



# โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ในช่วงระยะเวลา วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 31 มีนาคม 2563

จำนวน 1 โครงการ



# วัตถุประสงค์



01

เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวัง  
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
ศูนย์บริการ สกน.

02

เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัด  
ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
ตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ ก.พ.ร.

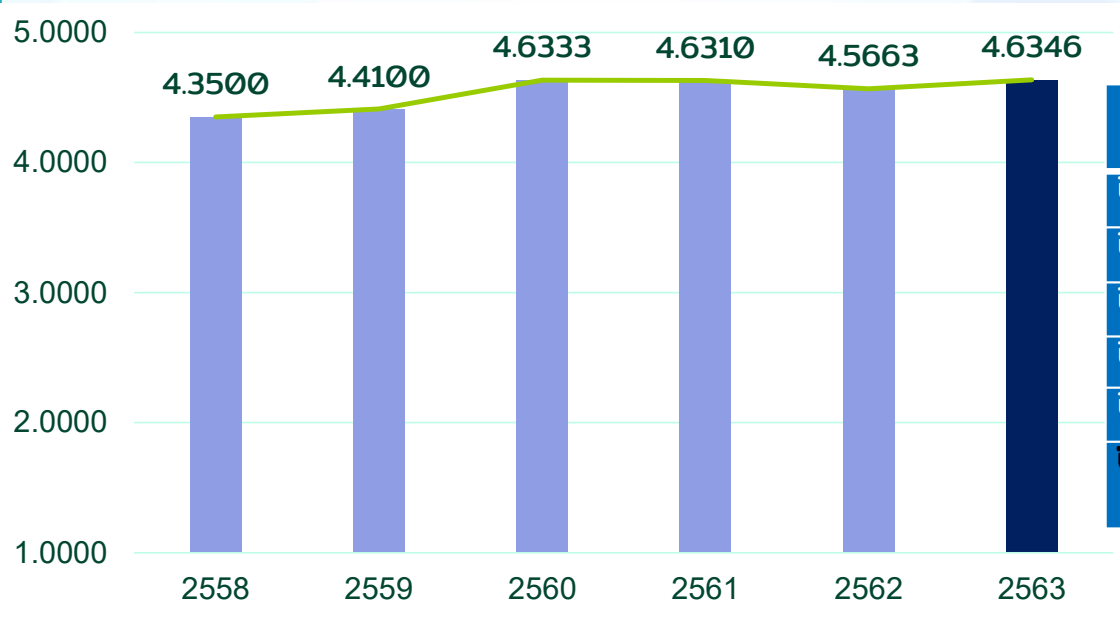
03

เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ประกอบพิจารณา  
ปรับปรุง พัฒนา หรือ แก้ไขคุณภาพ  
การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น



# ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สกน.  
ประจำปีงบประมาณ 2558-2563



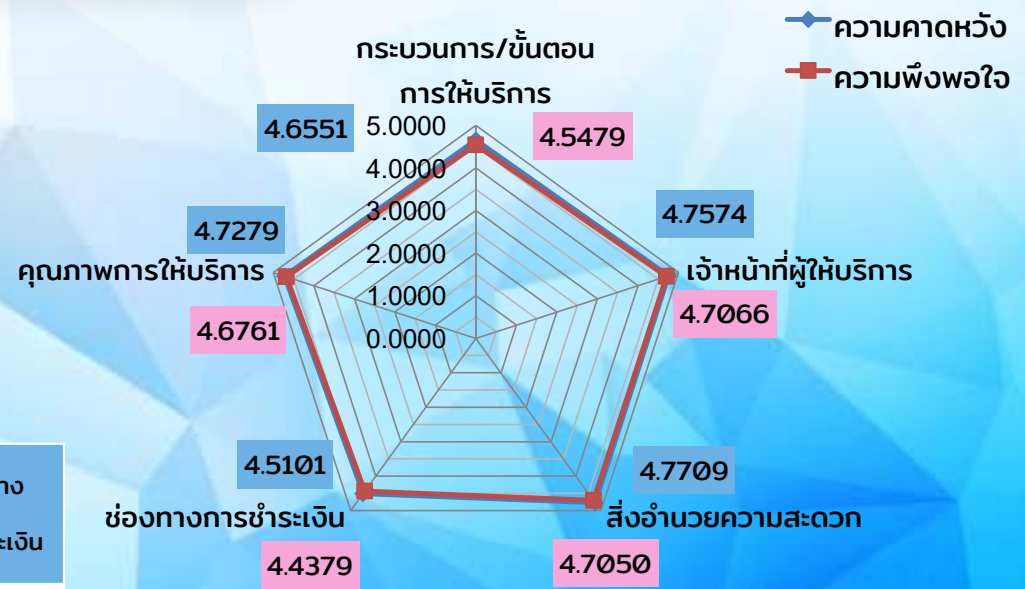
ปีงบประมาณ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ	ร้อยละ	การแปลผล
ปีงบประมาณ 2558	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2559	4.4100	88.20	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2560	4.6333	92.67	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2561	4.6310	92.62	พึงพอใจมากที่สุด
ปีงบประมาณ 2562	4.5663	91.33	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ปีงบประมาณ 2563</b>	<b>4.6346</b>	<b>92.69</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

# ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

สรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมของ สกน.

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

	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	คุณภาพ การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทาง การชำระเงิน
ความคาดหวัง	4.6551	4.7574	4.7279	4.7709	4.5101
ความพึงพอใจ	4.5479	4.7066	4.6761	4.7050	4.4379



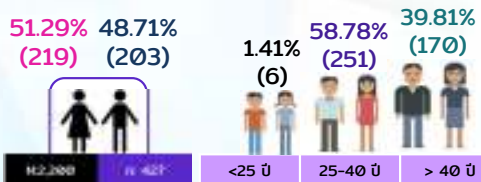


# ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

00

ภาพรวมของ สกน.

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ร. 2,200  
ร. 427

ประเภทหน่วยงาน  
ส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน  
80.80%



ร. 2,200  
ร. 427

ลักษณะหน่วยงาน  
ส่วนใหญ่เป็น  
โรงงานผลิตสินค้า  
45.20%

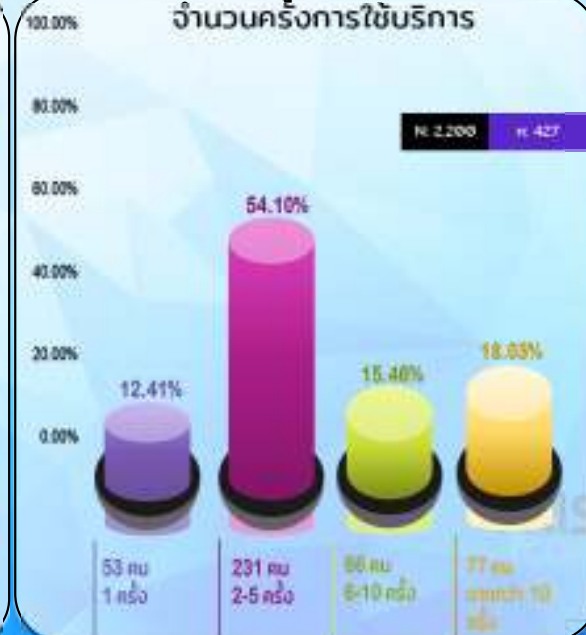
ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการ



ช่องทางการติดต่อใช้บริการ



จำนวนครั้งการใช้บริการ



# ผลสำรวจความพึงพอใจด้านอื่นๆ

## ❖ ด้านช่องทางการชำระเงิน

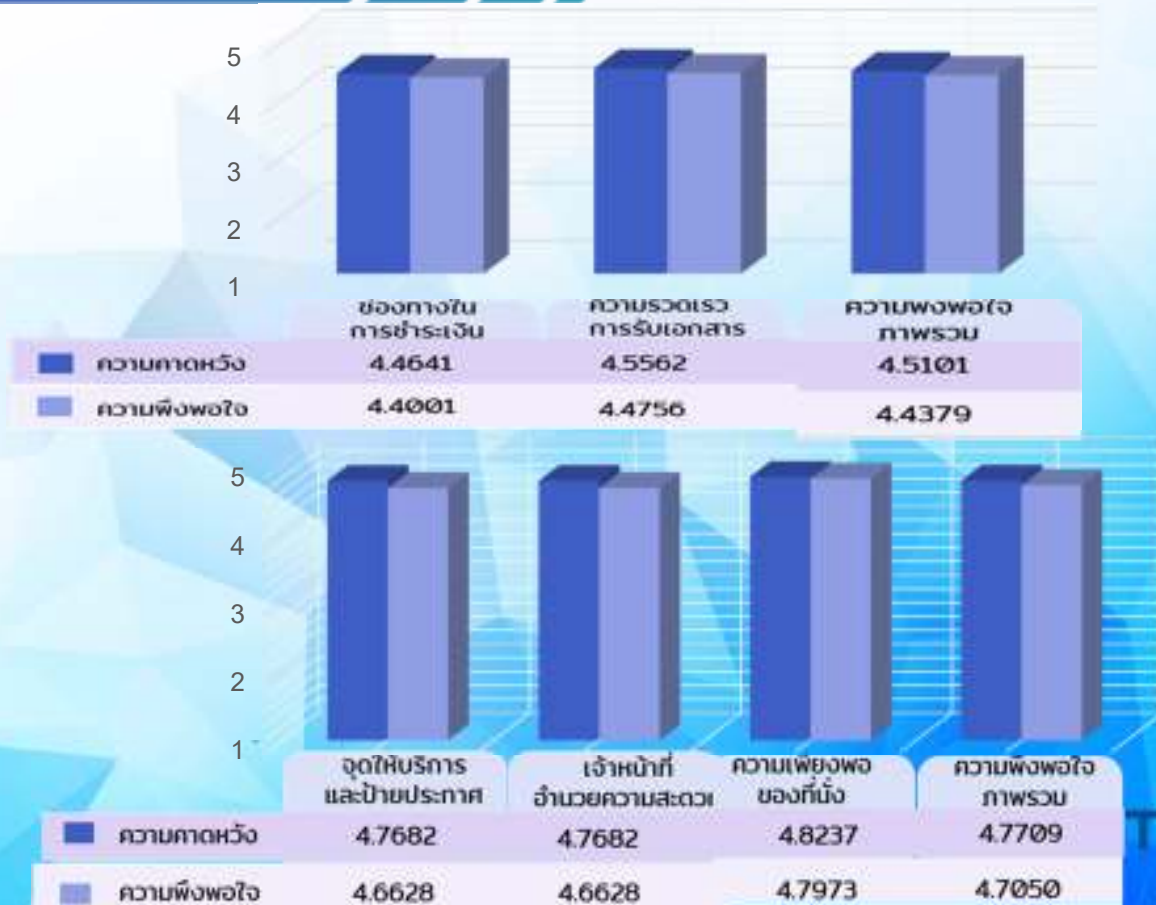
### ข้อเสนอแนะ:

- ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงิน เช่น ผ่านบัตรเครดิต ครอบคลุมหลากหลายธนาคารมากขึ้น
- การมีระบบการให้เครดิตแก่ผู้รับบริการอย่างน้อย 1-2 วัน
- การจัดส่งเอกสารทางด้านการเงินให้รวดเร็วขึ้น

## ❖ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ข้อเสนอแนะ:

- การบริการที่ครอบคลุมทั้งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค
- ควรเปิดให้บริการทั้งวันเสาร์และอาทิตย์เพื่ออำนวยความสะดวกในวันหยุด

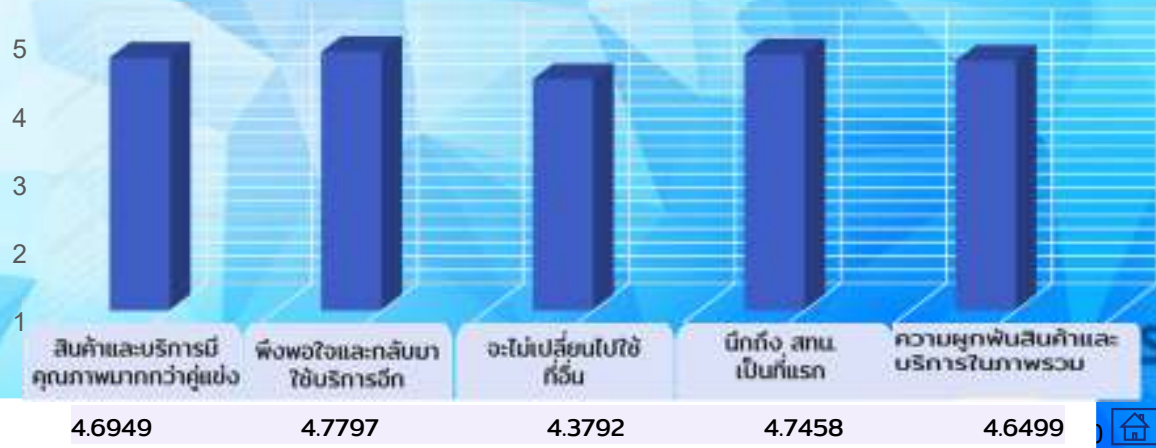


# ผลสำรวจความพึงพอใจด้านอื่นๆ



ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สกน. เท่ากับ 4.8006 คะแนน

ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สกน. เท่ากับ 4.6499 คะแนน



# ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

## สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

### ความพึงพอใจต่อคุณภาพและการให้บริการ

- ✓ การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ (Research and Development: R&D)
  - ส่งเสริมการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีนิวเคลียร์มาพัฒนานวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการใหม่ เพื่อให้การบริการของ สกน. หลากหลายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น
- ✓ การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ
  - ควรพัฒนาข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เช่น จัดทำระบบฐานข้อมูลการขอรับบริการของลูกค้า และการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น
  - การพัฒนาระบบ tracking สินค้าและผลิตภัณฑ์ในกระบวนการต่างๆ ที่มาขอรับบริการให้ครอบคลุมทุกศูนย์บริการ
  - การประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านทางระบบสารสนเทศเพื่อสร้างการรับรู้แก่ผู้รับบริการ
- ✓ การเพิ่มช่องทางการให้บริการ
  - การกระจายจุดให้บริการให้ทั่วถึงทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค โดยอาจร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Alliance) ที่มีจุดบริการที่มีครอบคลุมพื้นที่ เช่น ไปรษณีย์ไทย Kerry ในการให้บริการบางงานบริการที่สามารถดำเนินการได้

### ความเชื่อมั่นและความผูกพันต่อคุณภาพและการให้บริการ

- ✓ สร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น
  - มุ่งเน้นการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์เชิงรุก สร้างเครือข่ายกับชุมชน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท ภารกิจ และผลการดำเนินงานของ สกน. อย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมในวงกว้าง รวมถึงการรักษามาตรฐานที่ สกน. ได้รับการรับรอง เพื่อเน้นให้เกิดการรู้จัก สกน. ให้เพิ่มขึ้นจนนำมาสู่การใช้บริการสินค้าและนวัตกรรม ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ดี (CEM) และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละกลุ่ม (CRM)



# แผนการปรับปรุงการให้บริการประจำปี 2564



ข้อเสนอแนะ	แนวทางการแก้ไข/ข้อจำกัด	ระยะเวลาดำเนินการ
กระบวนการชำระเงิน (การให้เครดิตและเพิ่มช่องทางการชำระ เช่น ผ่านบัตรเครดิต)	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีประกาศของสถาบันฯ เรื่องให้ Credit Term อยู่แล้วควรชี้แจงกับลูกค้า</li> <li>ตรวจสอบแล้ว พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่จ่ายเงินผ่าน app มากกว่า 95% จ่ายเงินสด ร้อยละ 1</li> </ol>	-
การจัดส่งเอกสารทางการเงินให้รวดเร็วขึ้น	การประสานงานภายใน สทน. (จนท ชุรการของศูนย์บริการและฝ่ายการเงิน การคลัง)	ให้แต่ละงานบริการไปทบทวนและแก้ไขภายในมี.ค. 2564
การบริการที่ครอบคลุมทั้งในกรุงเทพและส่วนภูมิภาค	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จุดของการรับตัวอย่างมีที่ 2 สาขา คือ สำนักงานใหญ่ อ. องครักษ์ และสทน. จตุจักร</li> <li>- ยังไม่สามารถให้บริการเพิ่มเติมได้เนื่องจากข้อจำกัดในการตรวจรับตัวอย่างในงานที่หลากหลายการบริการ</li> </ul>	-
ควรเปิดให้บริการทั้งวันเสาร์และอาทิตย์เพื่ออำนวยความสะดวกในวันหยุด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำรองความถี่จำนวนรายที่ร้องขอมา = จำนวน 1 ราย ในงานไอโซโทปรังสี</li> <li>- ส่วนของสถาบันยังไม่มีนโยบายการให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ เนื่อง จากการให้บริการปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ต้องเข้ามาวิเคราะห์ตัวอย่าง/ฉายรังสีในวันหยุดเป็นประจำอยู่แล้ว</li> </ul>	-

# แผนการปรับปรุงการให้บริการประจำปี 2564



ข้อเสนอแนะ	แนวทางการแก้ไข/ข้อจำกัด	ระยะเวลาดำเนินการ
<p>การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ควรพัฒนาข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เช่น จัดทำระบบฐานข้อมูลการขอรับบริการของลูกค้า และการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น</li> <li>■ การพัฒนาระบบ tracking สินค้าและผลิตภัณฑ์ในกระบวนการต่างๆ ที่มาขอรับบริการให้ครอบคลุมทุกศูนย์บริการ</li> <li>■ การประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านทางระบบสารสนเทศเพื่อสร้างการรับรู้แก่ผู้รับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การทำ Smart Service นำร่อง 2 งานบริการ (ปี 2564) และงานบริการอื่น ๆ ให้ครบถ้วนในปี 2566</li> <li>- พัฒนาระบบ e-commerce แล้วเสร็จสำหรับสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์สามารถ Tracking กระบวนการได้แล้ว</li> <li>- การตรวจสอบและอัปเดตข้อมูลของศูนย์บริการบนหน้าเว็บไซต์ใหม่ทั้งหมด</li> </ul>	<p>ต.ค. 2563- ก.ย. 2566</p> <p>ปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า</p> <p>ภายใน มี.ค. 2564</p>
<p>ข้อเสนอแนะตามรายการกลุ่มงานบริการ</p>	<p>ได้มีการหารือในรายละเอียดกับผู้รับผิดชอบในแต่ละงานแล้ว เมื่อวันที่ 23 พ.ย. 2563</p>	<p>มีกำหนดการแก้ไขภายใน มี.ค. 2564</p>

