นสูง ในภาพรวม										

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ชั้นสูง

16. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ชั้นสูง ปรับปรุงงานบริการ

(หากท่านไม่มีประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ กรุณาข้ามไปทำข้อ 17)

- ☐ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (โปรดระบุ)
- ☐ ด้านคุณภาพการให้บริการ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทน. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	5 เชื่อมั่นมาก	4 เชื่อมั่น	3 เชื่อมั่นน้อย จนเกือบจะ ไม่เชื่อมั่น	2 ไม่เชื่อมั่น	1 ไม่เชื่อมั่น มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
17.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
17.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
17.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
17.4 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
18. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทน.					
18.1 ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
18.2 ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
18.3 ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไข ปัญหาองค์กรของท่านได้					
19. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
19.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของ ประเทศ					
19.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
19.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
19.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
20. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
20.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
20.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม					
20.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
20.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและ หน่วยงานภายนอก					
21. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทน. ในภาพรวม		หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖			

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
22. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (หากมี) โปรดระบุ.....					
23. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทน. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
24. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
25. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทน. เป็นอันดับแรก					
26. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

27. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ชั้นสูงได้แก่

.....

.....

.....

28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์วิศวกรรมและเทคโนโลยีนิวเคลียร์ชั้นสูง เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่

.....

.....

.....

29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

แบบประเมินความพึงพอใจผู้ส่งมอบหรือผู้ให้บริการ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

***จำเป็น**

1 บริษัท/ห้าง/ร้าน *

2 เพศ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

☐ ชาย

☐ หญิง

3 ที่อยู่สถานประกอบการ *

4 โทรศัพท์ *

5 โทรสาร หรือ E-mail *

6 ประเภทสินค้า/บริการ ของท่าน *

7 ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ *

ทำเครื่องหมายแถวละหนึ่งช่องเท่านั้น

	มาก	ปานกลาง	น้อย
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	☐	☐	☐
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	☐	☐	☐
การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	☐	☐	☐
สถานที่สำหรับการให้บริการมีความเหมาะสม	☐	☐	☐

8 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ หรือความต้องการใดเพื่อให้สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติ
(องค์การมหาชน) นำมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

*

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

หมายเลขอ้างอิง ๑๙๐๐๘๐FNMP๑๐๖๗๖

URL <https://flowsoft.tint.or.th/archive/identityTags>