



สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
Thailand Institute of Nuclear Technology (Public Organization)



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final report)

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการ
สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ สทท.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ในช่วงระยะเวลา วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 31 มีนาคม 2565
จำนวน 1 โครงการ



บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	1-1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	1-1
1.4 การนำเสนองานและการจัดทำรายงาน.....	1-4
1.5 ระยะเวลาดำเนินการ.....	1-5
1.6 งานที่ต้องส่งมอบ.....	1-5
1.7 การจ่ายเงิน.....	1-6
1.8 คุณสมบัติของผู้รับจ้าง.....	1-6
1.9 เงื่อนไขการดำเนินงาน.....	1-7
2. วัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการวิจัย.....	2-1
2.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	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	2-8
2.1.2.4 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ	2-8
2.1.2.5 ขอบเขตด้านตัวแปร	2-9
2.1.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology).....	2-9
2.1.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ.....	2-9
2.1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	2-9
2.1.3.3 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล	2-12
2.1.3.4 การวิเคราะห์	2-13
2.1.3.5 การแปลผลและการเขียนรายงาน	2-15

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2.2 กิจกรรมการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.....	2-16
2.2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2-16
2.2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน	2-16
2.2.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความเชื่อมั่น	2-16
2.2.2.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	2-19
2.2.2.3 ขอบเขตประเด็นในการสำรวจ	2-19
2.2.2.4 ขอบเขตด้านตัวแปร	2-19
2.2.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology).....	2-19
2.2.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ.....	2-19
2.2.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	2-20
2.2.3.3 การวิเคราะห์	2-21
2.2.4 การจัดทำรายงานการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.	2-22
2.3 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน	2-22
2.4 ผลผลิตที่ส่งมอบ	2-24
3. รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	3-1
3.1 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์.....	3-10
3.1.1 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำปีตัวบุคคล (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	3-50
3.1.6 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี.....	3-59
3.1.7 งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก	3-68
3.1.8 งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	3-77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.2 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี	3-86
3.2.1 งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี	3-92
3.2.2 งานวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ	3-100
3.3 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์ไอโซโทปรังสี	3-108
3.4 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์ฉายรังสี	3-116
3.4.1 งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	3-122
3.4.2 งานบริการฉายรังสีอัญมณี	3-131
3.5 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานซ่อม).....	3-140
3.6 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิวเคลียร์	3-148
3.6.1 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service).....	3-153
3.6.1.1 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง	3-159
3.6.1.2 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	3-166
3.6.1.3 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL).....	3-173
3.6.1.4 งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก	3-179
3.6.1.5 งานบริการขายเครื่องสำรวจรังสี	3-178
3.6.2 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของฝ่ายการตลาดและการขาย	3-188
3.7 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของฝ่ายบริการวิชาการ	3-196
3.8 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	3-205
3.9 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านอื่นๆ	3-214
3.9.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวม	3-214
3.9.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม	3-215
3.10 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.	3-216
3.11 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท.	3-218

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน	4-1
4.1 สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรค	4-1
4.2 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4-1
4.3 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแยกรายศูนย์บริการ	4-4
4.3.1 ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์	4-5
4.3.2 ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี	4-7
4.3.3 ศูนย์ไอโซโทปรังสี	4-7
4.3.4 ศูนย์ฉายรังสี	4-7
4.3.5 ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี)	4-8
4.3.6 กลุ่มพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์	4-8
4.3.7 ฝ่ายบริการวิชาการ	4-9
4.3.8 ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	4-9

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สทท. มีภารกิจหลักในการวิจัยพัฒนา และให้บริการทางด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ให้กับผู้สนใจ การดำเนินกิจกรรมบริการของ สทท. มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพื่อตอบสนองต่อสังคม ทั้งในด้านการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร การฉายรังสีอัญมณี การผลิตไอโซโทปรังสี การบริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ และการจัดการกากกัมมันตรังสี ในขณะเดียวกัน สทท. ได้ตระหนักและมีความพยายามในการที่จะดำเนินบทบาทให้ตอบสนองต่อสังคมให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการของ สทท.

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

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการ สทท.
- 1.2.2 เพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังการให้บริการของ สทท. มาใช้ประกอบพิจารณาปรับปรุง พัฒนา หรือ แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
- 1.2.3 เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการของ สทท. มีขอบเขตการดำเนินงานดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรหรือกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ที่ขอรับบริการในแต่ละส่วนงานของ สทท. ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - วันที่ 31 มีนาคม 2565 ประกอบด้วย ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ศูนย์ไอโซโทปรังสี ศูนย์ฉายรังสี ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ ฝ่ายบริการวิชาการ และศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในงานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น รวมทั้งสิ้น 8 ส่วนงาน โดยให้แยกกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ และวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ ตามแต่ละส่วนงานบริการ

1.3.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

- จำนวนสุ่มตัวอย่างให้เป็นไปตามหลักวิชาการ โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ให้บริการ
- สุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกงานบริการหลัก
- สุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมลูกค้าในเขตกรุงเทพ ปริมณฑล และต่างจังหวัด
- สุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า
- การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ควรจะพิจารณาจากความถี่ในการใช้บริการ และ/หรือ กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในช่วงการใช้บริการที่ สทท. กำหนดไว้

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมายของแต่ละศูนย์บริการ

กลุ่มเป้าหมาย	สำหรับงาน	จำนวนลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ (ปี 2565)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (ปี 2565)	สัมภาษณ์เชิงลึก In-dept Interview (ปี 2565)
ศูนย์บริการเทคโนโลยี นิวเคลียร์	งานประเมินปริมาณรังสี	606	86	2
	งานวิเคราะห์ธาตุ	30	23	2
	งานสินค้าส่งออก	20	17	2
	งานหอกลิ้น	8	7	1
	งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	14	12	2
	งานตรวจสอบหีบห่อและ อุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	29	22	2
	งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	117	54	2
	งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิด รังสี	213	68	2
ศูนย์จัดการกาก กัมมันตรังสี	งานบริการกากกัมมันตรังสี	15	13	1
	งานวิเคราะห์น้ำ	12	11	1
ศูนย์ไอโซโทปรังสี	งานบริการสารไอโซโทปรังสี	32	24	1
ศูนย์ฉายรังสี	งานบริการฉายรังสีอาหารและ ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	175	64	2
	งานบริการฉายรังสีอัญมณี	105	51	2
ศูนย์วิศวกรรมและ เครื่องมือด้าน เทคโนโลยีนิวเคลียร์	ฝ่ายวิศวกรรมนิวเคลียร์ (งานซ่อม)	49	33	1
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ นิวเคลียร์	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	26	30	2
	งานขาย	5	5	1
ฝ่ายบริการวิชาการ	งานบริการหลักสูตรการ ฝึกอบรมภายในประเทศ	170	63	2
ศูนย์วิจัยและพัฒนา เทคโนโลยี	งานวิจัยวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น	82	20	2
รวม		1,708	603	30

หมายเหตุ : ใช้จำนวนตัวอย่าง 603 ราย ซึ่งเป็นความคลาดเคลื่อนสูงสุด $\pm 10\%$ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

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

: เพิ่มเติมสำรวจศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในงานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น จำนวนรวม 20 ราย

1.3.3 วิธีการจัดเก็บข้อมูล

ควรมีการจัดเก็บข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ ในสัดส่วนตามหลักวิชาการ โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยวิธีส่ง E-Mail สอบถามทางโทรศัพท์ การสอบถามผู้รับบริการ ณ จุดบริการ เป็นต้น ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

1.3.4 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา (ประเด็นที่ทำการสำรวจ)

1. การรับบริการจากศูนย์บริการของ สทท. ทั้ง 8 ส่วนงาน ได้แก่ ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ศูนย์ไอโซโทปรังสี ศูนย์ฉายรังสี ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ ฝ่ายบริการวิชาการ และศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในงานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น ให้แยกการสำรวจ และวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ ตามแต่ละงานบริการ

2. การให้บริการแต่ละศูนย์บริการ ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ความคาดหวังในการรับบริการจากศูนย์บริการ
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อประโยชน์/ผลจากการได้รับบริการ/คุณภาพสินค้า
- ความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่ม
- ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ (การมุ่งเน้นที่ลูกค้า/ภาพลักษณ์/อื่นๆ)
- ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการชำระค่าบริการและเอกสารทางการเงิน
- ความคิดเห็นต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์และสื่อโซเชียลของ สทท.
- อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสถาบัน

3. ภาพรวมของ สทท. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

1.4 การนำเสนองานและการจัดทำรายงาน

กำหนดแล้วเสร็จภายใน 150 วัน นับตั้งแต่วันลงนามในสัญญา

ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานแผนการดำเนินงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนงาน และผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามแผนการดำเนินงาน ดังนี้

1.4.1 รายงานขั้นต้น (Inception report) และบรรจุลงใน handy drive จำนวน 5 ชุด หรือสื่ออื่นๆ ที่สะดวกในการใช้งาน ณ ช่วงเวลานั้น ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (1 เดือน) โดยรายงานต้องประกอบด้วย

- แผนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
- วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)
- วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง/รายชื่อหรือกลุ่มตัวอย่างที่จะสำรวจความพึงพอใจ
- ทฤษฎี/เครื่องมือ/หลักการ/รูปแบบการวัดความพึงพอใจ
- แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล
- รูปแบบสอบถามที่นำไปใช้จะต้องผ่านการพิจารณาจากสถาบัน ตามข้อ 1.3.1

1.4.2 รายงานความก้าวหน้า (Progress report) และบรรจุลงใน handy drive จำนวน 5 ชุด หรือสื่ออื่นๆ ที่สะดวกในการใช้งาน ณ ช่วงเวลานั้น ภายใน 120 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (4 เดือน) เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการจัดทำรายงานความก้าวหน้า ซึ่งประกอบด้วย

- รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และรายงานข้อมูลดิบการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทุกศูนย์บริการครบช่วงระยะเวลาไตรมาสที่ 1 และ ไตรมาสที่ 2 หรือได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด
- รายงานความก้าวหน้าตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้
- นำเสนอปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

1.4.3 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final report) และบรรจุลงใน handy drive จำนวน 15 ชุด หรือสื่ออื่นๆ ที่สะดวกในการใช้งาน ณ ช่วงเวลานั้น ภายใน 150 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (5 เดือน) เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย

- รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และรายงานผลการดำเนินงานสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างครบตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดและ/หรือได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่สถาบันฯ กำหนดไว้
- รายงานข้อมูลดิบการสำรวจข้อมูล และข้อมูลดิบในการดำเนินงานสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง
- ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามแผนการดำเนินงาน การสัมภาษณ์ และสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทุกศูนย์ครบ 100%
- รายงานปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ สทท. อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำมาปรับใช้ได้ในอนาคต
- รายงานเปรียบเทียบผลวิเคราะห์ความพึงพอใจปีที่ผ่านมากับปีปัจจุบัน (อย่างน้อย 3 ปี ย้อนหลัง)

1.5 ระยะเวลาดำเนินการ

150 วันนับจากวันลงนามในสัญญา

1.6 งานที่ต้องส่งมอบ

ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานแผนการดำเนินงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนงานและผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามแผนการดำเนินงาน ดังนี้

1.6.1 รายงานขั้นต้น (Inception report) และบรรจุลงใน handy drive จำนวน 5 ชุด หรือสื่ออื่นๆ ที่สะดวกในการใช้งาน ณ ช่วงเวลานั้น ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (1 เดือน) โดยรายงานต้องประกอบด้วย

- แผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจ
- วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)
- วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง/รายชื่อหรือกลุ่มตัวอย่างที่จะสำรวจความพึงพอใจ
- ทฤษฎี/เครื่องมือ/หลักการ/รูปแบบการวัดความพึงพอใจ
- แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล
- ร่างแบบสอบถามที่นำไปใช้จะต้องผ่านการพิจารณาจากสถาบัน ตามข้อ 1.3.1

1.6.2 รายงานความก้าวหน้า (Progress report) และบรรจุลงใน handy drive จำนวน 5 ชุด หรือสื่ออื่นๆ ที่สะดวกในการใช้งาน ณ ช่วงเวลานั้น ภายใน 120 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (4 เดือน) เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการจัดทำรายงานความก้าวหน้า ซึ่งประกอบด้วย

- รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และรายงานข้อมูลดิบการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทุกศูนย์บริการครบช่วงระยะเวลาไตรมาสที่ 1 และ ไตรมาสที่ 2 หรือได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด
- รายงานความก้าวหน้าตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้
- นำเสนอปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

1.6.3 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final report) และบรรจุลงใน handy drive จำนวน 15 ชุด หรือสื่ออื่นๆ ที่สะดวกในการใช้งาน ณ ช่วงเวลานั้น ภายใน 150 วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (5 เดือน) เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย

- รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และ รายงานผลการดำเนินงานสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างครบตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดและ/หรือได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่สถาบันฯ กำหนดไว้
- รายงานข้อมูลดิบการสำรวจข้อมูล และข้อมูลดิบในการดำเนินงานสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง

- ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการตามแผนการดำเนินงานการสัมภาษณ์ และสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทุกศูนย์ครบ 100%
- รายงานปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ สทท. อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำมาปรับใช้ได้ในอนาคต
- รายงานเปรียบเทียบผลวิเคราะห์ความพึงพอใจปีที่ผ่านมากับปีปัจจุบัน (อย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง)

1.7 การจ่ายเงิน

กำหนดการส่งมอบงานเป็น 3 งวด ที่ปรึกษาจะส่งมอบงานโดยจัดทำเป็นหนังสือส่งมอบงานเมื่อครบกำหนดส่งมอบงานในแต่ละงวด และ สทท. จะดำเนินการจ่ายค่าจ้าง ดังนี้

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

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

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

1.8 คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

1.8.1 ทริสเป็นนิติบุคคล มีความสามารถตามกฎหมาย ขึ้นทะเบียนไว้กับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษากระทรวงการคลัง ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย และไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

1.8.2 ทริสไม่เป็นผู้ที่อยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

1.8.3 ทริสไม่เป็นผู้ที่ถูกระงับชื่อในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

1.8.4 ทริสมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

1.8.5 ทริสไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับที่พิจารารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สถาบัน หรือเป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้

1.8.6 ทริสไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของที่ปรึกษาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

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

1.8.8 ทริสมีบุคลากรหลักที่สำเร็จการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรี 3 คน และที่มีประสบการณ์ในงานด้านการวิจัยตลาด สังคมศาสตร์ สถิติ และการประเมินผล ไม่น้อยกว่า 5 ปี ซึ่งมีความน่าเชื่อถือและประสบการณ์ด้านการวิเคราะห์และประเมินผล และ/หรือมีผลงานที่สัมพันธ์กับหัวข้อที่กำหนด

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

1.8.10 ทริสมีผลงานและประสบการณ์ทางด้านการให้คำปรึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กร/หน่วยงาน ตั้งแต่ 5 โครงการขึ้นไป

1.8.11 ทริสไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคล หรือบุคคลอื่นที่เป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

1.9 เงื่อนไขการดำเนินงาน

1.9.1 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สทท. ก่อนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1.9.2 ทริสยินดีอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่ของ สทท. ที่รับผิดชอบโครงการเข้าไปสังเกตการณ์การวัดความพึงพอใจในการดำเนินงานในช่วงการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ไม่น้อยกว่า 3 วันทำการหรือตามความเหมาะสม

1.9.3 หากผลการดำเนินงานไม่มีคุณภาพ หรือ มีข้อผิดพลาดใดๆ ที่ปรึกษาจะแก้ไขจัดทำให้เรียบร้อยตามความเห็นชอบของ สทท.

1.9.4 สทท. สามารถปรับเนื้อหาหรือรายละเอียดได้ตามที่เห็นสมควร

1.9.5 หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ทริสจะแจ้งให้ สทท. ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

1.9.6 เนื้อหาที่ผลิตขึ้นทั้งหมด ถือเป็นลิขสิทธิ์ของ สทท.

1.9.7 บรรดาข้อมูลและเอกสารใดๆ ที่ที่ปรึกษาได้รับหรือได้รับทราบจาก สทท. รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงาน และผลผลิตที่ส่งมอบตามงวดเวลา ที่ปรึกษาจะถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจาก สทท.

1.9.8 หากที่ปรึกษาไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามรอบระยะเวลาส่งมอบงานที่กำหนด ตามขอบเขตการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 1.3 สทท. ขอสงวนสิทธิ์ไม่จ่ายค่าจ้างจนกว่าที่ปรึกษาได้ส่งมอบงานและคณะกรรมการตรวจรับงานของ สทท. ให้ความเห็นชอบแล้ว

บทที่ 2

วัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา และวิธีการดำเนินการวิจัย

2.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2.1.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการ สทท.
2. เพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังการให้บริการของ สทท. มาใช้ประกอบพิจารณาปรับปรุง พัฒนา หรือ แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2.1.2 กรอบการวิจัยเชิงสำรวจและกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจข้อมูลผู้ให้บริการของ สทท. ที่ปรึกษาเสนอขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

2.1.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ

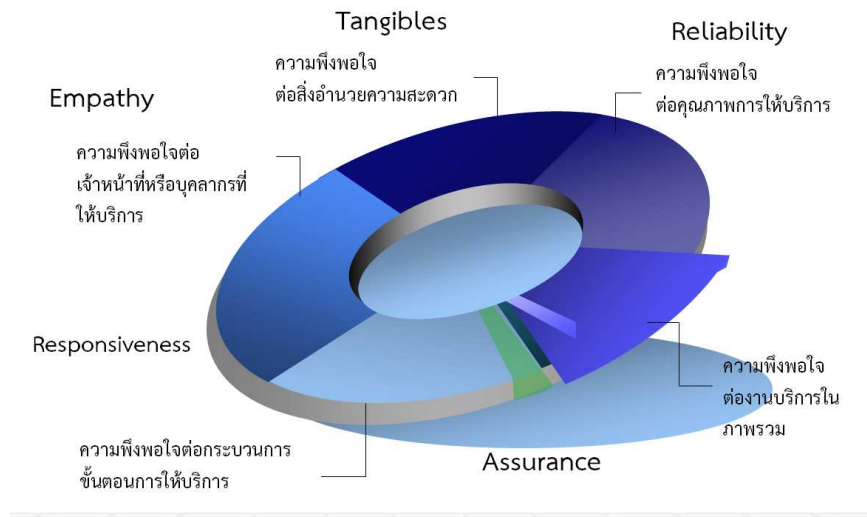


แผนภาพที่ 2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ

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) ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้อง 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

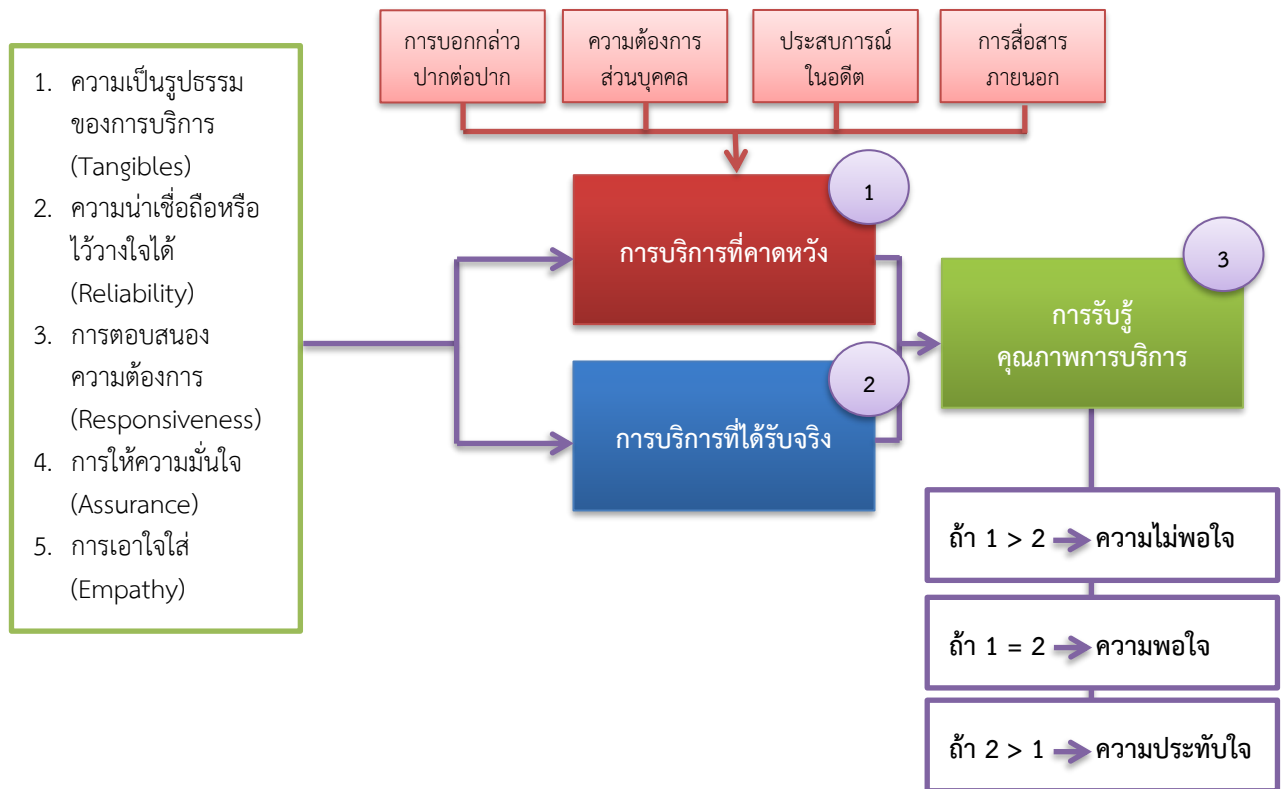


แผนภาพที่ 2.3 ความเชื่อมโยงของปัจจัยตามกรอบแนวคิด SERVQUAL กับประเด็นการสำรวจ

Parasuraman ซึ่งเป็นผู้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่

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

ดังนั้น การที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการได้ และบ่งชี้ได้ว่ามีความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจมากน้อยเพียงใด จะขึ้นกับระดับความแตกต่างของความคาดหวังต่อการบริการ และการบริการที่เกิดขึ้นจริง 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 และสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่มความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ รายละเอียดความคาดหวังเพิ่มเติม เป็นต้น

❖ ระเบียบวิธีวิจัย

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

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

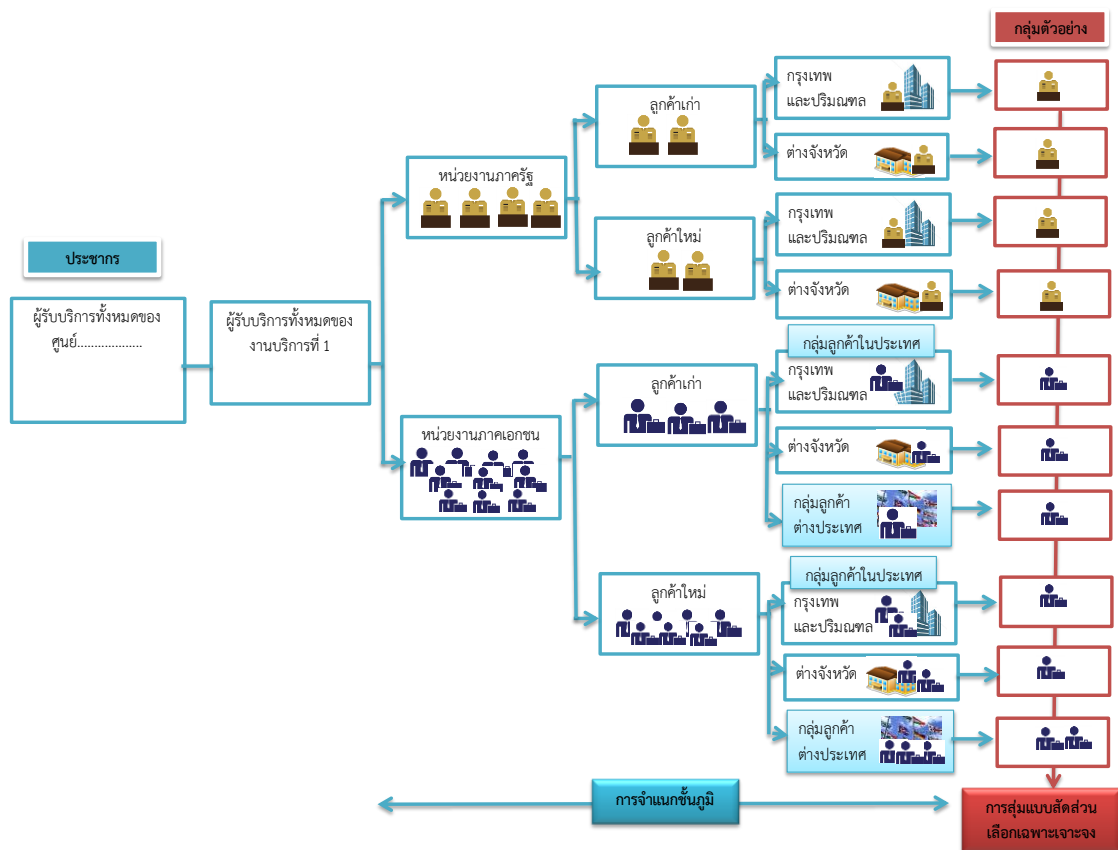
2.1.2.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ประชากร ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต่างๆ ที่ขอรับบริการในแต่ละศูนย์บริการของสถาบันฯ ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2564 – วันที่ 31 มีนาคม 2565 ซึ่งประกอบไปด้วย ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ศูนย์ไอโซโทปรังสี ศูนย์ฉายรังสี ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ ฝ่ายบริการวิชาการ และศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในงานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น รวมทั้งสิ้น 8 ส่วนงาน ให้แยกการสำรวจ และวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ ตามแต่ละงานบริการ

❖ การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมทุกกลุ่มทุกประเภทตามที่ สทท. กำหนดไว้ คือ

- จำนวนสุ่มตัวอย่างให้เป็นไปตามหลักวิชาการ โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ให้บริการ
- สุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกงานบริการหลัก ประกอบด้วย
 - 1) ศูนย์ฉายรังสี
 - 2) ศูนย์ไอโซโทปรังสี
 - 3) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์
 - 4) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี
 - 5) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์
 - 6) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์
 - 7) ฝ่ายบริการวิชาการ
 - 8) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในงานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น
- สุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมลูกค้าในเขตกรุงเทพ ปริมณฑล และต่างจังหวัด
- สุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า
- การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ควรจะพิจารณาจากความรู้ในการใช้บริการ และ/หรือกลุ่มลูกค้าที่อยู่ในช่วงการใช้บริการที่สถาบันฯ กำหนดไว้



แผนภาพที่ 2.5 รูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจะมีการจำแนกประเภทของผู้รับบริการตั้งแต่ประเภทหน่วยงาน ประเภทลูกค้าเก่าใหม่ ประเภทที่ตั้ง หลังจากนั้นจะเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรของลูกค้าแต่ละประเภท และในการคัดเลือกลูกค้าที่จะสำรวจจะเลือกแบบวิธีเฉพาะเจาะจงโดยอาจให้ความสำคัญในการคัดเลือกผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ หรือมียอดขายที่สูง รวมจำนวนตัวอย่างไม่ต่ำกว่าที่ สทท. กำหนดในแต่ละงานบริการ

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมายของแต่ละศูนย์บริการ

กลุ่มเป้าหมาย	สำหรับงาน	จำนวนลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ (ปี 2565)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (ปี 2565)	สัมภาษณ์เชิงลึก In-dept Interview (ปี 2565)
ศูนย์บริการเทคโนโลยี นิวเคลียร์	งานประเมินปริมาณรังสี	606	86	2
	งานวิเคราะห์ธาตุ	30	23	2
	งานสินค้าส่งออก	20	17	2
	งานหอกลิ้น	8	7	1
	งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	14	12	2
	งานตรวจสอบหีบห่อและ อุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	29	22	2
	งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	117	54	2
	งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิด รังสี	213	68	2
ศูนย์จัดการกาก กัมมันตรังสี	งานบริการกากกัมมันตรังสี	15	13	1
	งานวิเคราะห์น้ำ	12	11	1
ศูนย์ไอโซโทปรังสี	งานบริการสารไอโซโทปรังสี	32	24	1
ศูนย์ฉายรังสี	งานบริการฉายรังสีอาหารและ ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	175	64	2
	งานบริการฉายรังสีอัญมณี	105	51	2
ศูนย์วิศวกรรมและ เครื่องมือด้าน เทคโนโลยีนิวเคลียร์	ฝ่ายวิศวกรรมนิวเคลียร์ (งานซ่อม)	49	33	1
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ นิวเคลียร์	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	26	30	2
	งานขาย	5	5	1
ฝ่ายบริการวิชาการ	งานบริการหลักสูตรการ ฝึกอบรมภายในประเทศ	170	63	2
ศูนย์วิจัยและพัฒนา เทคโนโลยี	งานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น	82	20	2
รวม		1,708	603	30

หมายเหตุ : ใช้จำนวนตัวอย่าง 603 ราย ซึ่งเป็นความคลาดเคลื่อนสูงสุด $\pm 10\%$ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

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

: เพิ่มเติมสำรวจศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในงานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น จำนวนรวม 20 ราย

2.1.2.3 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ ประกอบด้วย

ประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของ สทท. ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่

- 1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจต่อประโยชน์/ผลจากการได้รับบริการ/คุณภาพสินค้า
 - ความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่ม
 - ความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่ม
 - ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ (การมุ่งเน้นที่ลูกค้า/ภาพลักษณ์/อื่นๆ)
 - ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการชำระค่าบริการและเอกสารทางการเงิน
 - ความคิดเห็นต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์และสื่อโซเชียลของ สทท.
 - อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสถาบัน
 - ความพึงพอใจด้านงานบริการในภาพรวม

ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ

- 2) คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.2.4 ขอบเขตงานบริการที่จะสำรวจ ได้แก่

กลุ่มเป้าหมาย	งานบริการ
ศูนย์บริการเทคโนโลยี นิวเคลียร์	งานประเมินปริมาณรังสี
	งานวิเคราะห์ธาตุ
	งานสินค้าส่งออก
	งานหอกลับ
	งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย
	งานตรวจสอบหีบห่อและอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี
	งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี
	งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี
ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี	งานบริการกากกัมมันตรังสี
	งานวิเคราะห์น้ำ
ศูนย์ไอโซโทปรังสี	งานบริการสารไอโซโทปรังสี
ศูนย์ฉายรังสี	งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร
	งานบริการฉายรังสีอัญมณี

กลุ่มเป้าหมาย	งานบริการ
ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์	ฝ่ายวิศวกรรมนิวเคลียร์ (งานซ่อม)
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิวเคลียร์ ฝ่ายบริการวิชาการ	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) งานขาย งานบริการหลักสูตรการฝึกอบรมภายในประเทศ

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 (อื่นๆ/ภาพลักษณ์/การมุ่งเน้นที่ลูกค้า)

2.1.3 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

2.1.3.1 เครื่องมือในการสำรวจ

การสำรวจจะดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ประกอบด้วยข้อคำถาม ลักษณะแบบเลือกตอบ (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 603 ราย และจากจำนวนตัวอย่างดังกล่าว จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) จำนวน 28 ราย (คิดเป็นร้อยละ 4.64 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง) ซึ่งเป็นรูปแบบการเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two ways) ที่จะทำให้ทราบข้อมูลเพิ่มเติมและเชิงลึกยิ่งขึ้นกว่าการตอบผ่านแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว

สรุปจำนวนตัวอย่างแต่ละรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมายของแต่ละศูนย์บริการ

กลุ่มเป้าหมาย	สำหรับงาน	จำนวนลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ (ปี 2565)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (ปี 2565)	สัมภาษณ์เชิงลึก In-dept Interview (ปี 2565)
ศูนย์บริการเทคโนโลยี นิวเคลียร์	งานประเมินปริมาณรังสี	606	86	2
	งานวิเคราะห์ธาตุ	30	23	2
	งานสินค้าส่งออก	20	17	2
	งานหอกลิ้น	8	7	1
	งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	14	12	2
	งานตรวจสอบหีบห่อและ อุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	29	22	2
	งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	117	54	2
	งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิด รังสี	213	68	2
ศูนย์จัดการกาก กัมมันตรังสี	งานบริการกากกัมมันตรังสี	15	13	1
	งานวิเคราะห์น้ำ	12	11	1
ศูนย์ไอโซโทปรังสี	งานบริการสารไอโซโทปรังสี	32	24	1
ศูนย์ฉายรังสี	งานบริการฉายรังสีอาหารและ ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร	175	64	2
	งานบริการฉายรังสีอัญมณี	105	51	2
ศูนย์วิศวกรรมและ เครื่องมือด้าน เทคโนโลยีนิวเคลียร์	ฝ่ายวิศวกรรมนิวเคลียร์ (งานซ่อม)	49	33	1
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ นิวเคลียร์	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	26	30	2
	งานขาย	5	5	1
ฝ่ายบริการวิชาการ	งานบริการหลักสูตรการ ฝึกอบรมภายในประเทศ	170	63	2
ศูนย์วิจัยและพัฒนา เทคโนโลยี	งานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น	82	20	2
รวม		1,708	603	30

หมายเหตุ : ใช้จำนวนตัวอย่าง 603 ราย ซึ่งเป็นความคลาดเคลื่อนสูงสุด $\pm 10\%$ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

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

: เพิ่มเติมสำรวจศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในงานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น จำนวนรวม 20 ราย

❖ วิธีการเก็บข้อมูล

งานบริการ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
1) เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)
2) เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ	- การตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone) - การสัมภาษณ์จากผู้ให้คำตอบโดยตรง (Face to face interview) หรือวิธีการอื่นๆ 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 กำหนดขึ้นเพื่อสอบย้อนกับการให้คะแนนในประเด็นอื่นๆ แต่การคิดคะแนนผลการสำรวจในภาพรวม จะคิดค่าคะแนนจากผลการสำรวจด้าน 1-4 โดยไม่นำผลด้านที่ 5 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมาคำนวณด้วย

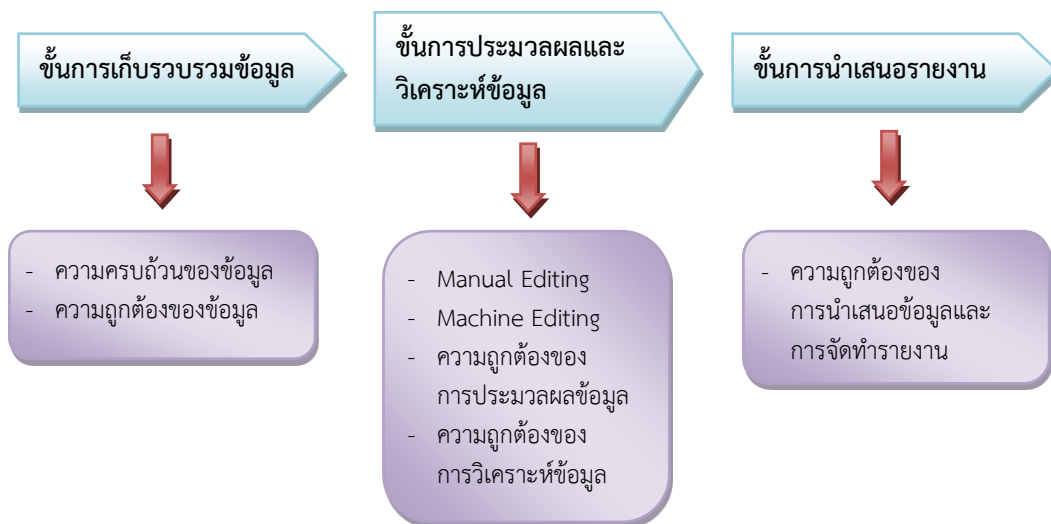
การคิดคะแนนของแต่ละระดับ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

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
- สิ่งที่น่าสนใจต่อการบริการ
- ความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อการพัฒนาการบริการ
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นต้น

2.1.3.3 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล



แผนภาพที่ 2.6 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละขั้นตอน

การควบคุมคุณภาพในการจัดเก็บข้อมูล จะดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ มีผลต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้ ดังนั้น การควบคุมคุณภาพในขั้นนี้จะดำเนินการอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด สำหรับนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป โดยพิจารณาจาก

- ความครบถ้วนของข้อมูล โดยการตรวจสอบรายการต่างๆ ในแบบสอบถามว่าได้มีการบันทึกครบถ้วนทุกรายการที่กำหนดหรือไม่
- ความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลที่บันทึกในแบบสอบถามว่ามีความถูกต้องหรือไม่ เช่น ชื่อนายสมชาย แต่เลือกตอบในหัวข้อ : เพศ เป็นเพศหญิง เป็นต้น

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 ประกอบด้วยความคาดหวังและความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ 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 ด้านงานบริการในภาพรวมใช้ในการสอบย้อนกับการให้คะแนนในประเด็นอื่นๆ ไม่ได้นำมาคำนวณคะแนนภาพรวม
- สำหรับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของงานบริการ หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ สำหรับการให้น้ำหนักความสำคัญ ของแต่ละงานบริการ โดยนำคะแนนที่ได้มาคูณกับน้ำหนักของแต่ละงานบริการ

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

ทั้งนี้ กรณีที่ สทท. เห็นว่าแต่ละงานบริการมีความสำคัญต่อการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญ 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 หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว ให้นำ
คะแนนของงานบริการที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ
100% เพื่อสรุปผลเทียบเป็นร้อยละของความคาดหวังของผู้รับบริการ และร้อยละของ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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 ที่ปรึกษาจะนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์
ที่ได้มาจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงจะได้ให้ข้อสังเกตที่พบและข้อเสนอแนะต่างๆ
ที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจไว้ในรายงานฉบับดังกล่าวด้วย

2.2 กิจกรรมการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2.2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

2.2.1.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อคุณภาพและการให้บริการ

2.2.1.2 เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของ สทท. ในปีต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

2.2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน

2.2.2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความเชื่อมั่น

ในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ที่ปรึกษาเสนอขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้



แผนภาพที่ 2.7 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความเชื่อมั่น

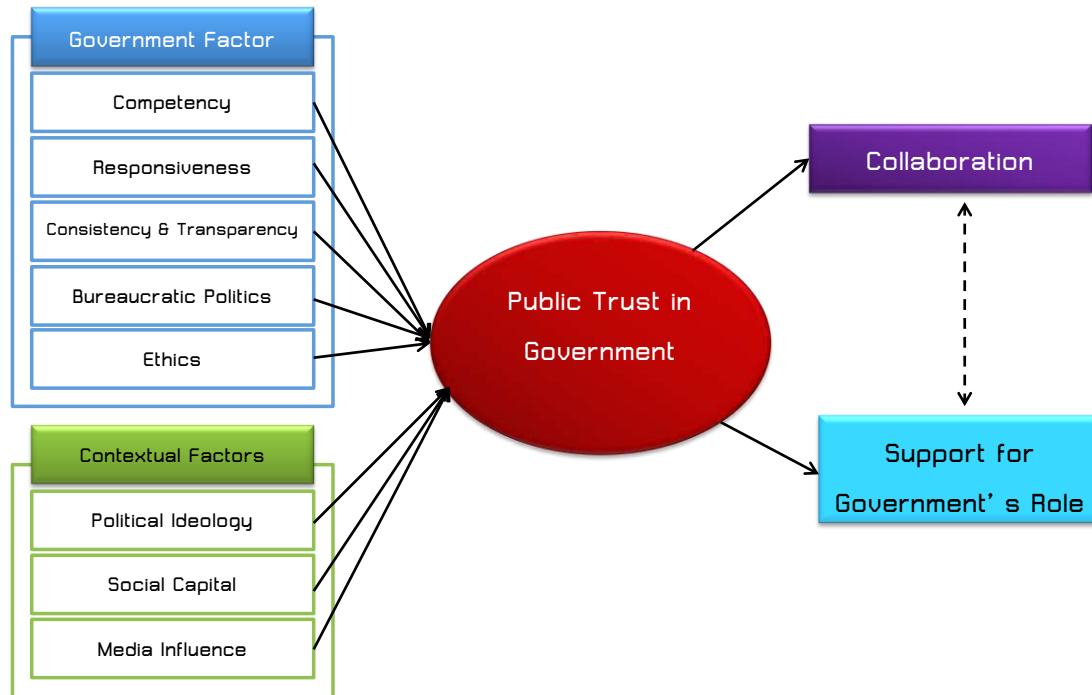
ที่ปรึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยและกรอบการสำรวจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

❖ ระเบียบวิธีวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบ Quali-Quant Technique (ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเช่นเดียวกับการสำรวจความพึงพอใจ) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อมูลพื้นฐาน เช่น การดำเนินงานของ สทท. กับกลุ่มผู้รับบริการต่างๆ ขั้นตอนและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความเชื่อมั่น เป็นต้น หลังจากนั้น จะทำการกำหนดรูปแบบและวิธีการวิจัย ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูล ออกแบบสอบถามและประเด็นคำถาม เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการสำรวจข้อมูลประมวลผลวิเคราะห์ผลการสำรวจต่อไป

❖ 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



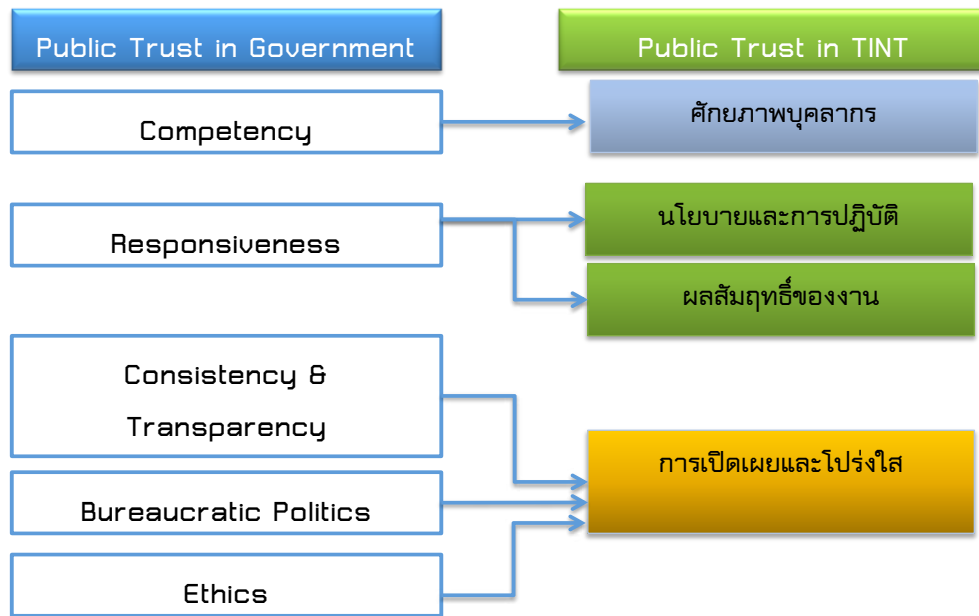
แผนภาพที่ 2.8 A Conceptual Model of Public Trust in Government

จากการศึกษากรอบแนวคิดสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อรัฐบาล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) ปัจจัยของรัฐบาล เป็นปัจจัยภายในของรัฐบาล ซึ่งประกอบด้วย ศักยภาพของบุคลากร การรู้ความต้องการของประชาชนและตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ความชัดเจนของนโยบายและการปฏิบัติ การเปิดเผยและโปร่งใส การจัดสรรโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ โดยปราศจากการเมือง รวมทั้งความมีจริยธรรม

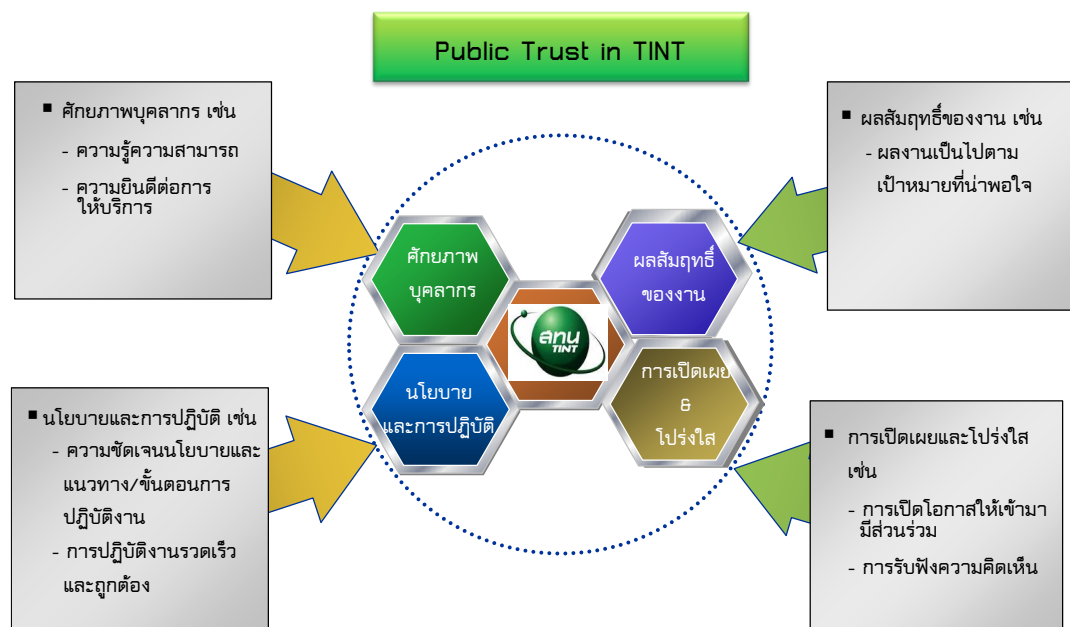
2) ปัจจัยบริบทภายนอก เป็นบริบทปัจจัยที่จะเอื้ออำนวยให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อรัฐบาล ซึ่งประกอบด้วย ทศนคติทางการเมืองของประชาชน ทุนทางสังคมที่เข้มแข็ง และอิทธิพลของสื่อ

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

กับกรอบการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.
โดยส่วนที่นำเพื่อนำมากำหนดกรอบคำถามในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและ
การให้บริการของ สทท. ดังนี้



แผนภาพที่ 2.10 กรอบการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

โดยสรุป คำถามที่ใช้สอบถามจะประกอบด้วยประเด็นคำถามตามกรอบการสำรวจความเชื่อมั่นรวมทั้งประเด็นคำถามเพิ่มเติมอื่นๆ 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. ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ 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 โดยใช้แบบสอบถามจัดเก็บผ่านรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone) การสัมภาษณ์จากผู้ใช้คำตอบโดยตรง (Face to face interview) หรือวิธีการอื่นๆ 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 ข้อคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็นเรื่องที่เห็นควรเร่งดำเนินการเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการบริการของ 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

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

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. รวมถึงระบุปัญหาข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนปรับปรุงงานบริการและยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สทท. ต่อไป

2.3 รายละเอียดกิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

ที่ปรึกษาใช้เวลาในการดำเนินการนับจากวันเริ่มทำงานตามสัญญาจนถึง 150 วัน โดยมีรายละเอียดของการดำเนินงานดังนี้

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 เหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการตามกิจกรรมโครงการ และกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสีย					
4. จัดทำรายงานขั้นต้น (Inception report)	ภายใน 30 วัน				
5. เก็บรวบรวมข้อมูล					

กิจกรรม	ระยะเวลา (วัน)				
	1	2	3	4	5
	30 วัน	60 วัน	90 วัน	120 วัน	150 วัน
6. ดำเนินการประชุมระหว่างบริษัทฯ กับศูนย์บริการทั้ง 7 เพื่อสร้างความเข้าใจการให้บริการ ลูกค้า ในการสำรวจความพึงพอใจ และการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับศูนย์บริการ					
7. จัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress report)				ภายใน 120 วัน	
8. Validate ผลการสำรวจจากแบบสอบถาม และตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่จัดเก็บให้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง					
9. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล					
10. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงจุดเด่น และสิ่งที่ควรปรับปรุง ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป					
11. นำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจให้ผู้บริหารของ สทท.					
12. นำข้อคิดเห็นจากผู้บริหารมาปรับปรุง					
13. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final report)					ภายใน 150 วัน

2.4 ผลผลิตที่ส่งมอบ

ผลผลิตซึ่งที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการส่งมอบ และระยะเวลา รวมทั้งเงื่อนไขการเบิกจ่ายเงินค่าจ้าง แสดงรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 2.3 สรุปผลผลิตงานส่งมอบ

ผลผลิต	จำนวน	กำหนดการส่งผลผลิต	มูลค่าค่าจ้างตามวงเงินงบประมาณ*
1. รายงานขั้นต้น (Inception report) และ โดยรายงานต้องประกอบด้วย - แผนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจ - วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology) - วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง/รายชื่อหรือ กลุ่มตัวอย่างที่จะสำรวจความพึงพอใจ - ทฤษฎี/เครื่องมือ/หลักการ/รูปแบบการวัด ความพึงพอใจ - แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล - ร่างแบบสอบถามที่นำไปใช้จะต้องผ่านการ พิจารณาจากสถาบันฯ	ผลผลิตบรรจุลงใน handy drive จำนวน 5 ชุด หรือ สื่ออื่นๆ ที่สะดวกใน การใช้งาน ณ ช่วงเวลานั้น	ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ลงนาม ในสัญญาจ้าง (1 เดือน)	ร้อยละ 20
2. รายงานความก้าวหน้า (Progress report) โดยรายงานประกอบด้วย - รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และรายงานข้อมูลดิบการสำรวจข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างทุกศูนย์บริการครบช่วง ระยะเวลาไตรมาสที่ 1 และไตรมาสที่ 2 หรือ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 จากกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด - รายงานความก้าวหน้าตามแผน การดำเนินงานที่กำหนดไว้ - นำเสนอปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงาน	ผลผลิตบรรจุลงใน handy drive จำนวน 5 ชุด หรือ สื่ออื่นๆ ที่สะดวกใน การใช้งาน ณ ช่วงเวลานั้น	ภายใน 120 วัน นับจากวันที่ลงนาม ในสัญญาจ้าง (4 เดือน)	ร้อยละ 30
3. รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final report) โดยรายงานประกอบด้วย - รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และรายงานผลการดำเนินงานสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างครบตามช่วงระยะเวลา ที่กำหนด และ/หรือได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ครบตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่สถาบันฯ กำหนดไว้	ผลผลิตบรรจุลงใน handy drive จำนวน 15 ชุด หรือ สื่ออื่นๆ ที่สะดวกใน การใช้งาน ณ ช่วงเวลานั้น	ภายใน 150 วัน นับจากวันที่ลงนาม ในสัญญาจ้าง (5 เดือน)	ร้อยละ 50

ผลผลิต	จำนวน	กำหนดการ ส่งผลผลิต	มูลค่าค่าจ้าง ตามวงเงิน งบประมาณ*
- รายงานข้อมูลดิบการสำรวจข้อมูล และข้อมูลดิบในการดำเนินงานสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง - ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ตามแผนการดำเนินงาน การสัมภาษณ์ และสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทุกศูนย์ครบ 100% - รายงานปัญหาอุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ สทท. อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำมาปรับใช้ได้ในอนาคต - รายงานเปรียบเทียบผลวิเคราะห์ความพึงพอใจปีที่ผ่านมากับปีปัจจุบัน (อย่างน้อย 3 ปี ย้อนหลัง)			

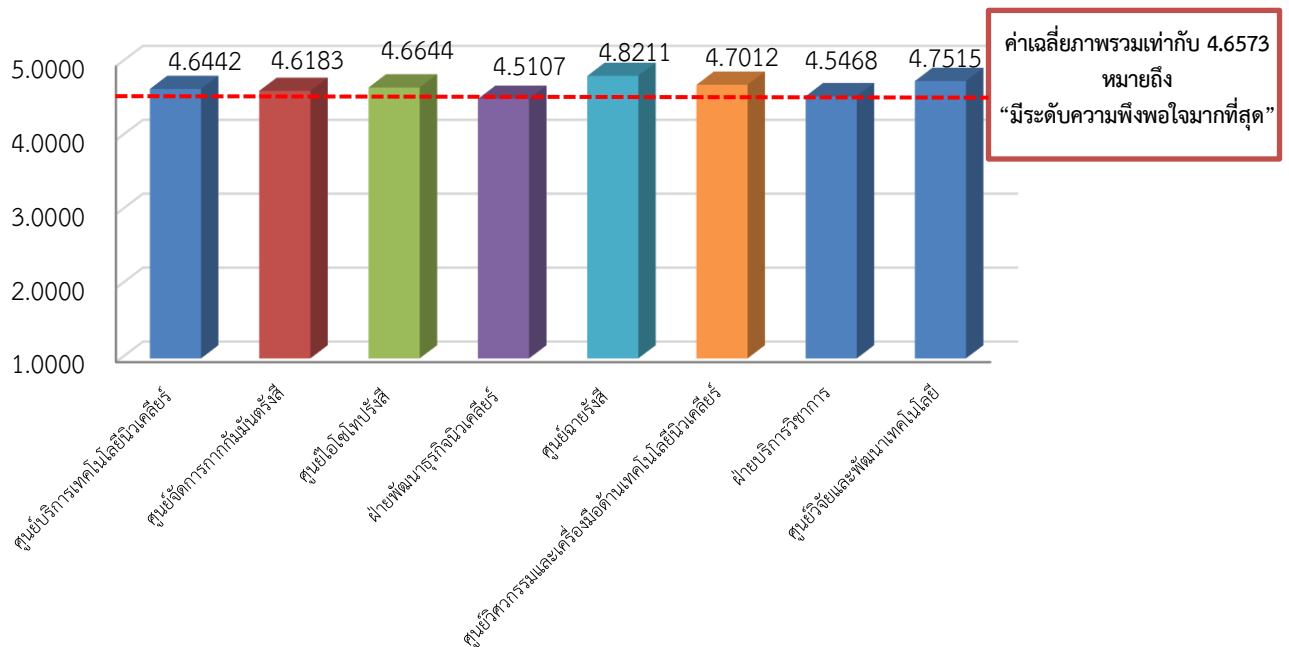
* สามารถเบิกจ่ายเงินค่าจ้างได้ภายหลังที่มีการตรวจรับผลผลิตแต่ละงวดเรียบร้อยแล้ว

บทที่ 3

รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2565 ปรากฏว่าผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.6573 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.15 ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.1

แผนภาพที่ 3.1 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ 2565



จากแผนภาพที่ 3.1 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามศูนย์บริการ พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 8 ศูนย์บริการ โดยศูนย์บริการที่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด คือ ศูนย์ฉายรังสี มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.8211 รองลงมา ได้แก่ ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ศูนย์ไอโซโทปรังสี ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ฝ่ายบริการวิชาการ และกลุ่มพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.7515 4.7012 4.6644 4.6442 4.6183 4.5468 และ 4.5107 ตามลำดับ โดยสามารถแสดงผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกรายศูนย์บริการได้ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ 2565

ศูนย์บริการ	ระดับคะแนนความพึงพอใจ	ร้อยละ	การแปลผล
1. ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์	4.6442	92.88	พึงพอใจมากที่สุด
2. ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี	4.6183	92.37	พึงพอใจมากที่สุด
3. ศูนย์ไอโซโทปรังสี	4.6644	93.29	พึงพอใจมากที่สุด
4. ศูนย์ฉายรังสี	4.8211	96.42	พึงพอใจมากที่สุด
5. ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์	4.7012	94.02	พึงพอใจมากที่สุด
6. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์	4.5107	90.21	พึงพอใจมากที่สุด
7. ฝ่ายบริการวิชาการ	4.5468	90.94	พึงพอใจมากที่สุด
8. ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	4.7515	95.03	พึงพอใจมากที่สุด
ความพึงพอใจรวมเฉลี่ย	4.6573	93.15	พึงพอใจมากที่สุด

โดยสามารถแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีผลตอบกลับจากการสำรวจของที่ปรึกษาแยกรายศูนย์บริการและรายงานบริการ ดังนี้

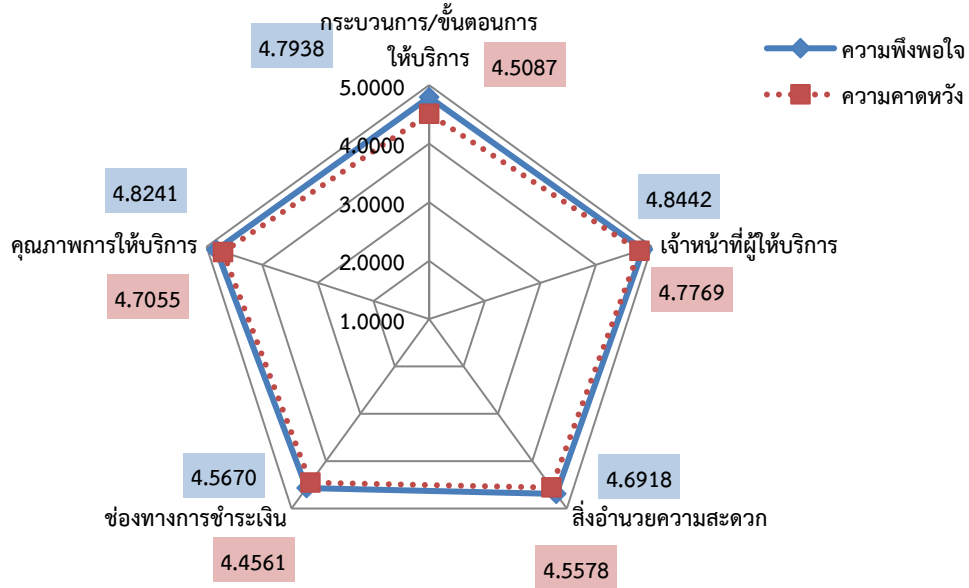
ตารางที่ 3.2 จำนวนลูกค้า/ผู้รับบริการและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกรายศูนย์บริการ

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	2
	งานวิเคราะห์ธาตุ	30	30	23	23	2
	งานสินค้าส่งออก	20	20	17	17	2
	งานหอกลิ้น	8	8	7	7	1
	งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	14	14	12	12	2
	งานตรวจสอบหีบห่อและ อุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	29	29	22	22	2
	งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	117	117	54	54	2
	งานตรวจประเมินเครื่อง กำเนิดรังสี (X-Ray)	213	213	68	68	2

กลุ่มเป้าหมาย	สำหรับงาน	จำนวนลูกค้า/ผู้รับบริการ		จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
		จำนวนที่ ระบุตาม ขอบเขตงาน	จำนวน ที่ส่งให้ ที่ปรึกษา	จำนวน ตาม ข้อเสนอ	จำนวนที่ สำรวจได้	จำนวน สัมภาษณ์ เชิงลึก (Indept Interview)
ศูนย์จัดการ กากกัมมันตรังสี	งานบริการกากกัมมันตรังสี	15	15	13	13	1
	งานวิเคราะห์น้ำ	12	12	11	11	1
ศูนย์ไอโซโทป รังสี	งานบริการสารไอโซโทป รังสี	32	32	24	24	1
ศูนย์ฉายรังสี	งานบริการฉายรังสีอาหาร และผลิตภัณฑ์ทางการ เกษตร	175	175	64	64	2
	งานบริการฉายรังสีอัญมณี	105	105	51	51	2
ศูนย์วิศวกรรม และเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยี นิวเคลียร์	ฝ่ายวิศวกรรมนิวเคลียร์ (งานซ่อม)	49	49	33	33	1
กลุ่มพัฒนา ธุรกิจ นิวเคลียร์	ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	26	26	30	30	2
	ฝ่ายการตลาดและการขาย	5	5	5	5	1
ฝ่ายบริการ วิชาการ	งานบริการหลักสูตรการ ฝึกอบรมภายในประเทศ	170	170	63	63	2
ศูนย์วิจัยและ พัฒนา เทคโนโลยี	งานจ้างวิจัย และงาน สนับสนุน SME อาหาร พื้นถิ่น	82	82	20	20	2
รวม		1,708	1,708	603	603	30

หมายเหตุ : ใช้จำนวนตัวอย่าง 603 ราย ซึ่งเป็นความคลาดเคลื่อนสูงสุด +10% และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

แผนภาพที่ 3.2 สรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมของ สทท.



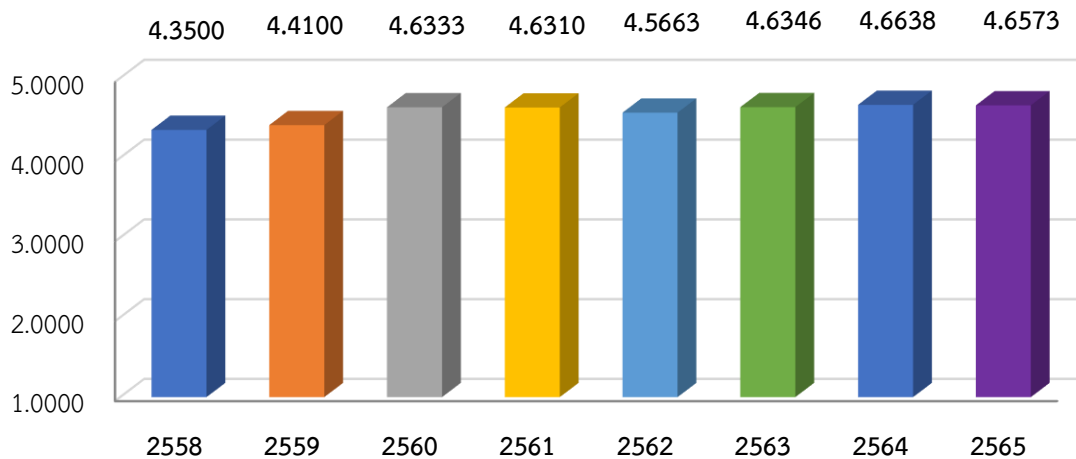
ตารางที่ 3.3 สรุปความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมของ สทท.

	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	คุณภาพ การให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทาง การชำระเงิน
ความพึงพอใจ	4.7938	4.8442	4.8241	4.6918	4.5670
ความคาดหวัง	4.5087	4.7769	4.7055	4.5578	4.4561

จากแผนภาพที่ 3.2 และตารางที่ 3.3 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.8442 รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการชำระเงิน โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.8241 4.7938 4.6918 และ 4.5670 ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังจำแนกตามแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุดทั้ง 5 ด้านเช่นกัน โดยด้านที่มีระดับความคาดหวังในภาพรวมมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.7769 รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการชำระเงิน โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.7055, 4.5578, 4.5087 และ 4.4561 ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน อย่างไรก็ตามจากการสำรวจพบว่าไม่พบประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในทุกศูนย์บริการ

การเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท. ประจำปีงบประมาณ 2558-2565
ดังนี้

แผนภาพที่ 3.3 การเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท.
ประจำปีงบประมาณ 2558-2565



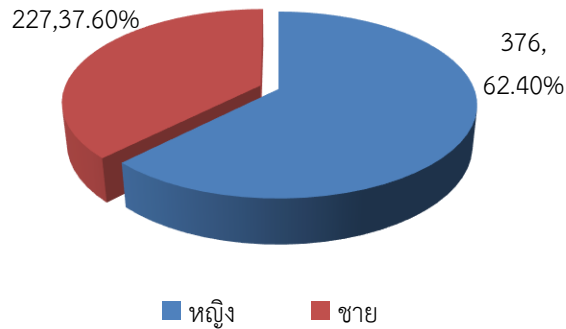
จากแผนภาพที่ 3.3 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สทท. ปีปัจจุบันกับปีย้อนหลัง (ตั้งแต่ปี 2558-2565) พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจในแต่ละปีได้แก่ ปี 2558 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.3500 ปี 2559 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.4100 ปี 2560 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.6333 ปี 2561 มีค่าคะแนนเท่ากับ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

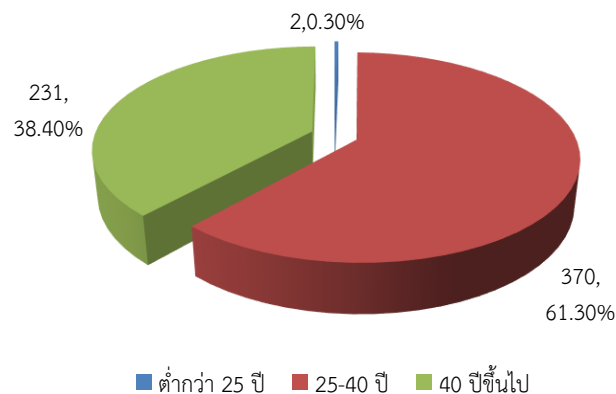
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของ สทท.

■ แผนภาพที่ 3.4 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,708, n = 603)



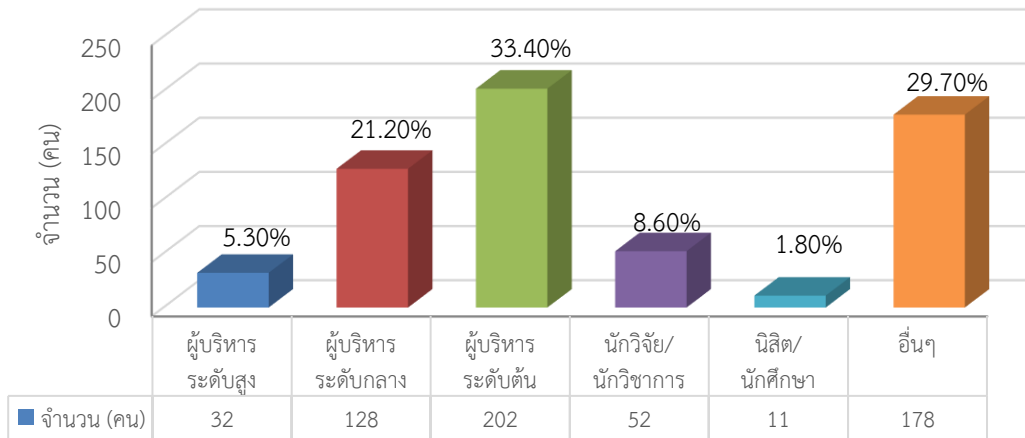
จากแผนภาพที่ 3.4 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.5 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,708, n = 603)



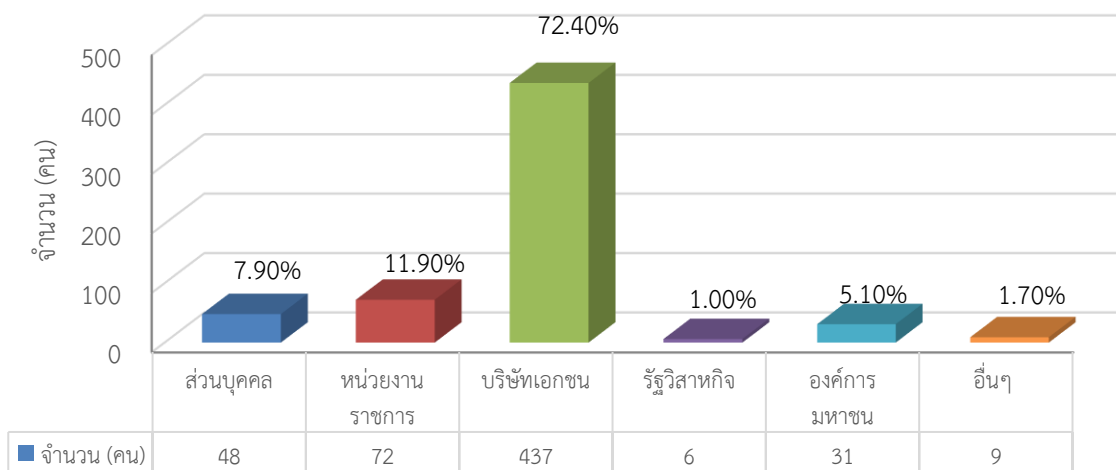
จากแผนภาพที่ 3.5 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปีจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.6 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,708, n = 603)



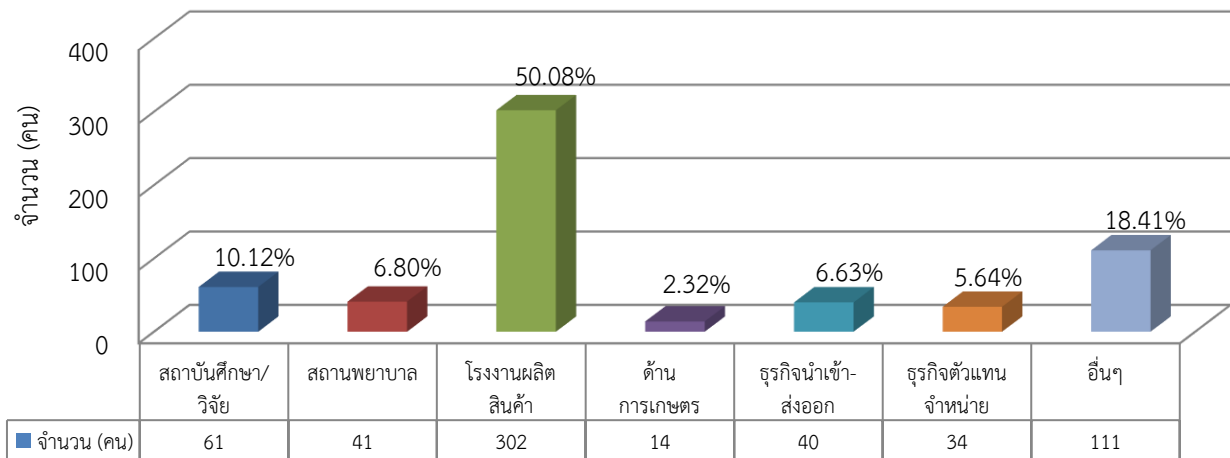
จากแผนภาพที่ 3.6 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 รองลงมาคือ ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และนิสิต/นักศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.7 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,708, n = 603)



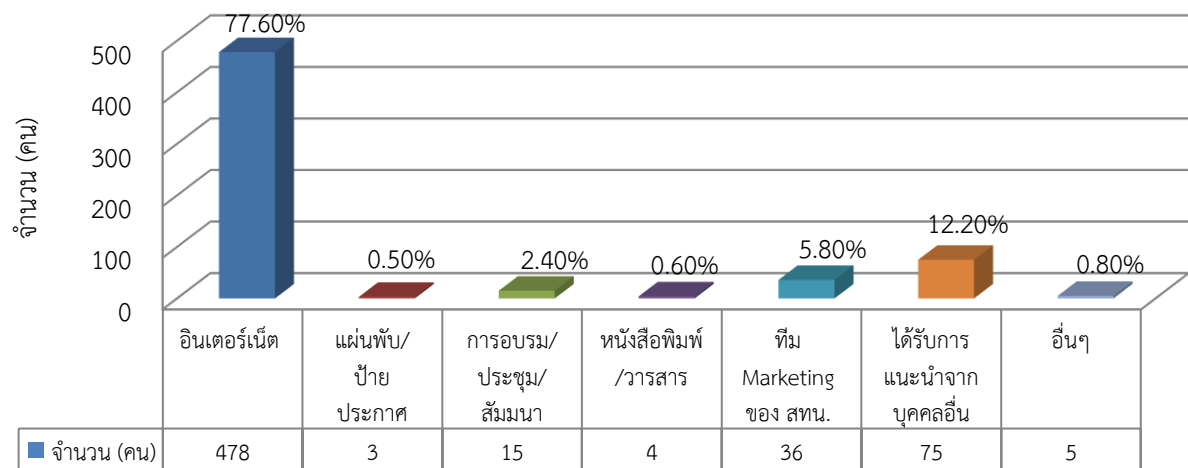
จากแผนภาพที่ 3.7 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ส่วนบุคคล จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 องค์กรมหาชน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ เช่น ห้องปฏิบัติการตรวจสอบ องค์กรการกุศล เป็นต้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.8 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,708, n = 603)



จากแผนภาพที่ 3.8 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 50.08 รองลงมาคือ หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ เช่น ปิโตรเคมี รีไซเคิลและเหมืองแร่ บริการตรวจสอบ เป็นต้น จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 18.41 สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 10.12 สถานพยาบาล จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 6.63 ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 และด้านการเกษตร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32 ตามลำดับ

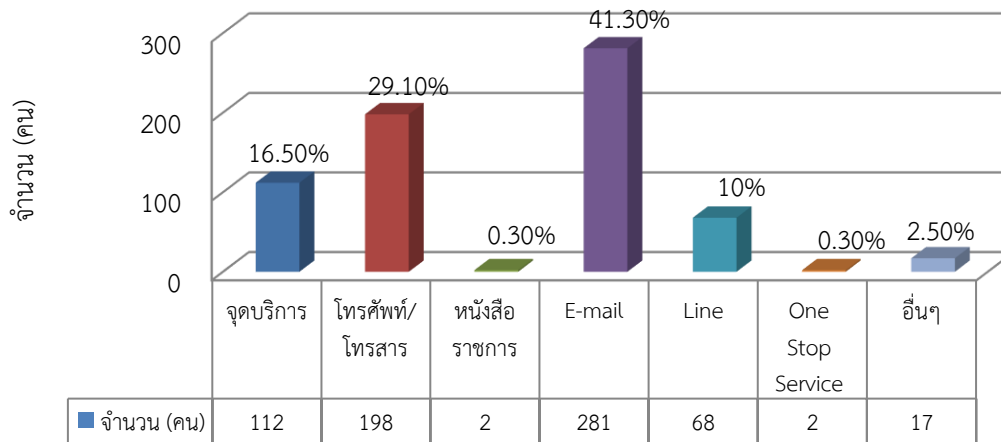
แผนภาพที่ 3.9 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,708, n = 616)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.9 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 478 คน คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมาคือ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 การอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ช่องทางอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 และแผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

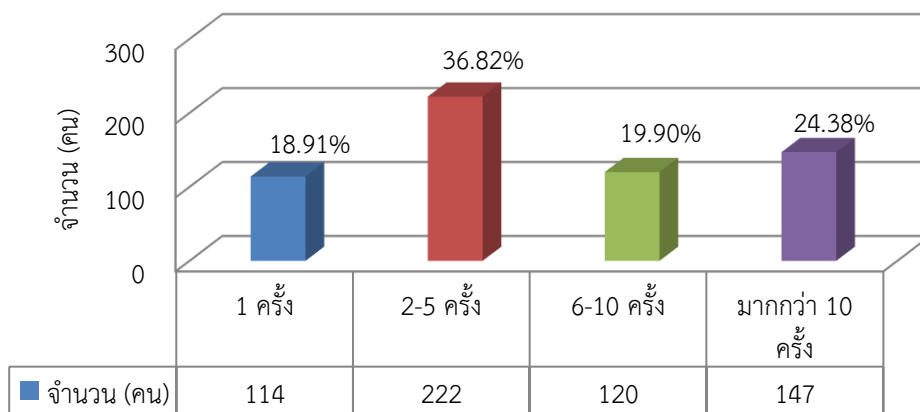
แผนภาพที่ 3.10 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,708 n = 680)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.10 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางอีเมล (e-mail) จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ทางไลน์ (Line) จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ติดต่อด้วยช่องทางอื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และ หนังสือราชการ One Stop Service จำนวน 2 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.11 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,708, n = 603)



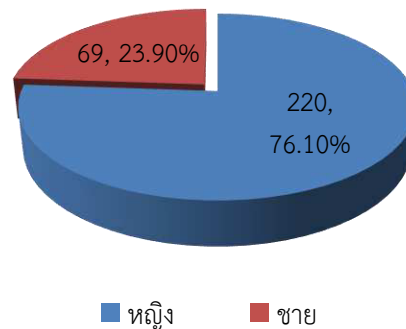
จากแผนภาพที่ 3.11 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 36.82 รองลงมาคือ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 24.38 ใช้บริการ 6-10 ครั้งจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 18.91 ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจแยกรายศูนย์บริการทั้ง 8 ศูนย์บริการ ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

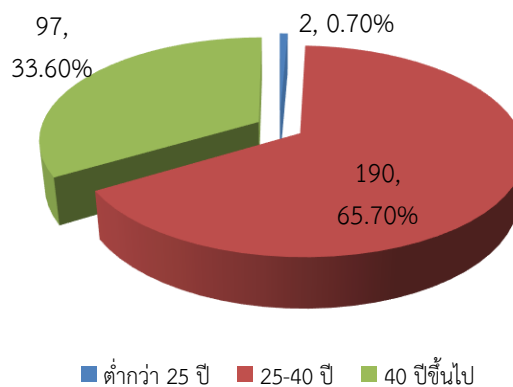
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

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



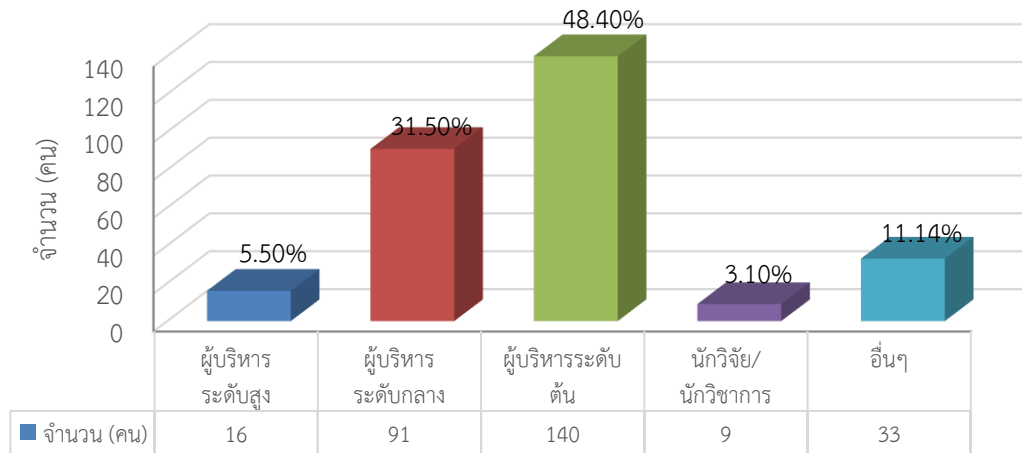
จากแผนภาพที่ 3.12 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 ตามลำดับ

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



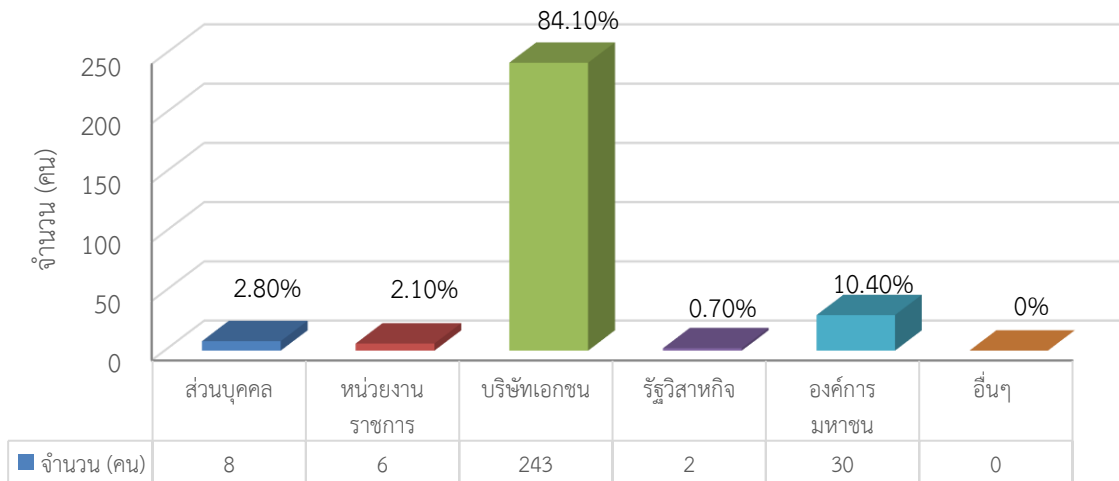
จากแผนภาพที่ 3.13 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

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



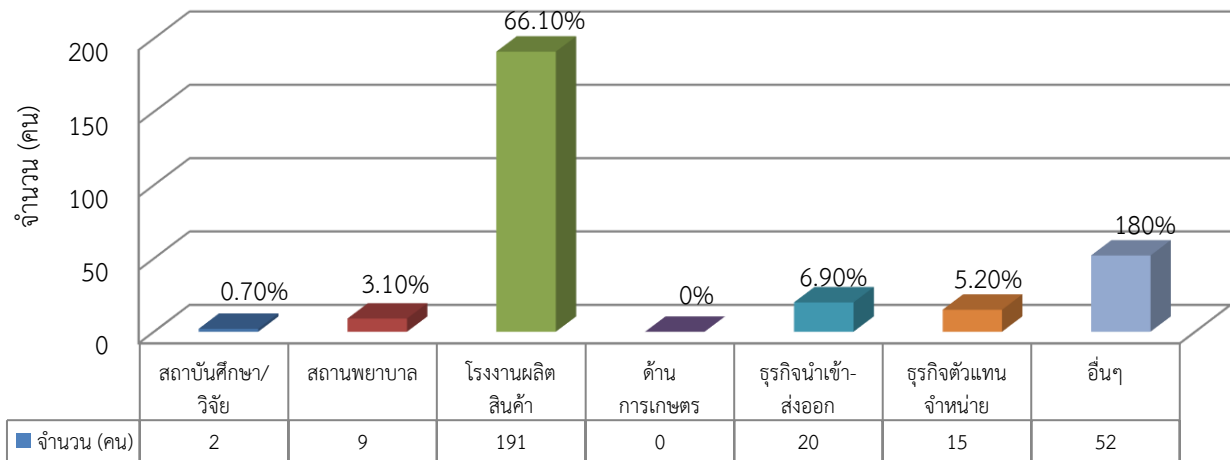
จากแผนภาพที่ 3.14 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.14 และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

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



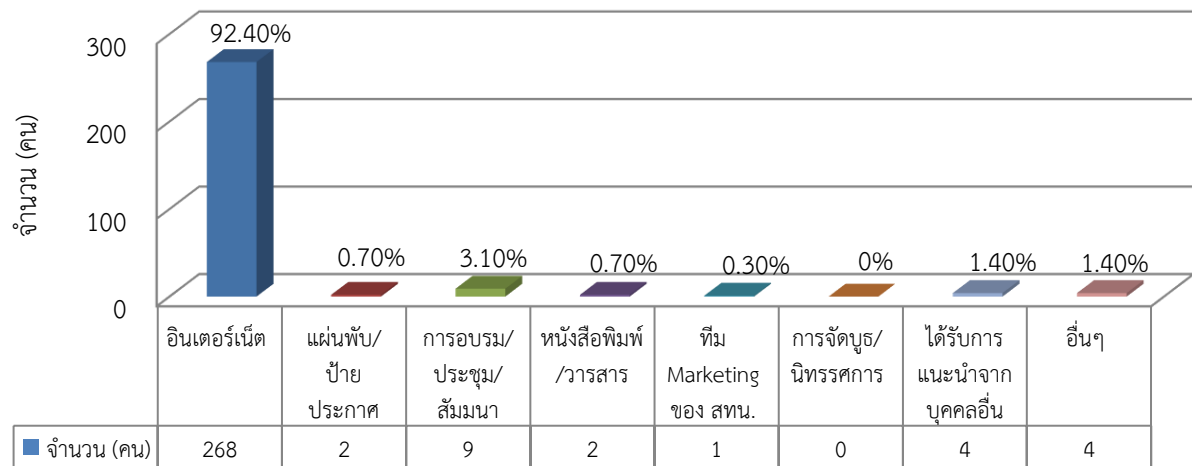
จากแผนภาพที่ 3.15 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 84.10 รองลงมาคือ องค์กรมหาชน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 ส่วนบุคคล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 หน่วยงานราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.16 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 รองลงมาคือ หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 สถานพยาบาล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 และสถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

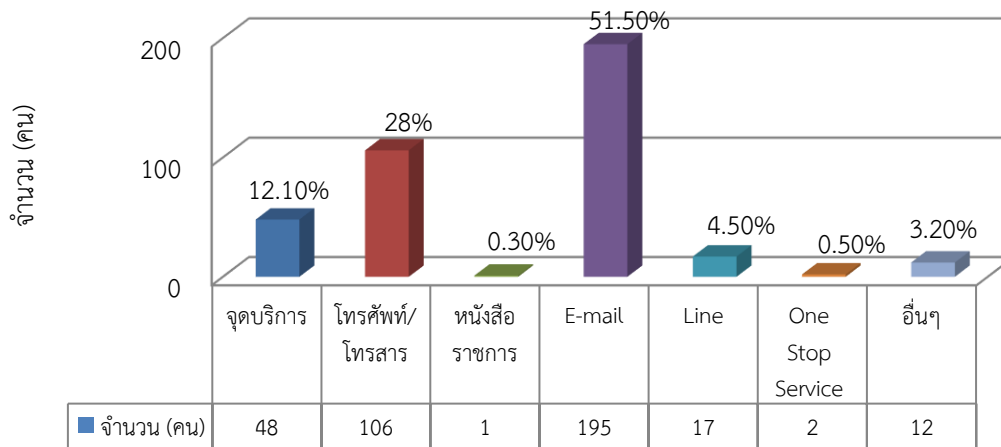
แผนภาพที่ 3.17 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 290)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.17 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ การอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น และรับทราบข้อมูลผ่านช่องทางอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 แผ่นพับ/ป้ายประกาศ หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.70 และทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

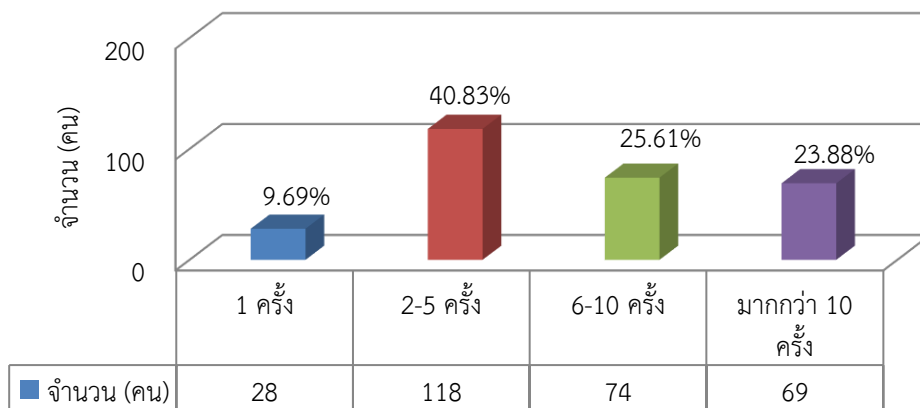
แผนภาพที่ 3.18 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 379)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

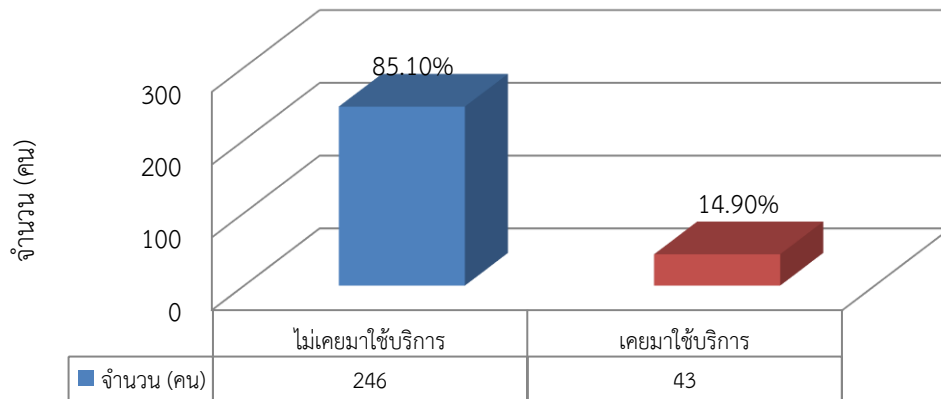
จากแผนภาพที่ 3.18 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จดบริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ทางไลน์ (Line) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ติดต่อด้วยช่องทางอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 One Stop Service จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 หนังสือราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

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



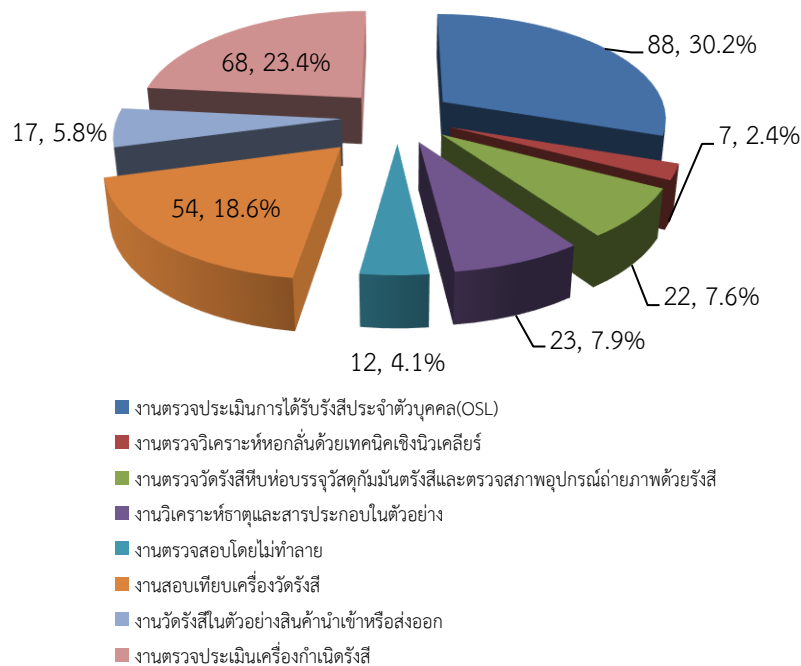
จากแผนภาพที่ 3.19 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 40.83 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.61 ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.88 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.69 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.20 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 85.10 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.21 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,037, n = 291)

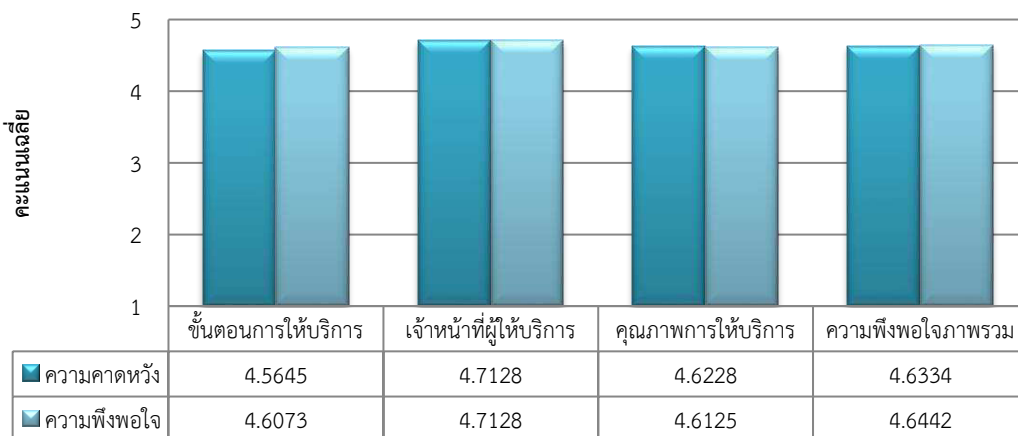


จากแผนภาพที่ 3.21 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 รองลงมาคืองานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 งานตรวจวัดรังสีที่หีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้า-ส่งออก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 และงานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์เทคโนโลยีนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.22 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์



จากแผนภาพที่ 3.22 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์มากกว่าระดับความพอใจเท่ากับ 0.0148 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.6334 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6442 คะแนน

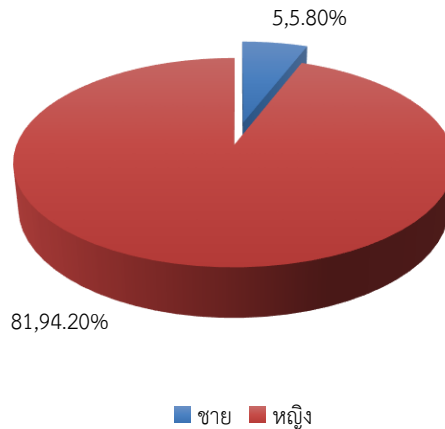
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7128 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6228 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6125 คะแนน และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.5645 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6073 คะแนน ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ผลความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อย จำนวน 8 งานบริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ได้ดังนี้

3.1.1 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

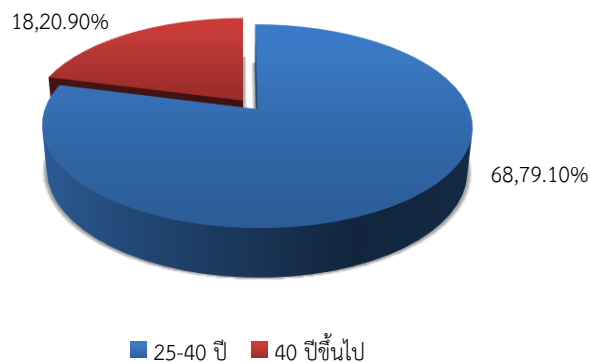
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

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



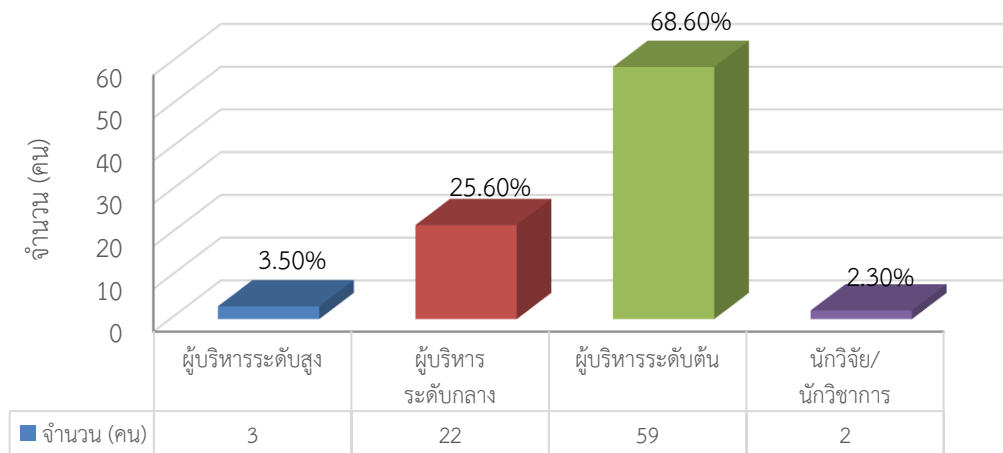
จากแผนภาพที่ 3.23 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 94.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

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



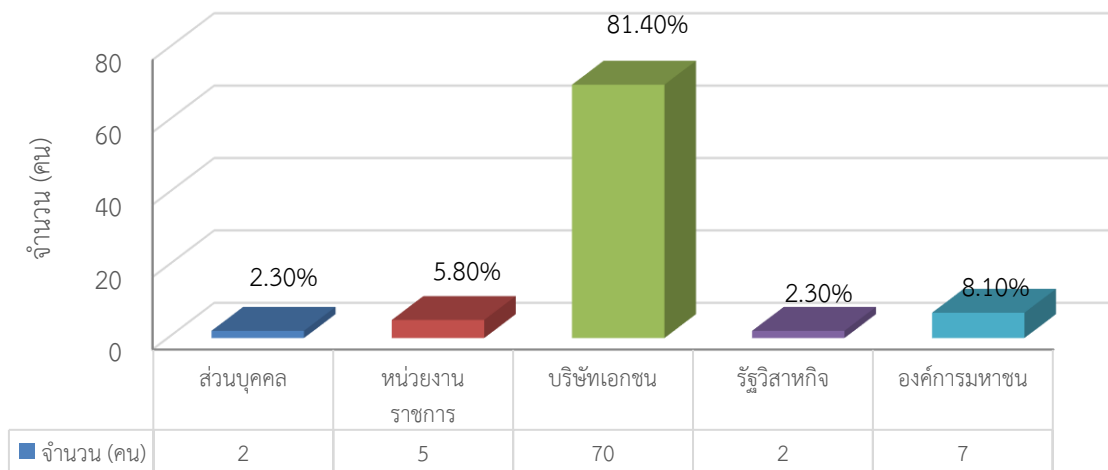
จากแผนภาพที่ 3.24 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 ตามลำดับ

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



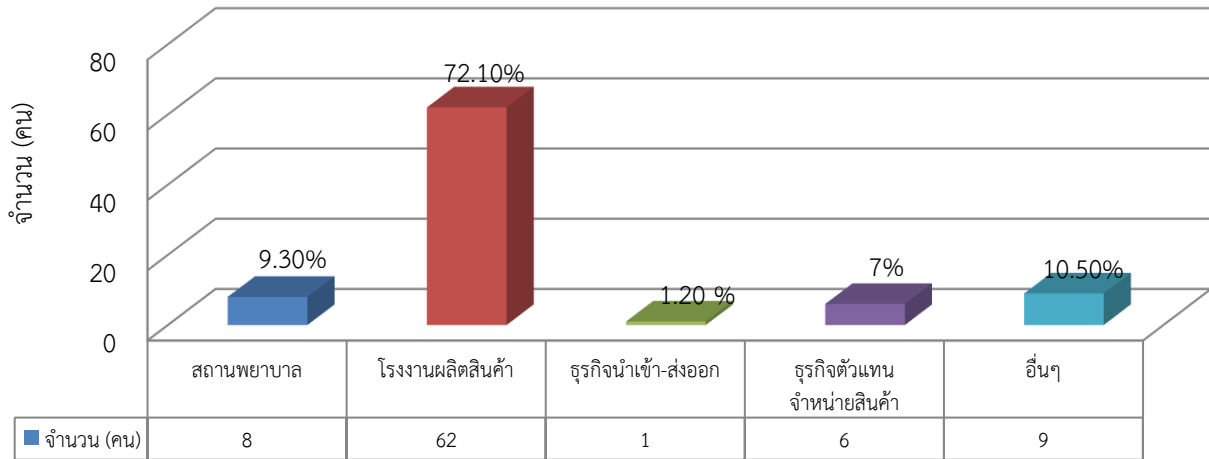
จากแผนภาพที่ 3.25 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.26 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ องค์การมหาชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 หน่วยงานราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 และส่วนบุคคล รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.27 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 72.10 รองลงมาคือ หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 สถานพยาบาล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

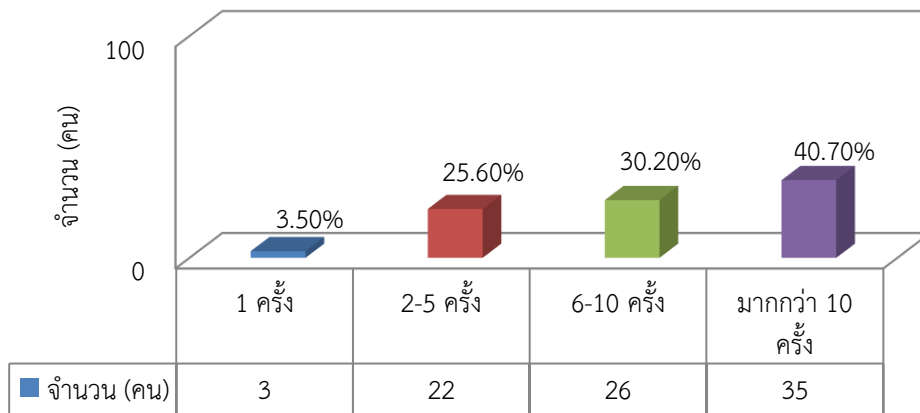
แผนภาพที่ 3.28 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 86)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

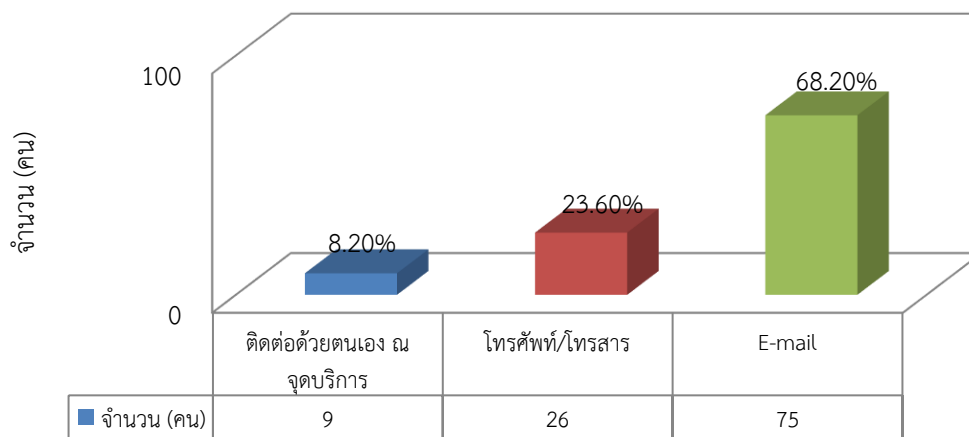
จากแผนภาพที่ 3.28 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 89.50 รองลงมาคือ การอบรม/ประชุม/สัมมนา และได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.50 หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 และแผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.29 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 ใช้บริการ 2-5 ครั้งจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

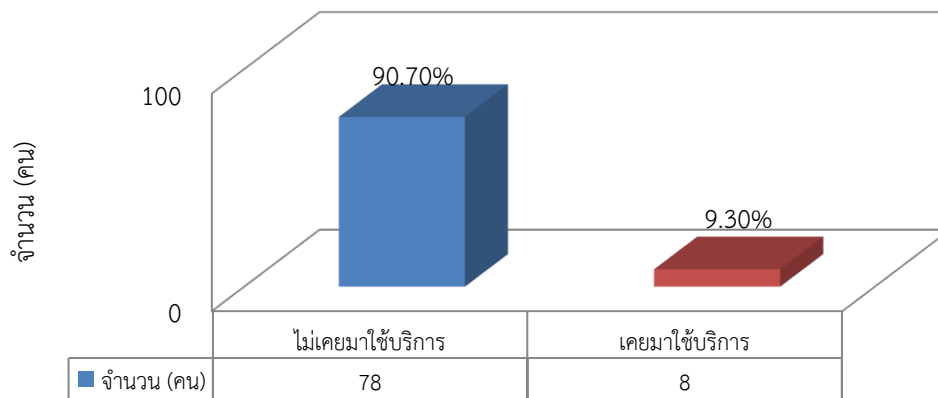
แผนภาพที่ 3.30 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 110)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.30 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.31 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการงานตรวจประเมินการได้รับ
รังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

แผนภาพที่ 3.32 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)



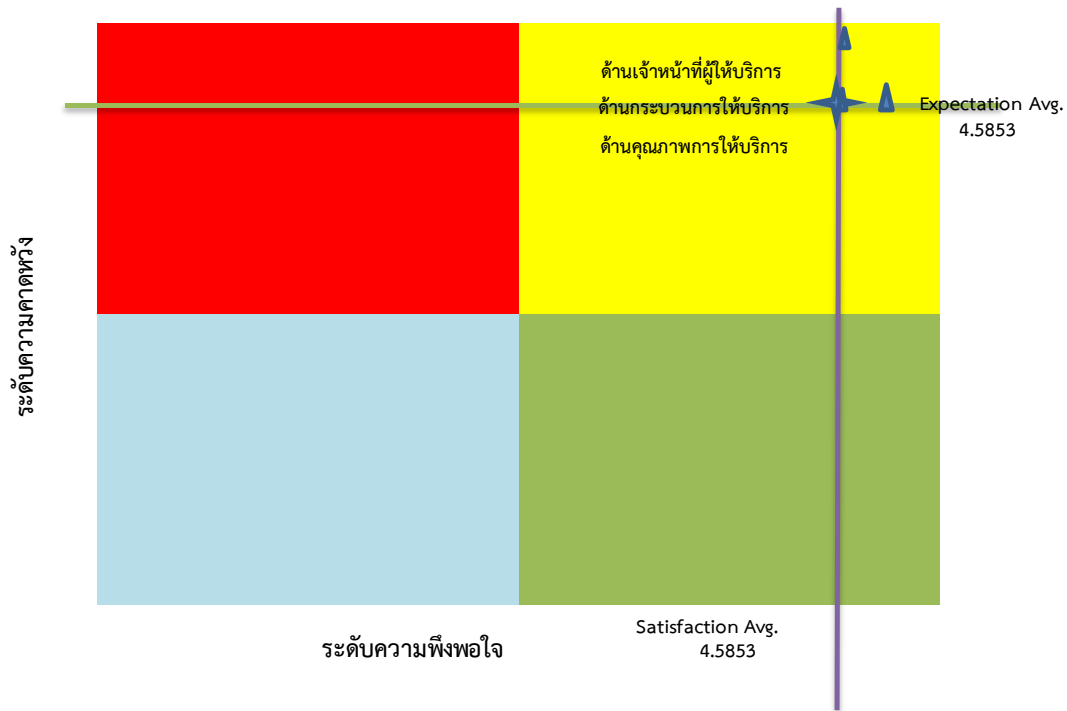
จากแผนภาพที่ 3.32 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานบริการตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) เท่ากับระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5853 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับความพึงพอใจในทุกด้าน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.5

**ตารางที่ 3.5 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานบริการตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.4767	4.4767	0.0000
1.1 แบบฟอร์มขอรับบริการประเมินค่าปริมาณรังสี ประจำตัวบุคคล OSL กระชับ เข้าใจง่าย	4.4186	4.4186	0.0000
1.2 การแจ้งตอบการให้บริการ และการนัดหมายเพื่อ เข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	4.4186	4.4186	0.0000
1.3 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ	4.4186	4.4186	0.0000
1.4 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบบริการที่ขอรับ บริการ	4.4186	4.4186	0.0000
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและ เหมาะสม	4.4186	4.4186	0.0000
1.6 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.4186	4.4186	0.0000
1.7 ความรวดเร็วในการรับผลการตรวจ	4.5349	4.5349	0.0000
1.8 ความสะดวกในการรับบริการ เช่น ช่องทาง การรายงานผล	4.5349	4.5349	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.7209	4.7209	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.7209	4.7209	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.7209	4.7209	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.7209	4.7209	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.5581	4.5581	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.5581	4.5581	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.5581	4.5581	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.5853	4.5853	0.0000

แผนภาพที่ 3.33 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.33 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านมีความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุด นั่นคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- การเพิ่มช่องทางการติดต่อทางออนไลน์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ เพิ่มความระมัดระวังในการส่งเครื่องคืน เนื่องจากมีการใส่แผ่นรังสีกลับด้าน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- ควรมีการเพิ่มเติมช่องทางการชำระเงินให้มีความหลากหลาย (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- ต้องการประสานงานกับเจ้าหน้าที่คนเดิม เพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร ออนไลน์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- การแจ้งทาง Email มีความล่าช้า (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- ระยะเวลาในการส่งมอบ/วิเคราะห์ผลตรวจล่าช้า ต้องมีการติดตามผล และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- มีขั้นตอนในการกรอกแบบฟอร์มที่ยุ่งยาก (มีผู้ให้ความเห็น 6 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว มีการประสานงานอย่างมืออาชีพ (มีผู้ให้ความเห็น 16 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- การติดต่อ/แจ้งผลทางอีเมลมีความสะดวกและรวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- ผลการวิเคราะห์ และองค์กรมีความน่าเชื่อถือ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีนิวกัลย (มีผู้ให้ความเห็น 7 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำด้านข้อมูลดี ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจนตรงประเด็น (มีผู้ให้ความเห็น 10 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- มีความตรงต่อเวลา (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- ติดต่อประสานงานง่าย มีความสะดวก (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- การประสานงาน การสื่อสารภายในองค์กร ควรมีความชัดเจน และมีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)
- ควรกำหนดเบอร์การติดต่อภายในของเบอร์โทรศัพท์ให้ชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 86 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท เทพคินโซ ฟู้ดส์ จำกัด สำนักงานใหญ่

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวกัลย (งานตรวจประเมินปริมาณรังสีประจำตัวบุคคล (osl)) 1 ครั้งต่อปี โดยบริษัททำธุรกิจการนำเข้าอาหารเช่น ขนมครก เหมประ เป็นต้น ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งมีความประทับใจในการให้บริการภาพรวมทั้งด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ที่สามารถให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการอย่างละเอียดอธิบายให้เข้าใจได้ง่ายในบางประเด็นที่เกิดข้อสงสัย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทท. ในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานสรุปผลการดำเนินงาน

ตามระยะเวลาที่กำหนด (บางครั้งรวดเร็วกว่ากำหนด) ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งที่สำคัญของการบริการ ทำให้บริษัทเชื่อมั่นและจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป รวมทั้งการปรับตัวในการให้บริการเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบันและอาจเพิ่มทางเลือกสำหรับงานบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีนิวเคลียร์ให้มีความหลากหลายมากขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท สยาม พูซาน เมทัล จำกัด สำนักงานใหญ่

สรุปประเด็น

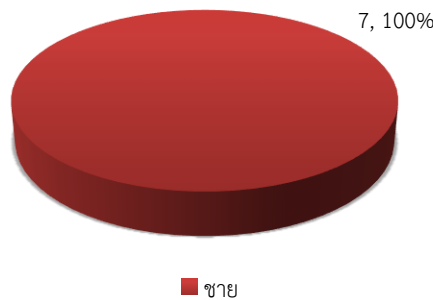
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานตรวจประเมินปริมาณรังสีประจำตัวบุคคล (osl)) 2-5 ครั้งต่อปี ประกอบธุรกิจแผ่นและม้วนทองเหลือง ทองแดง (Brass Sheet & Strip) ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ตและติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการเข้ารับบริการมีความสะดวก โดยสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มคำขอรับบริการ พร้อมกรอกรายละเอียดต่างๆ ให้เรียบร้อย และยื่นแบบคำขอรับบริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ง่ายและมีความรวดเร็ว สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และคอยให้คำปรึกษาเมื่อมีข้อสงสัยด้านคุณภาพการให้บริการ ผลผลิตภัณฑ์และการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมีมาตรฐานที่ดี ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นมากในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. เป็นอย่างมากและจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป รวมทั้งการปรับตัวในการให้บริการเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบัน และอาจเพิ่มทางเลือกสำหรับงานบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีนิวเคลียร์ให้มีความหลากหลายมากขึ้น

3.1.2 งานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

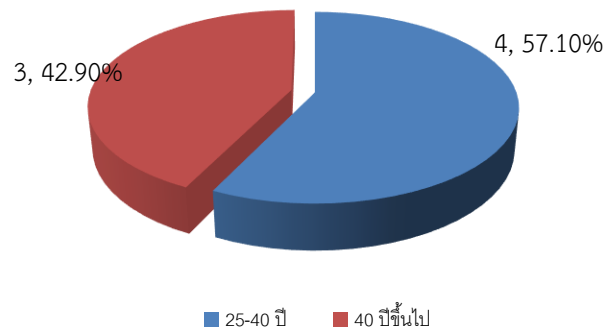
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.34 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



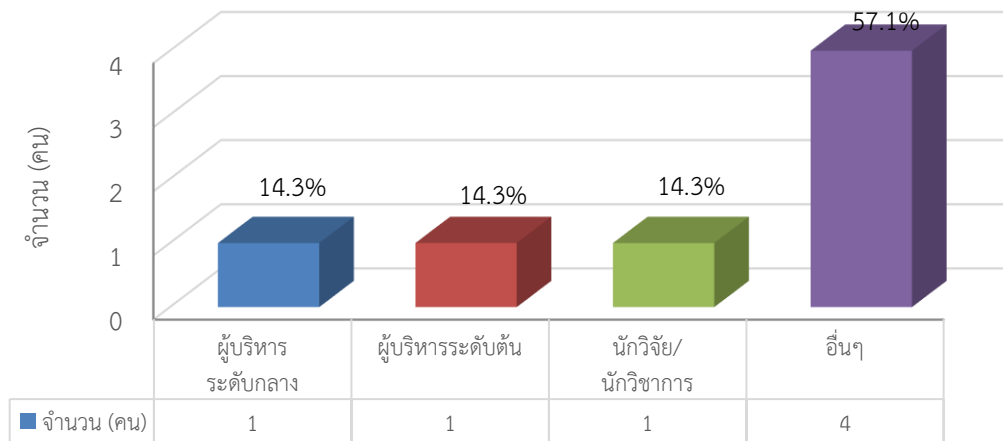
จากแผนภาพที่ 3.34 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.35 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



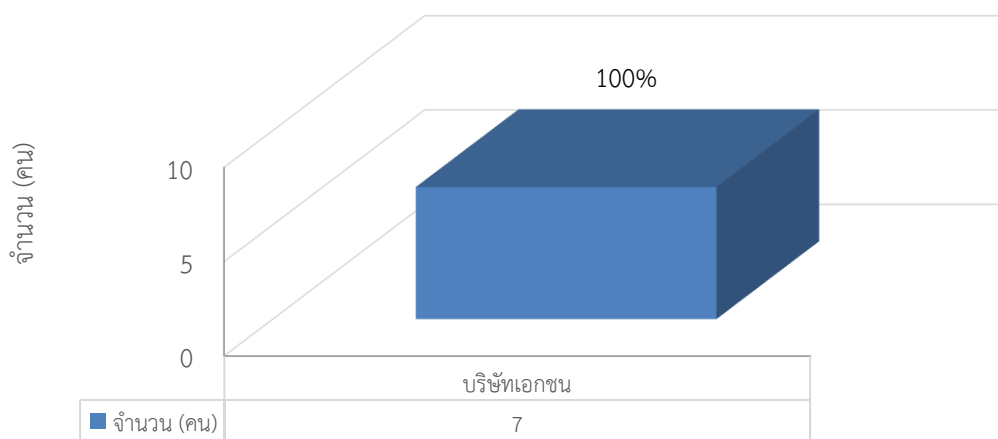
จากแผนภาพที่ 3.35 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25-40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.36 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



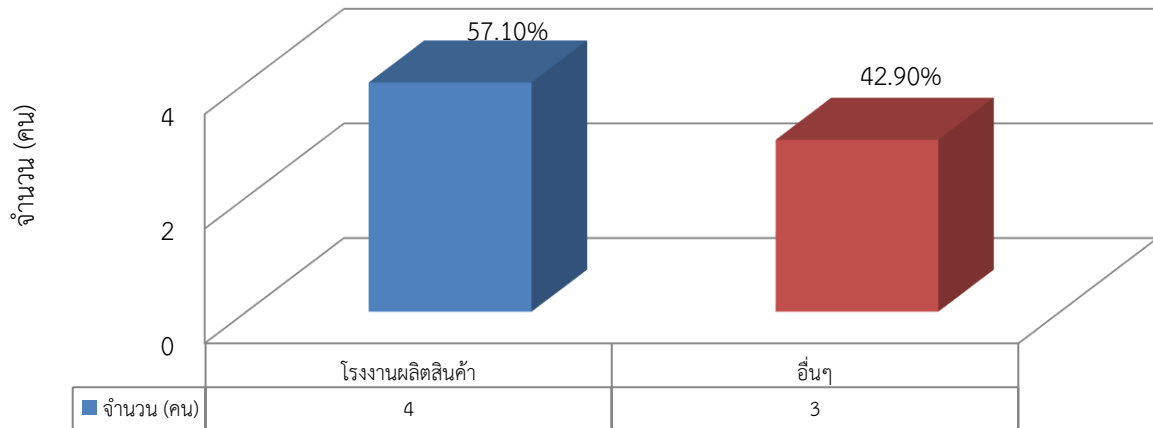
จากแผนภาพที่ 3.36 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น นักวิจัย/นักวิชาการเท่ากัน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.37 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



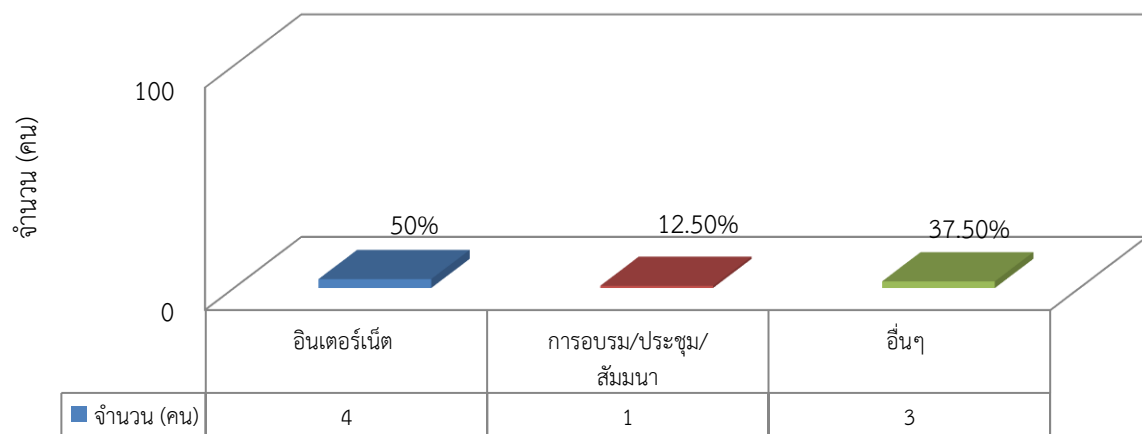
จากแผนภาพที่ 3.37 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แผนภาพที่ 3.38 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



จากแผนภาพที่ 3.38 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาคือ หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 ตามลำดับ

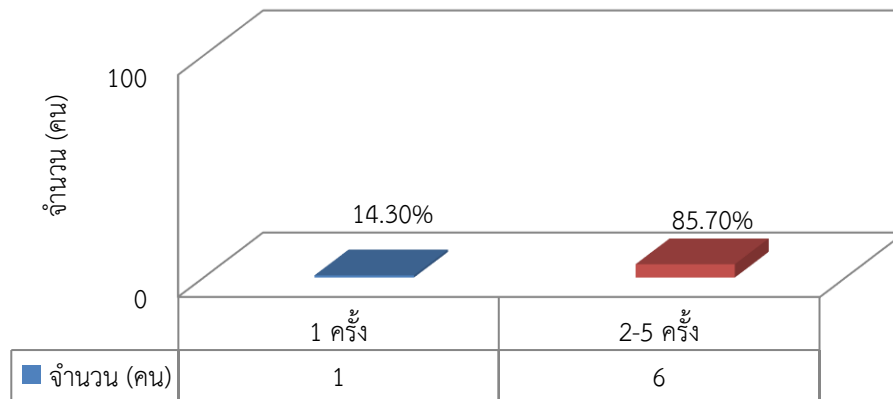
แผนภาพที่ 3.39 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

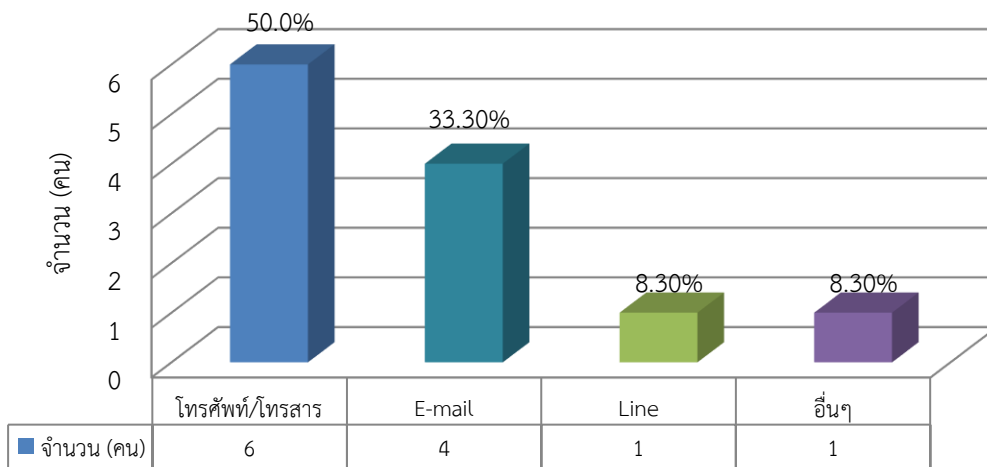
จากแผนภาพที่ 3.39 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และการอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.40 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 7)



จากแผนภาพที่ 3.40 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 85.70 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

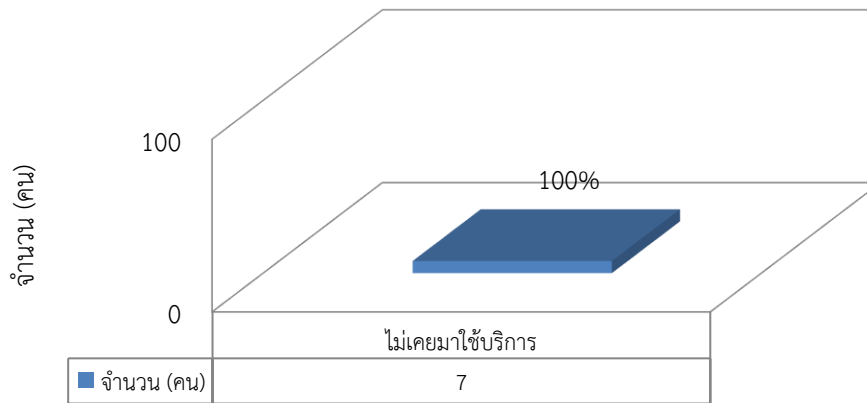
แผนภาพที่ 3.41 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n = 12)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.41 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ทางอีเมล (e-mail) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และ Line อื่นๆ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.42 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 8, n =7)



จากแผนภาพที่ 3.42 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไม่เคยมารับบริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

- ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการงานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.43 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์



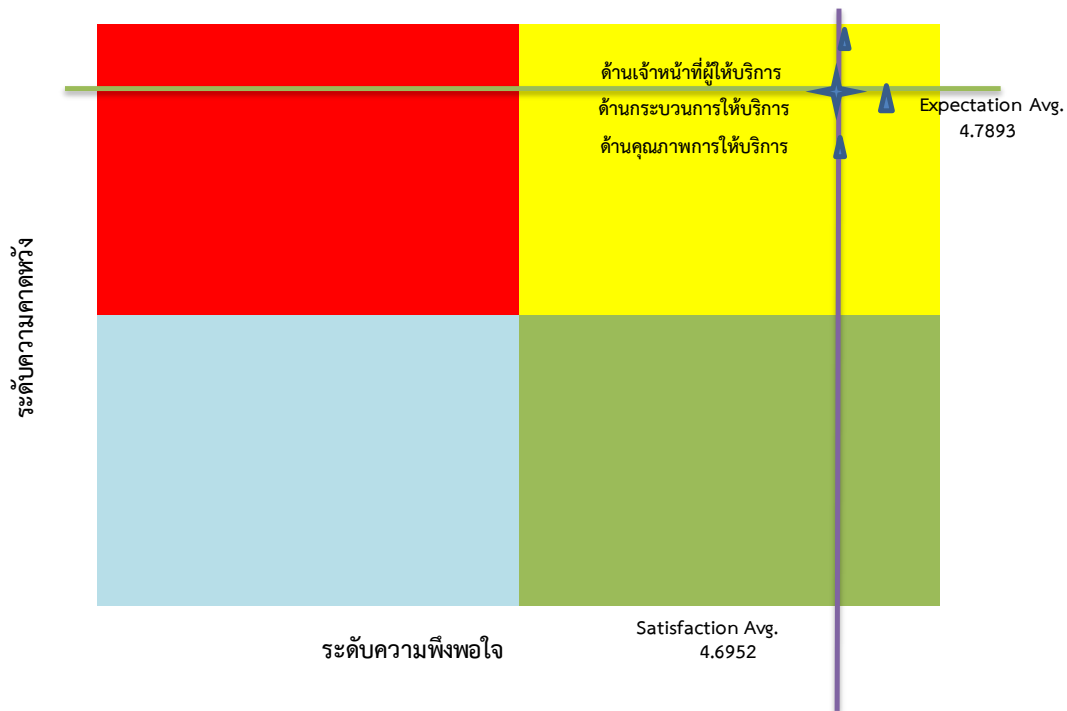
จากแผนภาพที่ 3.43 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์มากกว่าระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 0.0941 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.7893 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.6952 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8571 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7143 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7143 คะแนน และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6536 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5143 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้งด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.6536	4.5143	0.1393
1.1 แบบฟอร์มขอรับบริการ กระชับ เข้าใจง่าย	4.8000	4.4000	0.4000
1.2 การการเข้าถึงบริการ และติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	5.0000	4.5714	0.4286
1.3 การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.8571	4.7143	0.1428
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.8571	4.7143	0.1428
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/การส่งมอบตัวอย่าง	4.4286	4.4286	0.0000
1.6 ความรวดเร็วในการรับผลการตรวจ	4.4286	4.4286	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.8571	0.1429
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	5.0000	4.8571	0.1429
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.8571	0.1429
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	5.0000	4.8571	0.1429
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.7143	4.7143	0.0000
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.7143	4.7143	0.0000
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.7143	4.7143	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.7893	4.6952	0.0941

แผนภาพที่ 3.44 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.44 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจวิเคราะห์หอกันด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์ ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยมีความพึงพอใจจากผู้รับบริการมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของงานตรวจวิเคราะห์หอกันด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- การประเมินผลมีความล่าช้า (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)
- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ อยากให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)
- การตอบคำถามในเชิงลึกของเจ้าหน้าที่ในบางกรณียังได้คำตอบที่ไม่ชัดเจน อยากให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพความรู้ด้านศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ทุกท่าน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)
- ควรมีแผนการทำงานให้ตรงกับระยะเวลาที่กำหนด (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)

- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ดี และช่วยให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้รับบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท โททาลเอนเนอร์ยีสส์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

สรุปประเด็น

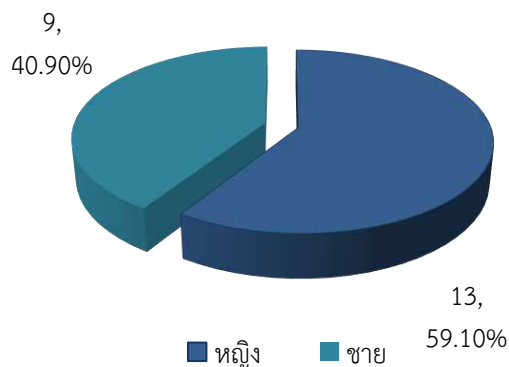
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานวิเคราะห์หอกลับด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์) 2-3 ครั้งต่อปี โดยบริษัททำธุรกิจการผลิตผลิตภัณฑ์เคมี ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งมีความประทับใจในการให้บริการภาพรวมทั้งด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเต็มใจให้บริการ พุดจาไพเราะ ให้คำปรึกษาได้ในกรณีที่เกิดข้อสงสัย และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะในการวิเคราะห์สามารถการนำเทคโนโลยีนิวเคลียร์มาประยุกต์ใช้ในภาคอุตสาหกรรมปิโตรเลียมปิโตรเคมีเพื่อตรวจหาความผิดปกติของโครงสร้างภายในหอกลับได้อย่างชำนาญสำหรับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตาม flowchart ที่กำหนด แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทท. ในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้บริษัทเชื่อมั่นและจะยังคงด้านใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป รวมทั้งเน้นการให้บริการทางวิชาการแก่ภาคอุตสาหกรรมปิโตรเลียมปิโตรเคมีเพื่อลดต้นทุนการผลิตและการซ่อมบำรุงอีกด้วย

3.1.3 งานตรวจวัดรังสีที่ห้องบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

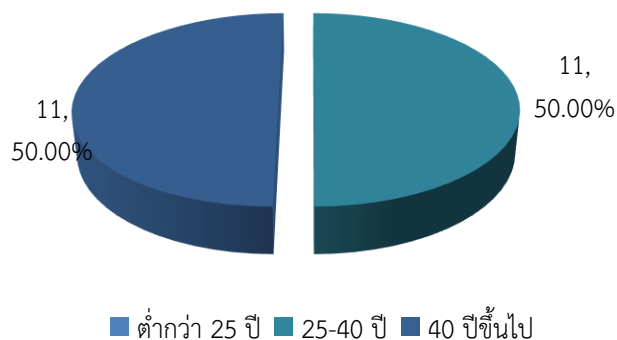
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจวัดรังสีที่ห้องบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

แผนภาพที่ 3.45 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



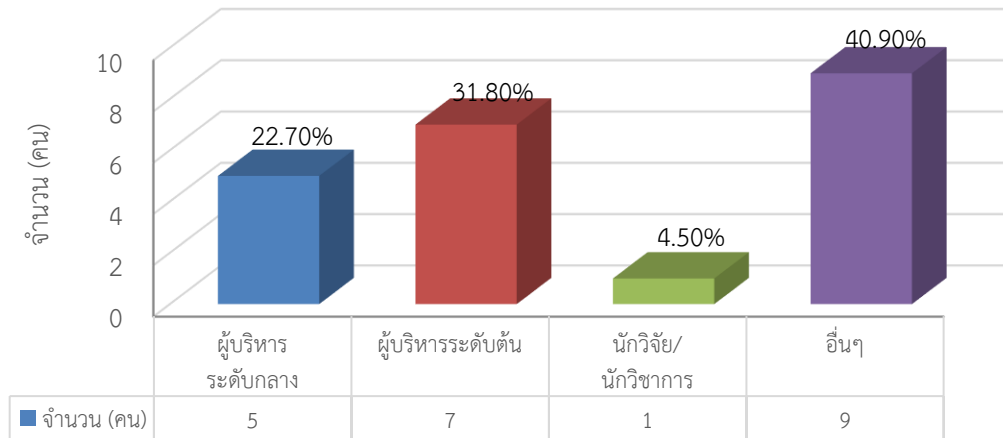
จากแผนภาพที่ 3.45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 59.10 และเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.46 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



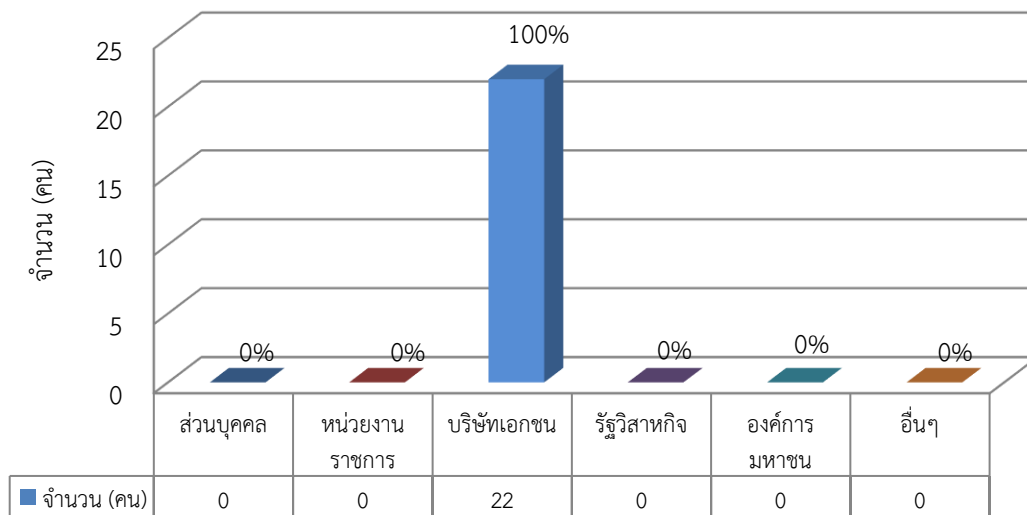
จากแผนภาพที่ 3.46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25-40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50

แผนภาพที่ 3.47 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



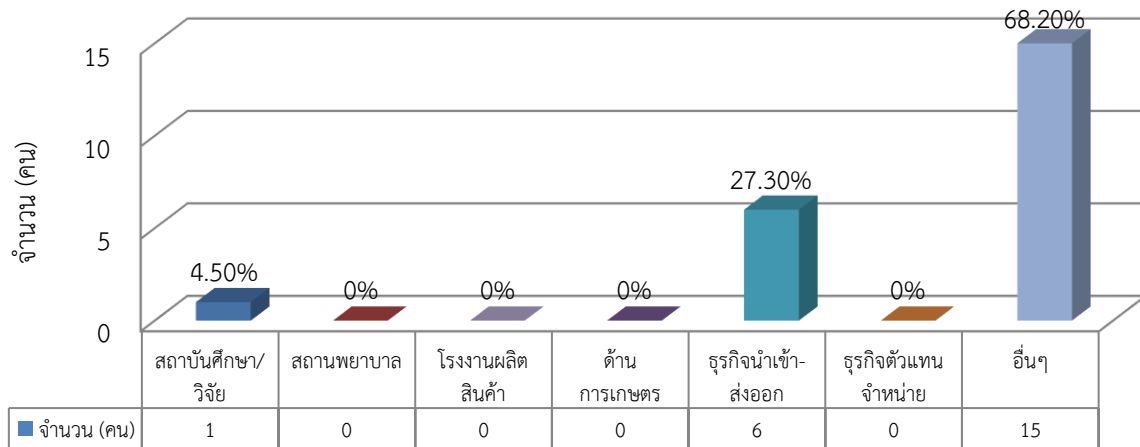
จากแผนภาพที่ 3.47 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.48 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



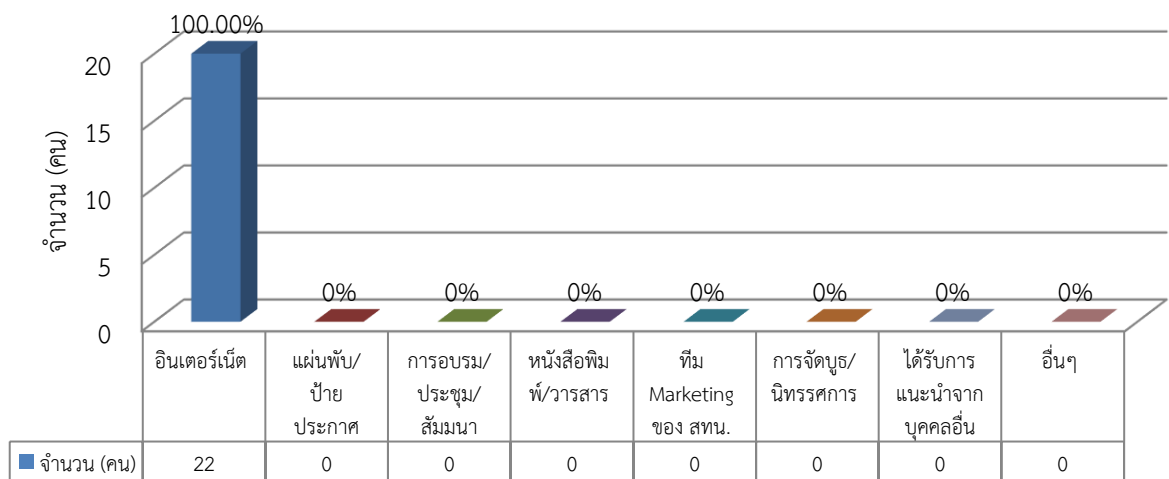
จากแผนภาพที่ 3.48 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.49 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



จากแผนภาพที่ 3.49 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมาคือ ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 และสถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

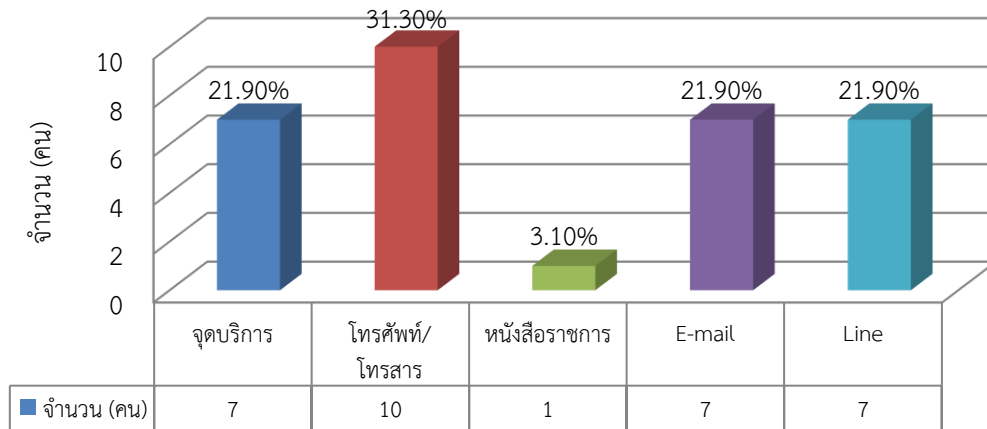
แผนภาพที่ 3.50 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ตามลำดับ

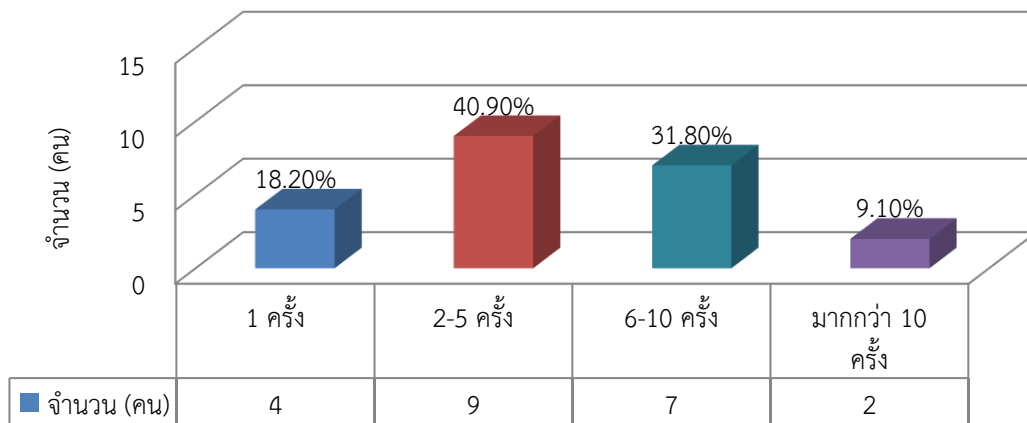
แผนภาพที่ 3.51 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 32)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

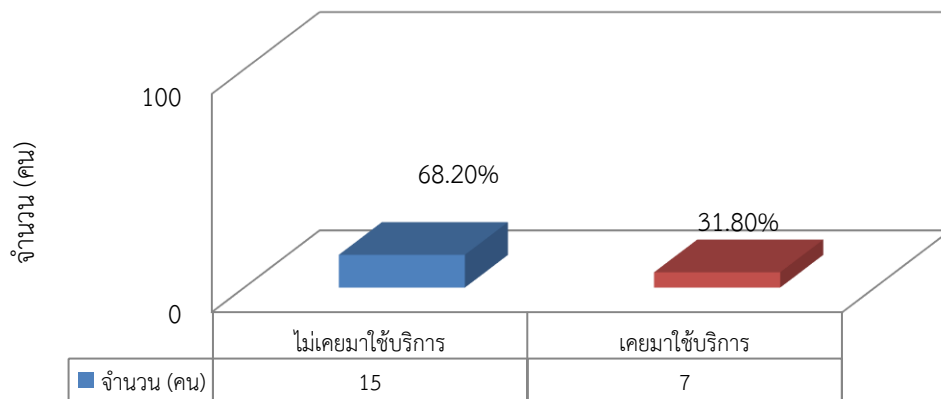
จากแผนภาพที่ 3.51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ ผ่านทางอีเมล (e-mail) ทางไลน์ (Line) จำนวน 7 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.52 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n = 22)



จากแผนภาพที่ 3.52 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.53 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 29, n =22)



จากแผนภาพที่ 3.53 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 ตามลำดับ

- ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการงานตรวจวัดรังสีหีบท่อบรรจุวัสดุแก๊สมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

แผนภาพที่ 3.54 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานตรวจวัดรังสีหีบท่อบรรจุวัสดุแก๊สมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี



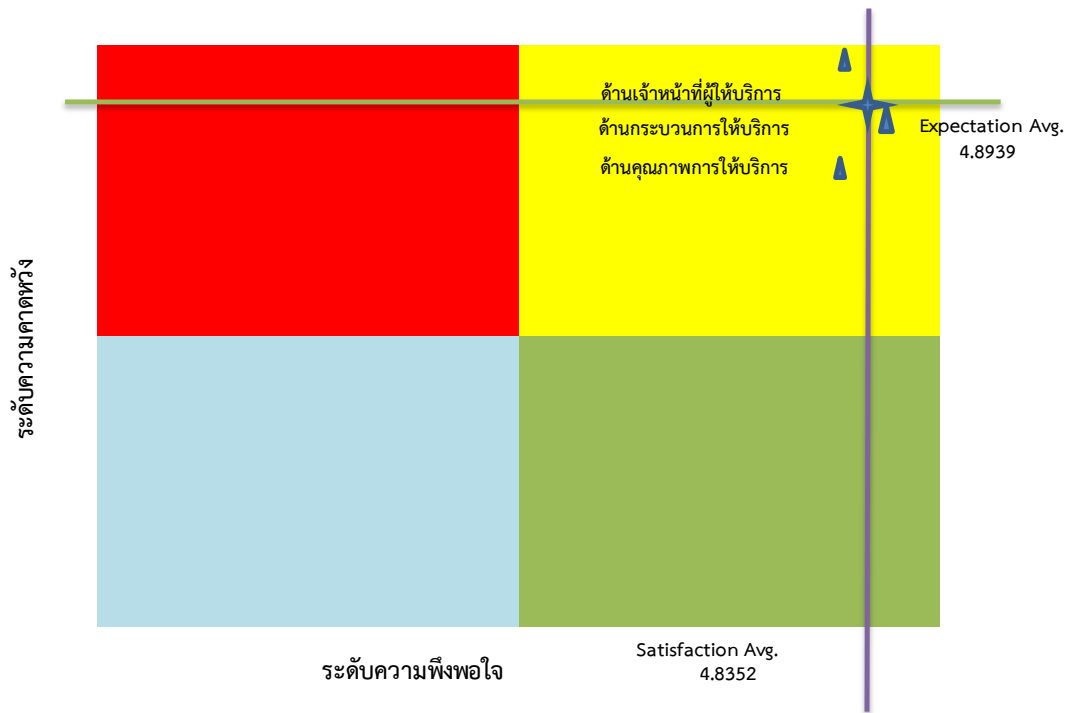
จากแผนภาพที่ 3.54 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานตรวจวัดรังสีหีบท่อบรรจุวัสดุแก๊สมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสีมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0587 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.8939 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8352 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7727 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7330 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9545 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9091 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9545 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8636 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.7

**ตารางที่ 3.7 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานตรวจวัดรังสีหีบท่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.7727	4.7330	0.0398
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.7273	4.6818	0.0455
1.2 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	4.7273	4.7273	0.0000
1.3 การแจ้งผลการตรวจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.8182	4.7727	0.0455
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.8182	4.7727	0.0455
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.7727	4.7273	0.0455
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.7727	4.7273	0.0455
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.9545	4.9091	0.0455
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.9545	4.9091	0.0455
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.9545	4.9091	0.0455
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.9545	4.9091	0.0455
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.9545	4.8636	0.0909
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.9545	4.8636	0.0909
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.9545	4.8636	0.0909
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8939	4.8352	0.0587

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

- อยากให้ปรับปรุงแบบฟอร์มการกรอกข้อมูล (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
- ราคาในการให้บริการสูงเกินไป เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายเพิ่มในการขนส่ง (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
- ต้องการให้เพิ่มเติมการจัดห้องรับรองในการรอของที่ไปส่งตรวจ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
- เอกสารมีการแจ้งรายละเอียดที่ไม่ชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
- เพิ่มช่องทางการชำระเงิน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)

■ **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดี ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำเป็นอย่างดี และให้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 7 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
 - บริการมีความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
 - องค์กรมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
 - เจ้าหน้าที่มีการติดตามงานที่ดี (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้มีการวางบิลแบบ Credit term (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
 - อยากให้มีระบบติดตามสถานะการตรวจ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 22 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ

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

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท พรีเมียร์ บิสซิเนส อินเตอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี) มากกว่า 1-2 ครั้งต่อปี ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการของ สทท. โดยเฉพาะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน การแจ้งผลการประเมินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการให้ข้อมูลว่าในบางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่คอยสนับสนุนในการดำเนินงานเนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดอบรม ซึ่งการติดต่อก็มีความจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านรังสี ทำให้การประสานงานอาจเกิดความล่าช้าไปบ้าง ทั้งนี้โดยภาพรวมการบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน ทำให้รู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ควรรักษาคุณภาพการให้บริการเพื่อการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง และอาจเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการบริการมากยิ่งขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท ซีซีเอ็นจี อินเทอร์เน็ต จำกัด สำนักงานใหญ่

สรุปประเด็น

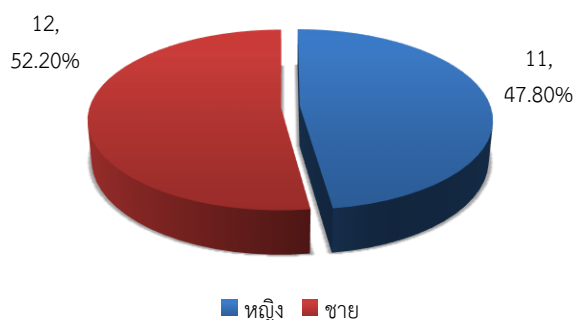
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี) 2-5 ครั้งต่อปี ประกอบธุรกิจการติดตั้งไฟฟ้า ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ตและอีเมล (E-mail) และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการของ สทท. ในทุกๆ ด้านทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การออกใบ certificate มีความรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ เต็มใจในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ในภาพรวม มีความเชื่อมั่นมาก เนื่องจาก สทท. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ซึ่งในอนาคตจะยังคงใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ควรรักษาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พัฒนาการให้บริการที่ทันสมัยมากขึ้น สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในปัจจุบัน และพร้อมที่จะปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

3.1.4 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

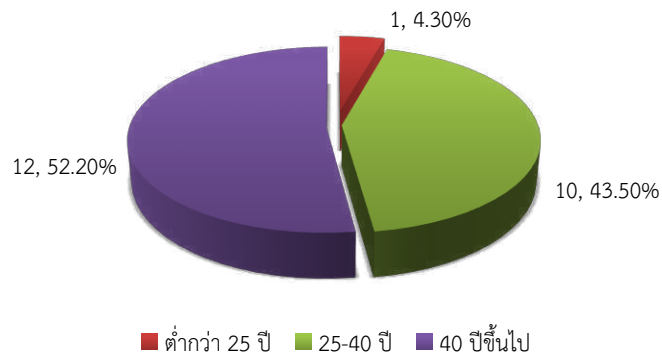
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

แผนภาพที่ 3.56 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



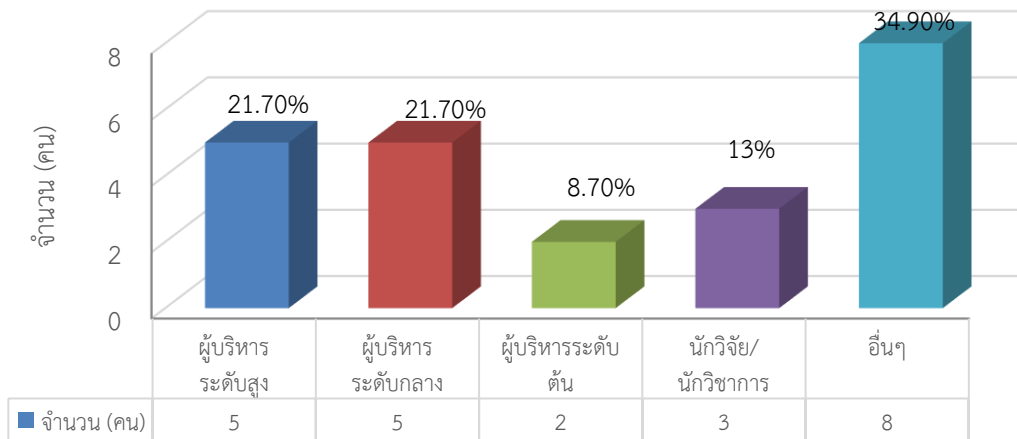
จากแผนภาพที่ 3.56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 และเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.57 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



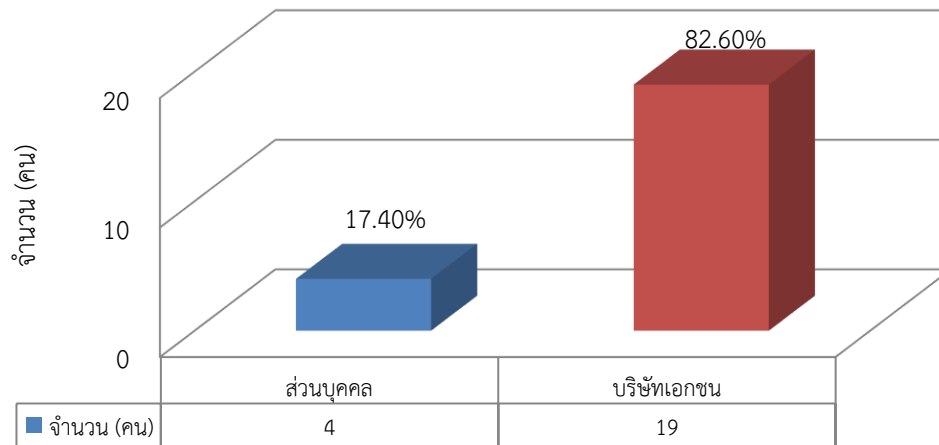
จากแผนภาพที่ 3.57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.58 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



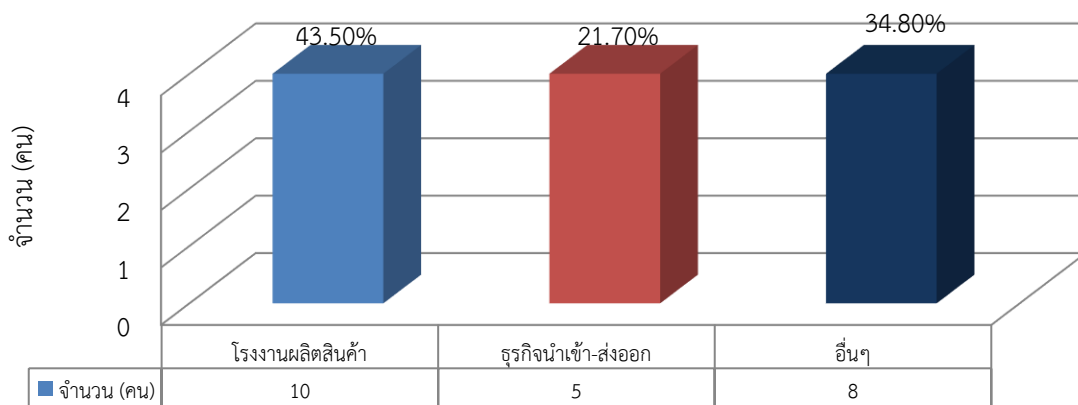
จากแผนภาพที่ 3.58 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมาคือ มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 21.70 นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และผู้บริหารระดับต้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.59 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



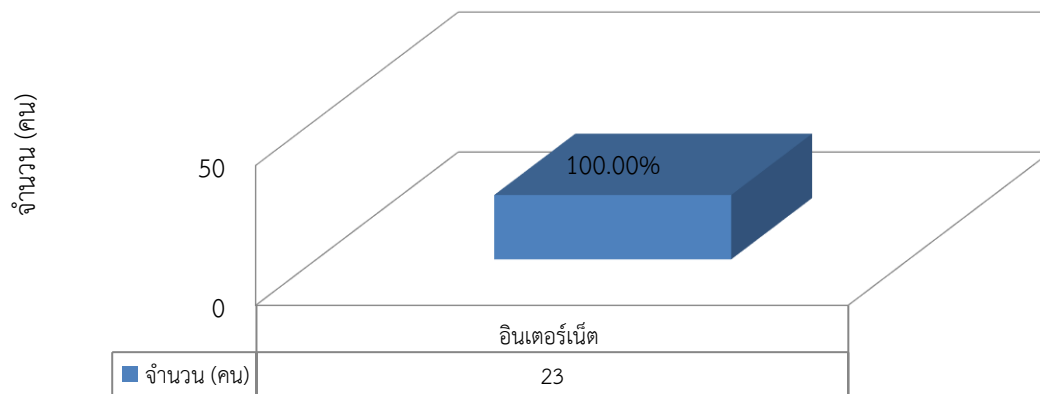
จากแผนภาพที่ 3.59 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ ส่วนบุคคล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.60 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



จากแผนภาพที่ 3.60 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือ อื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 และธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ตามลำดับ

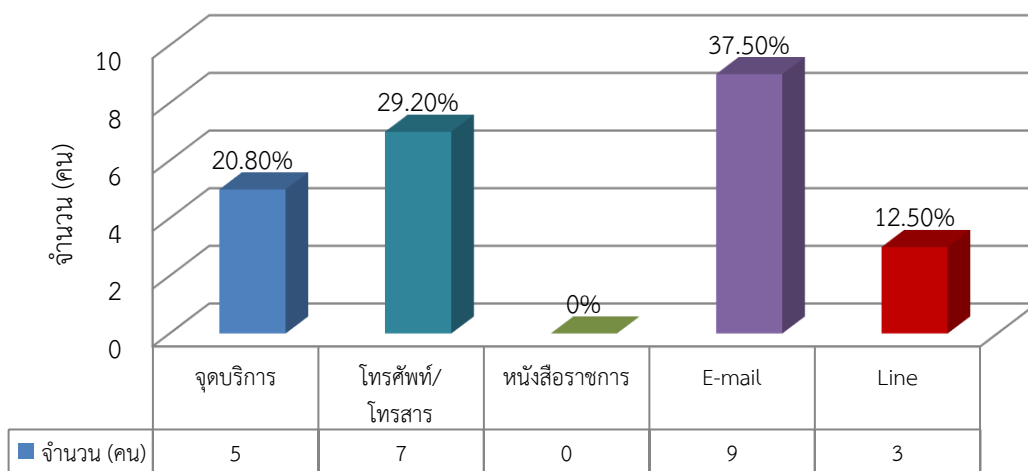
แผนภาพที่ 3.61 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

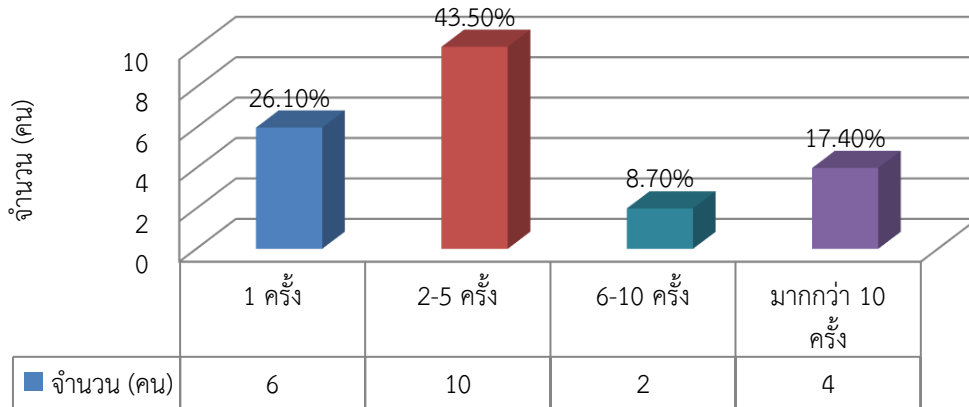
แผนภาพที่ 3.62 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 24)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

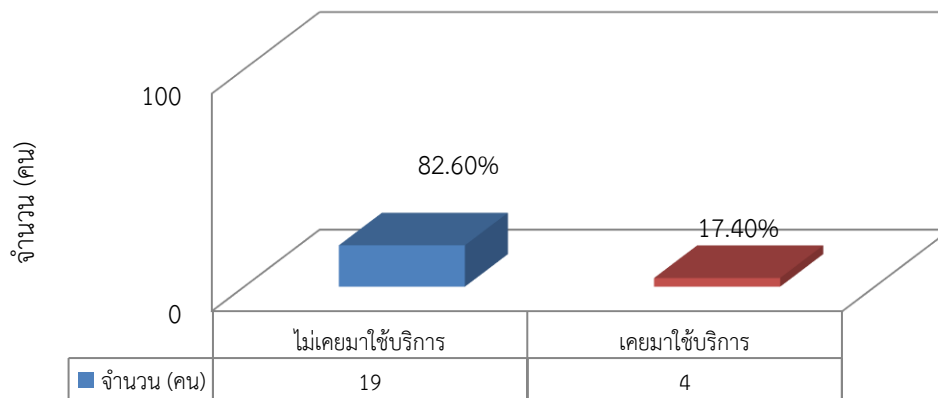
จากแผนภาพที่ 3.62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางอีเมล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ติดต่อใช้บริการของ สทท. ด้วยตนเองผ่านจดบริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 และ ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่าน Line จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.63 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 22)



จากแผนภาพที่ 3.63 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคือใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.64 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 23)



จากแผนภาพที่ 3.64 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 82.60 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบ
ในตัวอย่าง

แผนภาพที่ 3.65 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง



จากแผนภาพที่ 3.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่างมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0072 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.8822 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.8750 คะแนน

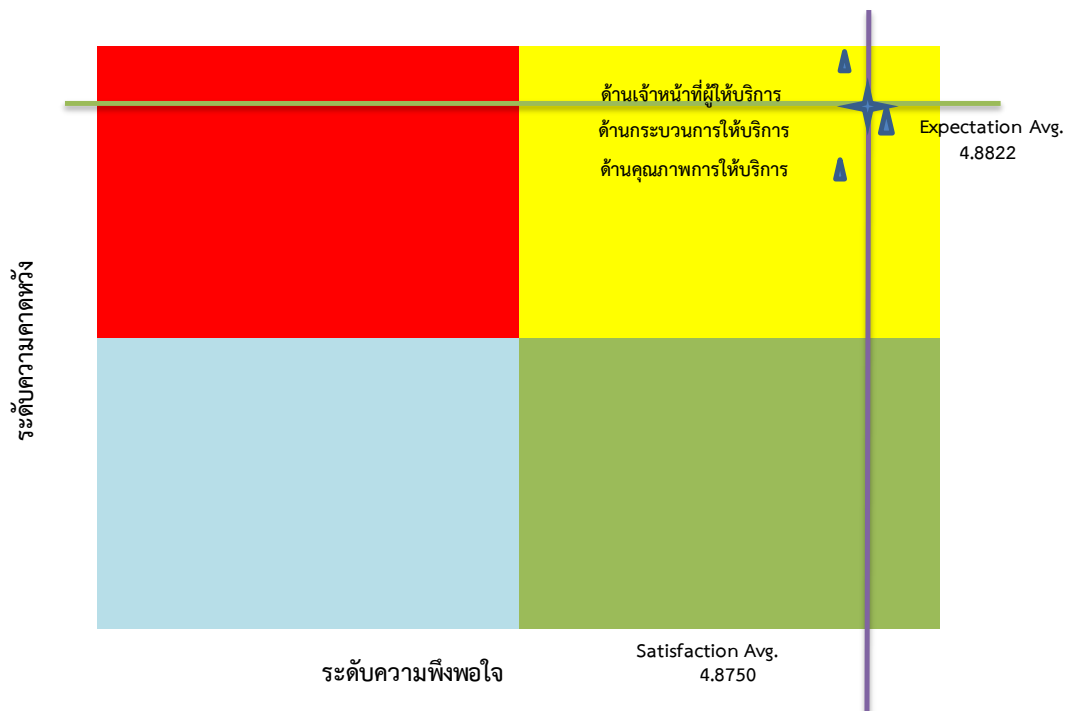
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7989 คะแนน และระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8641 คะแนน ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับคะแนนเท่ากับ 4.8696 และมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9565 และระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9130 รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.8641	4.7989	0.0652
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.8261	4.9130	-0.0870
1.2 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	4.8696	4.8696	0.0000
1.3 การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.8696	4.8261	0.0435
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.8696	4.8261	0.0435

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.8696	4.7391	0.1304
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.8696	4.7391	0.1304
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.9130	4.9565	-0.0435
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.9130	4.9565	-0.0435
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.9130	4.9565	-0.0435
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.9130	4.9565	-0.0435
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.8696	4.8696	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.8696	4.8696	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.8696	4.8696	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8822	4.8750	0.0072

แผนภาพที่ 3.66 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.66 จะเห็นว่าการให้บริการของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบ
ในตัวอย่าง ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการ
เอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ
ด้านคุณภาพการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ **ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง**

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- ต้องการให้เพิ่มช่องทางการชำระเงิน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
- ควรส่งผลตรวจให้รวดเร็วขึ้น ภายใน 3 วัน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
- เพิ่มช่องทางการติดต่อให้บริการมากขึ้น เน้นด้านออนไลน์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
- อยากให้มีการวิเคราะห์ปุ๋ยได้หลากหลายมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)

■ **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
- การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 20 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- ระยะเวลาในการส่งตัวอย่างในการตรวจสอบค่อนข้างจำกัด (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรเพิ่มความหลากหลายในการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
- ควรเปลี่ยนบริษัทขนส่งให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น เช่น Kerry หรือ Flash (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)
- ควรลดอัตราค่าบริการในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 23 ราย)

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

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท ซีทีพี โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง) 2-5 ครั้งต่อปี ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มีความประทับใจในการบริการในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการเข้ารับ

บริการมีความสะดวก แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลเข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความ
เต็มใจในการบริการ พุดจาสุภาพ สามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาอุปสรรค และตอบข้อ
ซักถามได้อย่างถูกต้อง และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลผลิตงานและการบริการที่ได้รับมี
ความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมีมาตรฐานที่ดี
ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษามาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของ
องค์กรต่อไป อย่างไรก็ตามควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์
COVID-19 ในปัจจุบันมากขึ้น เช่น เพิ่มการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท ไนน์ เจมส์ อิมแพ็คซ์ จำกัด

สรุปประเด็น

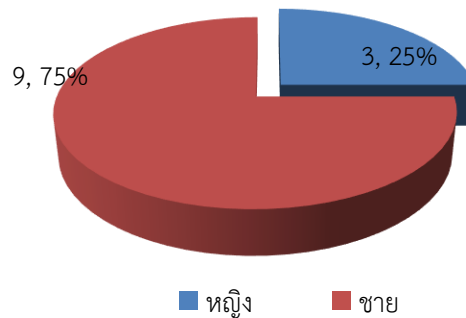
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานวิเคราะห์ธาตุและ
สารประกอบในตัวอย่าง) 1-2 ครั้งต่อปี โดยดำเนินธุรกิจการขายส่งนาฬิกาและเครื่องประดับ
ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารของ สทท. ผ่านทางอีเมล และติดต่อขอใช้บริการผ่านทาง
โทรศัพท์ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มีความประทับใจภาพรวมในการให้บริการมาก ทั้งด้าน
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่มีแบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ
เข้าใจง่าย มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ เป็นกันเอง มีความเต็มใจในการบริการ พุดจาสุภาพ สามารถตอบข้อซักถามได้
อย่างถูกต้อง และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลผลิตงานและการบริการที่ได้รับ
มีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ และมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ
รวมทั้งสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมีมาตรฐานที่ดี ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้
เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษามาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ
ขององค์กรต่อไป อย่างไรก็ตามควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์
COVID-19 ในปัจจุบันมากขึ้น เช่น เพิ่มการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

3.1.5 งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

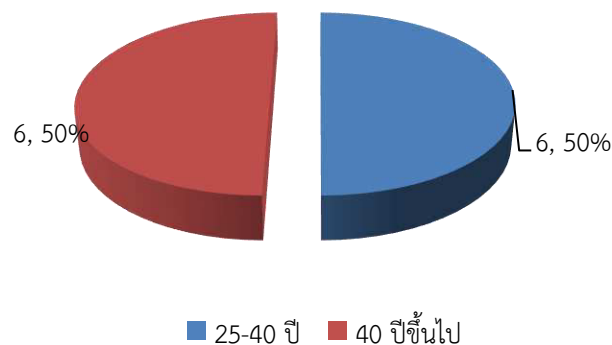
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

แผนภาพที่ 3.67 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



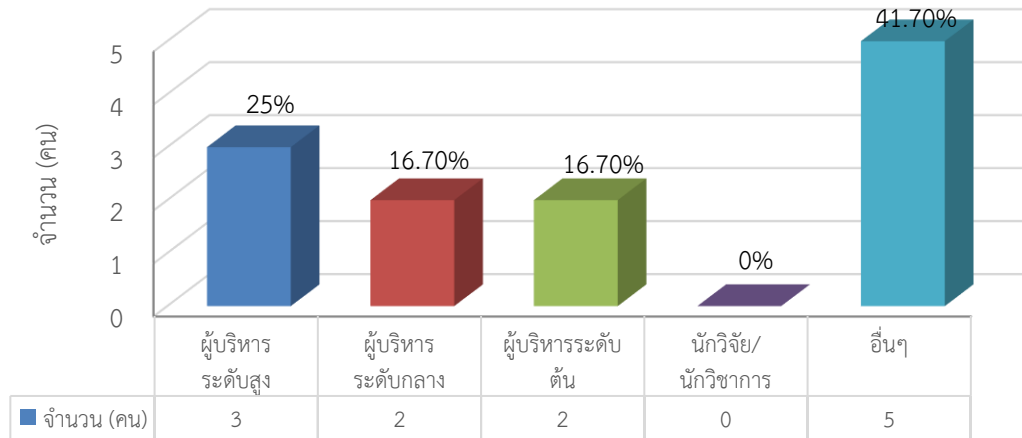
จากแผนภาพที่ 3.67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเป็นเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.68 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



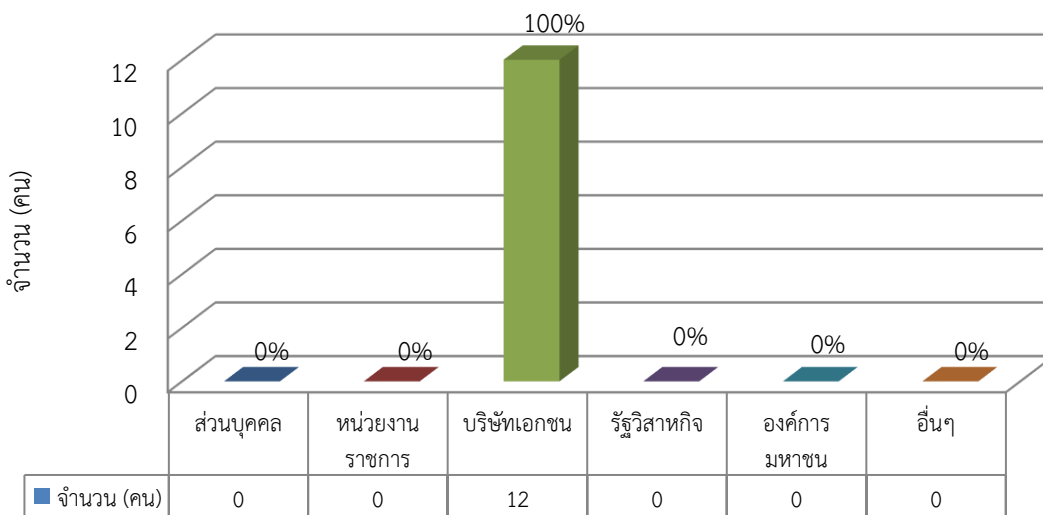
จากแผนภาพที่ 3.68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25-40 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50

แผนภาพที่ 3.69 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



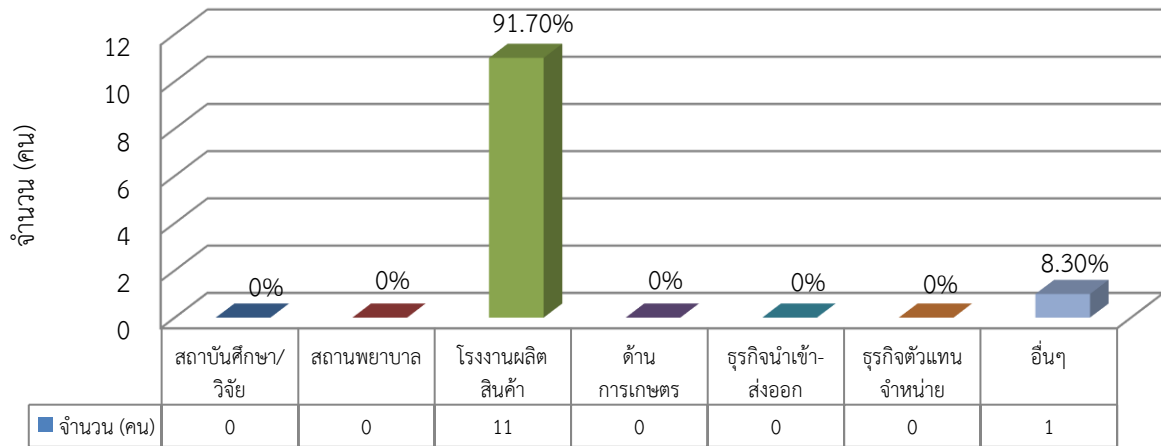
จากแผนภาพที่ 3.69 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมาคือผู้บริหารระดับสูง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.70 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



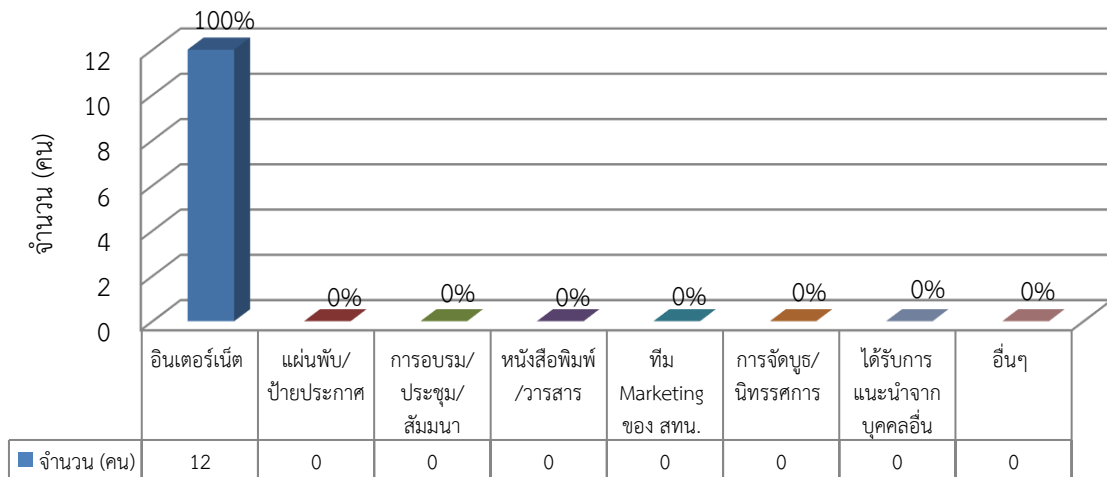
จากแผนภาพที่ 3.70 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.71 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



จากแผนภาพที่ 3.71 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.70 รองลงมาคือหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ (เช่น งานก่อสร้าง รับเหมา) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

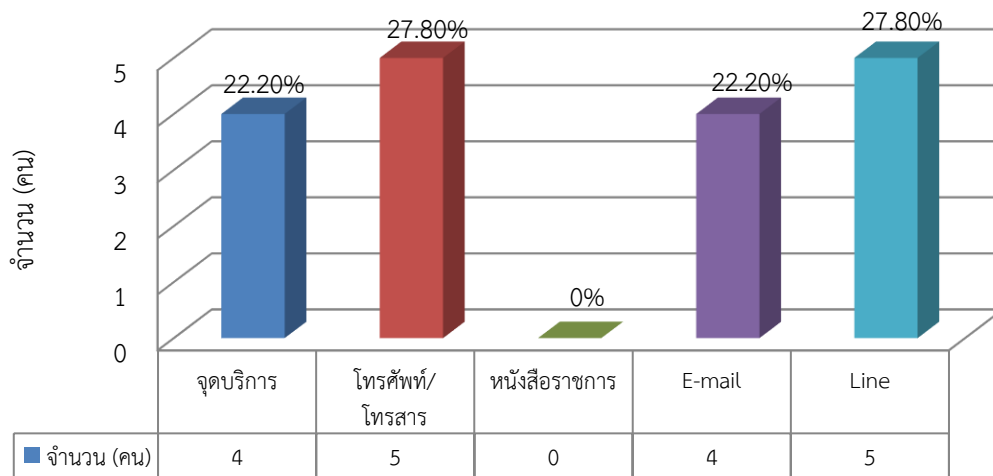
แผนภาพที่ 3.72 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100

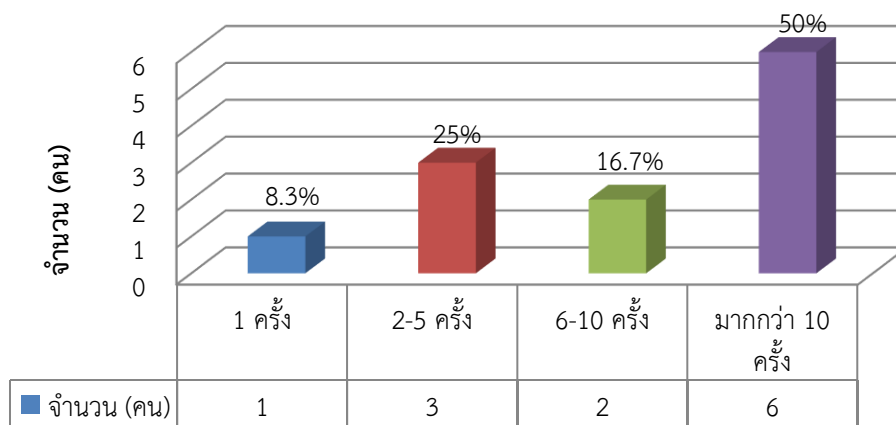
แผนภาพที่ 3.73 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 18)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทาง Line จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาคือ ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ และติดต่อทางอีเมล (e-mail) จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ตามลำดับ

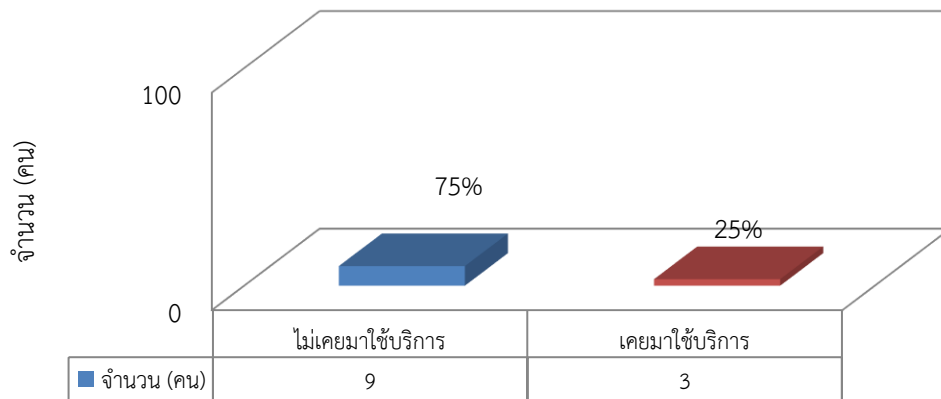
แผนภาพที่ 3.74 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 14, n = 12)



จากแผนภาพที่ 3.74 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.75 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 14, n =12)



จากแผนภาพที่ 3.75 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

แผนภาพที่ 3.76 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย



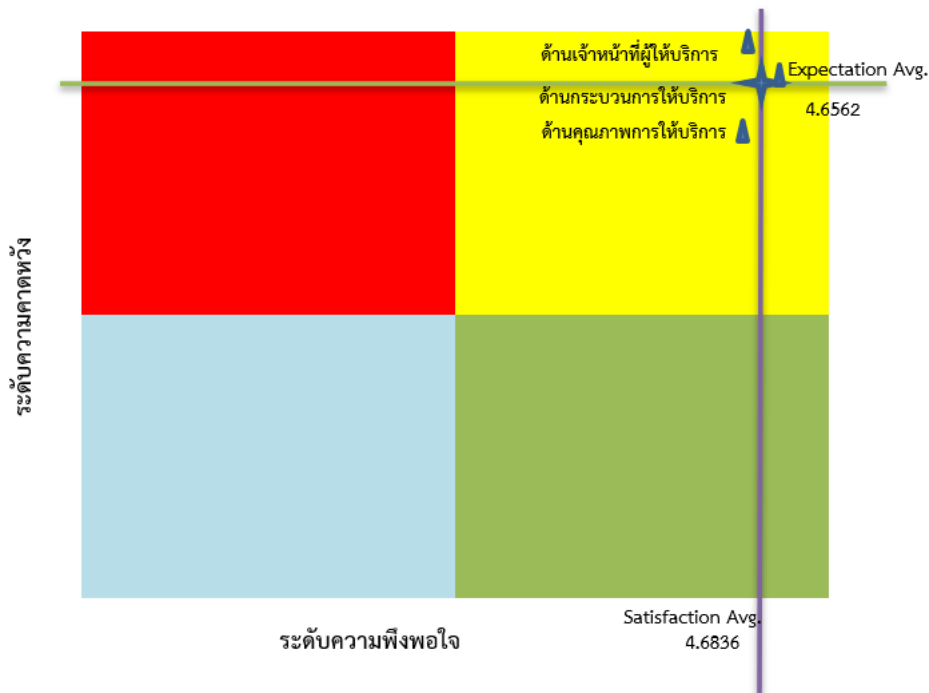
จากแผนภาพที่ 3.76 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานตรวจสอบโดยไม่ทำลายน้อยกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0274 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.6836 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.6562 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6042 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6354 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8333 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7500 คะแนน ทั้งนี้ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวังในด้านคุณภาพการให้บริการที่รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.6354	4.6042	0.0313
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ ง่าย	4.6667	4.6667	0.0000
1.2 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้ สะดวก	4.5833	4.6667	-0.0833
1.3 การแจ้งผลการประเมินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.5833	4.5833	0.0000
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.5833	4.5833	0.0000
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.6667	4.5833	0.0833
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.6667	4.5833	0.0833
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.7500	4.8333	-0.0833
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.7500	4.8333	-0.0833
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.7500	4.8333	-0.0833
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.7500	4.8333	-0.0833
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.5833	4.5833	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.5833	4.5833	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.5833	4.5833	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.6562	4.6836	-0.0274

แผนภาพที่ 3.77 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.77 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- ระยะเวลาในการตอบกลับล่าช้า และต้องการให้มีการรายงานผลผ่านช่องทางออนไลน์ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 12 ราย)
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับข้อจำกัดในการตรวจประเมินได้อย่างชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 12 ราย)
- การติดต่อประสานงานทำได้ยาก (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 12 ราย)
- สถานการณ์โควิดทำให้การส่งผลตรวจมีความล่าช้า (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 12 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่บริการดี สามารถให้คำแนะนำได้ (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 12 ราย)
 - การให้บริการมีความหลากหลาย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 12 ราย)
- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการบริการ
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - อัตราค่าบริการค่อนข้างสูง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 15 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท คาร์เธย์ พรินซ์ แคสติ้ง จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย) มากกว่า 10 ครั้งต่อปี ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์และอีเมล (E-mail) ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการของ สทท. ในทุกด้าน ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นมากทั้งต่อศักยภาพของบุคลากร และภาพลักษณ์ขององค์กรมีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. เป็นอย่างมากและจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้เพิ่มการให้บริการใหม่ๆ ที่หลากหลายขึ้น และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อเทคโนโลยีนิวเคลียร์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท ส.ลิขิต ออโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด

สรุปประเด็น

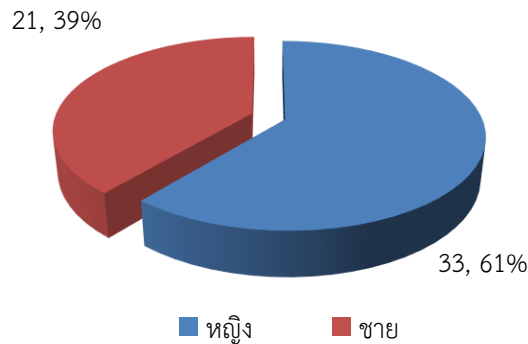
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย) มากกว่า 10 ครั้งต่อปี ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองผ่านจุดบริการ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการของ สทท. เป็นอย่างมาก ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามผู้รับบริการให้ข้อมูลว่าในงานตรวจสอบอะไหล่ของเครื่องบิน บางครั้งมีการส่งผลล่าช้ากว่ากำหนด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านคุณภาพการให้บริการผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ในภาพรวม มีความเชื่อมั่นมาก เนื่องจากผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล และเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ในอนาคตจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ควรรักษาคุณภาพการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล เพื่อให้สามารถเป็นองค์กรชั้นนำที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งผลการตรวจสอบ

3.1.6 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

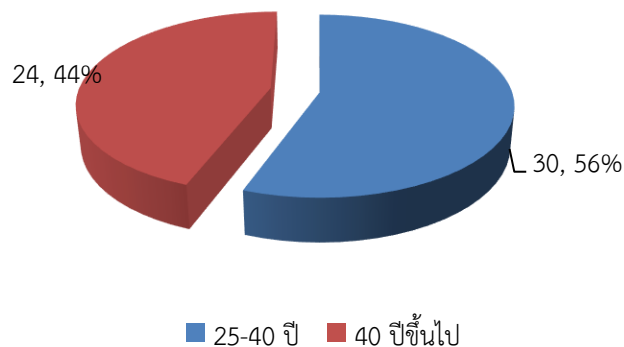
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

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



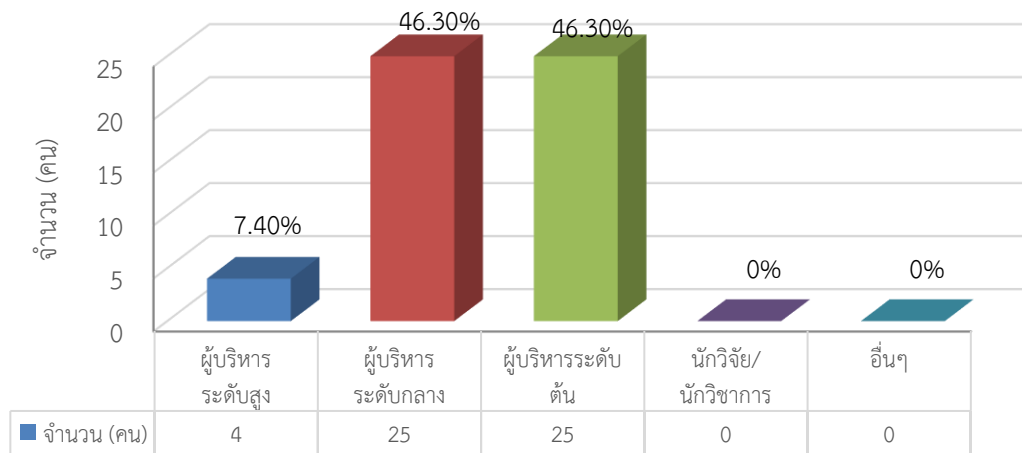
จากแผนภาพที่ 3.78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 ตามลำดับ

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



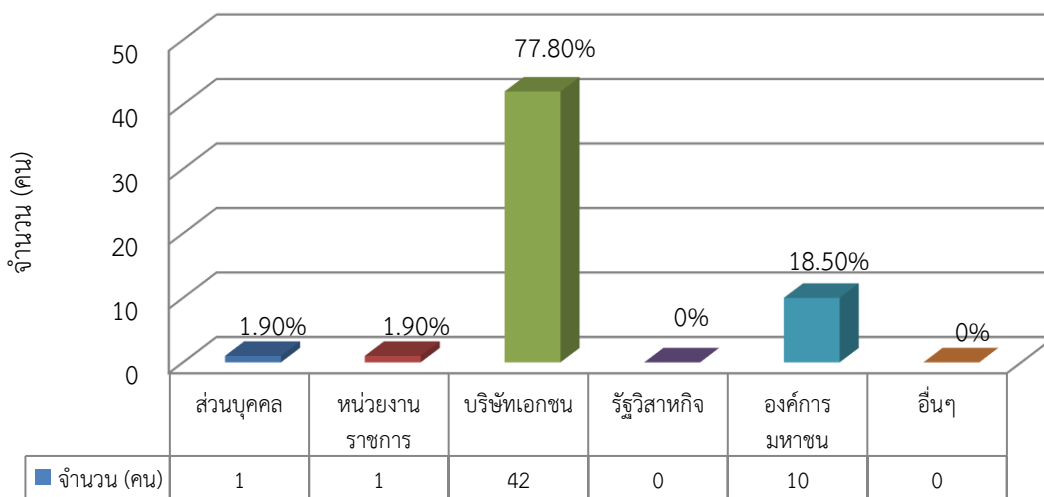
จากแผนภาพที่ 3.79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ตามลำดับ

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



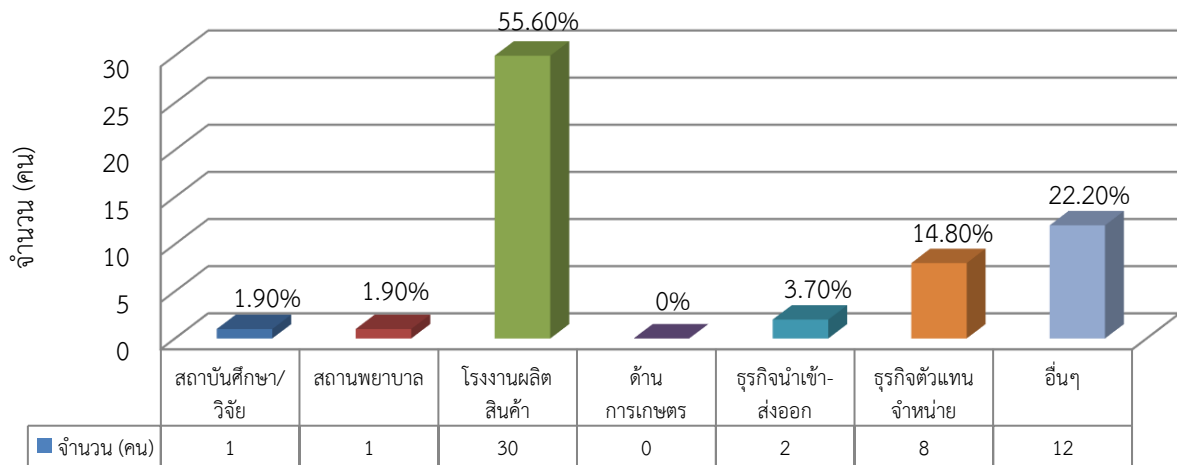
จากแผนภาพที่ 3.80 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น จำนวน 25 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ

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



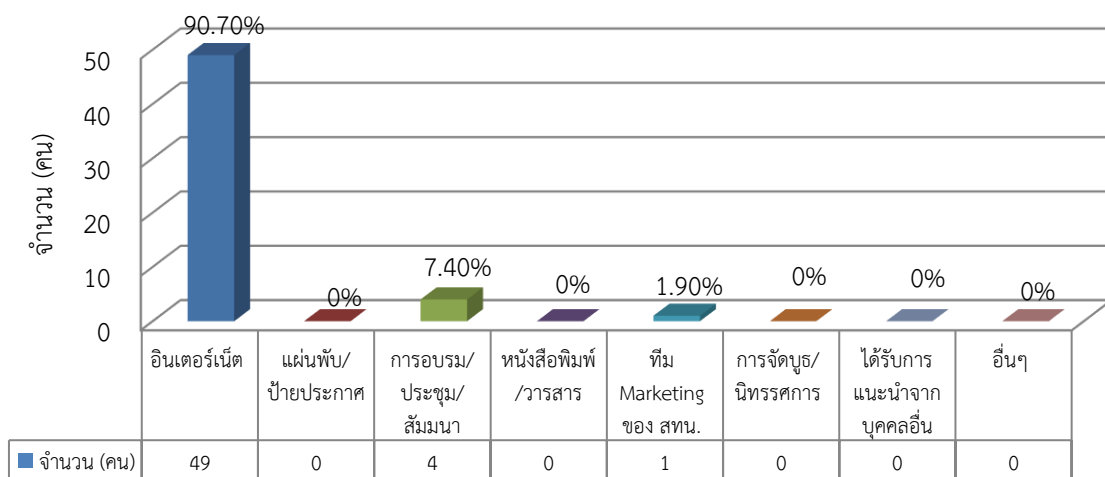
จากแผนภาพที่ 3.81 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาคือ องค์กรมหาชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และส่วนบุคคล หน่วยงานราชการ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.82 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาคือหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ (เช่น งานก่อสร้าง รับเหมา) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 และสถาบันศึกษา/วิจัย สถานพยาบาล จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

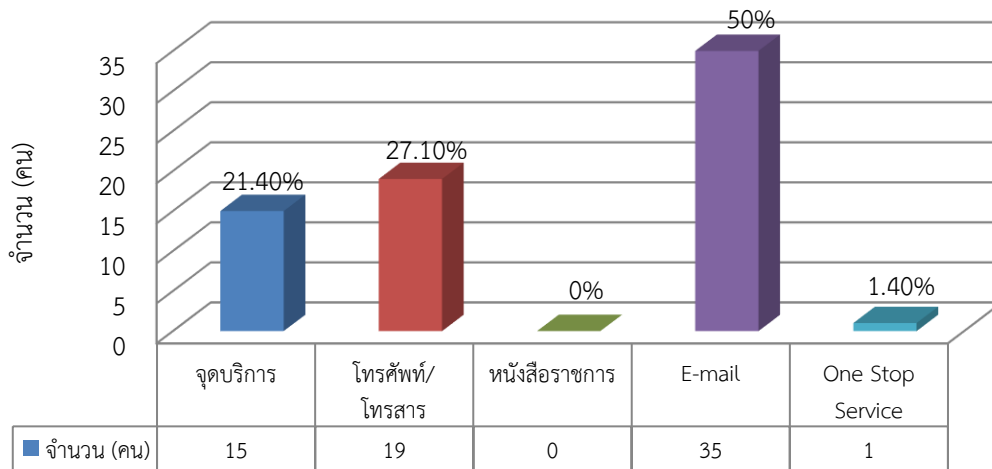
แผนภาพที่ 3.83 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 54)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.83 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 90.70 รองลงมาคือ การอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 และทางทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

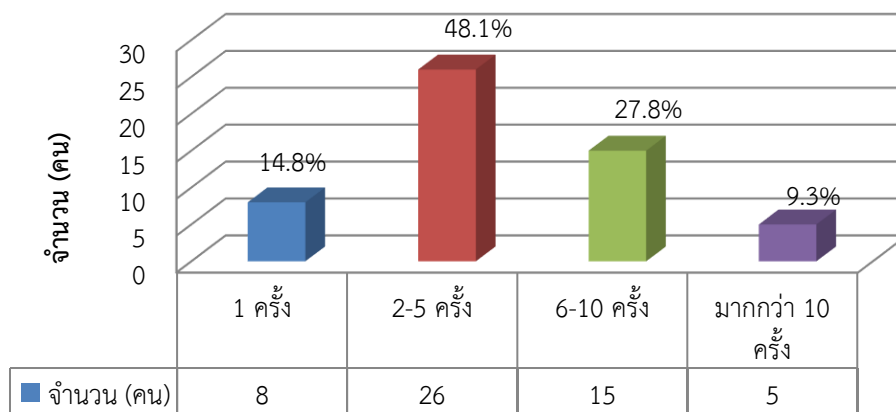
แผนภาพที่ 3.84 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 70)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

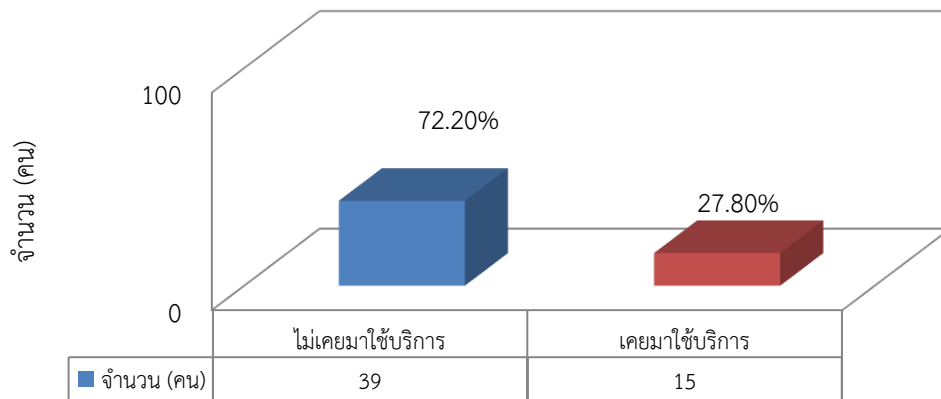
จากแผนภาพที่ 3.84 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทางอีเมล (e-mail) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ติดต่อผ่านทางจุดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.85 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.86 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n =54)



จากแผนภาพที่ 3.86 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

แผนภาพที่ 3.87 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี



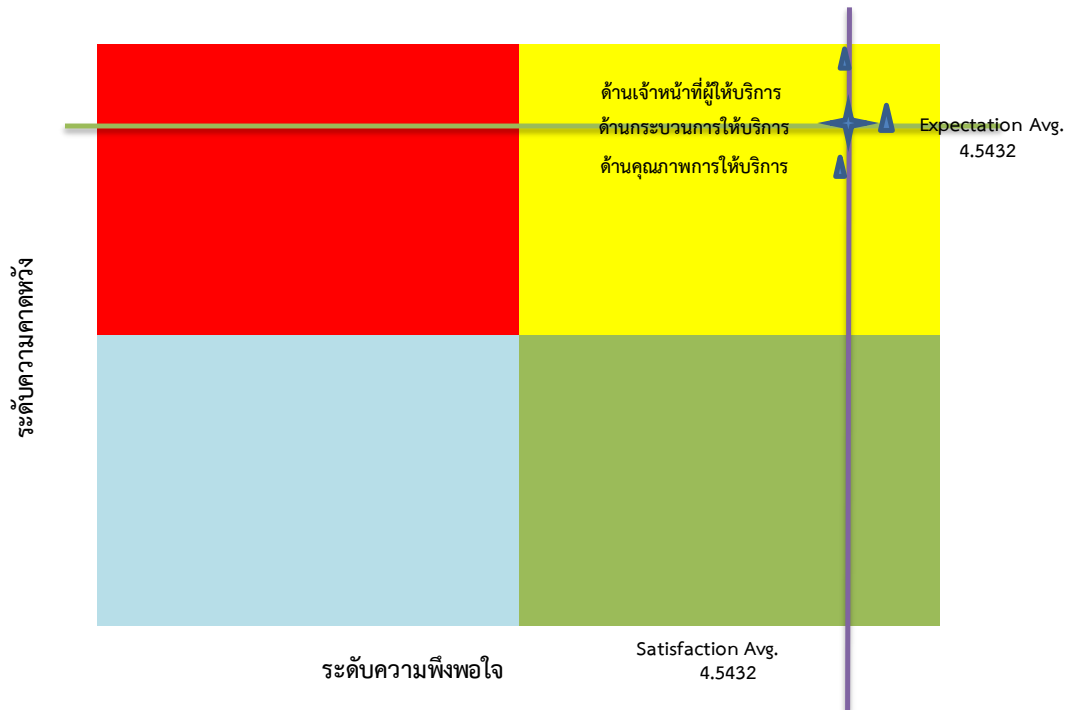
จากแผนภาพที่ 3.87 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีเท่ากับระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5432 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.5432 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง เท่ากับ 4.6852 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง เท่ากับ 4.5370 คะแนน และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวัง เท่ากับ 4.4074 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.10

ตารางที่ 3.10 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.4074	4.4074	0.0000
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.3889	4.3889	0.0000
1.2 ความสะดวกในการยื่นแบบฟอร์ม	4.3889	4.3889	0.0000
1.3 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้ สะดวก	4.3889	4.3889	0.0000
1.4 การแจ้งผลการประเมินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.3889	4.3889	0.0000
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.3889	4.3889	0.0000
1.6 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.4259	4.4259	0.0000
1.7 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.4259	4.4259	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.6852	4.6852	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.6852	4.6852	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.6852	4.6852	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.6852	4.6852	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.5370	4.5370	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.5370	4.5370	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.5370	4.5370	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.5432	4.5432	0.0000

แผนภาพที่ 3.88 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.88 จะเห็นว่าการให้บริการของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- การแจ้งผล/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างล่าช้า (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- ที่จอดรถค่อนข้างน้อย (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- ไม่สะดวกในการเดินทาง (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- ต้องการให้เพิ่มศูนย์บริการในภูมิภาค (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- ประทับใจในการให้บริการง่ายสะดวก รวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- เพิ่มช่องทางในการชำระเงินให้มีความหลากหลาย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)
- อยากให้ระบบการบริการทางอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 54 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท สหมิตรธัญเกิ้ล จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี) มากกว่า 10 ครั้งต่อปี รับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ดำเนินธุรกิจการผลิตเม็ดพลาสติกและพลาสติกขั้นต้น ซึ่งมีการใช้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีค่อนข้างบ่อย ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการภาพรวมทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ รายงานผลการสอบเทียบตรงตามระยะเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ สามารถช่วยแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการรับบริการได้อย่างเหมาะสม ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทท. ในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์และจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป รวมทั้งเพิ่มเติมการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้นในแต่ละธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการ ช่วยให้อุตสาหกรรมลูกค้าของ สทท. ได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟอรั่ ยู เทค

สรุปประเด็น

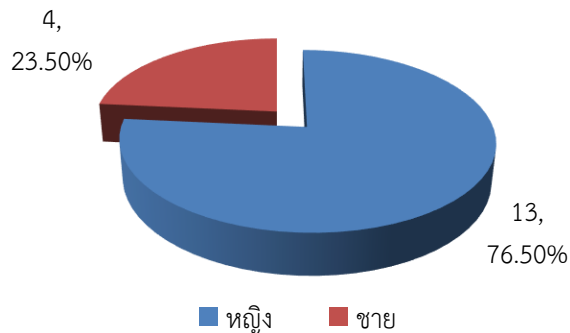
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี) 1 ครั้งต่อปี โดยบริษัทประกอบธุรกิจประเภท การผลิต โดยให้บริการด้าน การซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดการทดสอบการนำร่องและอุปกรณ์การควบคุม ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และคอยให้คำปรึกษาเมื่อมีข้อสงสัย ด้านคุณภาพการให้บริการผลิตภัณฑ์และการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมีมาตรฐานที่ดี ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นมากในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. เป็นอย่างมากและจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป รวมทั้งการปรับตัวในการให้บริการเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบัน

3.1.7 งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

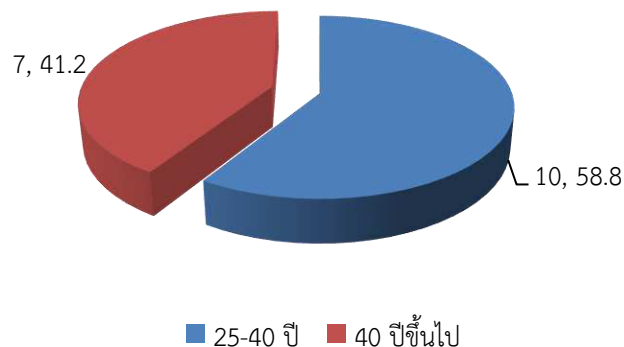
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

แผนภาพที่ 3.89 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



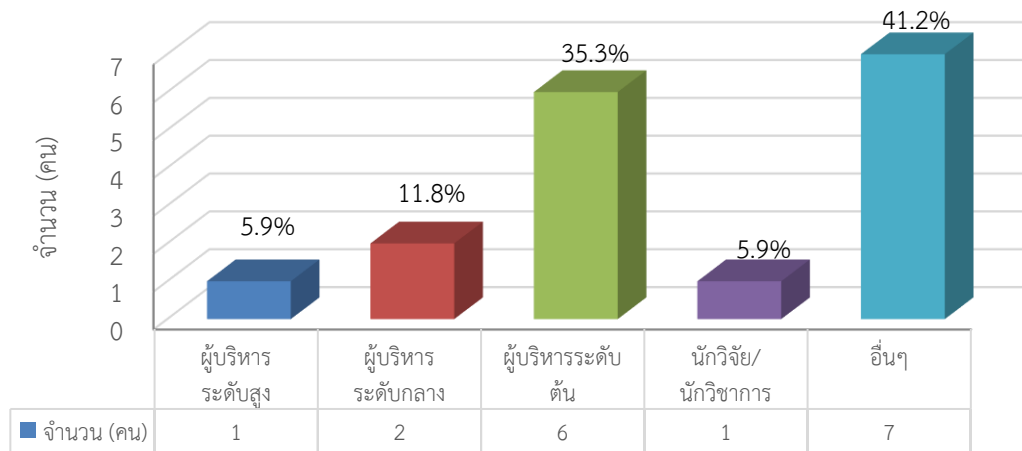
จากแผนภาพที่ 3.89 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.90 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



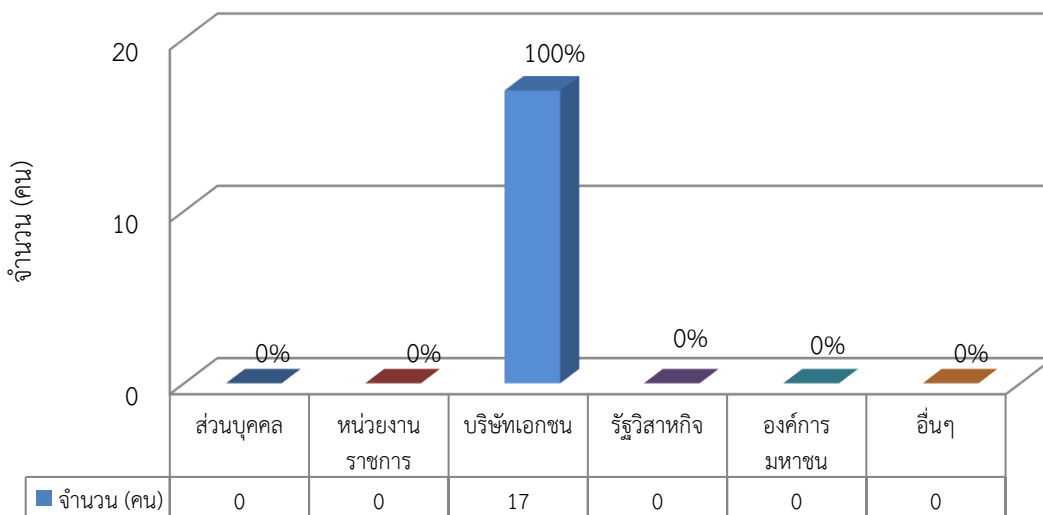
จากแผนภาพที่ 3.90 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.91 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



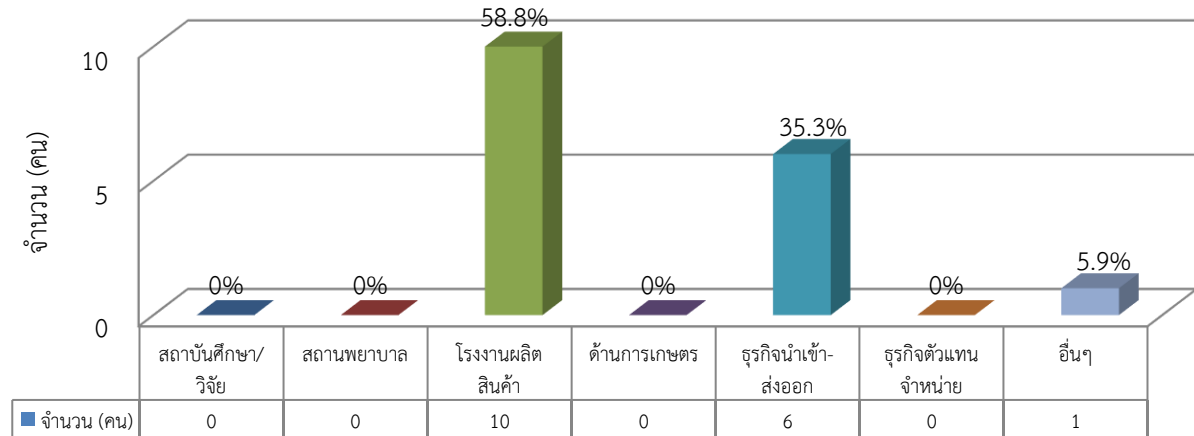
จากแผนภาพที่ 3.91 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งอื่นจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และผู้บริหารระดับสูง นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.92 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



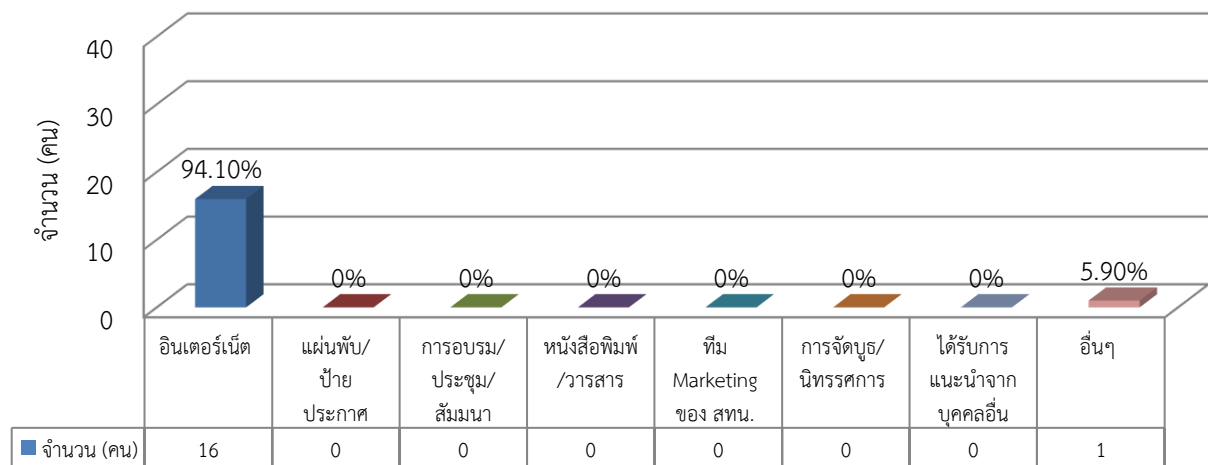
จากแผนภาพที่ 3.92 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.93 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



จากแผนภาพที่ 3.93 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมาคือ ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และธุรกิจอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

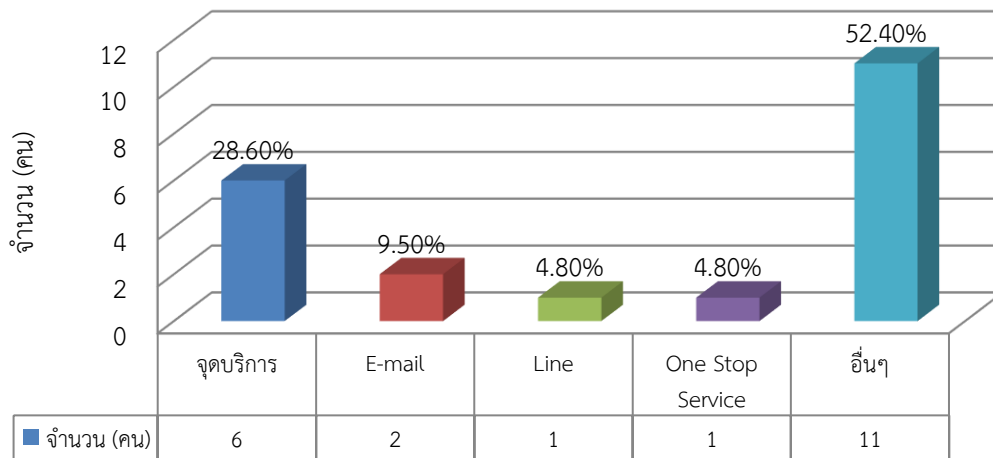
แผนภาพที่ 3.94 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.94 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 รองลงมาคือ อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

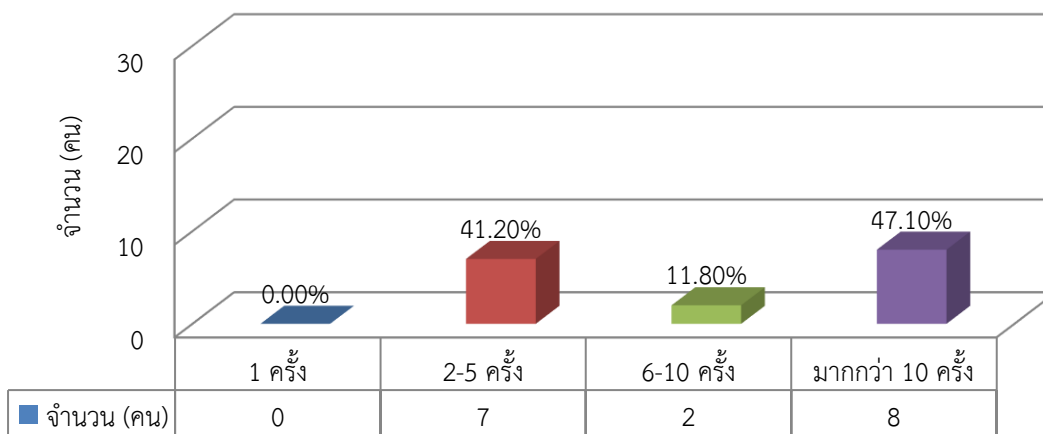
แผนภาพที่ 3.95 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 21)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.95 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. จากช่องทางอื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงคือ ติดต่อใช้บริการด้วยตนเองผ่านจุดบริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ผ่านทางอีเมล E-mail จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และผ่านทางจุดบริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) Line จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

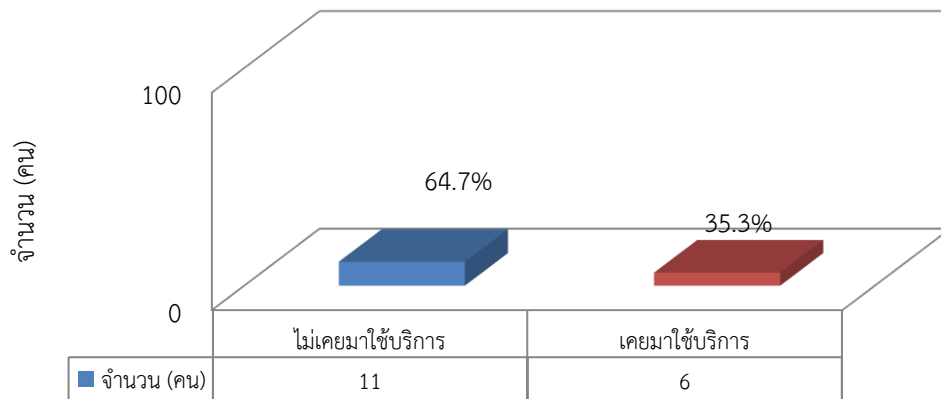
แผนภาพที่ 3.96 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 17)



จากแผนภาพที่ 3.96 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาคือใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.97 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 20, n =17)



จากแผนภาพที่ 3.97 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 และเคยมาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ตามลำดับ

- ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการงานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

แผนภาพที่ 3.98 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก



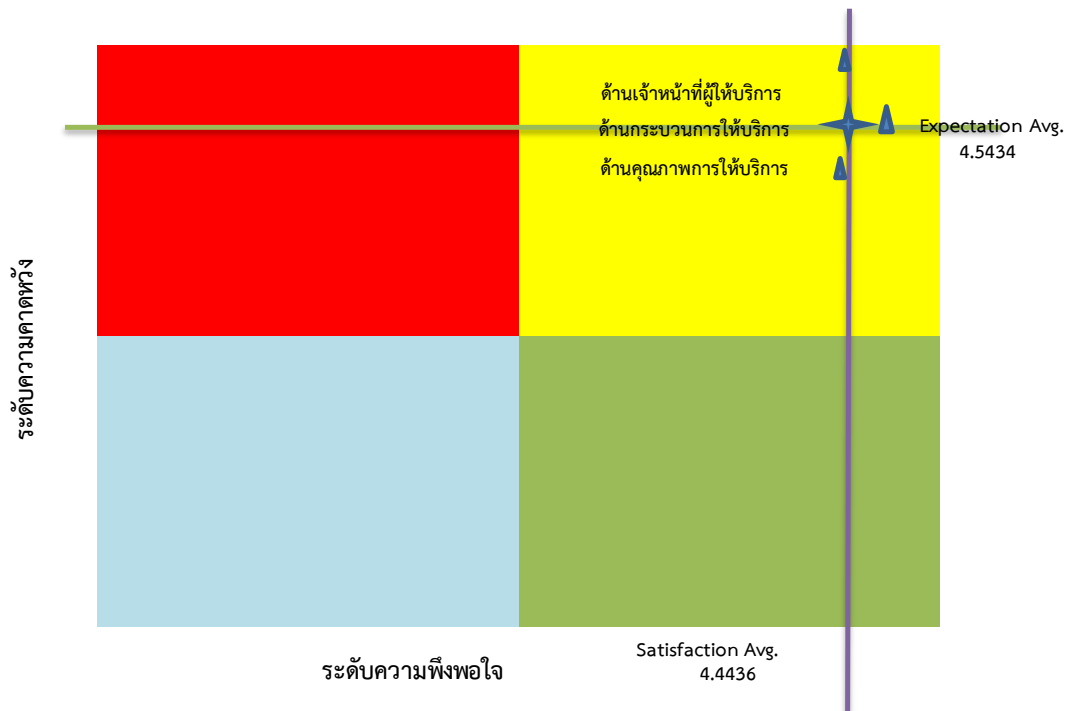
จากแผนภาพที่ 3.98 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออกมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0098 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.4534 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4436 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับความคาดหวังในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.2426 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.2721 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6471 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6471 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวัง 4.4706 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.4118 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.11

**ตารางที่ 3.11 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.2426	4.2721	-0.0294
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.5882	4.5882	0.0000
1.2 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	4.5294	4.5294	0.0000
1.3 การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่ กำหนด	4.2941	4.2941	0.0000
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.2941	4.2941	0.0000
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.0588	4.1176	-0.0588
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.0588	4.1176	-0.0588
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.6471	4.6471	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.6471	4.6471	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.6471	4.6471	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.6471	4.6471	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.4706	4.4118	0.0588
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.4706	4.4118	0.0588
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.4706	4.4118	0.0588
ความพึงพอใจภาพรวม	4.4534	4.4436	0.0098

แผนภาพที่ 3.99 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.99 จะเห็นว่า การให้บริการของงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในท่อนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- การวิเคราะห์ผลตรวจ ควรดำเนินการให้มีความรวดเร็วขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
- การติดต่อประสานงานทำได้ยาก ไม่สะดวก (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเองกับผู้รับบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)

- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้ส่งสินค้าทางไปรษณีย์ได้เพราะบางที่ไม่สะดวกเดินทางและอยากให้ติดต่อผ่าน e-mail ในเบื้องต้นได้ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
 - อยากให้มีบริการด่วน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 17 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท อาร์ แอนด์ บี ฟู้ด ซัพพลาย จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก) มากกว่า 10 ครั้งต่อปี ดำเนินการส่งออกและจำหน่ายสินค้าแช่แข็ง เกล็ดขนมปัง ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ตและอีเมล (E-mail) และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในด้านเจ้าหน้าที่ค่อนข้างมาก เนื่องจากบริการดี เป็นกันเอง คอยให้คำแนะนำที่ดี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นมากในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. เป็นอย่างมากและจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป รวมทั้งลูกค้าต่างประเทศของบริษัทก็ให้ความเชื่อมั่นต่อ สทท. และมองว่าถ้าจะนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีคุณภาพจะต้องผ่านการตรวจสอบคุณภาพกับ สทท. อย่างไรก็ตามในอนาคตถ้ามีบริษัทเอกชนที่มาแข่งขันกับทาง สทท. ผู้รับบริการจะเปรียบเทียบความคุ้มค่าด้านคุณภาพ ราคาและความรวดเร็วในการตรวจวัดรังสีตามลำดับ ก่อนการตัดสินใจใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษาการตั้งมาตรฐานราคาให้เหมาะสม และรักษาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อให้ผู้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตามควรดำเนินการอัปเดตข้อมูลต่างๆ ในเว็บไซต์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา

ผู้ให้สัมภาษณ์ : EMULSIFLEX CO., LTD.

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก) 2-5 ครั้งต่อปี ประกอบกิจการขายส่งข้าวเปลือกและธัญพืชอื่นๆ ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ตและอีเมล (E-mail) และ

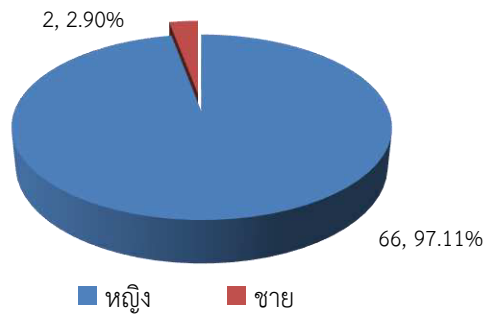
ติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการของ สทท. ในทุกด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพ พุดจาดี คอยให้คำแนะนำในกรณีที่เกิดข้อสงสัย ด้านคุณภาพการให้บริการมีความถูกต้องไม่เกิดข้อผิดพลาด ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ สำหรับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่ายังมีความล่าช้าในการออกใบ certificated ซึ่งบางครั้งล่าช้า 2-3 อาทิตย์ทำให้ไม่สามารถจัดส่งลูกค้าได้ทันเวลา สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นมากในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. แต่ยังมีตัวเลือกอื่นเพิ่มเติมที่สนใจเช่น การรับใบ certificated of origin จากทางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกใบ certificated รวมทั้งการปรับเปลี่ยนแบบฟอร์ม ควรแจ้งทางเว็บไซต์หรืออีเมล (E-mail) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

3.1.8 งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

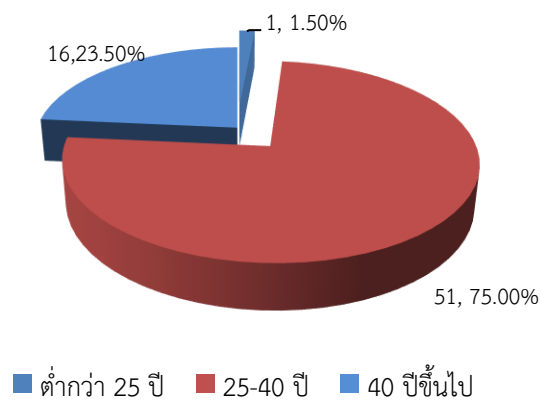
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

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



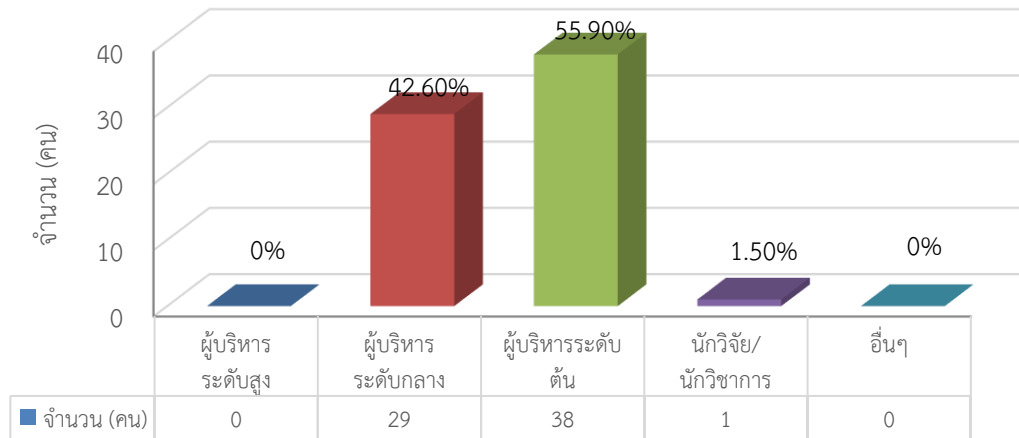
จากแผนภาพที่ 3.100 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 97.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

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



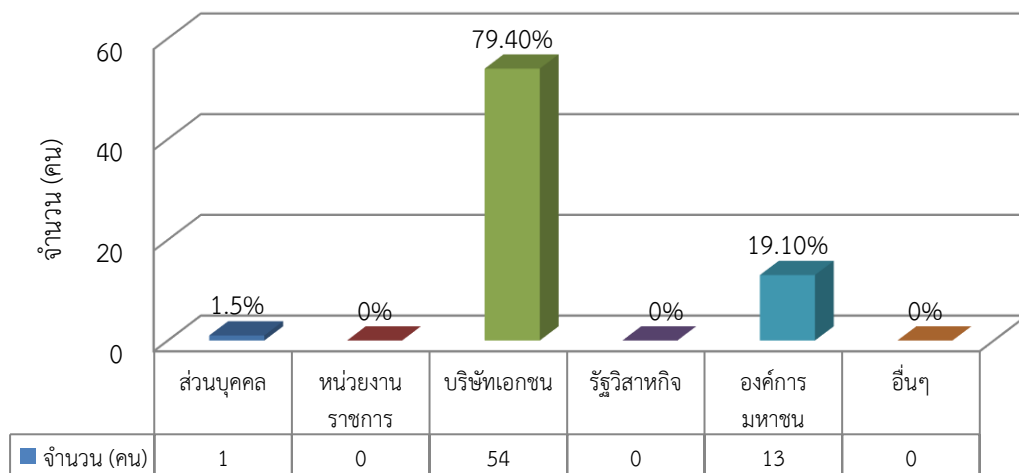
จากแผนภาพที่ 3.101 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

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



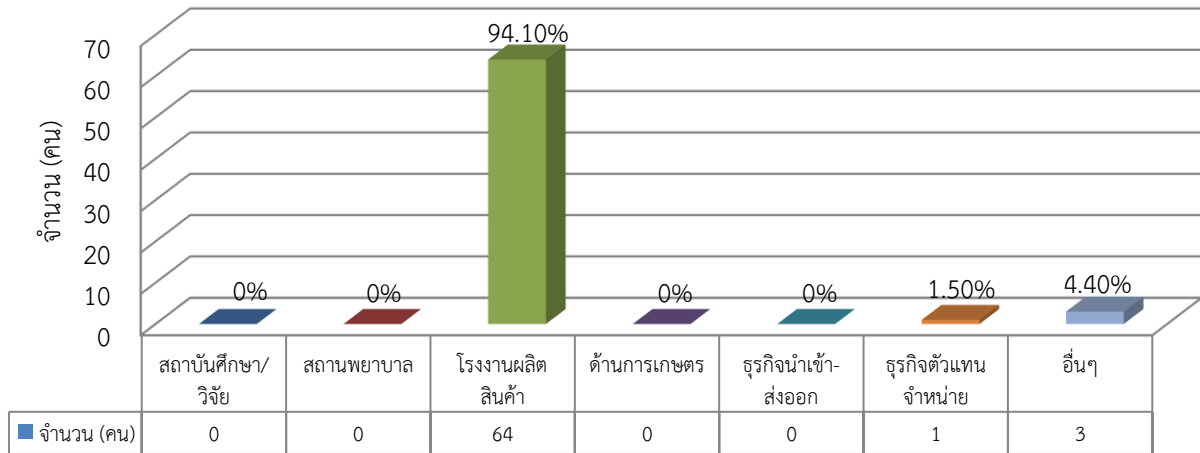
จากแผนภาพที่ 3.102 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

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



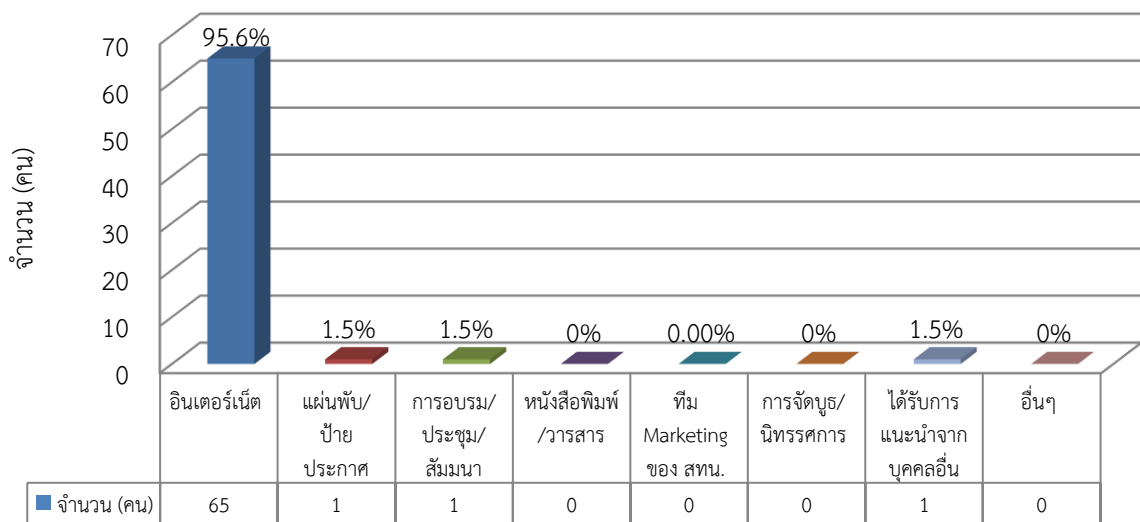
จากแผนภาพที่ 3.103 พบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 รองลงมาคือ องค์กรมหาชน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 และส่วนบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.104 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =154 , n = 68)



จากแผนภาพที่ 3.104 พบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 รองลงมาคือ ธุรกิจอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

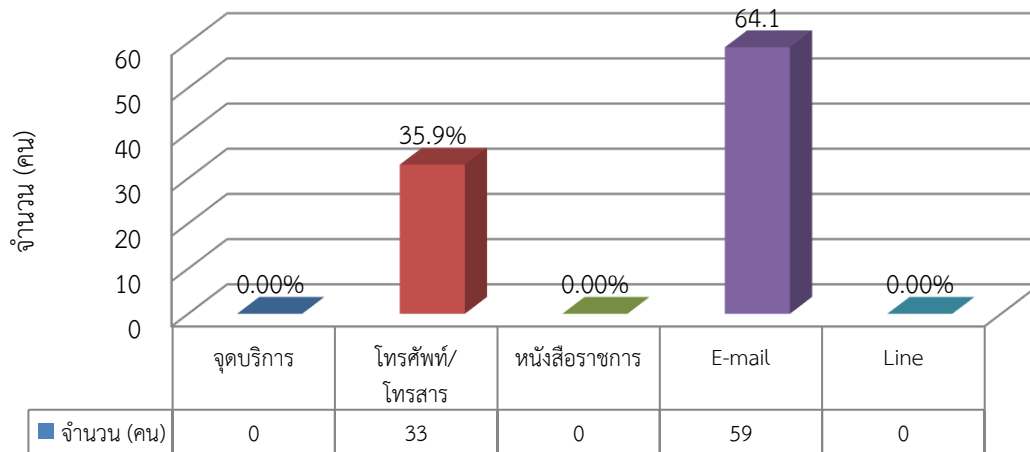
แผนภาพที่ 3.105 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 68)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.105 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมของ สทท. จากช่องทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมาคือจากแผ่นพับ/ป้ายประกาศ การอบรม/ประชุม/สัมมนา และได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

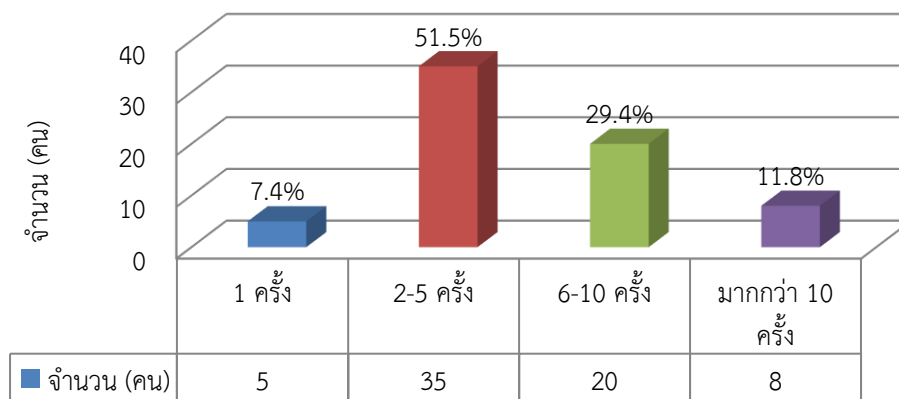
แผนภาพที่ 3.106 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N =213, n = 92)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

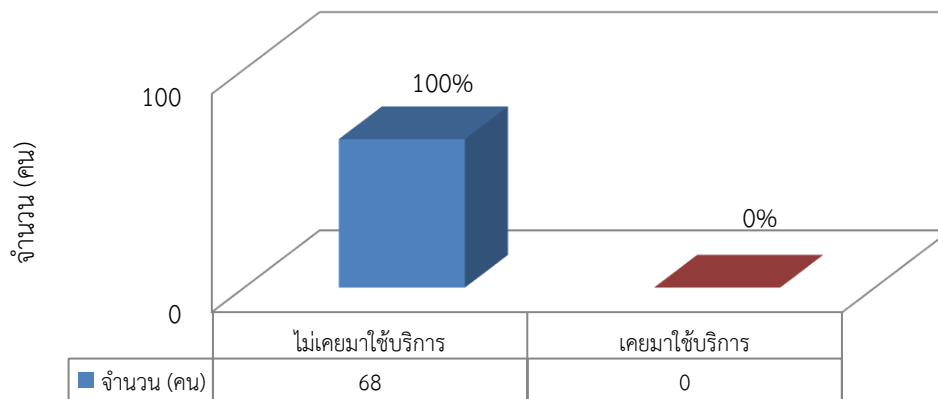
จากแผนภาพที่ 3.106 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมาคือ ช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9% ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.107 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 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

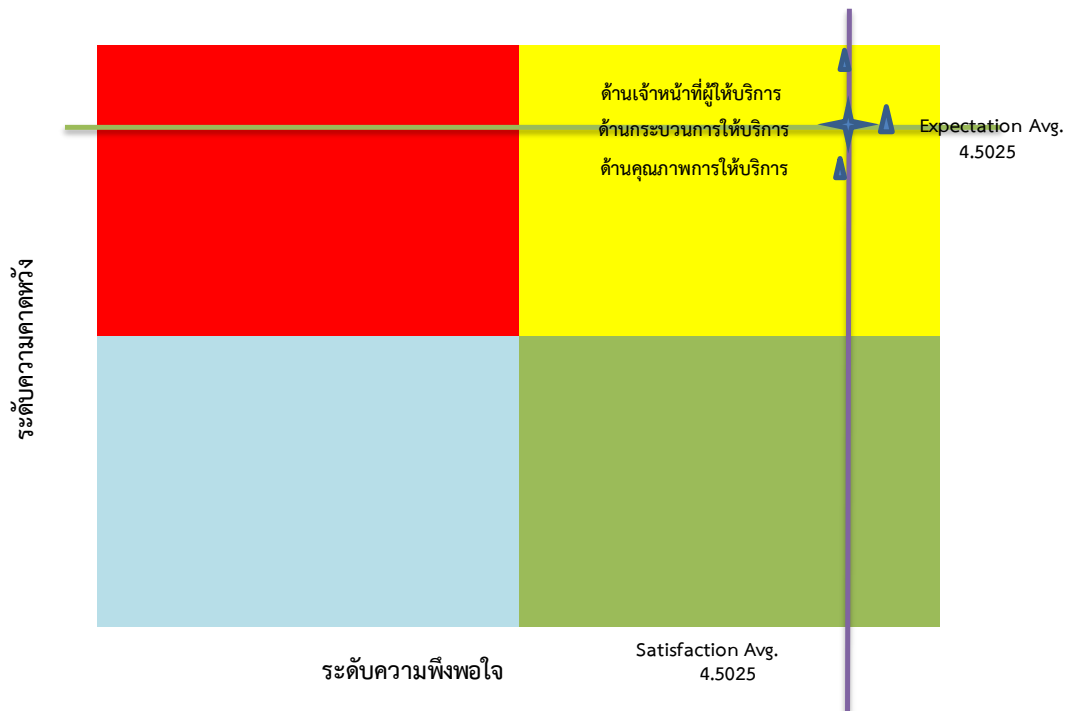


จากแผนภาพที่ 3.109 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสีเท่ากับระดับความพึงพอใจทุกด้านที่ 4.5025 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.12

**ตารางที่ 3.12 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.3309	4.3309	0.0000
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.2206	4.2206	0.0000
1.2 การยื่นแบบคำขอเข้าถึงบริการทำได้สะดวกรวดเร็ว	4.2206	4.2206	0.0000
1.3 การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	4.2206	4.2206	0.0000
1.4 การแจ้งผลการตรวจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.2206	4.2206	0.0000
1.5 ความรวดเร็วในการแจ้งผลการให้บริการ/ การส่งมอบตัวอย่าง	4.4412	4.4412	0.0000
1.6 ช่องทางการรายงานผลมีความเหมาะสม	4.4412	4.4412	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.5588	4.5588	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.5588	4.5588	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.5588	4.5588	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.5588	4.5588	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.6176	4.6176	0.0000
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.6176	4.6176	0.0000
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.6176	4.6176	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.5025	4.5025	0.0000

แผนภาพที่ 3.110 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.110 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสีทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการเท่ากับทุกด้าน

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนเดิม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- ลดระยะเวลาการดำเนินเอกสาร ดำเนินการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- สทท. เป็นหน่วยงานภาครัฐ ต้องการให้ระบบการจ่ายเงินรวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีมูลค่าซ้ำในขั้นตอนของเอกสาร จึงทำให้การจ่ายเงินล่าช้า ส่งผลให้ผลตรวจล่าช้าไปด้วย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 21 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญสามารถให้คำปรึกษาที่ดี และช่วยให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 12 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- องค์กรมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ มีบริการครบวงจร (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการประสานงานอย่างมืออาชีพ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่
- อยากมีบริการรับส่งตัวอย่าง (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- อยากให้มีระบบติดตามสถานะ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- การวางบิล อยากให้สามารถวางแบบ Credit Term ได้ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- พื้นที่จอดรถค่อนข้างน้อย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- ต้องการให้เพิ่มโครงการรังสีบำบัดน้ำเสีย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)
- อยากให้เพิ่มช่องทางในการอบรม (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 68 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท คิวเอ็มพี จำกัด สำนักงานใหญ่

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี) 1-2 ครั้งต่อปี รับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการภาพรวมทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ กระดาษรายงานผลการตรวจประเมินตรงตามระยะเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ สามารถช่วยแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการรับบริการได้อย่างเหมาะสม ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทท. ในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์และจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป อย่างไรก็ตามควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารเนื่องจากบางครั้งโทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อได้ ใช้ระยะเวลาารอนาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท คาร์กิลล์มีท์ส (ไทยแลนด์) จำกัด

สรุปประเด็น

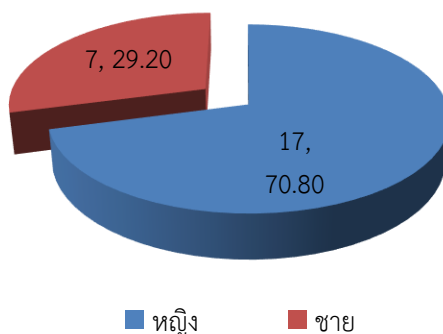
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานสอบเทียบเครื่องกำเนิดรังสี) 1-2 ครั้งต่อปี รับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งการให้บริการทุกครั้งมีความแม่นยำและรวดเร็ว ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการในด้านการกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ กระดาษรายงานผลการสอบเทียบตรงตามระยะเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี service mind เต็มใจในการให้บริการสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทท. ในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์และจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

3.2 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

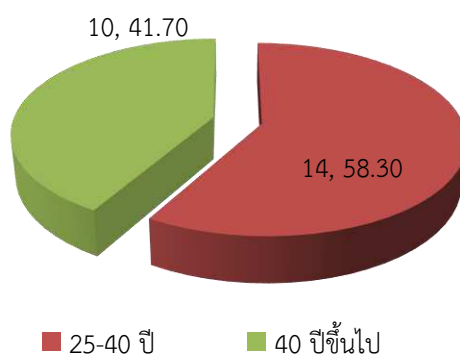
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

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



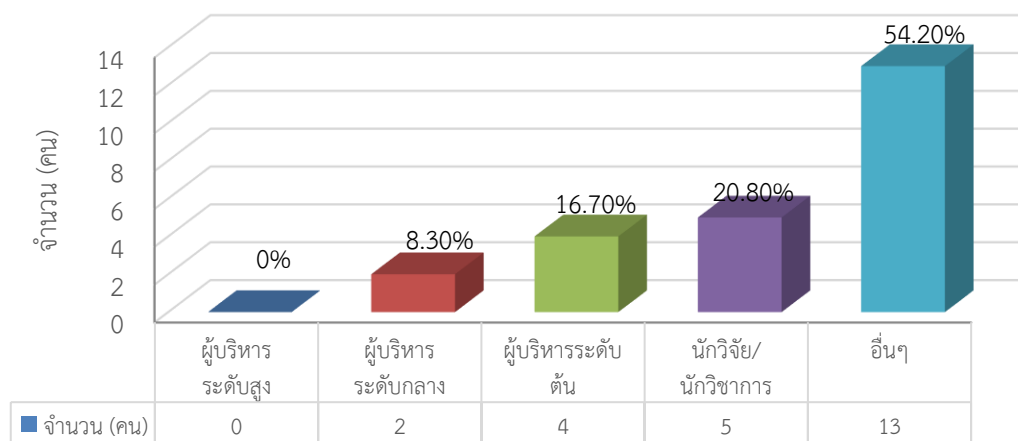
จากแผนภาพที่ 3.111 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ตามลำดับ

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



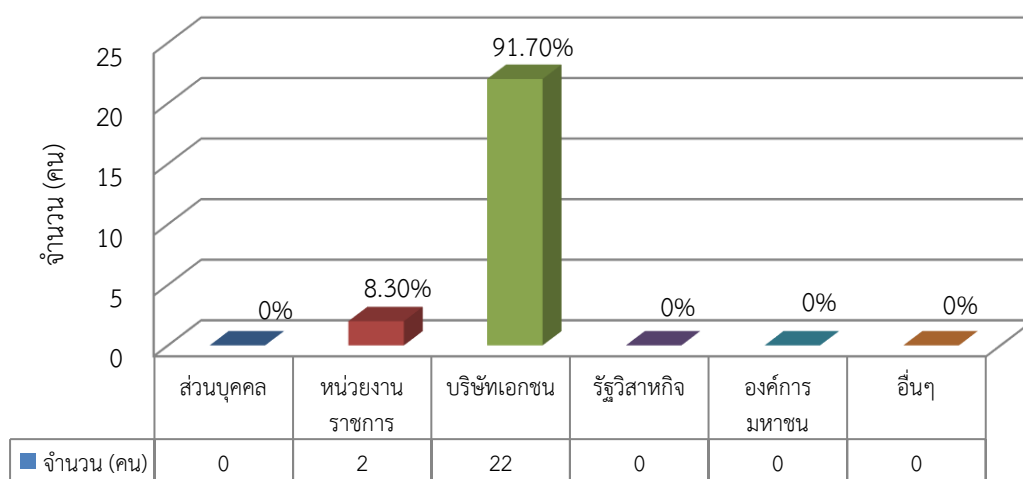
จากแผนภาพที่ 3.112 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ตามลำดับ

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



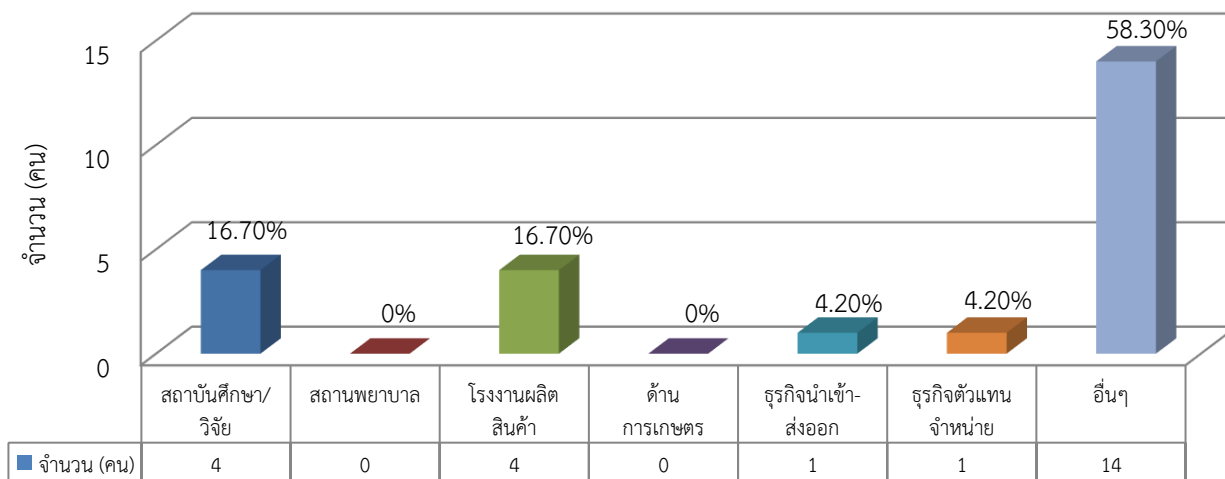
จากแผนภาพที่ 3.113 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่งาน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาคือ นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

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



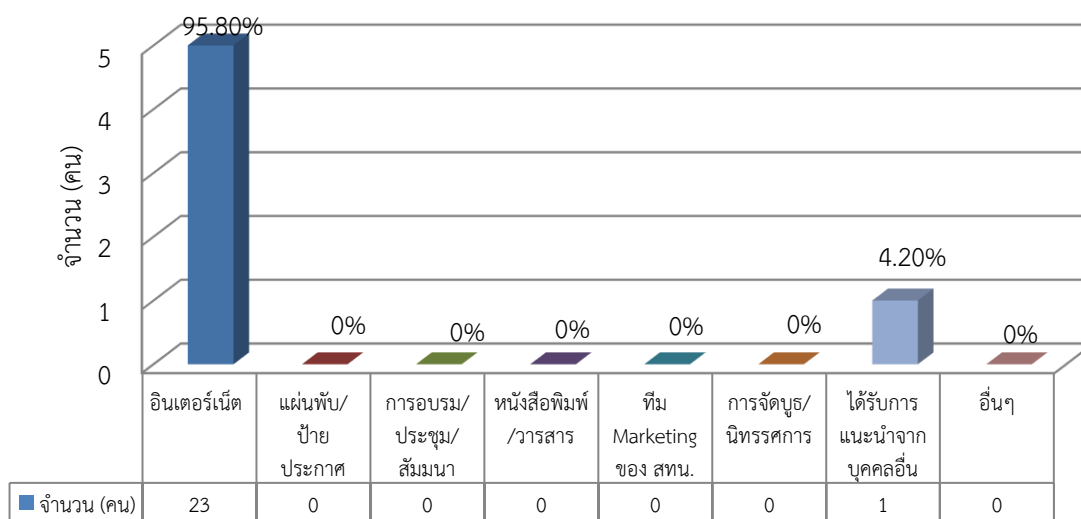
จากแผนภาพที่ 3.114 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 91.70 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.115 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลักษณะหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ สถาบันศึกษา/วิจัย และโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก และธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

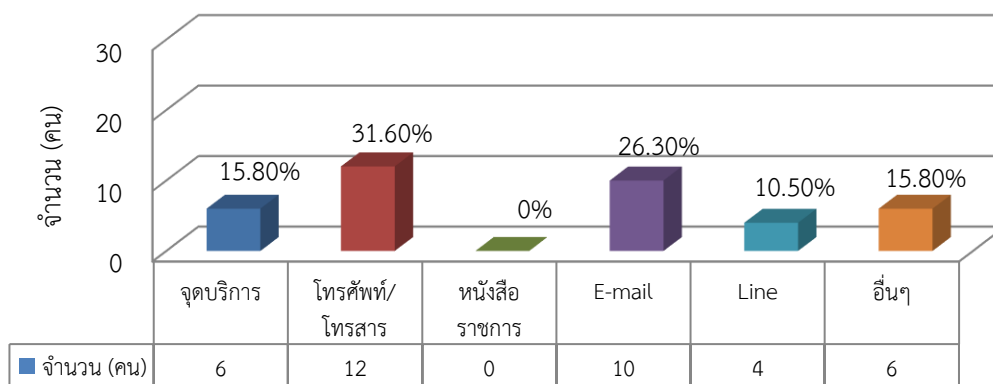
แผนภาพที่ 3.116 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 24)



*หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.116 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

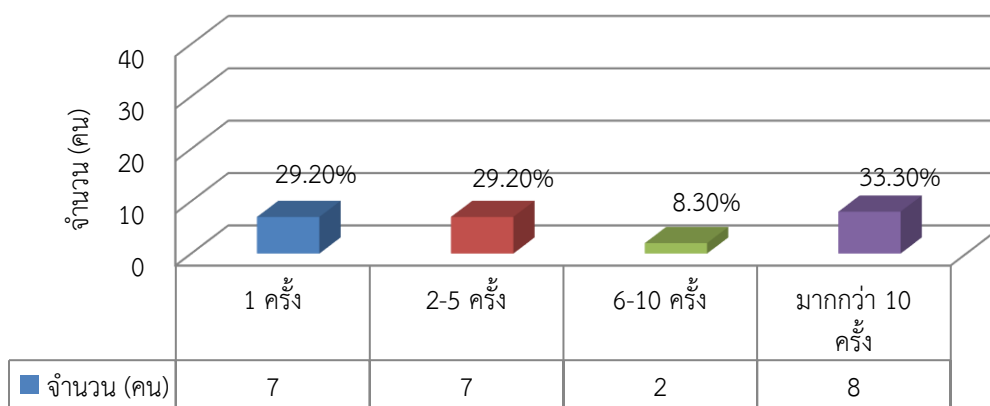
แผนภาพที่ 3.117 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 38)



*หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.117 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 รองลงมาคือ ผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 การติดต่อด้วยตนเอง ณ จดบริการและติดต่อด้วยช่องทางอื่นๆ จำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และทางไลน์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

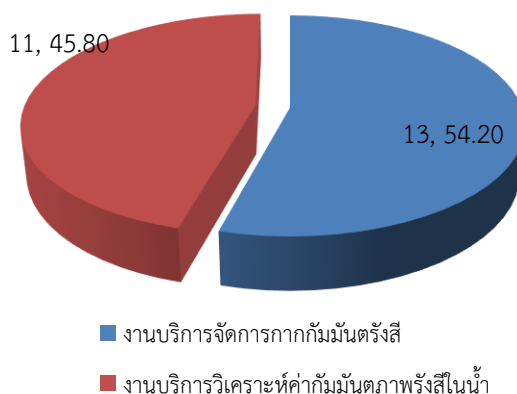
แผนภาพที่ 3.118 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 27, n = 24)



จากแผนภาพที่ 3.118 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ ใช้บริการ 1 ครั้ง และ 2-5 ครั้ง จำนวน 7 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.119 บริการที่ได้ใช้จากศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี สทท.

(N = 27, n = 24)

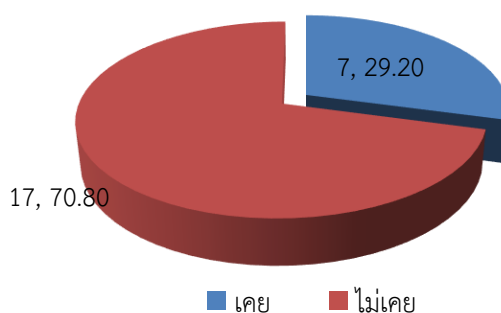


*หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

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 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 รองลงมาคือเคยใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

แผนภาพที่ 3.121 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี



จากแผนภาพที่ 3.121 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสีน้อยกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0348 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.6183 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.5683 คะแนน

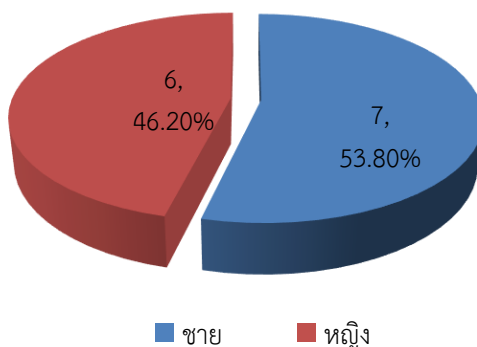
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังน้อยกว่าระดับความพึงพอใจ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6601 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5755 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.4615 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6923 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.5833 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5871

ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ผล ความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อย จำนวน 2 งานบริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ได้ดังนี้

3.2.1 งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

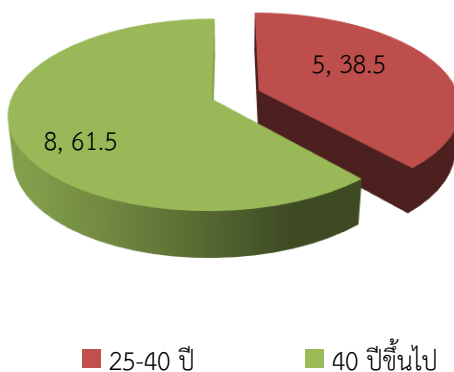
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

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



จากแผนภาพที่ 3.122 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และเป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 ตามลำดับ

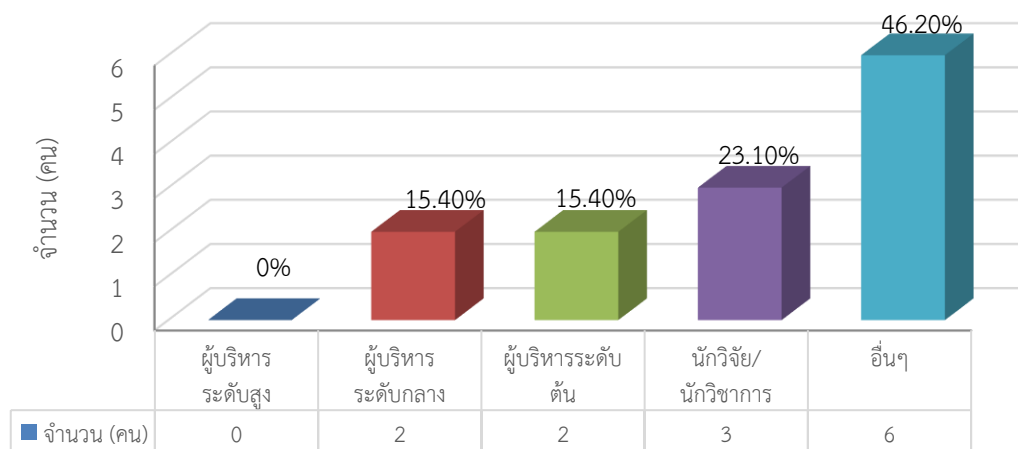
แผนภาพที่ 3.123 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 15, n = 13)



จากแผนภาพที่ 3.123 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.124 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

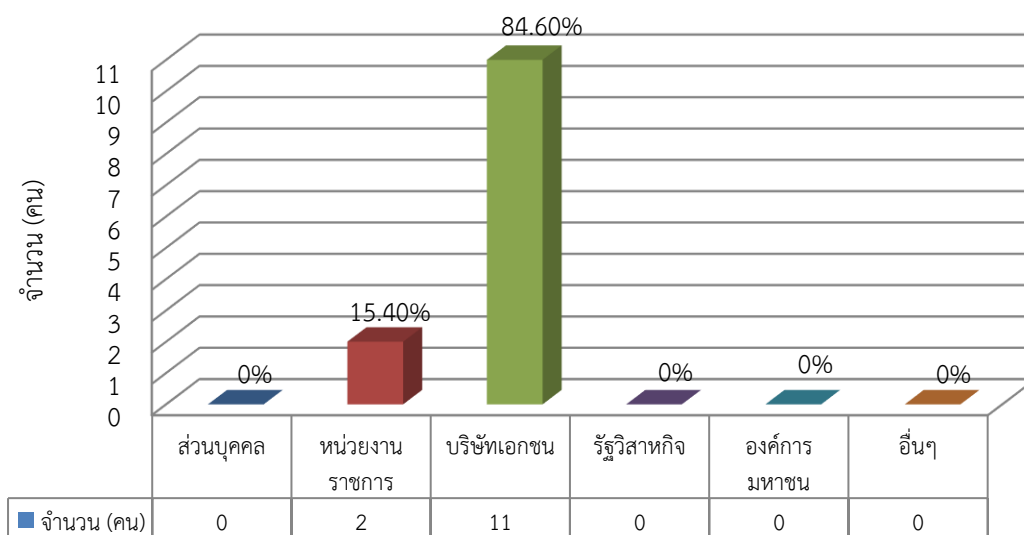
(N = 15, n = 13)



จากแผนภาพที่ 3.124 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่งาน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 ผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.125 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

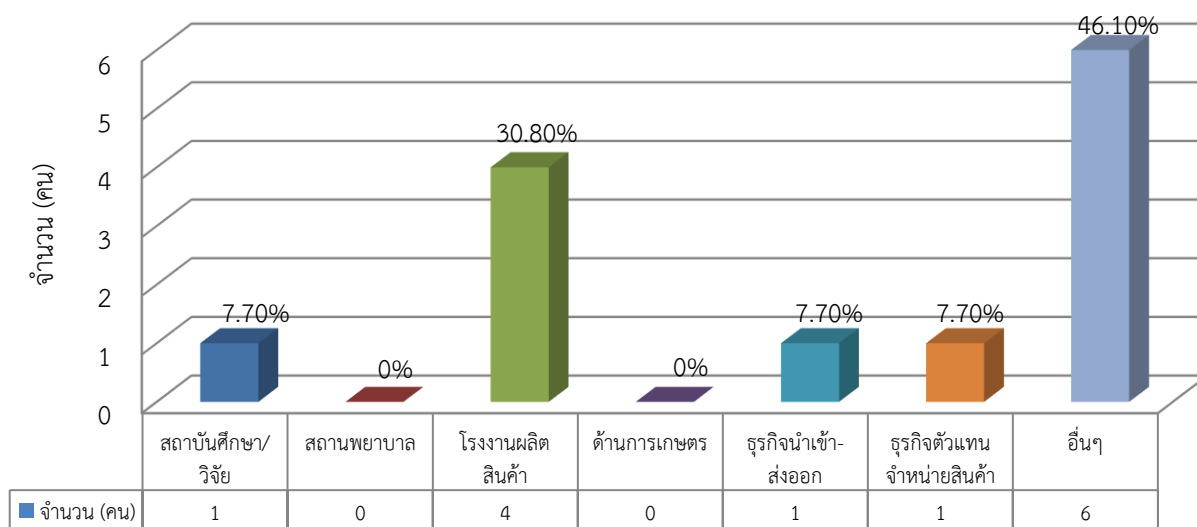
(N = 15, n = 13)



จากแผนภาพที่ 3.125 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 84.60 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.126 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

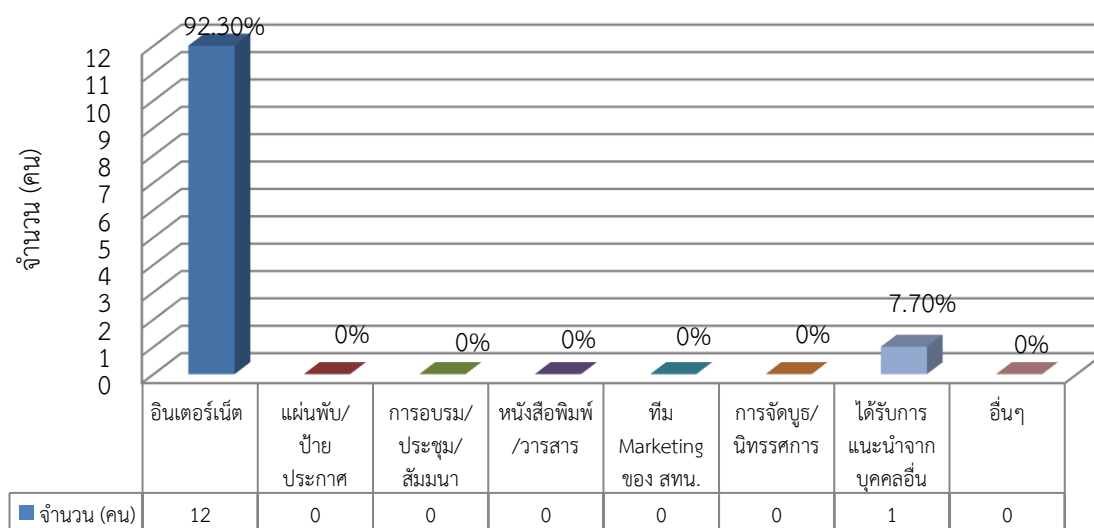
(N = 15, n = 13)



จากแผนภาพที่ 3.126 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลักษณะหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10 รองลงมาคือ โรงงานผลิตสินค้า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 สถาบันการศึกษา/วิจัย ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก และธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.127 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

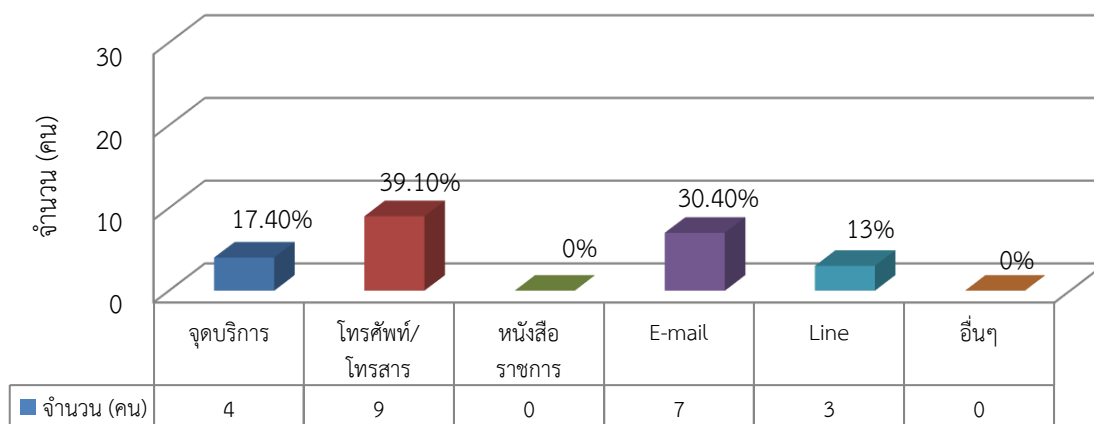
(N = 15, n = 13)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.127 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรับทราบข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 92.30 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

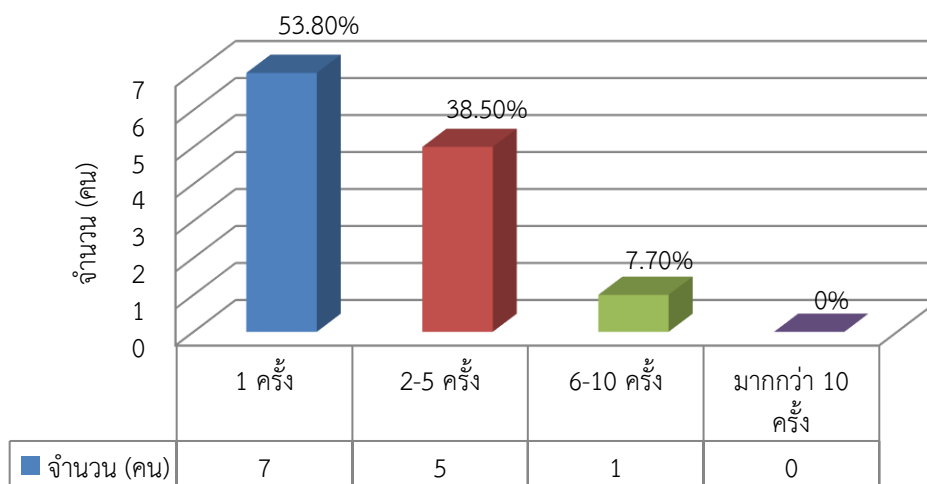
แผนภาพที่ 3.128 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 15, n = 23)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.128 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 รองลงมาคือ ทางอีเมล (email) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 และทางไลน์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

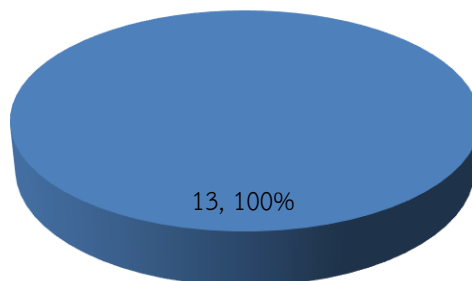
แผนภาพที่ 3.129 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 15, n = 13)



จากแผนภาพที่ 3.129 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาคือใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.130 บริการที่ได้ใช้จากศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี สทท.

(N = 15, n = 13)



■ งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

■ งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ

*หมายเหตุ: ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.130 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 100

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

แผนภาพที่ 3.131 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี



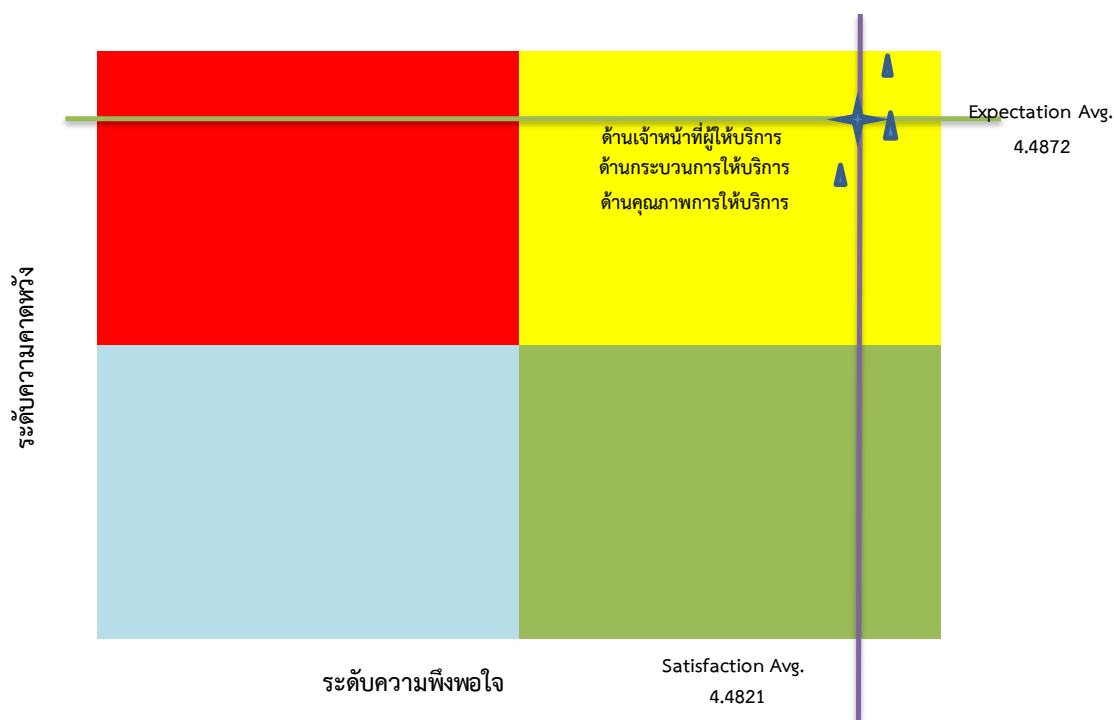
จากแผนภาพที่ 3.131 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสีมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0051 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.4872 คะแนน และระดับความพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.4821 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.5385 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.3692 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.4615 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6923 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.4615 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.3846 รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.13

ตารางที่ 3.13 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.5385	4.3692	0.1692
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.2308	4.3077	-0.0769
1.2 การแจ้งตอบการให้บริการ และการนัดหมาย เพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	4.6154	4.3077	0.3077
1.3 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการ	4.6154	4.3846	0.2308
1.4 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบบริการที่ ขอรับบริการ	4.6154	4.4615	0.1538
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.6154	4.3846	0.2308
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ด้านเทคนิค)	4.4615	4.6923	-0.2308
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	4.6154	4.6923	-0.0769
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.6154	4.6923	-0.0769
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.6154	4.6923	-0.0769
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.4615	4.3846	0.0769
3.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.4615	4.3846	0.0769
3.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.4615	4.3846	0.0769
ความพึงพอใจภาพรวม	4.4872	4.4821	0.0051

แผนภาพที่ 3.132 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.132 จะเห็นว่า การให้บริการของงานจัดการกากกัมมันตรังสี ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการงานจัดการกากกัมมันตรังสี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกผลวิเคราะห์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- การติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 6 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำดีมาก ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)

- 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - การลดราคาค่าบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท พี.ซี.ไอ อุตสาหกรรมกระดาษ จำกัด

สรุปประเด็น

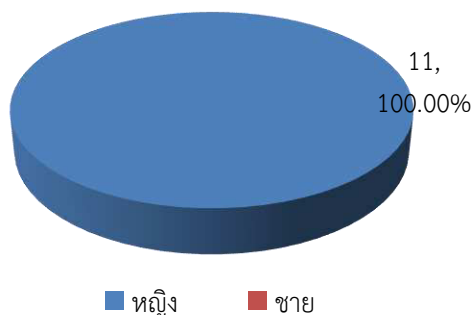
ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ใช้บริการงานจัดการกากกัมมันตรังสี โดยเข้าใช้บริการปีละประมาณ 1-2 ครั้ง ติดต่อรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางเจ้าหน้าที่ สทท. และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ตรงเวลาในการรับกากกัมมันตรังสีที่ขอรับบริการ มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เอาใจใส่เต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น หากมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเจ้าหน้าที่จะคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และด้านคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานมาโดยตลอด ผลผลิต/บริการที่ได้รับบริการ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ รวมทั้งราคาที่มีความเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับในภาพรวมมีความเชื่อมั่นในด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กรน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ยังคงใช้บริการของ สทท. อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษาคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการต่อไป

3.2.2 งานวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ

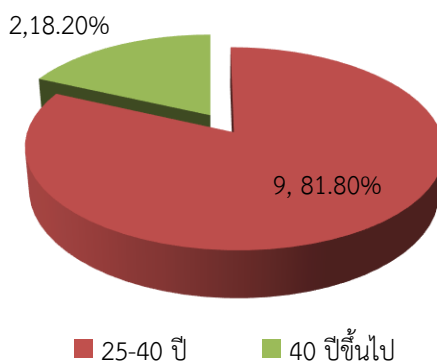
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำทิ้ง

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



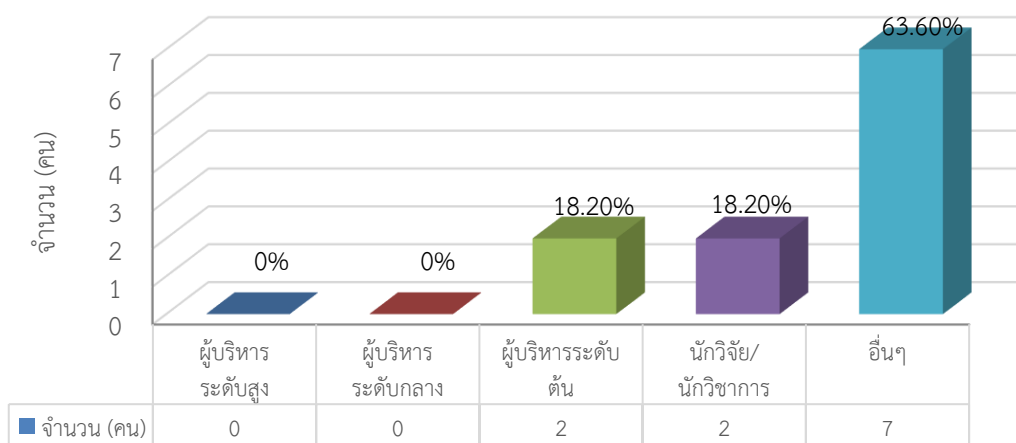
จากแผนภาพที่ 3.133 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

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



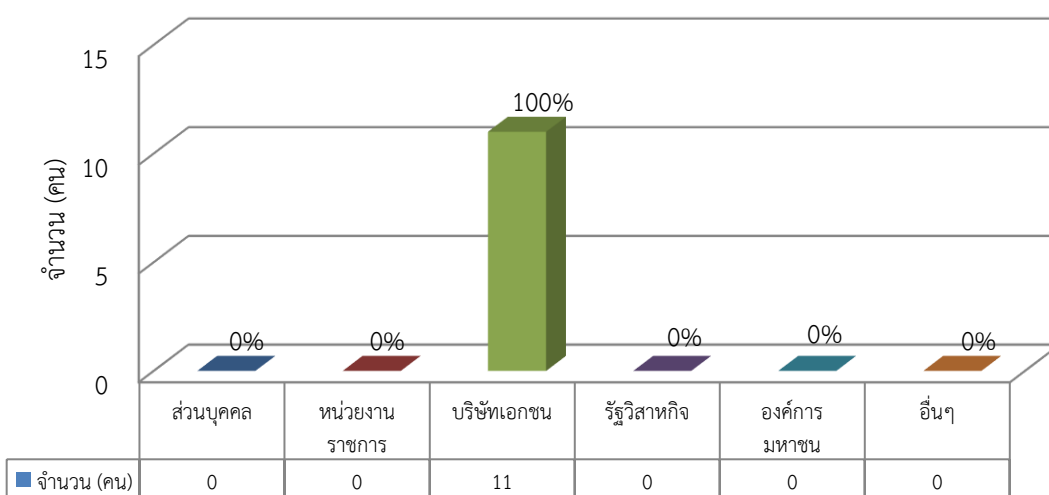
จากแผนภาพที่ 3.134 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ตามลำดับ

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



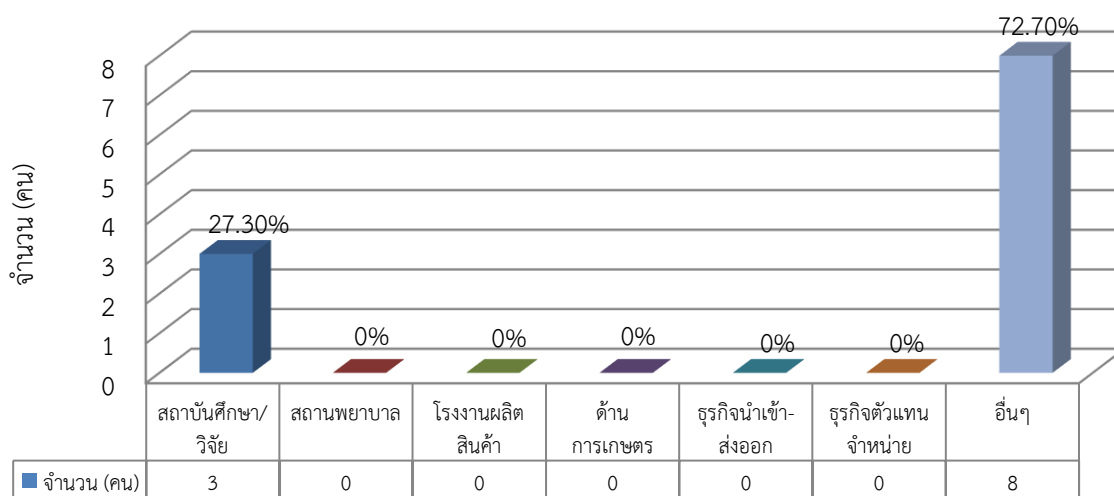
จากแผนภาพที่ 3.135 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่งาน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 2 คนทำกัน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ตามลำดับ

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



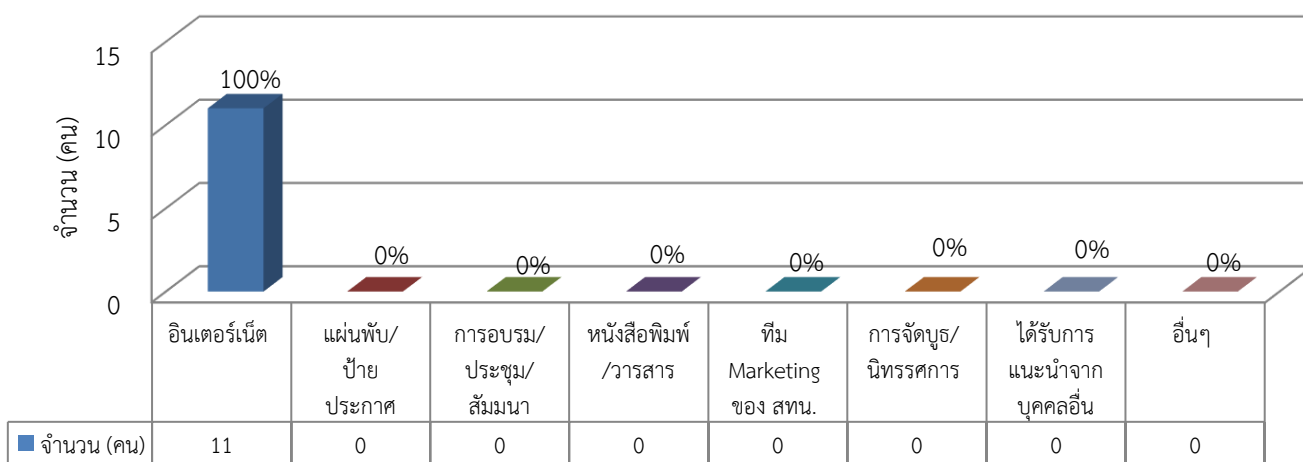
จากแผนภาพที่ 3.136 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

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



จากแผนภาพที่ 3.137 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมาคือสถานศึกษา/วิจัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ตามลำดับ

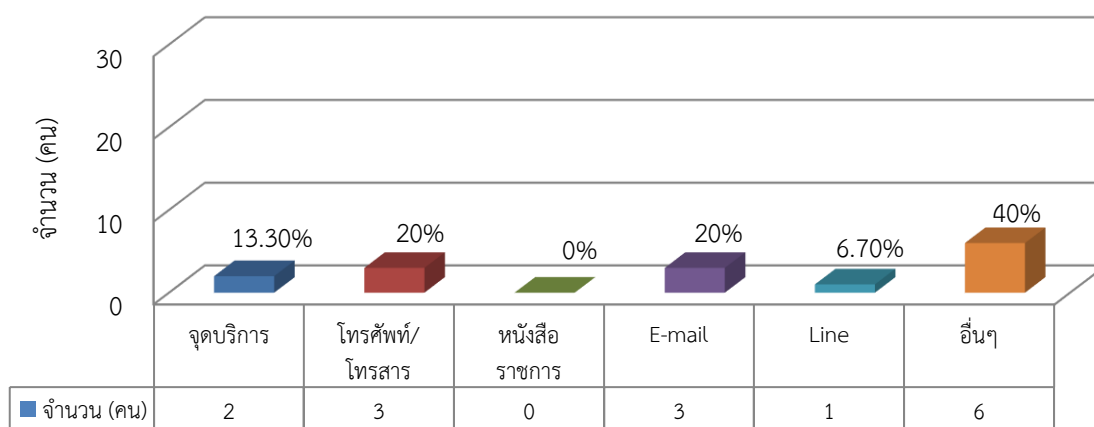
แผนภาพที่ 3.138 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n = 11)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.138 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

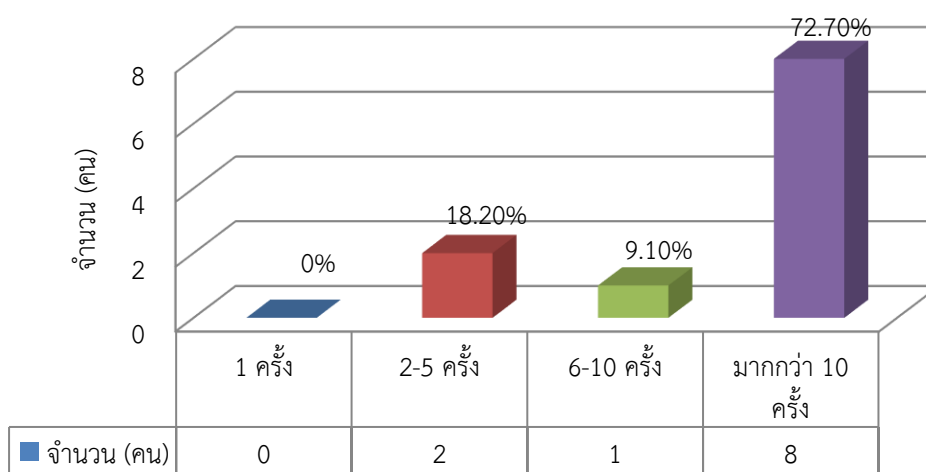
แผนภาพที่ 3.139 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 12, n =15)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

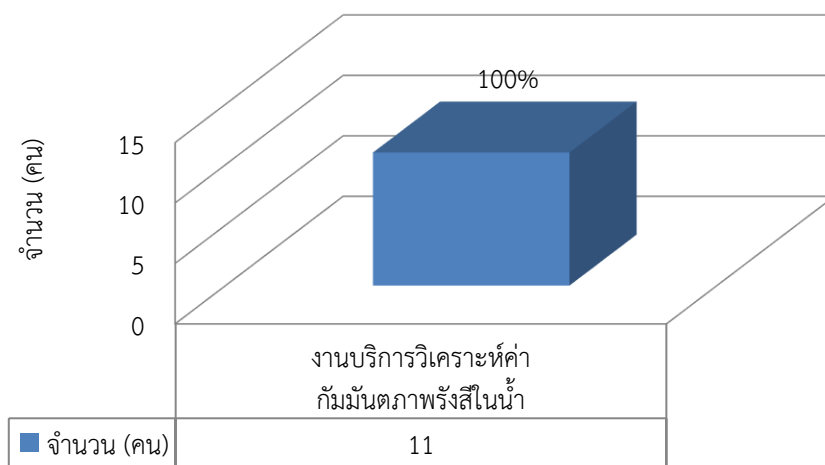
จากแผนภาพที่ 3.139 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทางอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ผ่านทางอีเมล (e-mail) โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และผ่านทางไลน์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.140 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 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

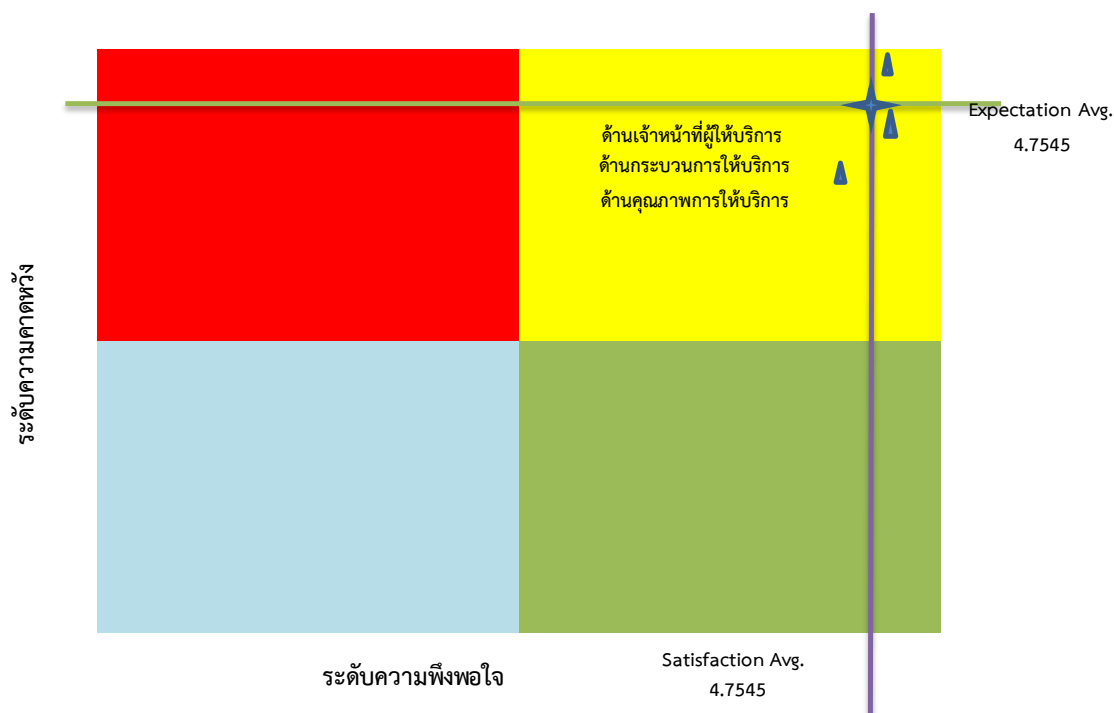


จากแผนภาพที่ 3.142 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของงานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำทิ้งเท่ากับระดับความพึงพอใจ โดยมีระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7545 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.14

**ตารางที่ 3.14 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำทิ้ง**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.7818	4.7818	0.0000
1.1 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	4.9091	4.9091	0.0000
1.2 การแจ้งตอบการให้บริการ และการนัดหมาย เพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	4.9091	4.9091	0.0000
1.3 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการ	4.6364	4.5455	0.0000
1.4 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบบริการที่ ขอรับบริการ	4.8182	4.9091	0.0000
1.5 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.6364	4.6364	0.0000
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.7273	4.7273	0.0000
2.1 ผลិតภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อ เทียบกับราคาค่าบริการ	4.7273	4.7273	0.0000
2.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไป ตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.7273	4.7273	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.7545	4.7545	0.0000

แผนภาพที่ 3.143 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.143 จะเห็นว่า การให้บริการของงานวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำ ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในทิสี่เหลี่ยม โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

■ **ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการงานวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำ**

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- เพิ่มเติมการการออกผลวิเคราะห์ให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 11 ราย)

■ **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ**

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก รวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 11 ราย)
- เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 11 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- การส่งใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์ก่อนข้างล่าช้า เพื่อความสะดวกรวดเร็วควรส่ง e-mail ให้ลูกค้าก่อนส่งตัวจริง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 11 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท เอส จี เอส (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

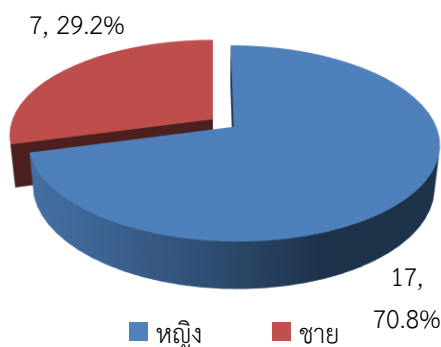
ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ให้บริการงานจัดการกากกัมมันตรังสี (งานวิเคราะห์ค่ากัมมันตรังสีในน้ำ) โดยเข้าใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี ติดต่อบริการข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางเจ้าหน้าที่ สทท. และอีเมล และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ กระชับ เข้าใจง่าย การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก และการแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีความรู้ความสามารถ และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการและเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ อย่างไรก็ตามผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อ สทท. เป็นอย่างมากทั้งด้านศักยภาพของบุคลากร ผลสัมฤทธิ์ของงานบริการ ภาพลักษณ์ในการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษาคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการต่อไป และในกรณีที่สามารถดำเนินการได้ อยากให้เพิ่มเติมการการออกผลวิเคราะห์ที่รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

3.3 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์ไอโซโทปรังสี

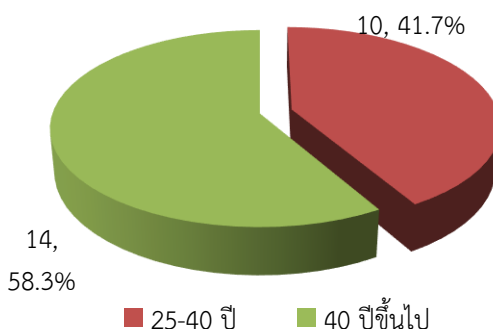
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์ไอโซโทปรังสี

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



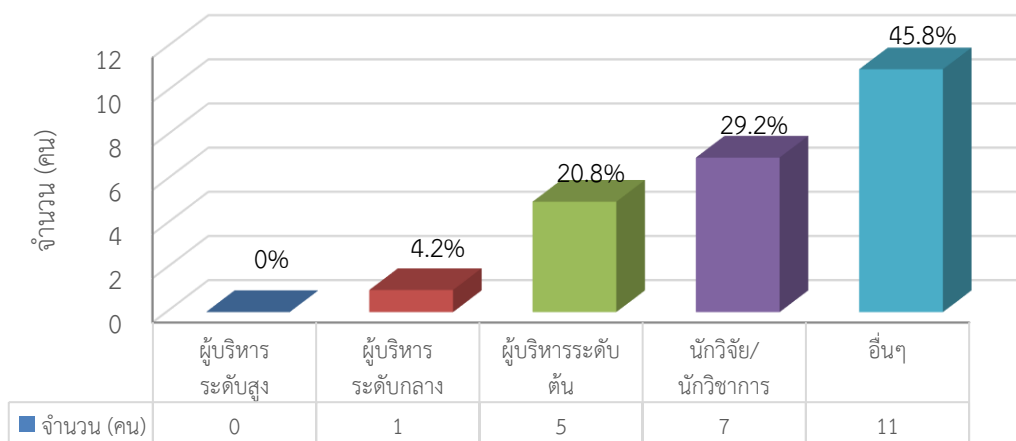
จากแผนภาพที่ 3.144 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ตามลำดับ

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



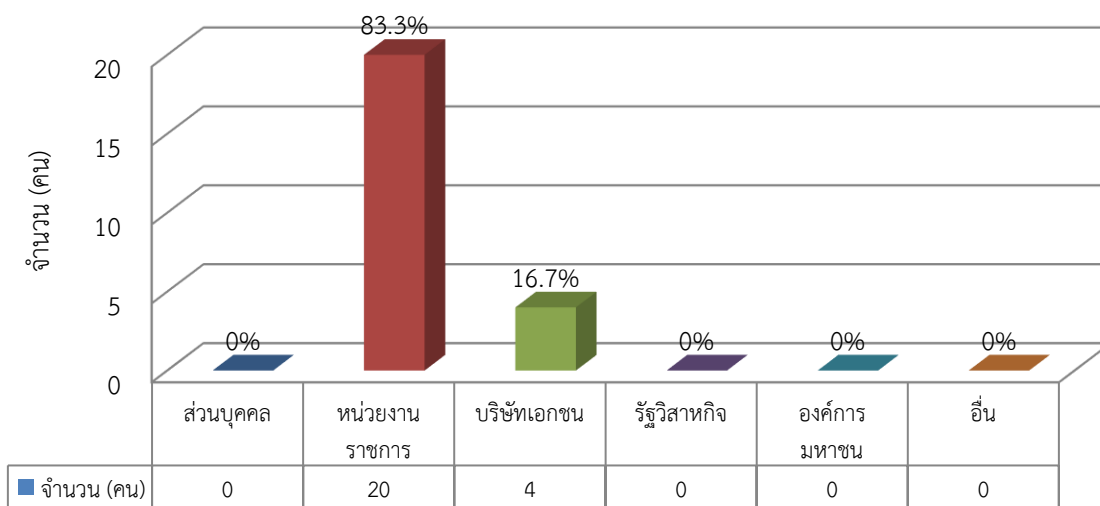
จากแผนภาพที่ 3.145 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.146 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่นๆ 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

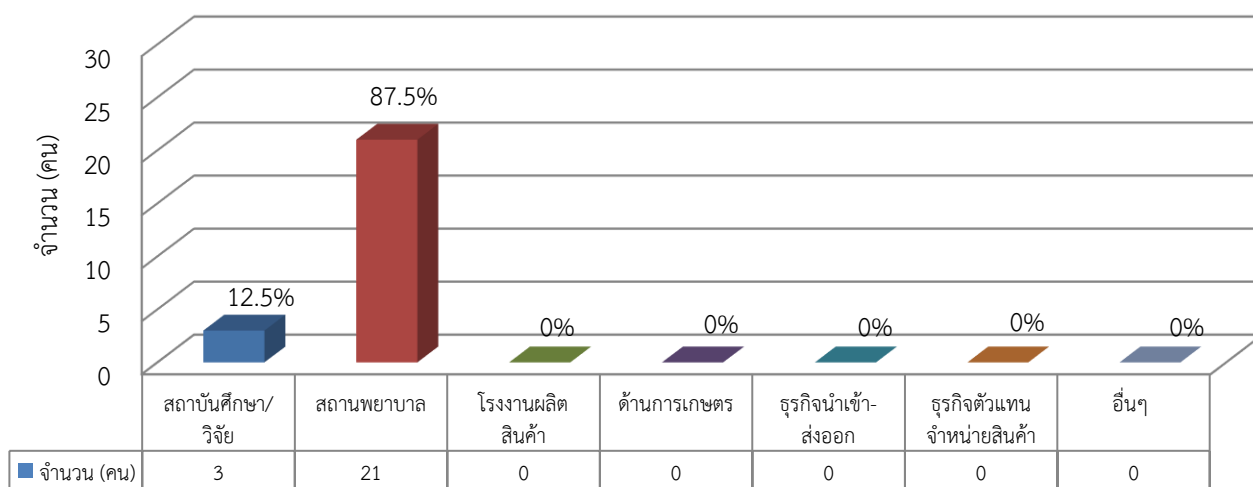
แผนภาพที่ 3.147 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 32, n = 24)



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

แผนภาพที่ 3.148 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

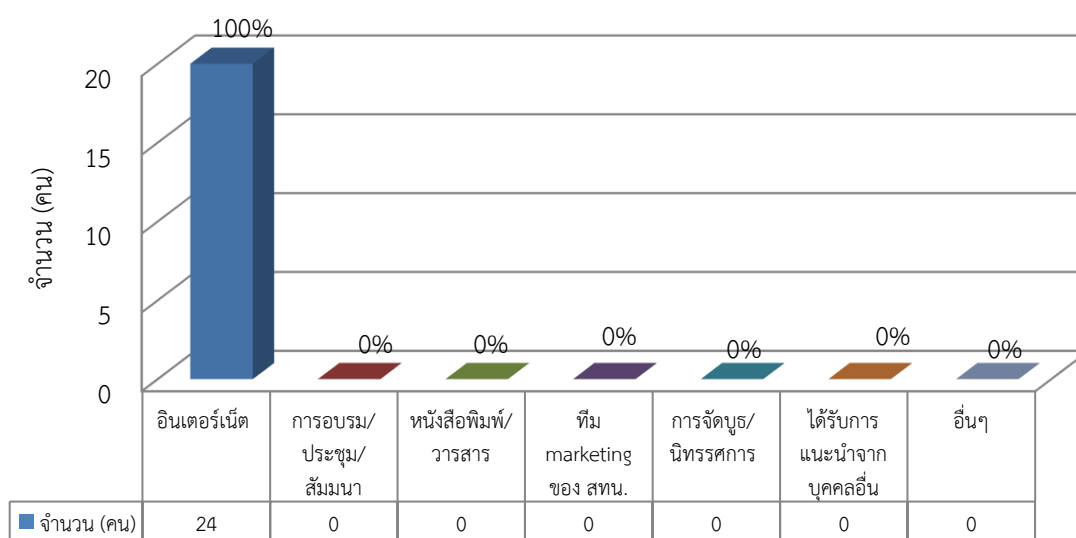
(N = 32, n =24)



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

แผนภาพที่ 3.149 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

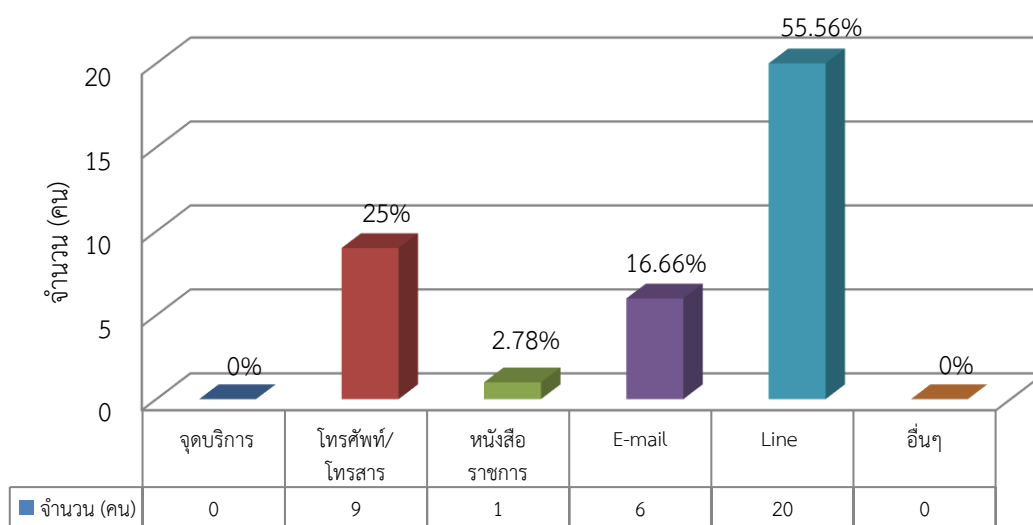
(N = 32, n =24)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.149 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลบริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100

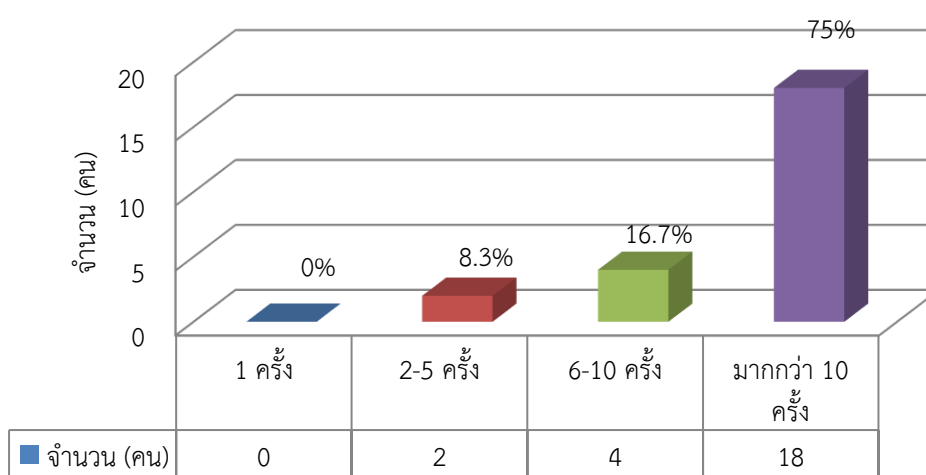
แผนภาพที่ 3.150 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 32, n =36)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

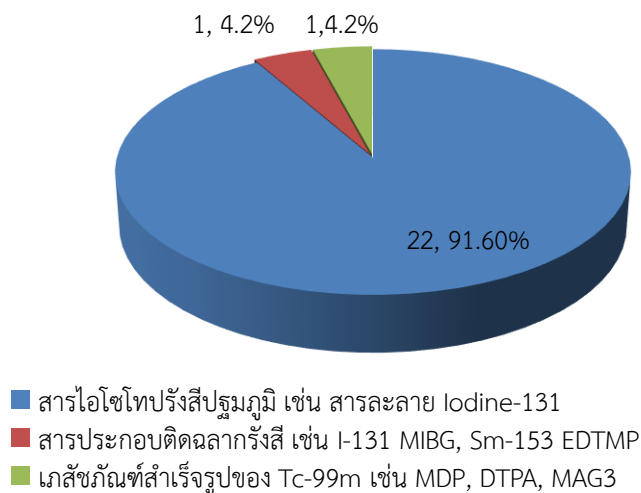
จากแผนภาพที่ 3.150 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทางไลน์ (Line) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ ติดต่อใช้บริการทาง โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ทางอีเมล (e-mail) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 และหนังสือราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 ตามลำดับ

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

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



จากแผนภาพที่ 3.152 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสารสารไอโซโทปรังสีปฐภูมิ เช่น สารละลาย Iodine-131 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาคือสารประกอบติดฉลากรังสี เช่น I-131 MIBG, Sm-153 EDTMP และเภสัชภัณฑ์สำเร็จรูปของ Tc-99m เช่น MDP DTPA MAG3 เท่ากันที่จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี

แผนภาพที่ 3.153 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี



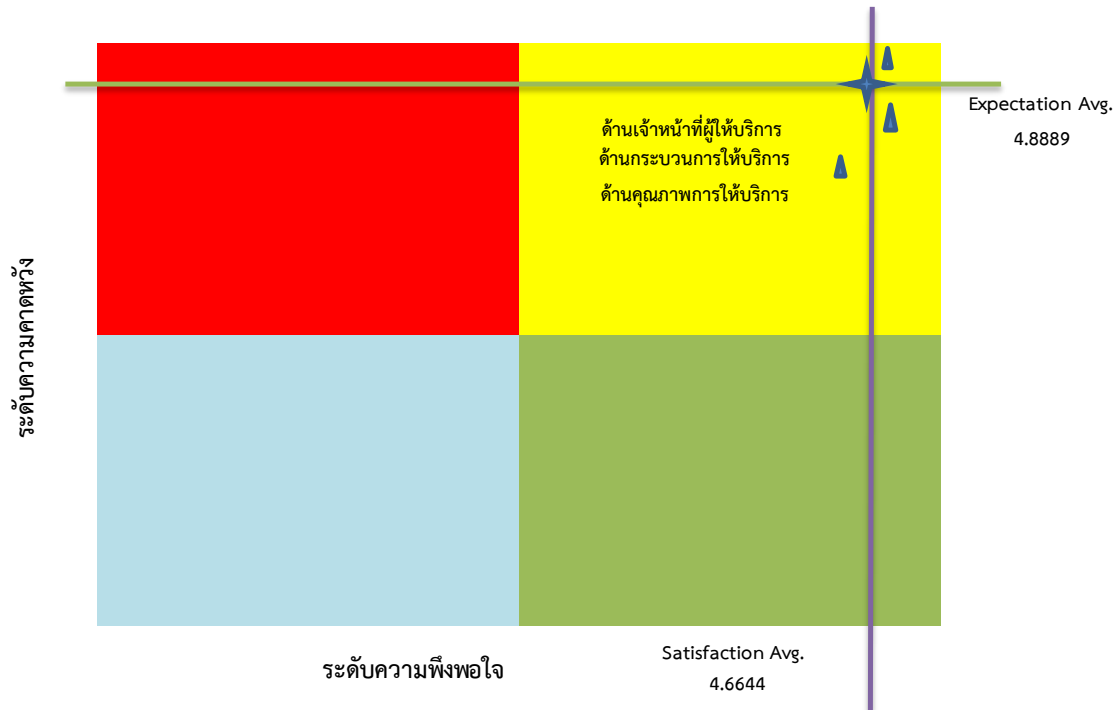
จากแผนภาพที่ 3.153 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโซโทปมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.2245 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.8889 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.6644 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5347 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7500 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7500 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9167 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7083 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.15

**ตารางที่ 3.15 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ศูนย์ไอโซโทปรังสี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.7500	4.5347	0.2153
การขอรับบริการ			
1.1 ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย	4.7917	4.7083	0.0833
1.2 การติดต่อประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้า สะดวก รวดเร็ว	4.7500	4.5833	0.1667
1.3 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.7500	4.5417	0.2083
การส่งมอบบริการ			
1.4 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	4.7917	4.5000	0.2917
1.5 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	4.7917	4.5000	0.2917
1.6 กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน	4.6250	4.3750	0.2500
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.9167	4.7500	0.1667
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	4.9167	4.7500	0.1667
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.9167	4.7500	0.1667
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.9167	4.7500	0.1667
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	4.7083	0.2917
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	5.0000	4.7083	0.2917
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8889	4.6644	0.2245

แผนภาพที่ 3.154 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.154 จะเห็นว่าการให้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- ควรระมัดระวังความผิดพลาดของฉลากผลิตภัณฑ์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- ควรเพิ่มความถี่ในด้านบริการการจัดส่ง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- ระยะเวลาในการให้บริการ ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- สาร Iodine ส่งไม่ได้จากต้นทาง มีผลกระทบกับโรงพยาบาลด้านการแจ้งรายงานของ สทท. และไม่มีกรลงลายลักษณ์อักษรหรือหนังสือ ทำให้ทางโรงพยาบาลไม่สามารถส่งรายงานต่อผู้บริหารได้แบบชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดีมาก มีการติดตามงานที่ดี (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)

- สทท. สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีความสะดวก (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- ผลลัพธ์ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- อยากให้มีการบริการที่หลากหลาย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- ควรมีการแจ้งเวลาในการขนส่ง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)
- ควรขนส่งในเวลาทำงาน เพื่อให้สามารถเช็คสินค้าได้ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 24 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ขอนแก่น

สรุปประเด็น

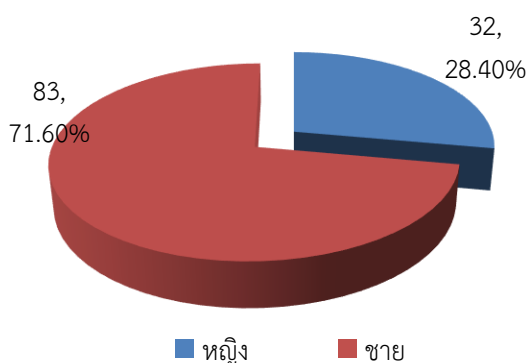
ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ใช้บริการสารไอโซโทปเภสัชภัณฑ์สำเร็จรูปของ Tc-99m เช่น MDP DTPA และ MAG3 โดยใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน การขอใช้บริการส่วนใหญ่ติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ผ่านทางไลน์ (Line) ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มีความประทับใจในการบริการในทุกด้าน เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการเข้ารับบริการ มีความสะดวก มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจในการบริการ พุดจาสุภาพ คอยให้ความช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลลัพธ์และการบริการที่ได้รับมีคุณภาพได้มาตรฐาน ราคามีความเหมาะสม ไม่แพงเมื่อเทียบกับบริษัทเอกชน สำหรับด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อองค์กร การบริการอย่างมืออาชีพของศูนย์ไอโซโทปรังสี สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อศักยภาพของบุคลากร ภาพลักษณ์ การบริการขององค์กรได้ โดยผู้รับบริการไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการของบริษัทเอกชน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษามาตรฐานการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันคุณภาพในตลาดระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน

3.4 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์ฉายรังสี

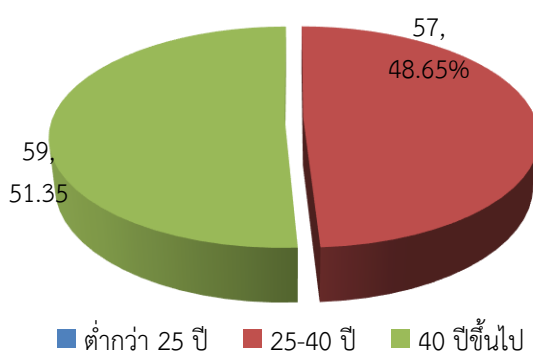
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์ฉายรังสี

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



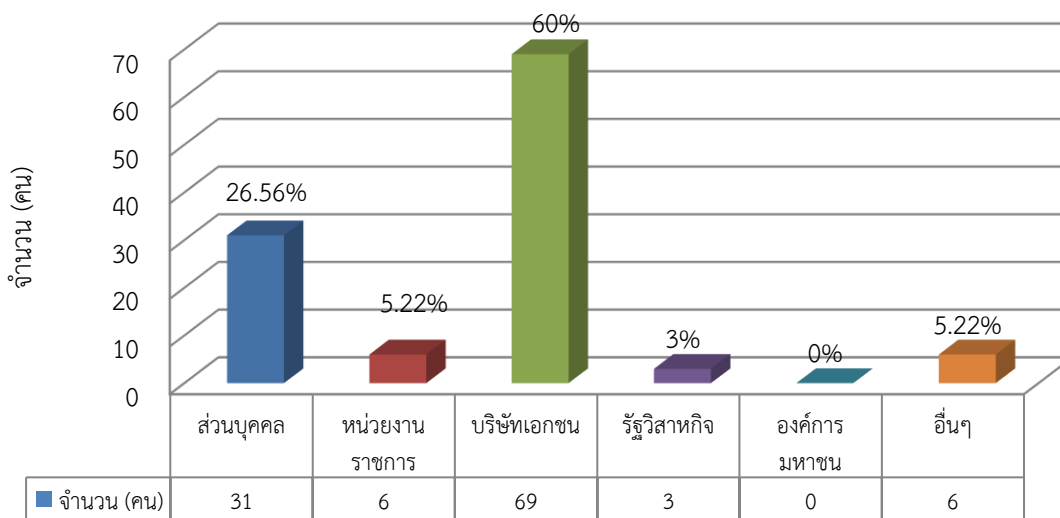
จากแผนภาพที่ 3.155 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 ตามลำดับ

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



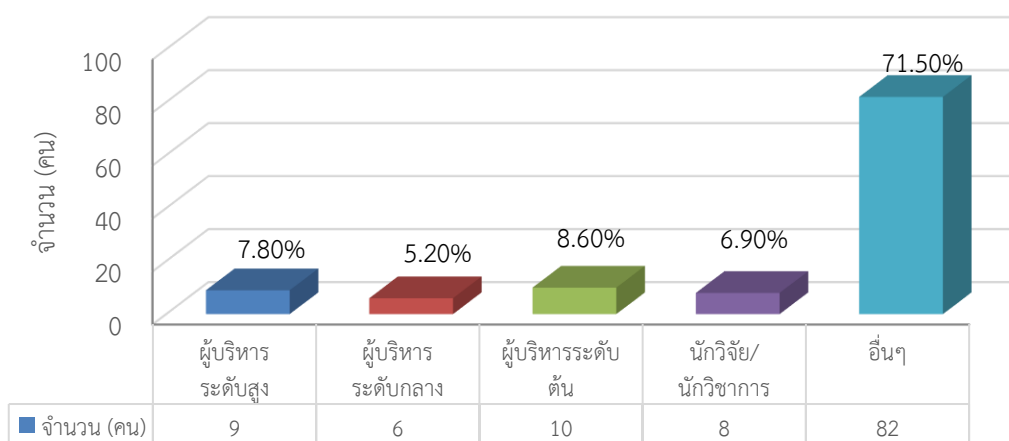
จากแผนภาพที่ 3.156 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 51.35 รองลงมาคือ อายุ 25-40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65 ตามลำดับ

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



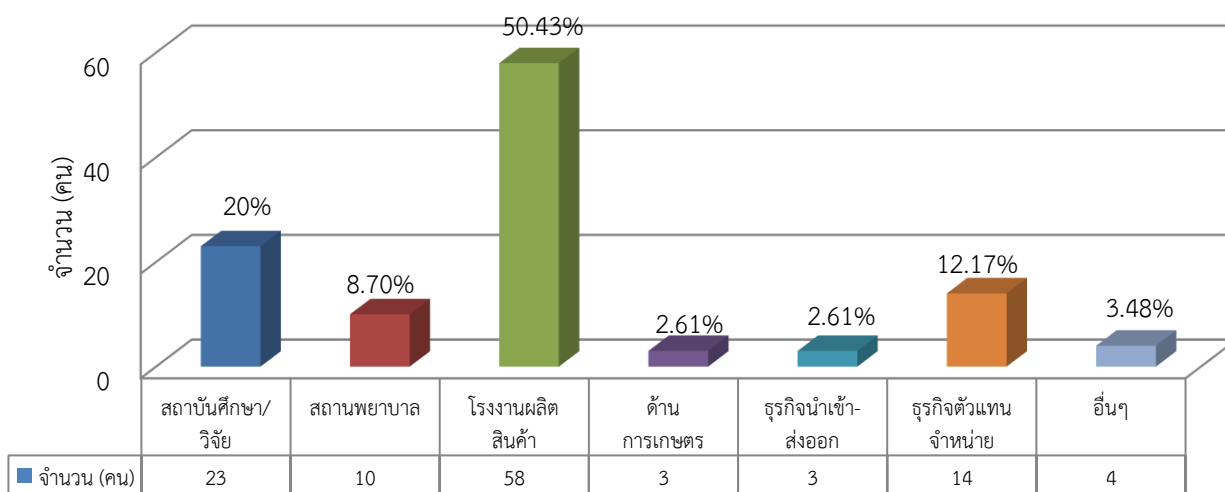
จากแผนภาพที่ 3.157 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ส่วนบุคคล จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 หน่วยงานราชการ และหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 6 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.22 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

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



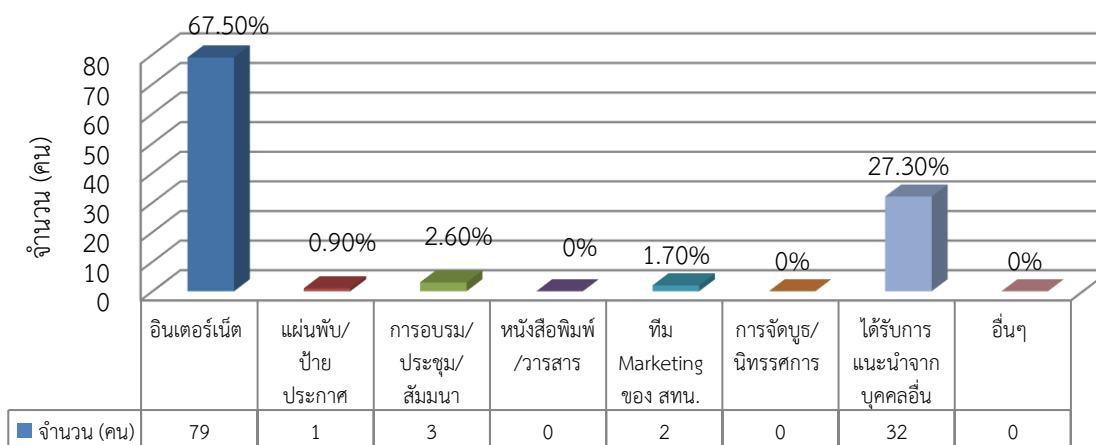
จากแผนภาพที่ 3.158 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่งาน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.159 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 50.43 รองลงมาคือ สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17 สถานพยาบาล จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 ด้านการเกษตรและธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 3 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.61 ตามลำดับ

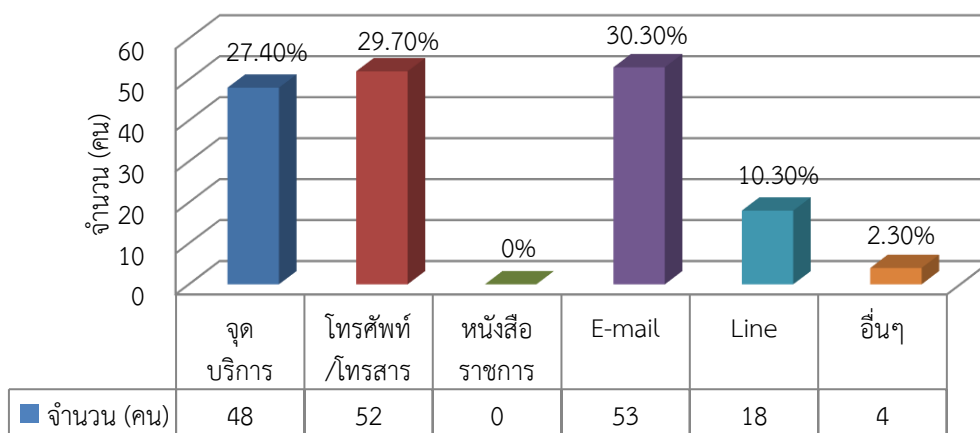
แผนภาพที่ 3.160 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 117)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.160 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาคือได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 การอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 จากทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 และแผ่นพับ/ป้ายประกาศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

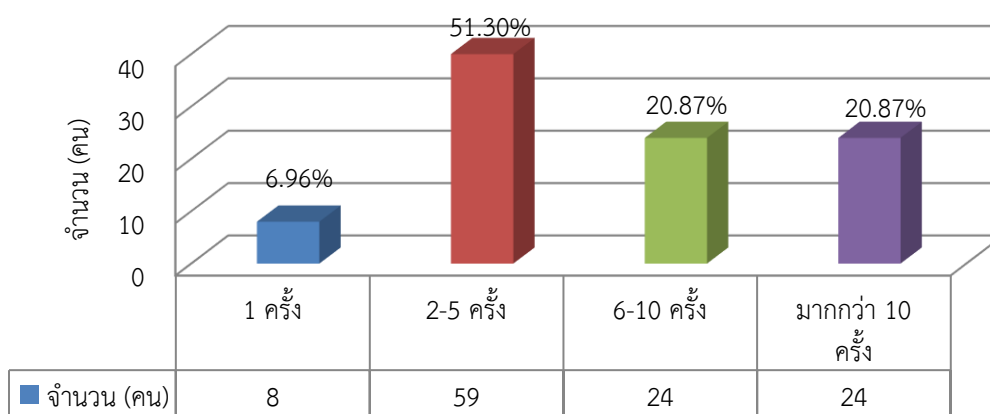
แผนภาพที่ 3.161 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 175)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

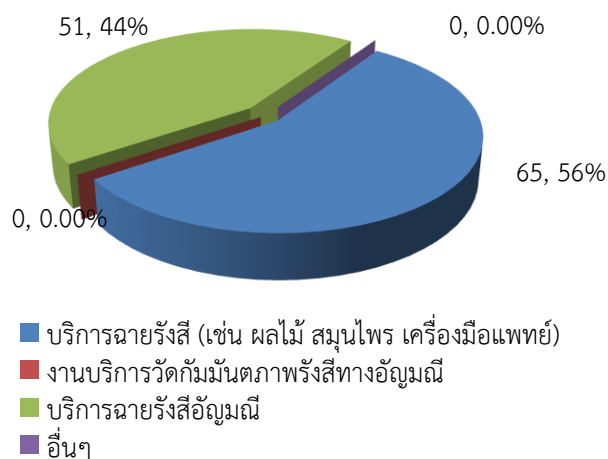
จากแผนภาพที่ 3.161 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านช่องทางอีเมล (email) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 การติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ทางไลน์ (Line) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และติดต่อด้วยช่องทางอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.162 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 2-5 ครั้ง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 รองลงมาคือ ใช้บริการ 6-10 ครั้ง และใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 24 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.87 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96 ตามลำดับ

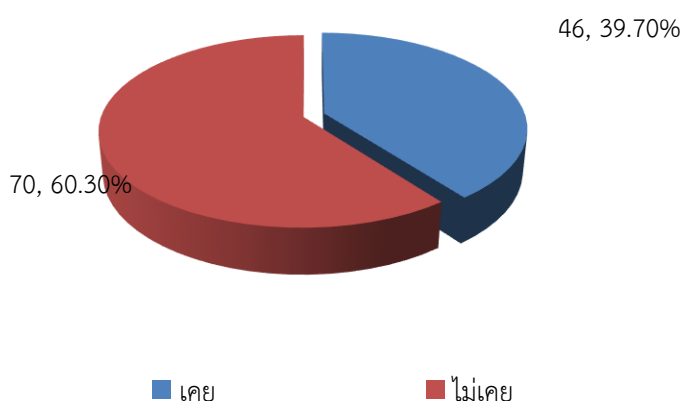
แผนภาพที่ 3.163 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 116)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

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

แผนภาพที่ 3.164 การใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 280, n = 116)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.164 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมาคือเคยใช้บริการ ณ จุดให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ฉายรังสี

แผนภาพที่ 3.165 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ฉายรังสี



จากแผนภาพที่ 3.165 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการน้อยกว่าระดับความพึงพอใจของงานบริการฉายรังสีเท่ากับ 0.0277 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.7934 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.8211 คะแนน

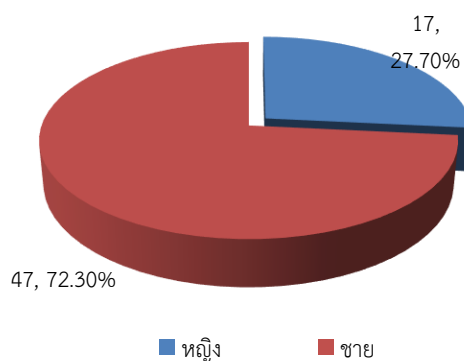
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังน้อยกว่าระดับความพึงพอใจทุกด้าน ในด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7966 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8041 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8793 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9138 ด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7043 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7454 คะแนน

ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ผล ความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อย จำนวน 2 งานบริการของศูนย์ฉายรังสี ได้ดังนี้

3.4.1 งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

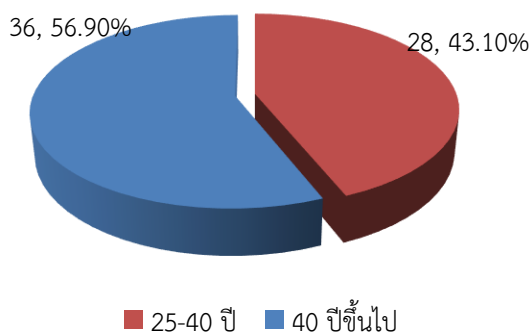
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

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



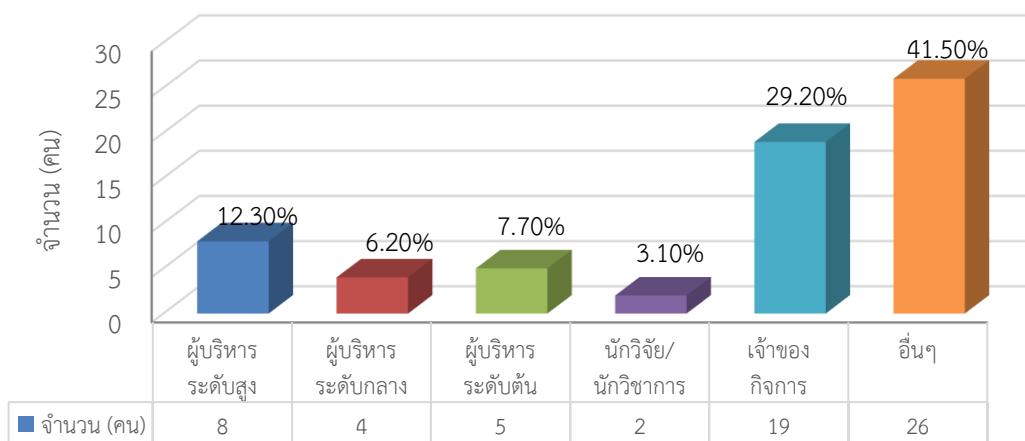
จากแผนภาพที่ 3.166 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ตามลำดับ

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



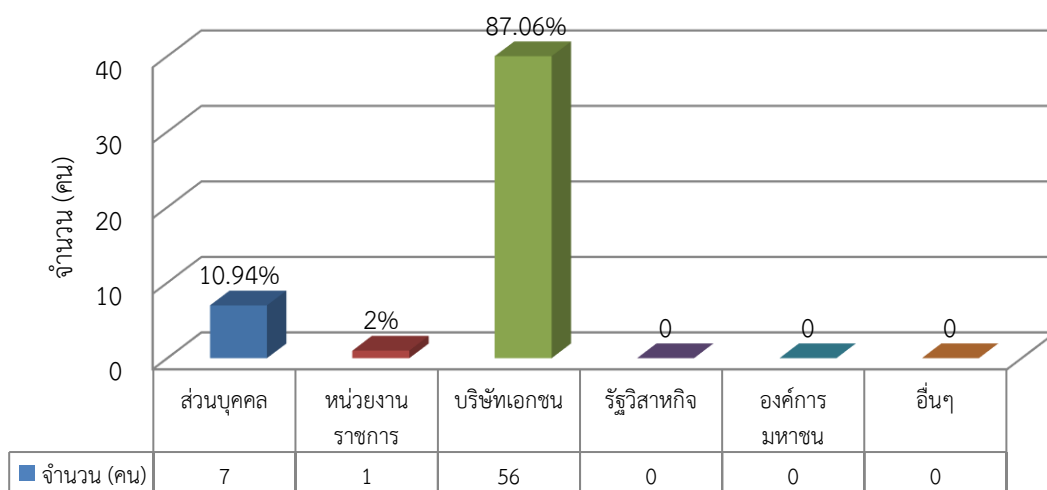
จากแผนภาพที่ 3.167 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 ตามลำดับ

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



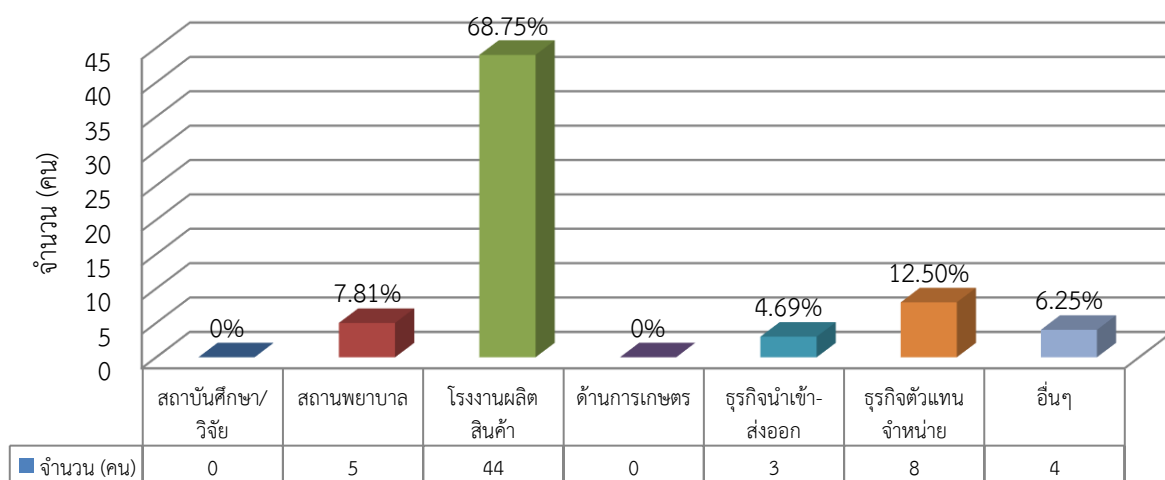
จากแผนภาพที่ 3.168 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่นๆ เช่น ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ พนักงานทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

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



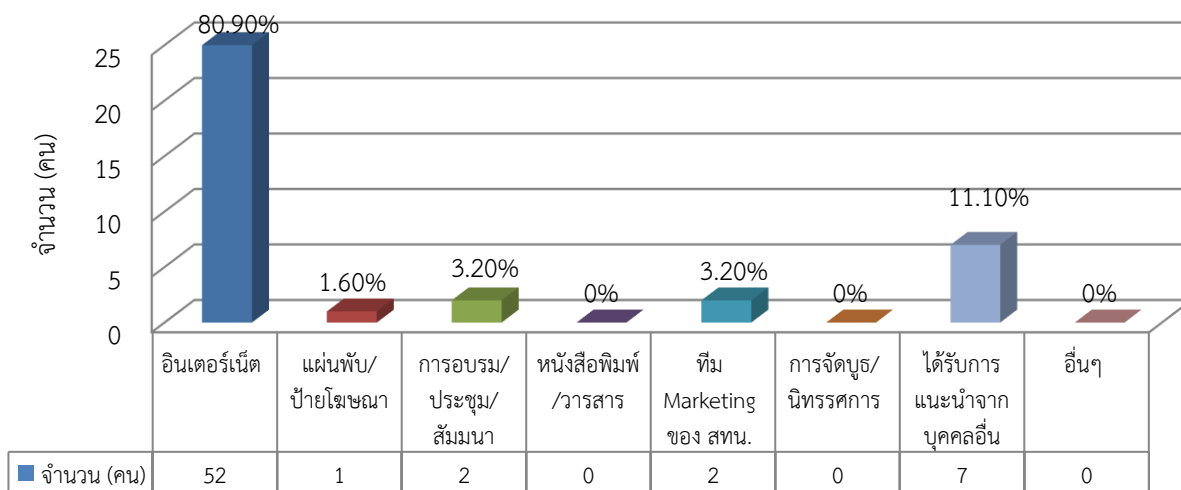
จากแผนภาพที่ 3.169 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 87.06 รองลงมาคือ ส่วนบุคคล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 และหน่วยงานราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.170 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 175, n = 64)



จากแผนภาพที่ 3.170 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาคือ ธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 สถานพยาบาล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ธุรกิจอื่นๆ เช่น เทรตเตอร์ ธุรกิจให้บริการ โฆษณา OBM/ODM จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 ตามลำดับ

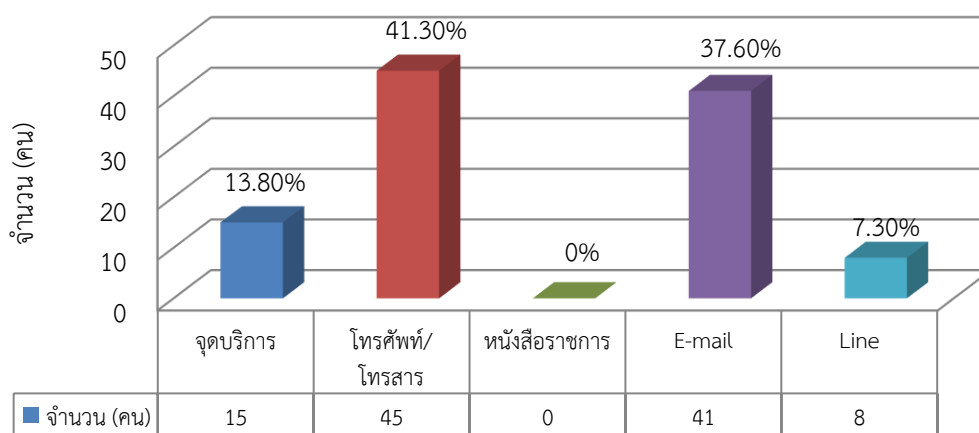
แผนภาพที่ 3.171 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 175, n = 64)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.171 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลบริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 80.90 รองลงมาคือ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ผ่านทางการอบรม/ประชุม/สัมมนา ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.20 และผ่านทางแผ่นพับ/ป้ายโฆษณา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

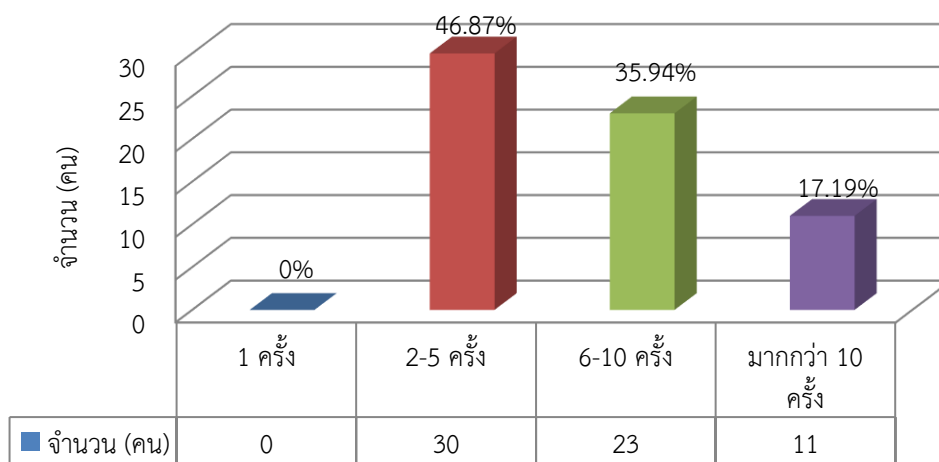
แผนภาพที่ 3.172 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 175, n = 109)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.172 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทน. ผ่านช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือ ติดต่อผ่านทางอีเมล (e-mail) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และทางไลน์ (Line) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.173 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทน. 2-5 ครั้ง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.87 รองลงมาคือ 6-10 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.94 และใช้บริการ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.19 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอาหาร

แผนภาพที่ 3.174 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานบริการฉายรังสีอาหาร

และผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร



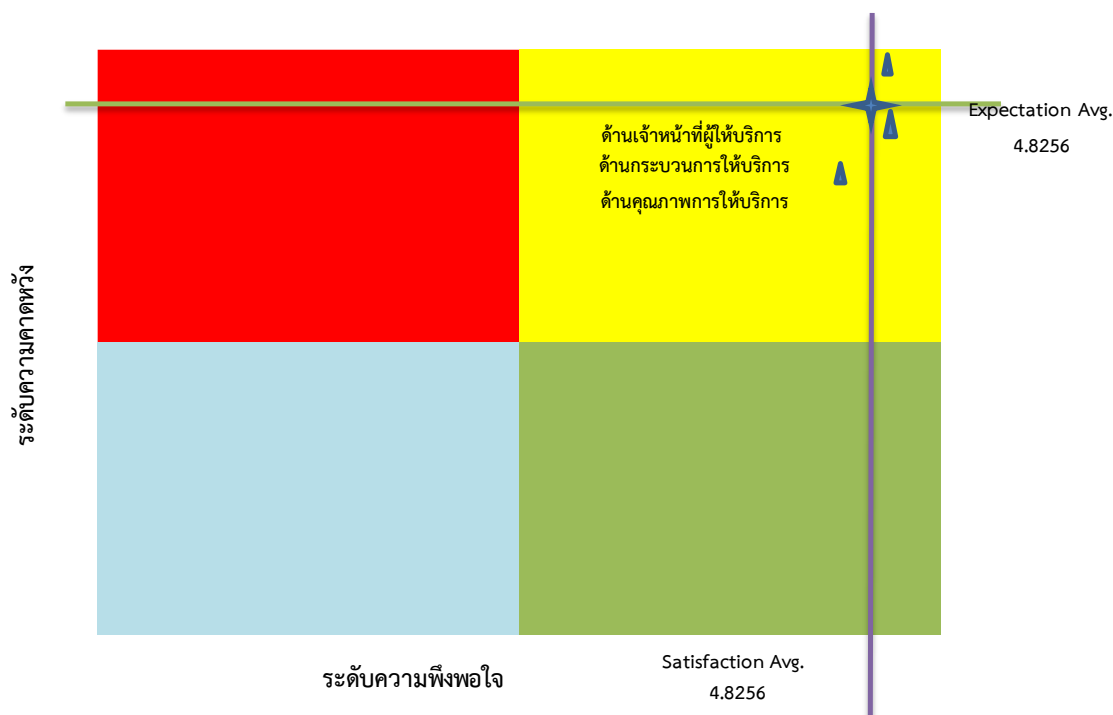
จากแผนภาพที่ 3.174 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอาหารเท่ากับระดับความพึงพอใจโดยมีระดับความพึงพอใจภาพ และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.8256 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.14

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับความพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8000 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8000 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9231 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.9231 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7538 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7538 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.16

**ตารางที่ 3.16 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.8000	4.8000	0.0000
1.1 การขอรับบริการและเอกสารต่างๆ			
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย	4.7231	4.7231	0.0000
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวก หลากหลาย	4.7231	4.7231	0.0000
3) ความรวดเร็วในการนัดหมายและแจ้งใบประเมินราคา	4.7231	4.7231	0.0000
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.7231	4.7231	0.0000
1.2 การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการออกใบรับรอง			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ	4.8769	4.8769	0.0000
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบผลิตภัณฑ์	4.8769	4.8769	0.0000
7) การออกใบรับรองมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลา	4.8769	4.8769	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.9231	4.9231	0.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	4.9231	4.9231	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.9231	4.9231	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.9231	4.9231	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.7538	4.7538	0.0000
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.7538	4.7538	0.0000
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.7538	4.7538	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.8256	4.8256	0.0000

แผนภาพที่ 3.175 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.175 จะเห็นว่า การให้บริการของงานบริการฉายรังสีอาหาร ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในทิสี่เหลี่ยม ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- แบบฟอร์มเข้าใจยาก มีความซับซ้อน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อขอรับบริการ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- การติดต่อสอบถามทางไลน์มีความล่าช้า (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- ต้องการให้เพิ่มช่องทางการชำระเงิน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- ระบบการจองคิวมีความล่าช้า (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ติดต่oprสานงานง่าย มีความสะดวก รวดเร็วและทันสมัย (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำได้ดี (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- อยากให้เพิ่มบริการส่งคืนตัวอย่าง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- อยากให้เพิ่มคิวในการตรวจ เพื่อความรวดเร็วเนื่องจากรอคิวค่อนข้างนาน (มีผู้ให้ความเห็น 7 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- อยากให้มีบริการช่วยยกของ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- อยากให้มีบริการขนส่งที่หลากหลาย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- อยากให้เพิ่มเติมข้อมูลข่าวสารของการฉายรังสี (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท ไอเอ็มซีดี (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ใช้บริการศูนย์บริการฉายรังสี (งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร) ซึ่งเป็นลูกค้ารายใหม่ในปี 2565 และใช้บริการประมาณ 4-5 ครั้ง ตามออเดอร์ของลูกค้าบริษัท ผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการคือ อินนูลิน โดยติดต่อรับทราบข้อมูล การให้บริการของ สทท. ผ่านทางเจ้าหน้าที่ สทท. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทั้งด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่มีความรวดเร็วในการนัดหมายและแจ้งใบประเมินราคา ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวกหลากหลาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เอาใจใส่เต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น คอยช่วยให้คำแนะนำได้ดีมาก และด้านคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐาน รวมทั้งราคาที่มีความเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้ในปีถัดไปก็มีแผนการใช้บริการของสทท. ต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษาคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการต่อไป อย่างไรก็ตามอยากให้เพิ่มเติมเรื่องการขยายคิวการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากรอคิวค่อนข้างนาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท ลีปส์ กรุ๊ป จำกัด

สรุปประเด็น

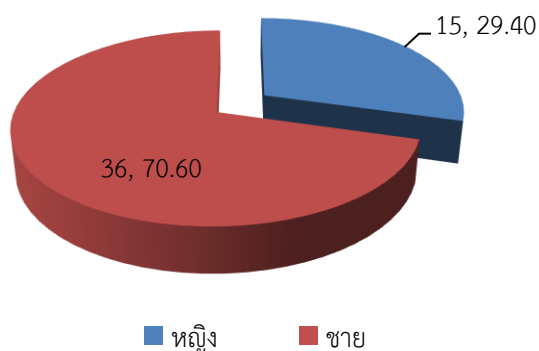
ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ใช้บริการศูนย์บริการฉายรังสี (งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร) ความถี่ในการใช้บริการ 6-10 ครั้งต่อปี โดยนำสมุนไพรรักษา (กระเจียวเขียว) มาฉายรังสี สำหรับการติดต่อรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ดำเนินการผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ด้านกระบวนการขั้นตอน มีระยะเวลาในการกำหนดที่ชัดเจน ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก มีความรวดเร็วในการนัดหมายและแจ้งใบประเมินราคาและด้านคุณภาพการให้บริการที่มีความแม่นยำ ได้ตรงตามที่ต้องการ สำหรับในเรื่องความเชื่อมั่นต่อ สทท. ในภาพรวม ผู้ให้สัมภาษณ์ยังคงเชื่อมั่นต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร และคุณภาพที่ได้รับซึ่งดีกว่าเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ดังนั้น จึงยังคงใช้บริการของ สทท. อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษาคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ และเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งคิวล่วงหน้า เนื่องจากกระเจียวต้องใช้เวลาในการเตรียมล่วงหน้าประมาณ 1 เดือน

3.4.2 งานบริการฉายรังสีอัมมณี

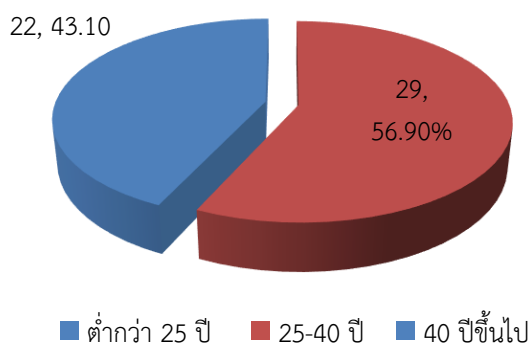
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานบริการฉายรังสีอัมมณี

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



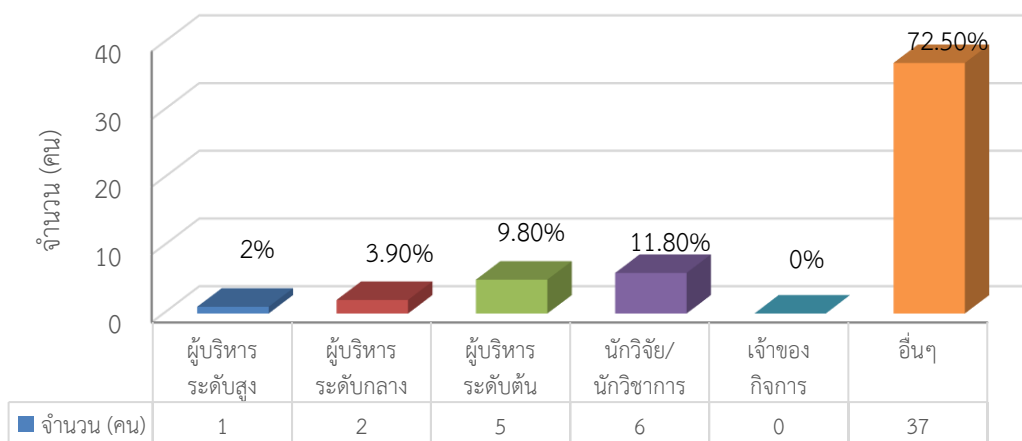
จากแผนภาพที่ 3.176 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 ตามลำดับ

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



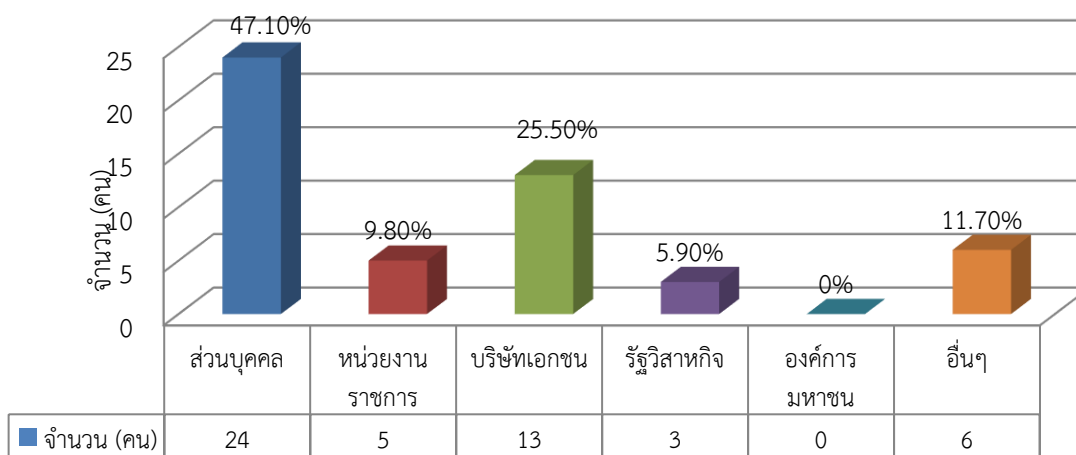
จากแผนภาพที่ 3.177 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.178 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่นๆ เช่น ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ พนักงานทั่วไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 รองลงมาคือนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และผู้บริหารระดับสูง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

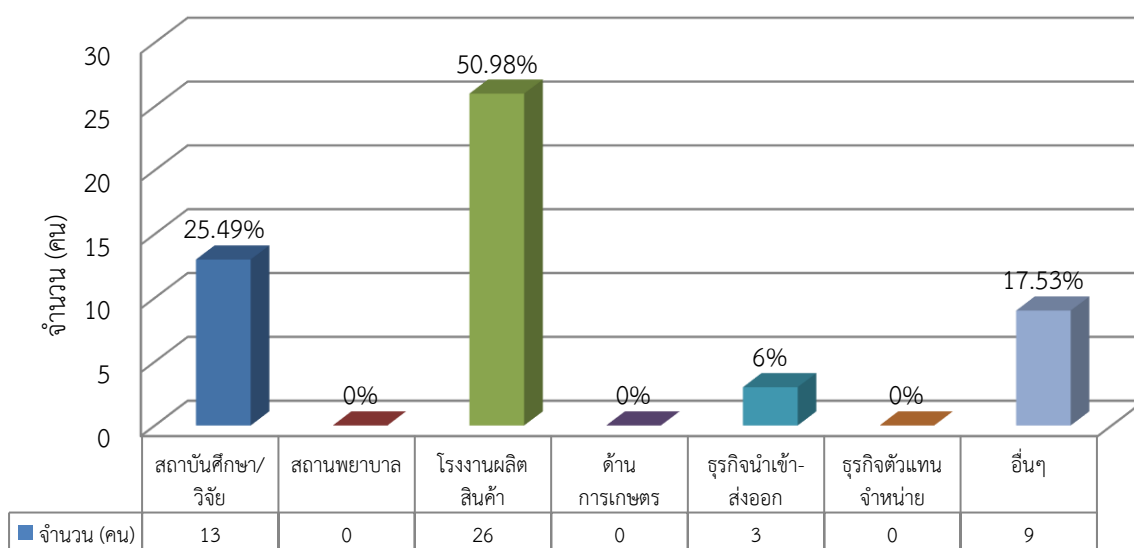
แผนภาพที่ 3.179 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 51)



จากแผนภาพที่ 3.179 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นส่วนบุคคล จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาคือ บริษัทเอกชน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 หน่วยงานราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.180 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

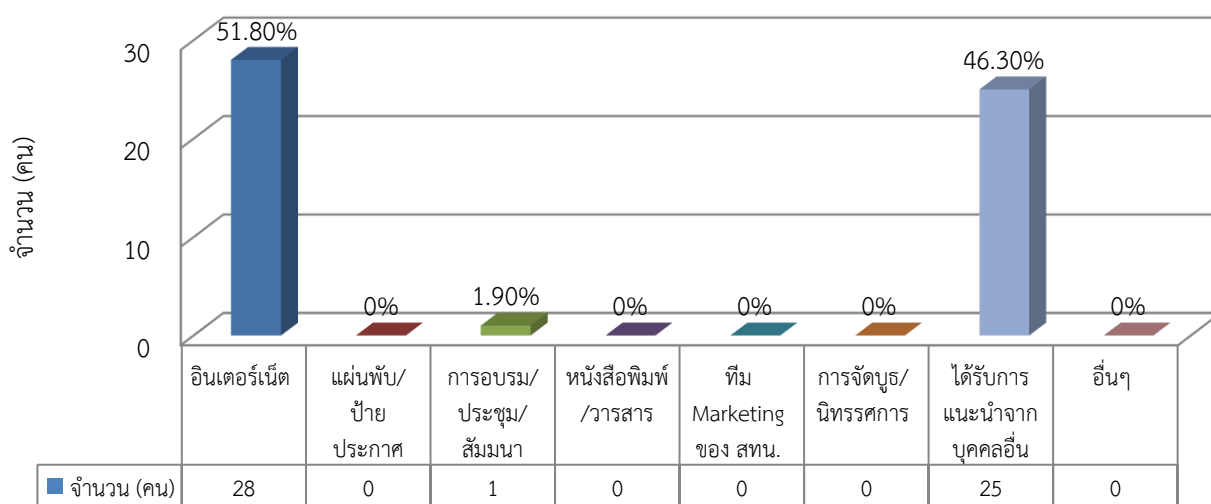
(N = 105, n = 51)



จากแผนภาพที่ 3.180 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50.98 รองลงมาคือ สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49 อื่นๆ เช่น ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.53 และธุรกิจนำเข้าส่งออก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.181 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

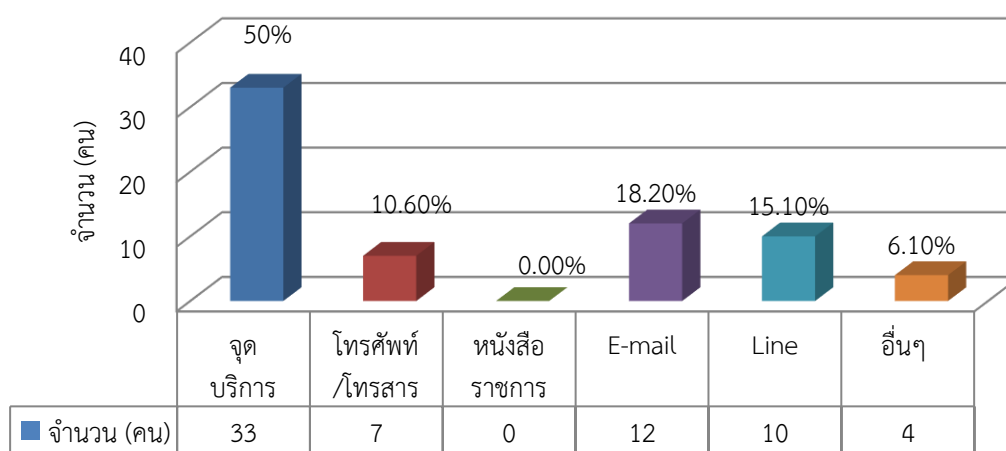
(N = 105, n = 54)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.181 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลบริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาคือ การได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 และการอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

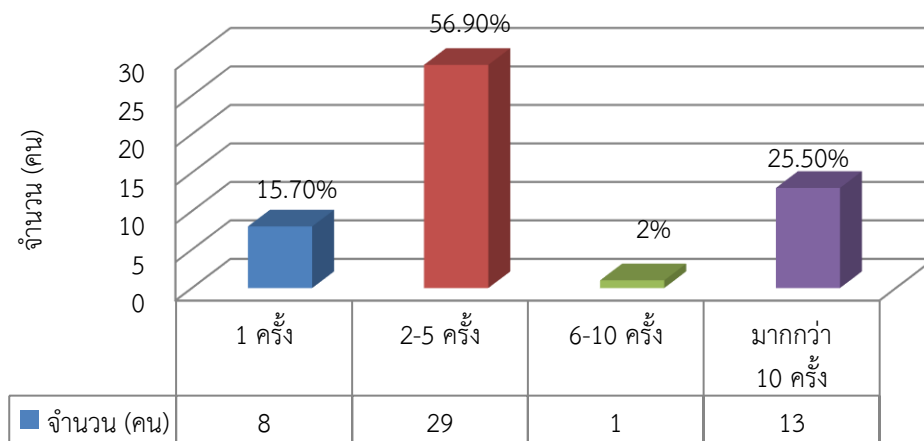
แผนภาพที่ 3.182 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 105, n = 66)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.182 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ด้วยตนเอง ณ จดบริการ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือทางอีเมล (email) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ทางไลน์ (line) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 และช่องทางอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.183 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมาคือมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ใช้บริการ 1 ครั้งจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

■ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอัมมณี

แผนภาพที่ 3.184 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอัมมณี



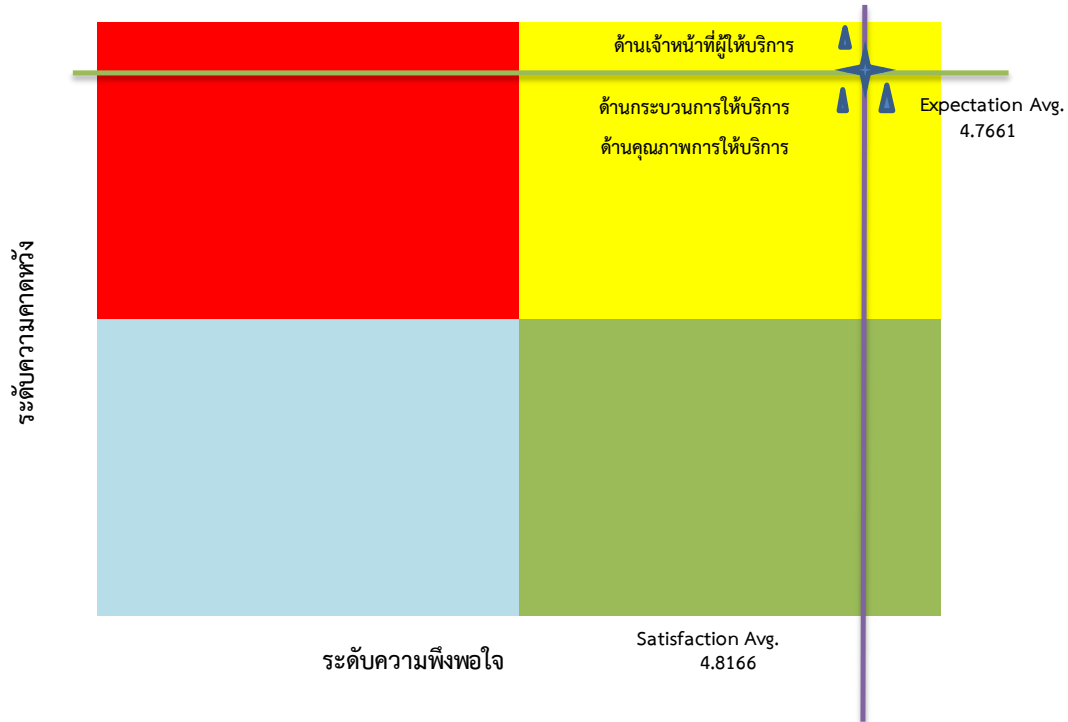
จากแผนภาพที่ 3.184 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอัมมณีน้อยกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.0505 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.8166 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.7661 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังน้อยกว่าระดับความพึงพอใจทุกด้าน ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8348 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8480 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8235 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.9020 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.6400 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.17

**ตารางที่ 3.17 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานบริการฉายรังสีอณูมณี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.8348	4.8480	0.0132
1.1 การขอรับบริการและเอกสารต่างๆ			
1) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการฉายรังสี/แบบขอวัดกัมมันตภาพรังสี กระชับ เข้าใจง่าย	4.7647	4.7843	-0.0196
2) กระบวนการชั่งน้ำหนักอณูมณีหรือวัสดุมีความเที่ยงตรงและเป็นมาตรฐานสากล	4.7600	4.8000	-0.0400
3) การแจ้งตอบการให้บริการ เพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	4.7843	4.7843	0.0000
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.7843	4.7843	0.0000
5) การนำอณูมณีหรือวัสดุอื่นๆ เข้ารับบริการยังศูนย์มีความปลอดภัย	4.8431	4.8824	-0.0392
1.2 การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการออกไปรับรอง			
6) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ	4.8824	4.9020	-0.0196
7) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบผลิตภัณฑ์	4.8824	4.8627	0.0196
8) การออกไปรับรองมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลา	4.8824	4.9020	-0.0196
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.8235	4.9020	-0.0784
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	4.8235	4.9020	-0.0784
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	4.8235	4.9020	-0.0784
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.8235	4.9020	-0.0784
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.8235	4.9020	-0.0784
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า เมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	4.6400	4.7000	-0.0600
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	4.6400	4.7000	-0.0600
ความพึงพอใจภาพรวม	4.7661	4.8166	-0.0505

แผนภาพที่ 3.185 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.185 จะเห็นว่า การให้บริการของงานบริการฉายรังสีอัมมณี ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการฉายรังสีอัมมณี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- การตอบข้อซักถามต่างๆ ต้องรอเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้เฉพาะทางอาจจะทำให้ต้องรอนานในบางครั้ง (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- สถานที่ตั้งห่างไกล เดินทางค่อนข้างลำบาก ต้องการให้เพิ่มป้ายบอกทาง (มีผู้ให้ความเห็น 6 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- สถานที่จอดรถค่อนข้างน้อย (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- ค่าบริการค่อนข้างสูง (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดี ช่วยอำนวยความสะดวกได้ในทุกๆ ด้าน มีความรวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)
- เจ้าหน้าที่อภัยาศัยดี แนะนำและให้ข้อมูลชัดเจนดี เข้าใจง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 51 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- อยากให้มีการติดต่อนอกเวลาทำการ หรือวันเสาร์ อาทิตย์ เพิ่มความสะดวกให้ผู้ประกอบการ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 15 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : รัชฎาภรณ์ มีแต้ม

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ใช้บริการศูนย์บริการฉายรังสี (งานบริการฉายรังสีอัมฤตย์) โดยใช้บริการฉายรังสีแผ่นไฮโดรเจลเพื่อฆ่าเชื้อ ความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อปี โดยติดต่อรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางเจ้าหน้าที่ สทท. และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการของ สทท. เนื่องจากมีการบริการที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ คอยตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำธุรกิจ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นในด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กรน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ยังคงใช้บริการของ สทท. อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษาคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ หรือเพิ่มเติมสาขาการให้บริการในเมืองเพิ่มมากขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ : คุณโมฮัมหมัด ซูไฮล ซาลาฮุดดีน

สรุปประเด็น

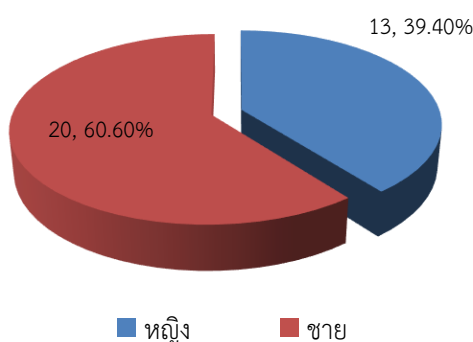
ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ใช้บริการศูนย์บริการฉายรังสี (งานบริการฉายรังสีอัมมณี) ความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี ติดต่อบริการขอข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้เป็นอย่างดี ด้านกระบวนการขั้นตอนมีระยะเวลาในการกำหนดที่ชัดเจน ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการที่มีความแม่นยำ ได้ตรงตามที่ต้องการ สำหรับในเรื่องความเชื่อมั่นต่อ สทท. ในภาพรวม ผู้ให้สัมภาษณ์ยังคงเชื่อมั่นต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร และคุณภาพที่ได้รับซึ่งดีกว่าเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น ดังนั้น จึงยังคงใช้บริการของ สทท. อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษาคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ และอัปเดตข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในอนาคตทางศูนย์ฉายรังสีอัมมณีควรมียานบริการฉายรังสีอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น

3.5 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานซ่อม)

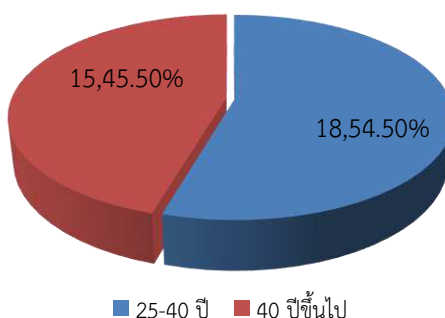
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

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



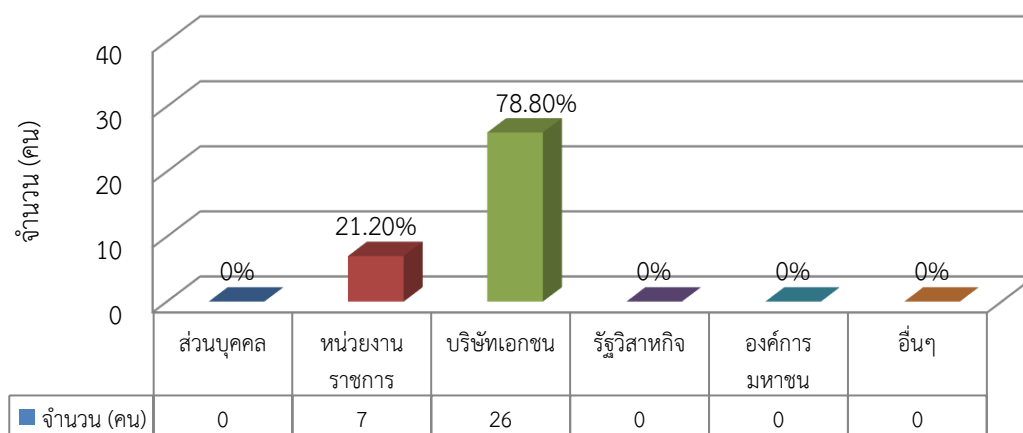
จากแผนภาพที่ 3.186 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 ตามลำดับ

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



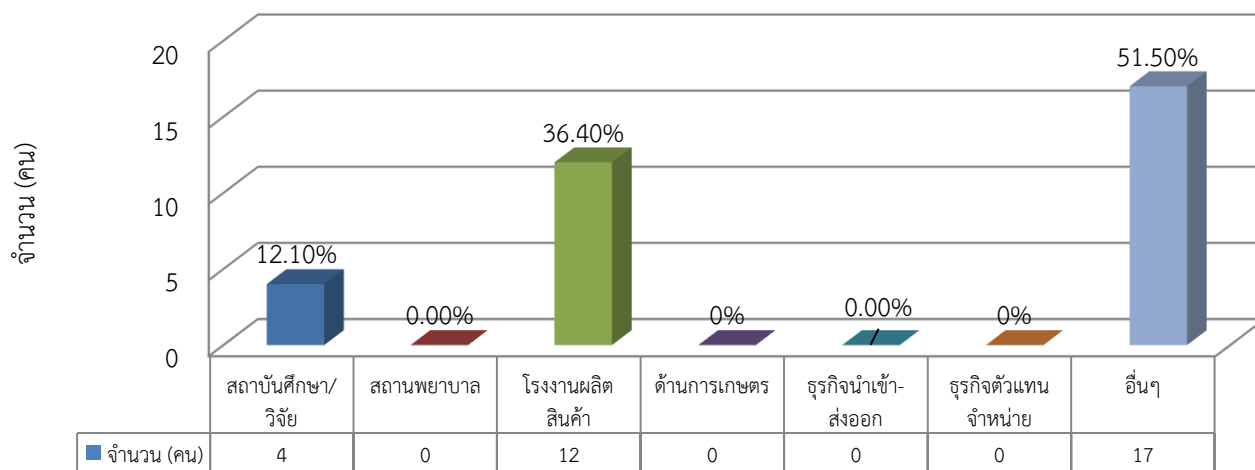
จากแผนภาพที่ 3.187 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ตามลำดับ

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



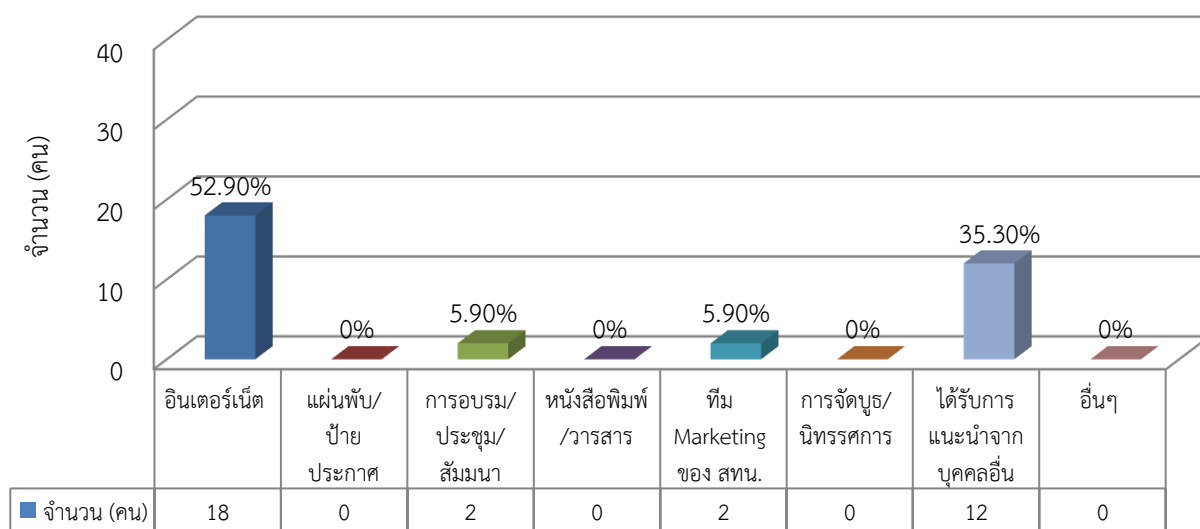
จากแผนภาพที่ 3.188 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 78.80 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ตามลำดับ

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



จากแผนภาพที่ 3.189 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ (เช่น ตรวจสอบและออกใบรับรอง สอบเทียบ วิศวกรรมบริการ เป็นต้น) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ โรงงานผลิตสินค้า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และ สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ตามลำดับ

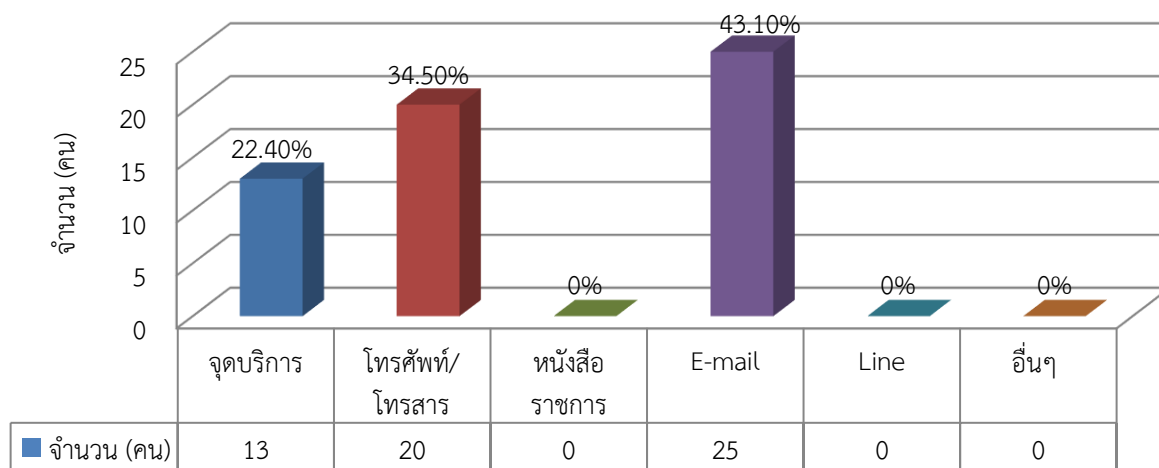
แผนภาพที่ 3.190 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 49, n = 34)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.190 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และจากการอบรม/ประชุม/สัมมนา ผ่านทางทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.191 ช่องทางการติดต่อใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 49, n = 58)

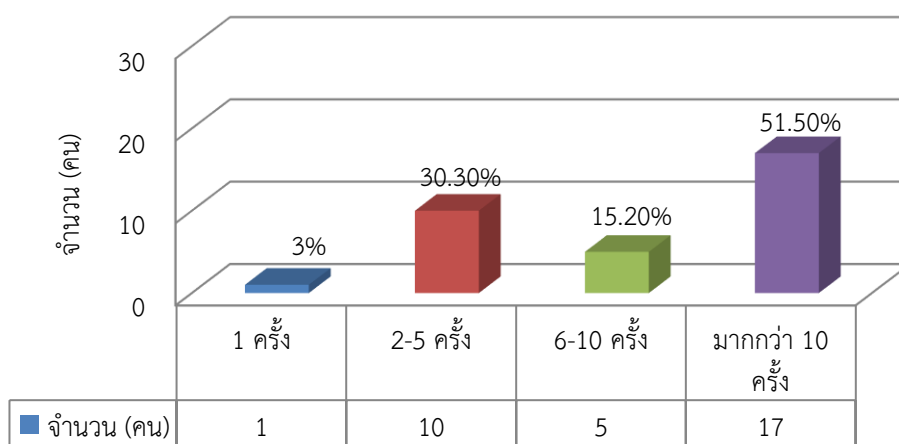


*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.191 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการของ สทท. ผ่านทางทางอีเมล (e-mail) จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมาคือ โทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.192 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

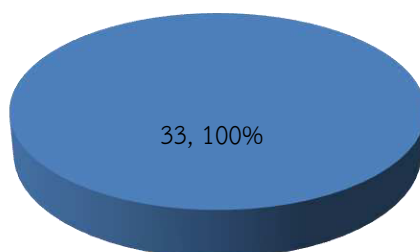
(N = 49, n = 33)



จากแผนภาพที่ 3.192 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 ใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.193 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 49, n = 33)



■ ซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี

จากแผนภาพที่ 3.193 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการซ่อมเครื่องมือวัดรังสี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 100

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

แผนภาพที่ 3.194 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ
ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์



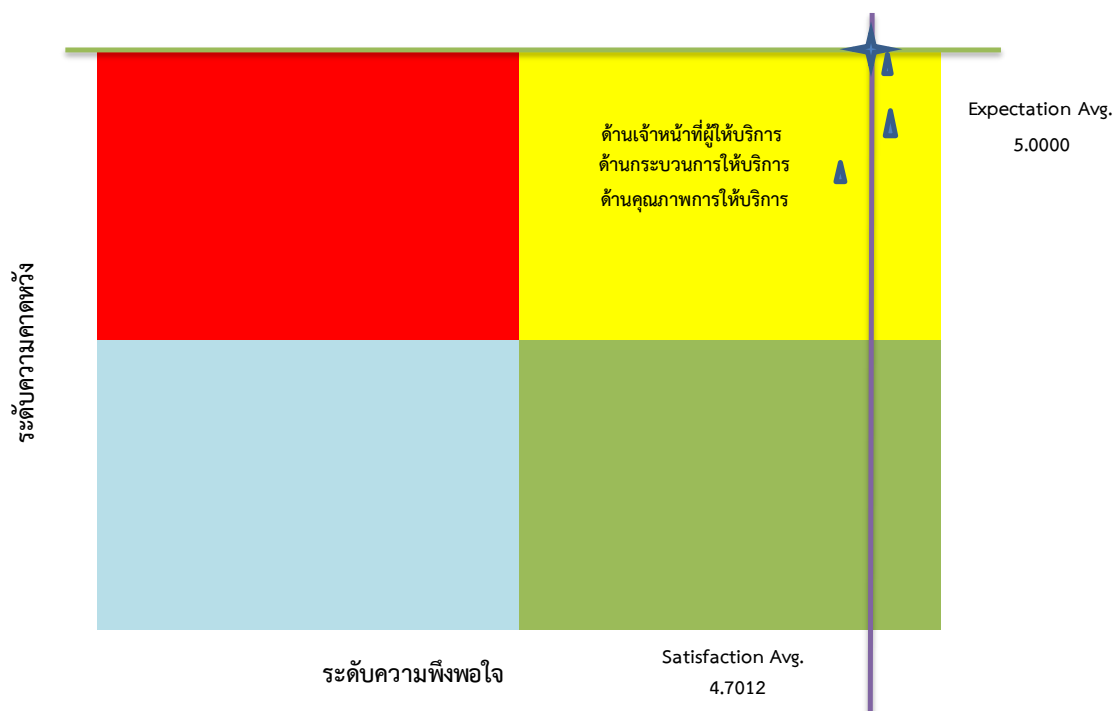
จากแผนภาพที่ 3.194 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์มากกว่าระดับพึงพอใจเท่ากับ 0.2988 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.7012 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังเท่ากันในทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.4773 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8485 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน และผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวังในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7778 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.18

**ตารางที่ 3.18 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.4773	0.5227
1.1 การซ่อมเครื่องสำรวจรังสี			
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย	5.0000	4.4242	0.5757
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวก หลากหลาย	5.0000	4.5152	0.4848
3) วัน เวลาในการนัดรับ-ส่งซ่อม ถูกต้องตามสัญญาที่กำหนดไว้	5.0000	4.4848	0.5151
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	5.0000	4.4545	0.5454
1.2 การส่งมอบบริการ			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.0000	0.0000	0.0000
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	0.0000	0.0000	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.8485	0.1515
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	5.0000	4.8485	0.1515
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.8485	0.1515
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	5.0000	4.8485	0.1515
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	5.0000	4.8485	0.1515
2.5 เจ้าหน้าที่มีการติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5.0000	4.8485	0.1515
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	4.7778	0.2222
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	5.0000	4.7879	0.2121
3.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	5.0000	4.7879	0.2121
3.3 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพได้มาตรฐานตามความต้องการ	5.0000	4.7576	0.2424
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.7012	0.2988

แผนภาพที่ 3.195 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.195 จะเห็นว่าการให้บริการของงานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสีทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในท่อนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- เอกสารการเงินมีความล่าช้าในบางครั้ง (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)
- ระยะเวลาในการส่งเครื่องมือไปสอบเทียบนานเกินไป (15 วัน) (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 4 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- ต้องการให้เพิ่มช่องทางการชำระเงิน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)
- ต้องการให้เพิ่มศูนย์บริการในภูมิภาค (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 33 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัทสตอรี่เจเนติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

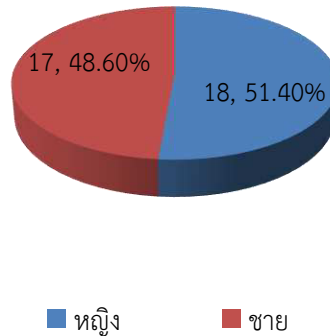
ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ให้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี) ความถี่ในการใช้บริการ 2-5 ครั้งต่อปี ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูล การให้บริการของ สทท. ผ่านทางอีเมล (E-mail) และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี service mind คอยให้คำแนะนำที่ดี ด้านกระบวนการขั้นตอนที่มีความสะดวก การติดต่อประสานงานในการสอบถามข้อมูลเรื่องงาน ซ่อมเป็นไปอย่างง่ายและรวดเร็ว รวมทั้งส่งมอบงานตรงต่อเวลา ในส่วนของด้านความเชื่อมั่นต่อ สทท. ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเชื่อมั่นต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้าน เทคโนโลยีนิวเคลียร์ และยังคงใช้บริการต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้เพิ่มความเร็วในการออกใบแจ้งหนี้และใบเสร็จ

3.6 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิเวศลิยร์

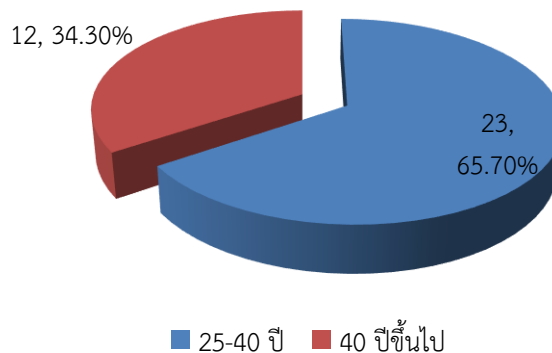
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิเวศลิยร์

แผนภาพที่ 3.196 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 31, n = 35)



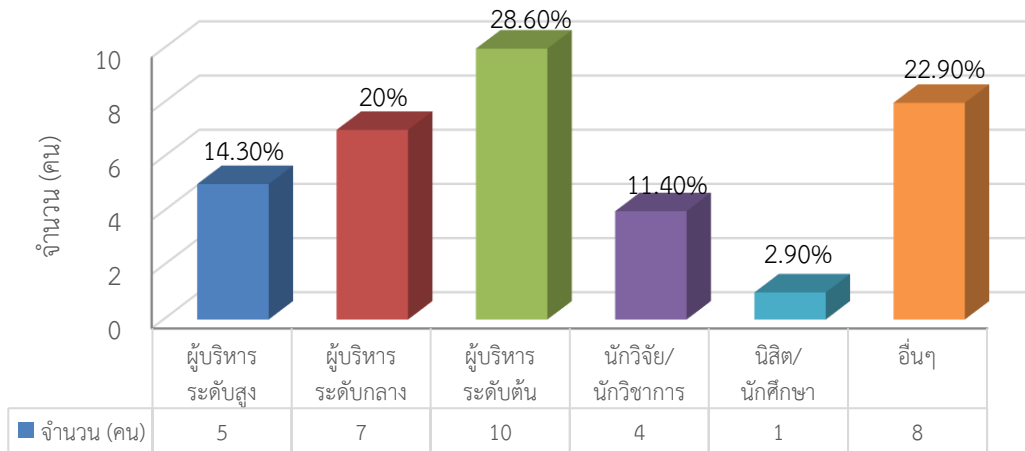
จากแผนภาพที่ 3.196 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.197 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 31, n = 35)



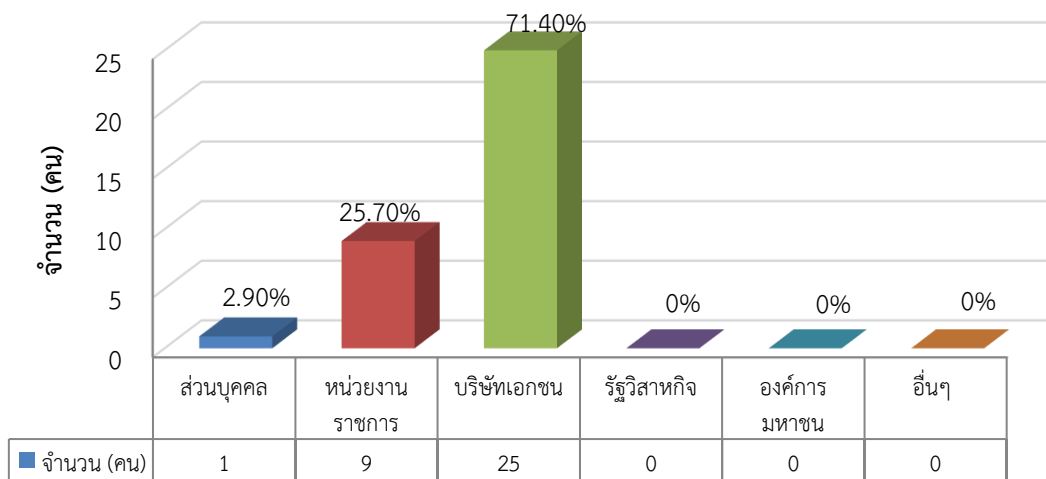
จากแผนภาพที่ 3.197 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.198 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 31, n = 35)



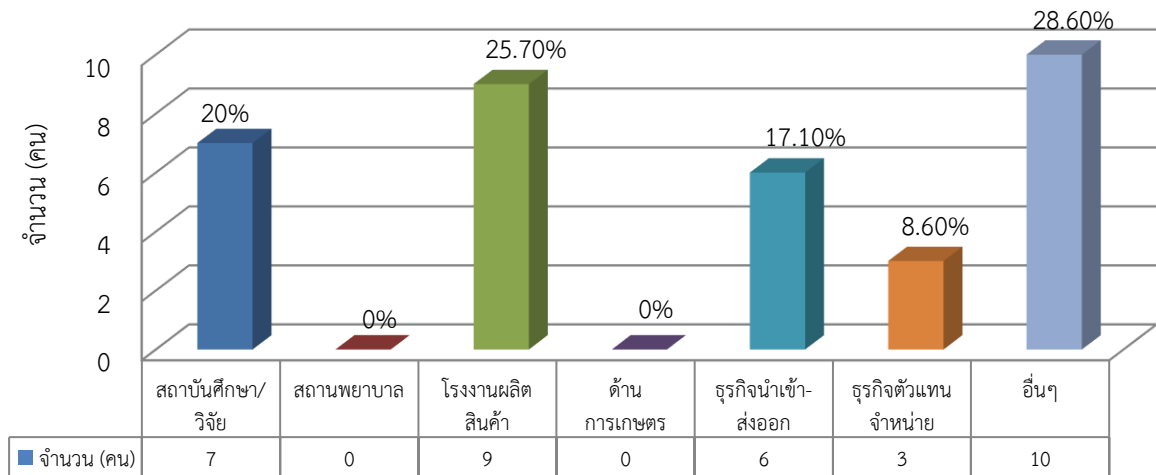
จากแผนภาพที่ 3.198 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมาคือ ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และนิสิต/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.199 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 31, n = 35)



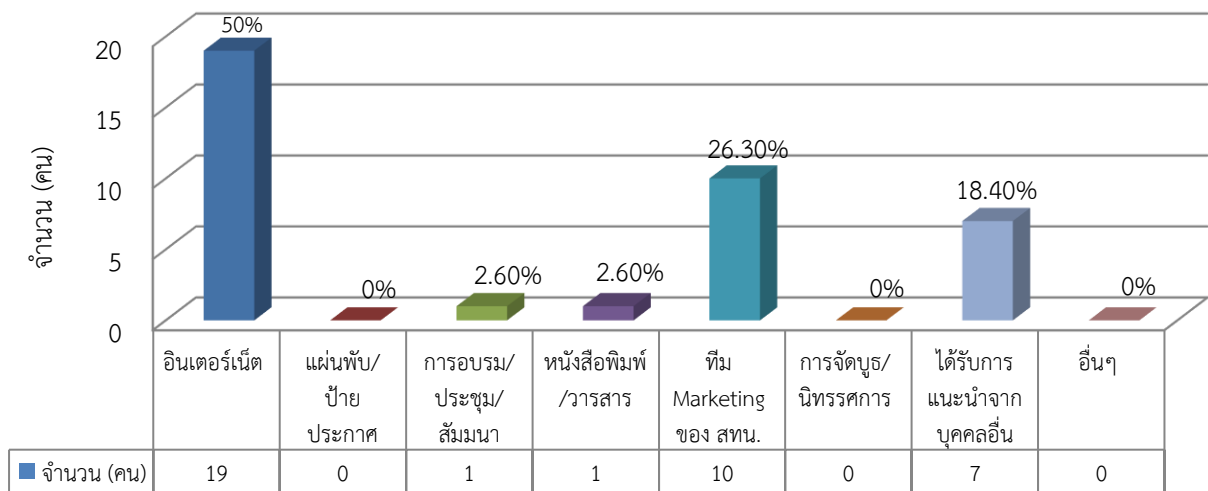
จากแผนภาพที่ 3.199 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และส่วนบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.200 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 31, n = 35)



จากแผนภาพที่ 3.200 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมาคือโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 และธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ตามลำดับ

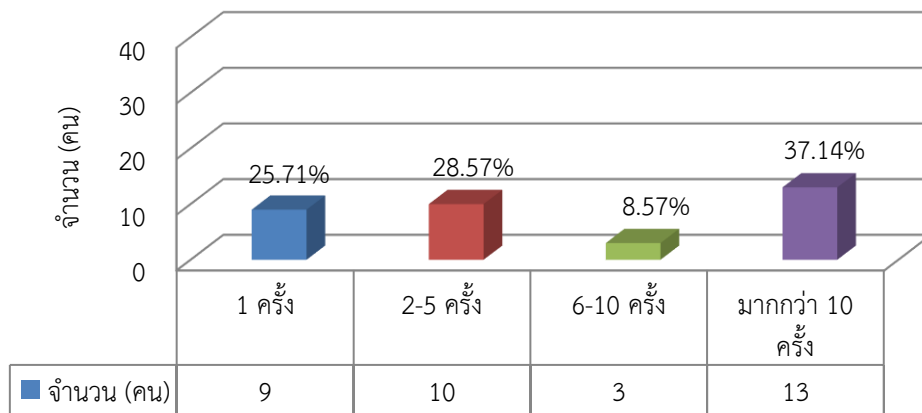
แผนภาพที่ 3.201 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 31, n = 38)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

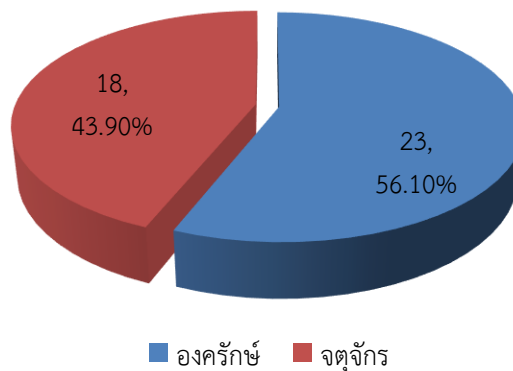
จากแผนภาพที่ 3.201 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ผ่านทางทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 การอบรม/ประชุม/สัมมนา หนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.202 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 31, n = 35)



จากแผนภาพที่ 3.202 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

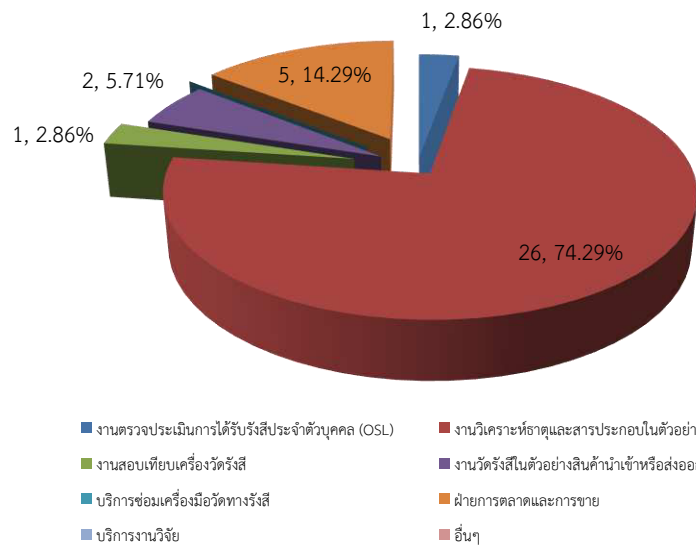
แผนภาพที่ 3.203 สถานที่ที่เลือกใช้บริการ
(N = 31, n = 41)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.203 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการที่องค์กรักษ์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาคือ จตุจักร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.204 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 31, n = 35)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

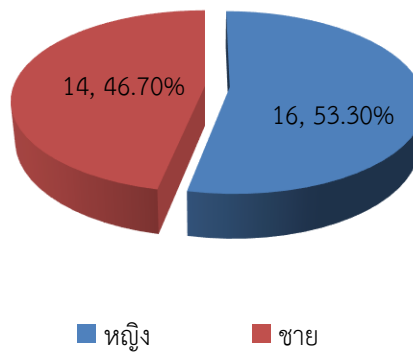
จากแผนภาพที่ 3.204 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 74.29 รองลงมาคือ ฝ่ายการตลาดและการขาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 งานตรวจสอบเทียบเครื่องวัดรังสีและงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ผลความพึงพอใจแยกเป็น 2 งาน ได้แก่ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และฝ่ายการตลาดและการขาย ได้ดังนี้

3.6.1 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

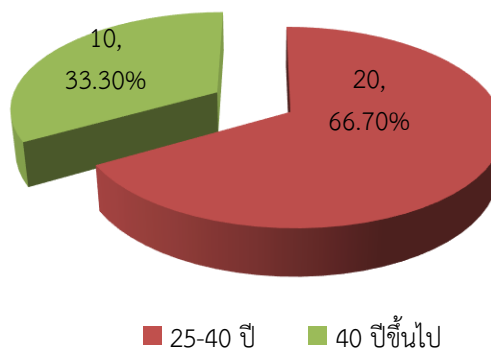
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

แผนภาพที่ 3.205 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 26, n = 30)



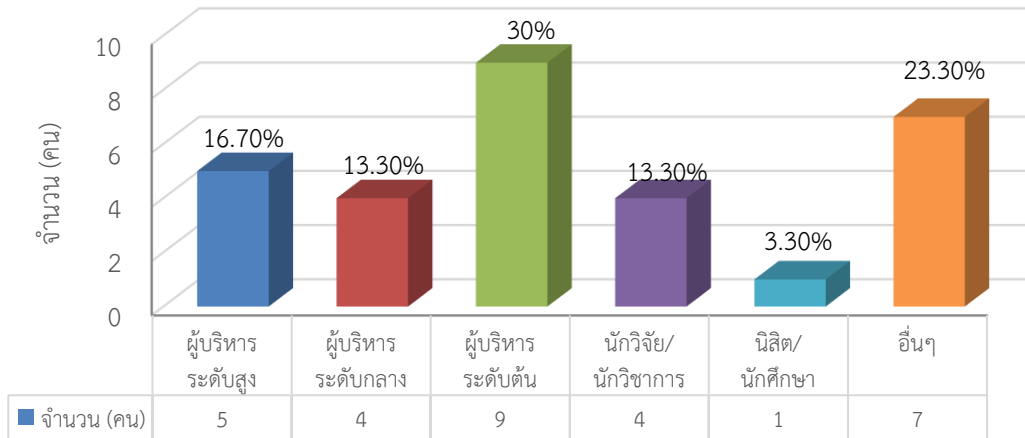
จากแผนภาพที่ 3.205 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.206 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 26, n = 30)



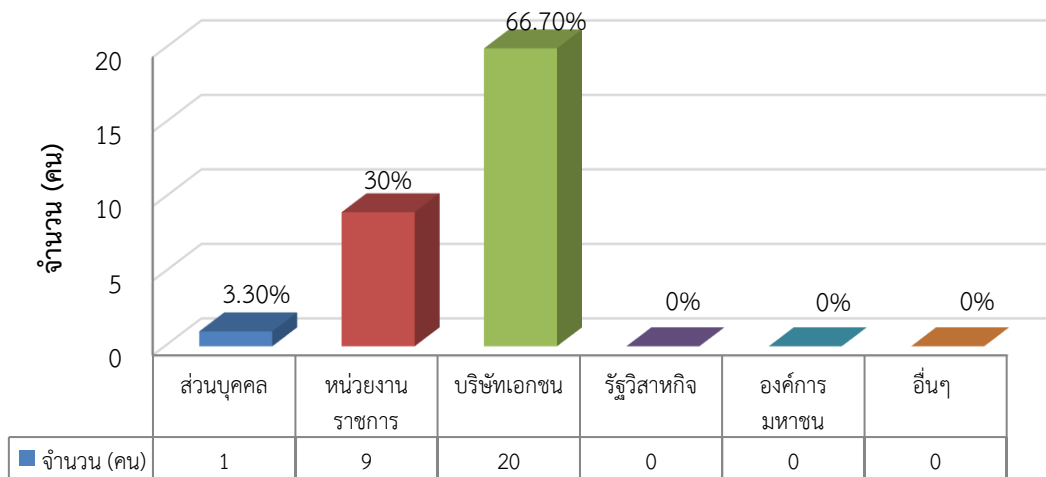
จากแผนภาพที่ 3.206 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.207 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 26, n = 30)



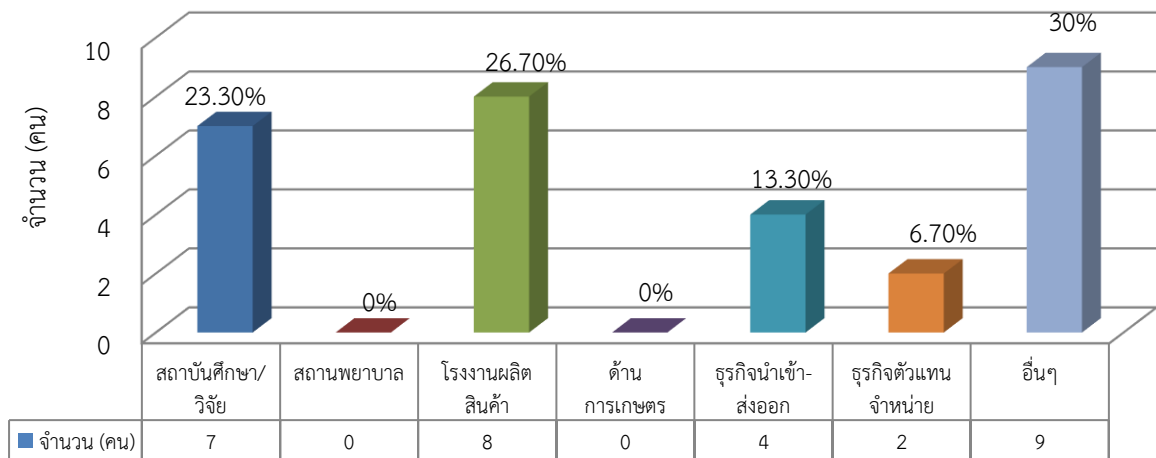
จากแผนภาพที่ 3.207 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ผู้บริหารระดับกลาง และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และนิสิต/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.208 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 26, n = 30)



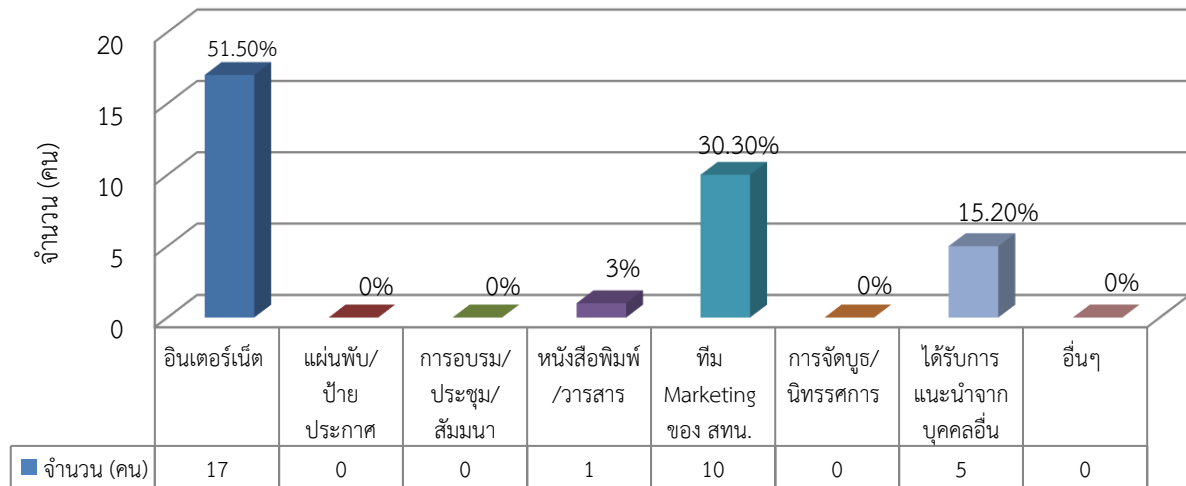
จากแผนภาพที่ 3.208 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ ส่วนบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.209 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 26, n = 30)



จากแผนภาพที่ 3.209 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลักษณะหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ โรงงานผลิตสินค้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

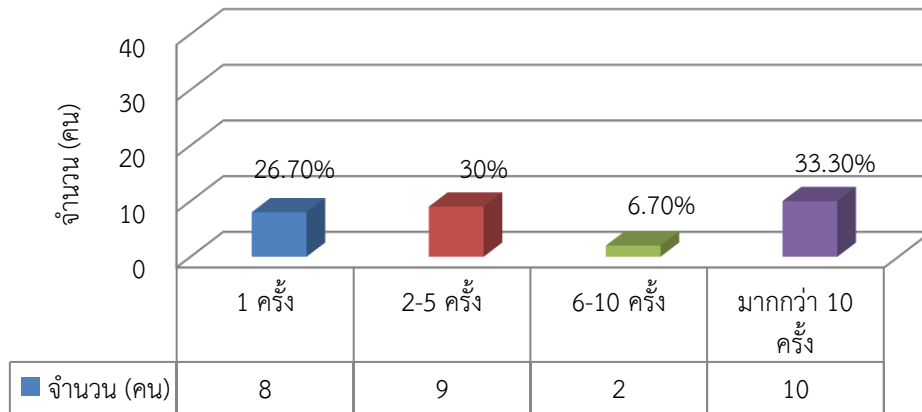
แผนภาพที่ 3.210 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 26, n = 33)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

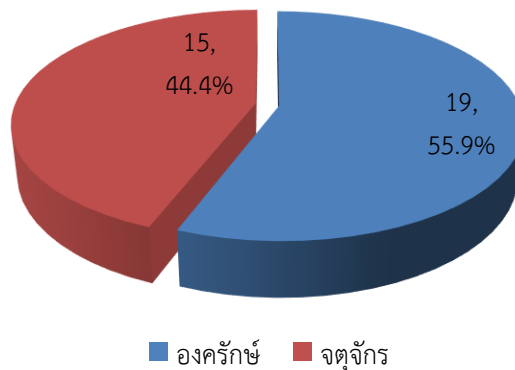
จากแผนภาพที่ 3.210 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และ ทางหนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.211 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 26, n = 29)



จากแผนภาพที่ 3.211 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2-5 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ใช้บริการ 1 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

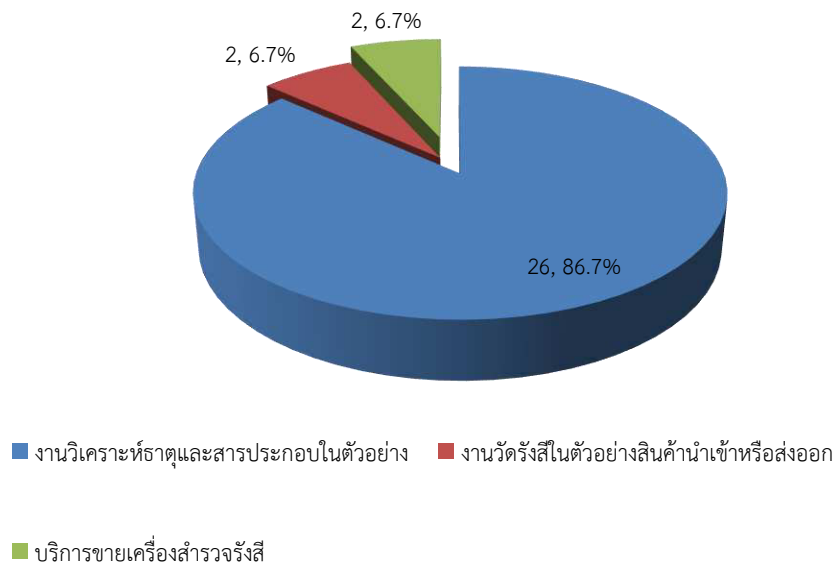
แผนภาพที่ 3.212 สถานที่ที่เลือกใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
(N = 26, n = 34)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.212 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่องค์กรักษ์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 และจตุจักร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.213 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 26, n = 30)



จากแผนภาพที่ 3.213 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.70 รองลงมาคือ งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก และบริการขายเครื่องสำรวจรังสี จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

แผนภาพที่ 3.214 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ



จากแผนภาพที่ 3.214 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.5500 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.4500 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในทุกด้านเท่ากัน ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.9500 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.0000 ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 5.0000 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อย จำนวน 5 งานบริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.19

ตารางที่ 3.19 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แยกรายงานบริการย่อย

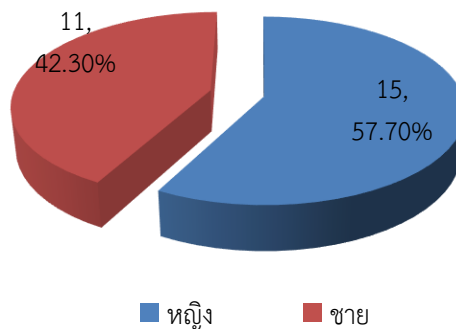
งานบริการ	ความพึงพอใจ ภาพรวมเฉลี่ย	ประเด็นความพึงพอใจ		
		ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านคุณภาพ การให้บริการ
1) งานวิเคราะห์ธาตุและ สารประกอบใน ตัวอย่าง	4.4808	4.2885	4.5769	4.5769
2) งานวัดรังสีในตัวอย่าง สินค้านำเข้าหรือ ส่งออก	4.7500	4.7500	4.5000	5.0000
3) งานสอบเทียบ เครื่องวัดรังสี	4.0833	3.2500	4.0000	5.0000
4) งานตรวจประเมิน การได้รับรังสี ประจำตัวบุคคล (OSL)	4.4861	4.1250	4.3333	5.0000

ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ผลความพึงพอใจแยกตามงานบริการย่อยของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จได้ ดังนี้

3.6.1.1 งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

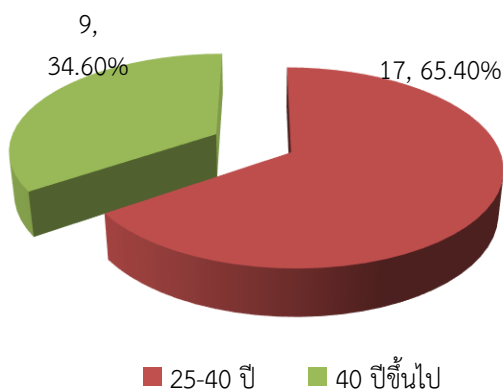
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

แผนภาพที่ 3.215 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 26)



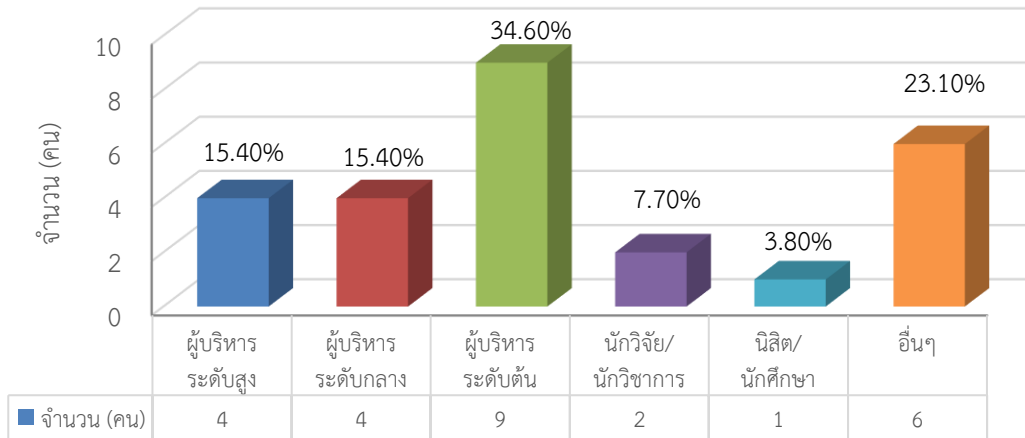
จากแผนภาพที่ 3.215 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 และเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.216 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 26)



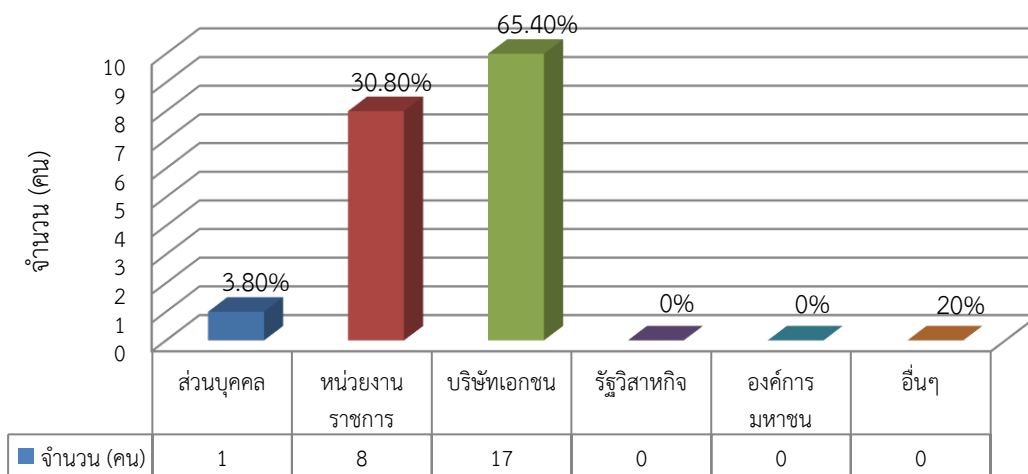
จากแผนภาพที่ 3.216 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.217 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 26)



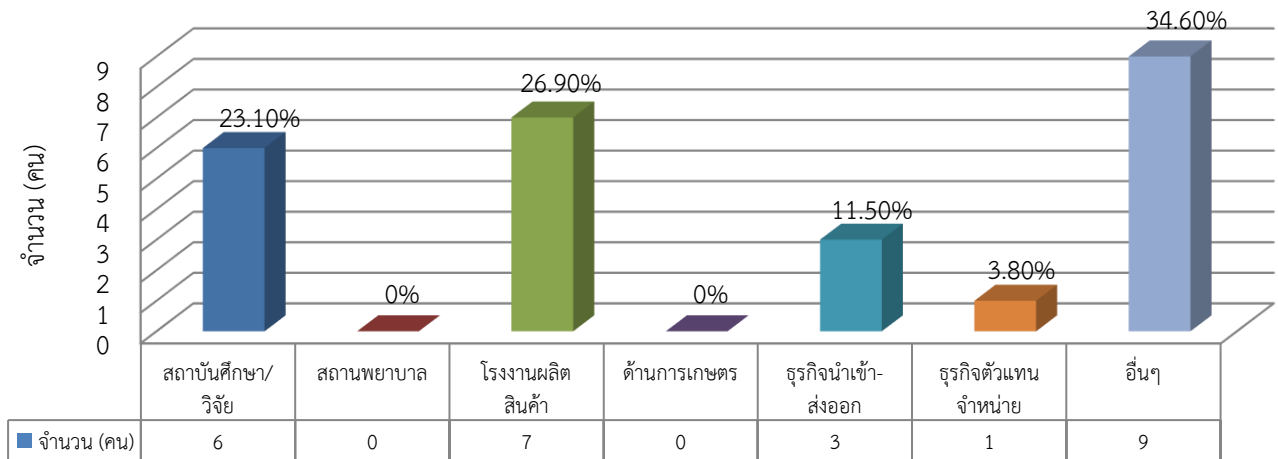
จากแผนภาพที่ 3.217 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคือตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.40 นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 และนิสิต/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.218 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 26)



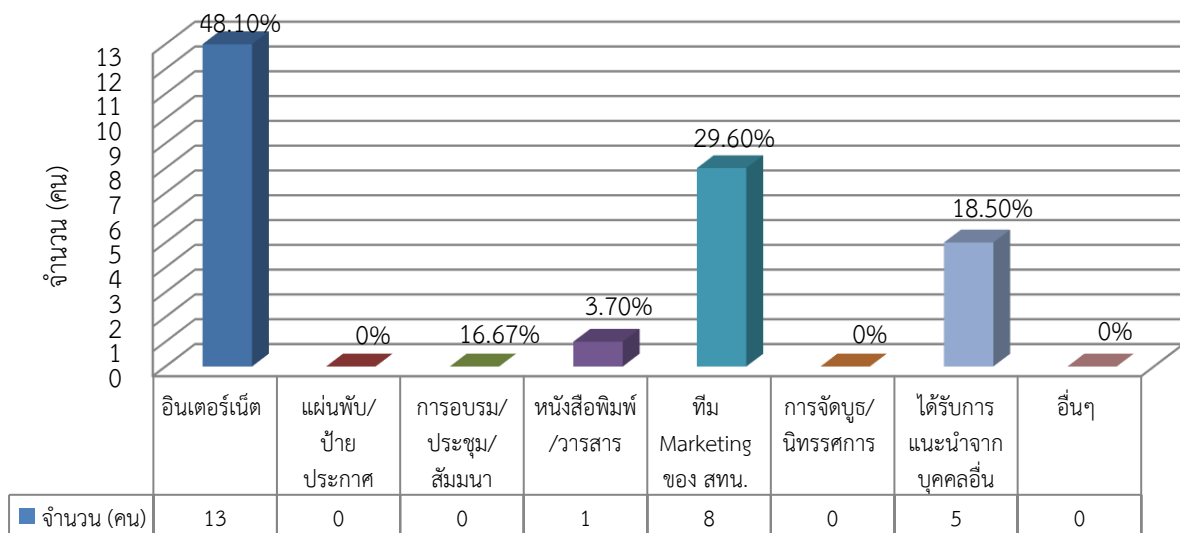
จากแผนภาพที่ 3.218 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 รองลงมาคือหน่วยงานราชการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และส่วนบุคคล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.219 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 26)



จากแผนภาพที่ 3.219 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคือโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 สถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

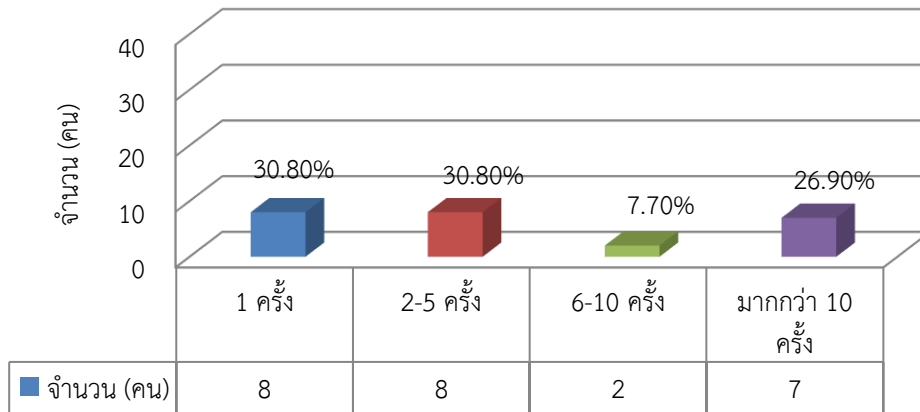
แผนภาพที่ 3.220 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 27)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

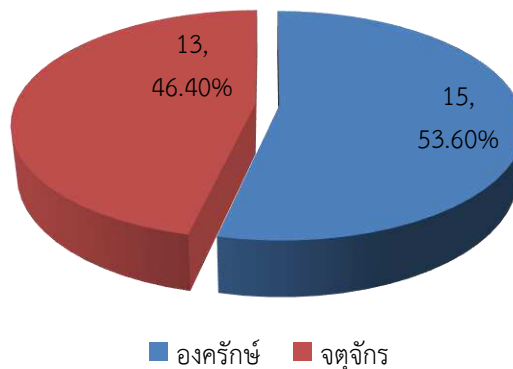
จากแผนภาพที่ 3.220 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาคือ ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และหนังสือพิมพ์/วารสาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.221 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 30, n = 25)



จากแผนภาพที่ 3.221 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. 1 ครั้ง และ 2-5 ครั้ง จำนวน 8 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมาคือ ใช้มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 และใช้บริการ 6-10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.222 สถานที่ที่เลือกใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
(N = 30, n = 28)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.222 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่องค์กรฯ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 และจตุจักร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

แผนภาพที่ 3.223 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ
งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง



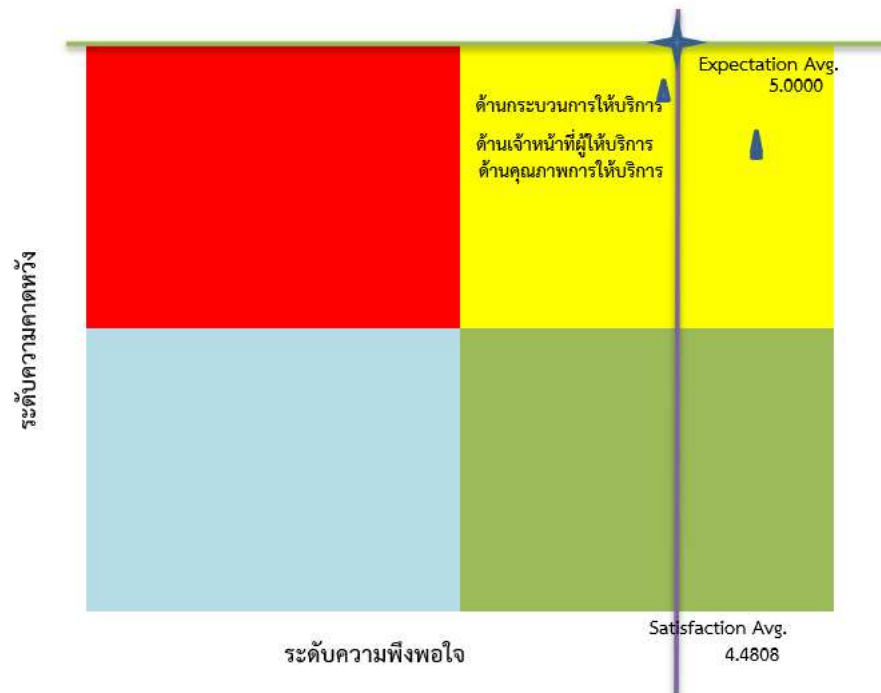
จากแผนภาพที่ 3.223 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่างมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่ระดับคะแนน 0.5192 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.4808 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในทุกด้านเท่ากันที่ 5.0000 คะแนน ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการที่ระดับ 4.5769 คะแนน รองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับ 4.2885 คะแนน ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.20

**ตารางที่ 3.20 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.2885	0.7115
1.1 การขอรับบริการ			
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	5.0000	4.4231	0.5769
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/ การส่งข้อมูลผลิตภัณฑ์ กระดาษ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	5.0000	4.2692	0.7308
3) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	5.0000	4.3462	0.6538
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	5.0000	4.1923	0.8077
1.2 การส่งมอบบริการ			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่ง ผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	5.0000	4.2692	0.7308
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่ง ผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	5.0000	4.2692	0.7308
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.5769	0.2692
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	5.0000	4.5769	0.2692
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.5769	0.2692
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	5.0000	4.5769	0.2692
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	4.5769	0.4231
3.1 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ตรงตาม ความต้องการ	5.0000	4.5769	0.4231
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.4808	0.5192

แผนภาพที่ 3.224 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.224 จะเห็นว่า การให้บริการของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบ ในตัวอย่าง ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการ เอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการ ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- เพิ่มความรวดเร็วในการออกผลการวิเคราะห์ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ สามารถติดต่อได้ง่าย และรวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)
- เจ้าหน้าที่ใส่ใจ และให้บริการดี รวมถึงให้คำแนะนำอย่างชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- ไม่มีประเด็นที่ต้องการเพิ่มเติม

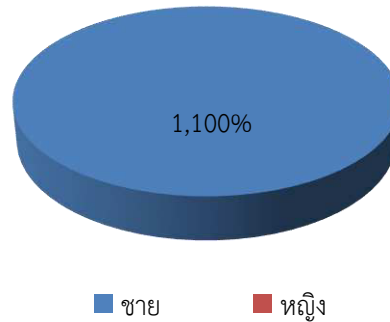
3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.6.1.2 งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

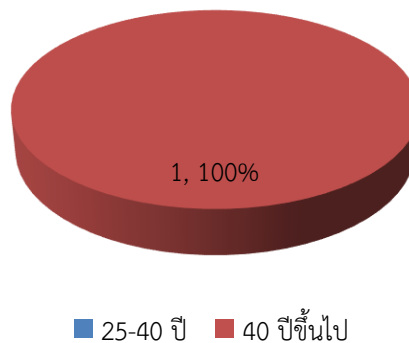
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

แผนภาพที่ 3.225 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 1)



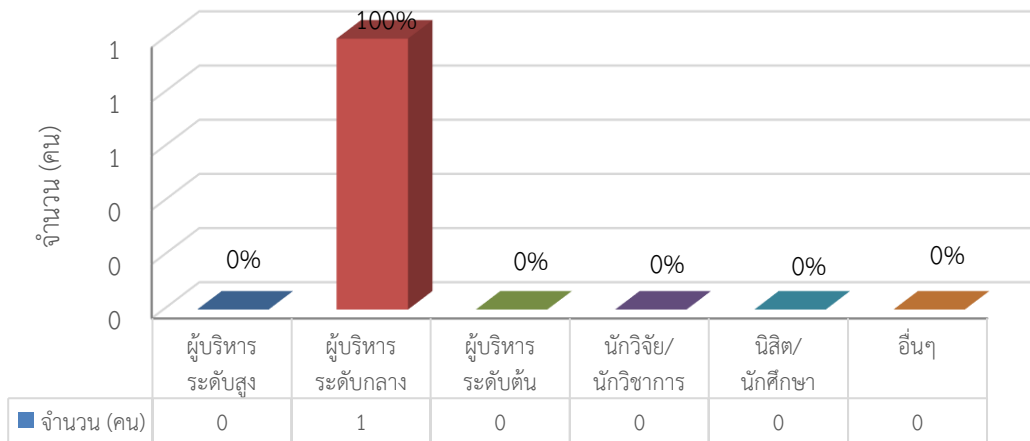
จากแผนภาพที่ 3.225 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.226 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 1)



จากแผนภาพที่ 3.226 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.227 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 1)



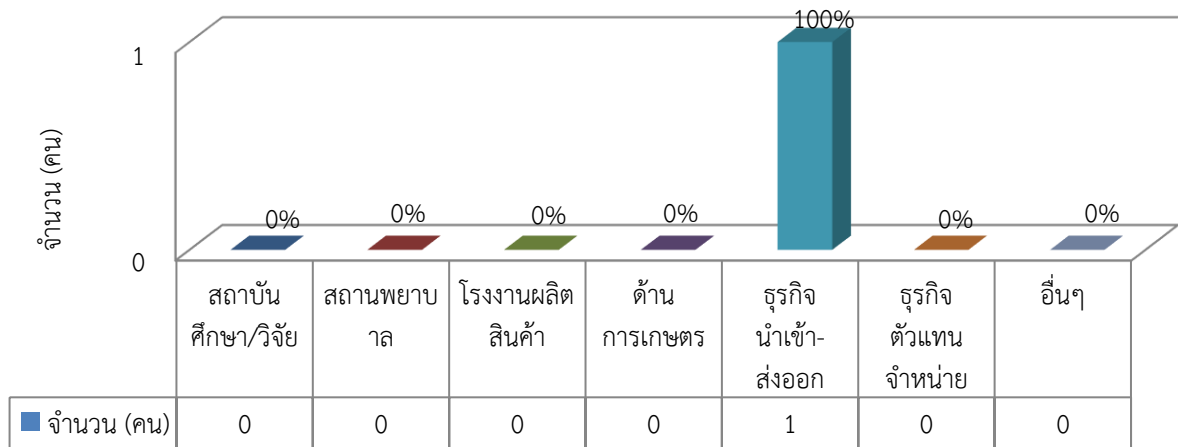
จากแผนภาพที่ 3.227 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.228 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 1)



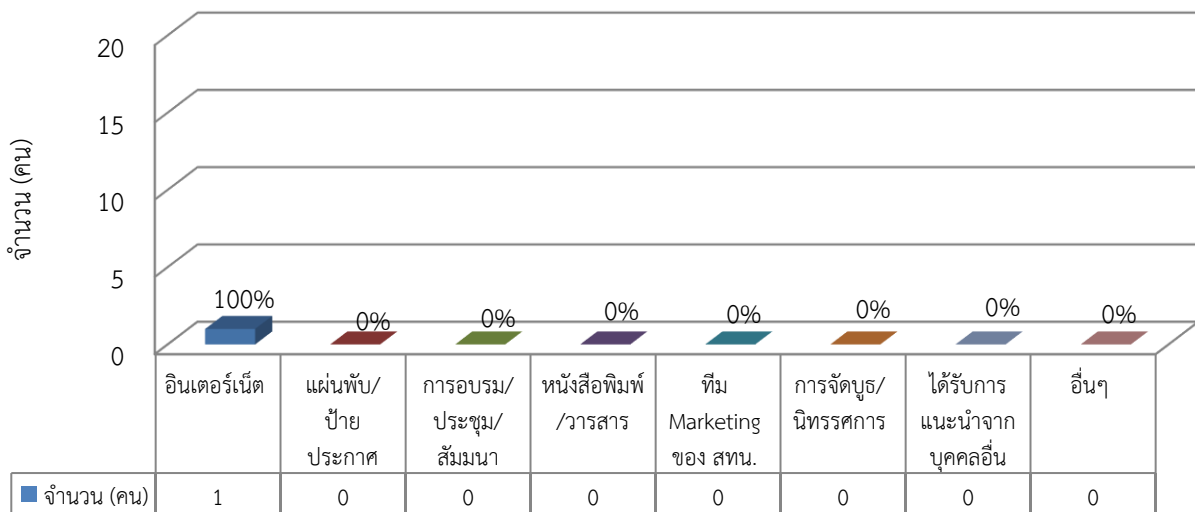
จากแผนภาพที่ 3.228 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.229 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 1)



จากแผนภาพที่ 3.229 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

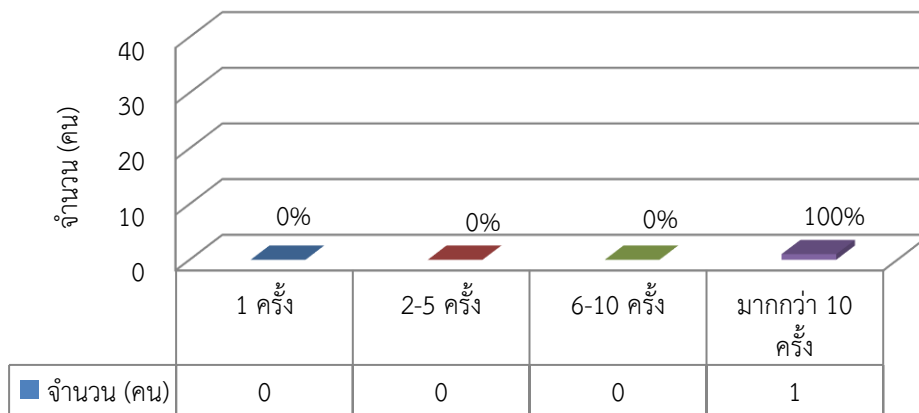
แผนภาพที่ 3.230 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 1)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

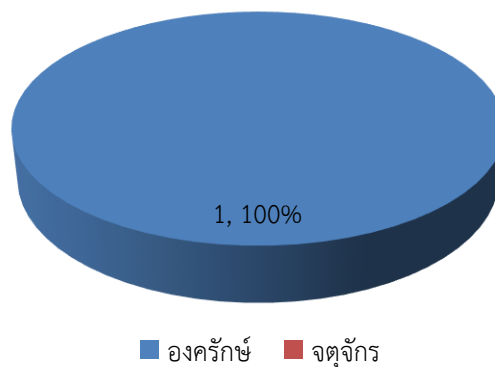
จากแผนภาพที่ 3.230 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.231 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 117, n = 1)



จากแผนภาพที่ 3.231 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการของ สทท. ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.232 สถานที่ที่เลือกใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
(N = 117, n = 1)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.232 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่องค์กรฯ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

แผนภาพที่ 3.233 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี



จากแผนภาพที่ 3.233 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสีมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.9167 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.0833 คะแนน

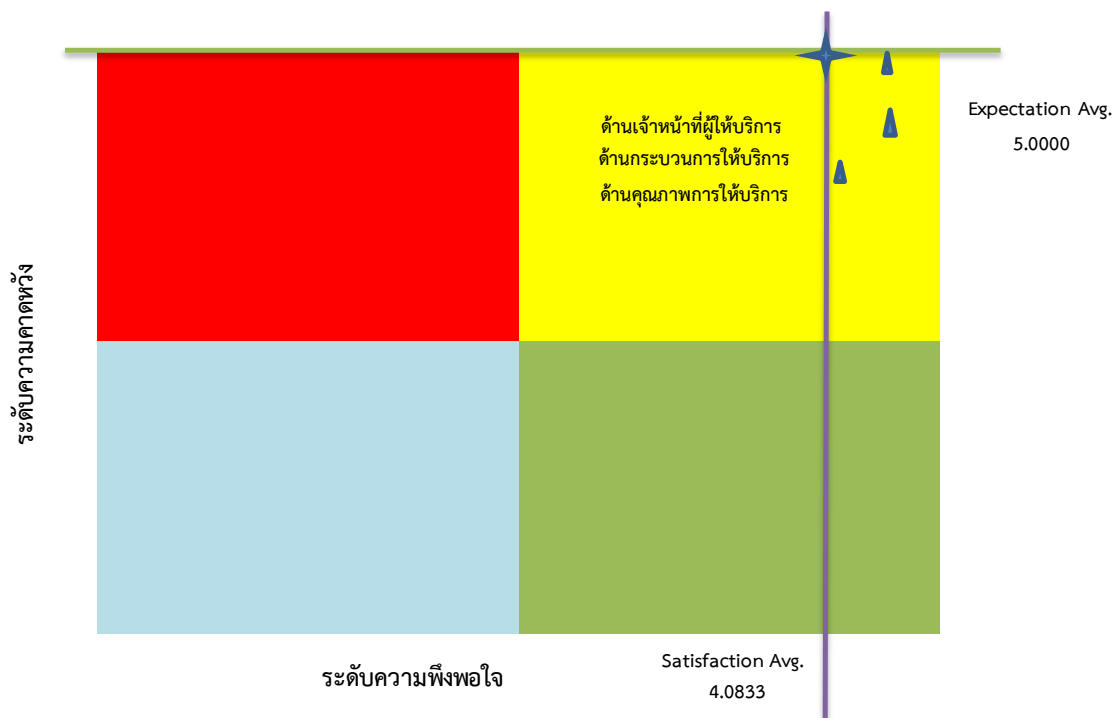
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดเท่ากันทุกด้าน ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.2500 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.0000 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.21

ตารางที่ 3.21 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	3.2500	1.7500
1.1 การขอรับบริการ			
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	5.0000	4.0000	1.0000
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/ การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ กระชับ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	5.0000	4.0000	1.0000
3) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	5.0000	3.0000	2.0000
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	5.0000	3.0000	2.0000
1.2 การส่งมอบบริการ			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่ง	5.0000	3.0000	2.0000

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
ผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ			
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่ง ผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	5.0000	3.0000	2.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.0000	1.0000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	5.0000	4.0000	1.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.0000	1.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	5.0000	4.0000	1.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	5.0000	0.0000
3.1 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ตรงตาม ความต้องการ	5.0000	5.0000	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.0833	0.9167

แผนภาพที่ 3.234 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.234 จะเห็นว่าการให้บริการของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี
ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้
โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- การสอบเทียบเครื่องวัดรังสีใช้เวลานานเกินไป (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 1 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- บริการมีความสะดวก สามารถประสานงานได้ง่าย และรวดเร็ว (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 1 ราย)
- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพมีความกระตือรือร้น ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 1 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- อยากให้ระยะเวลาในการสอบเทียบที่รวดเร็วขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 1 ราย)

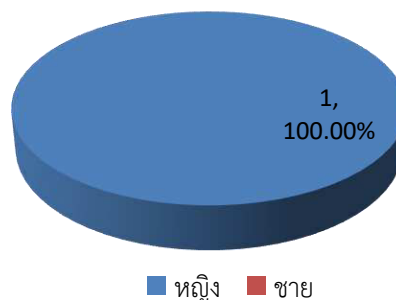
3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.6.1.3 งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

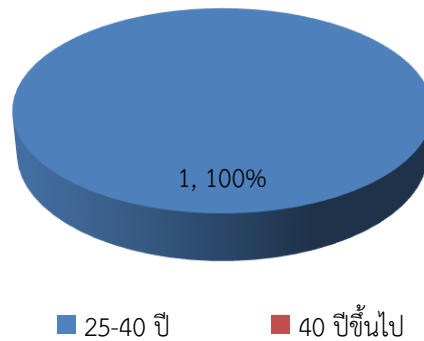
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานวัดงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

แผนภาพที่ 3.235 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 1)



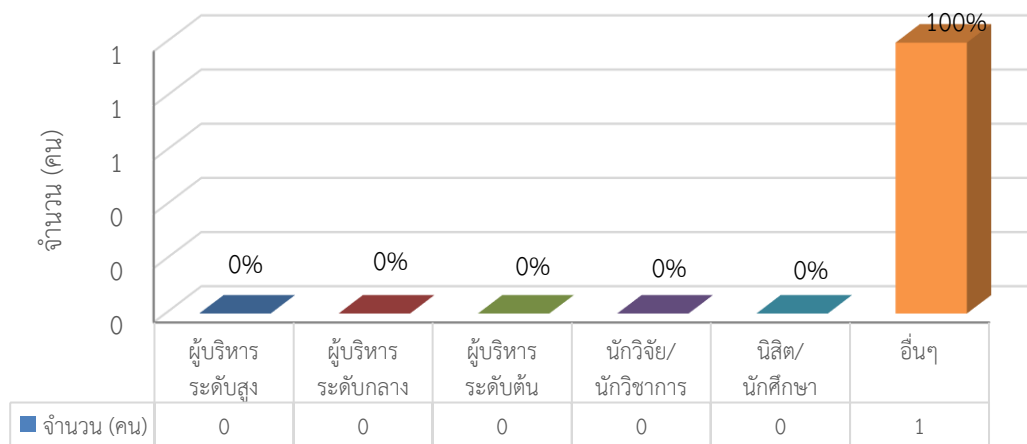
จากแผนภาพที่ 3.235 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.236 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 1)



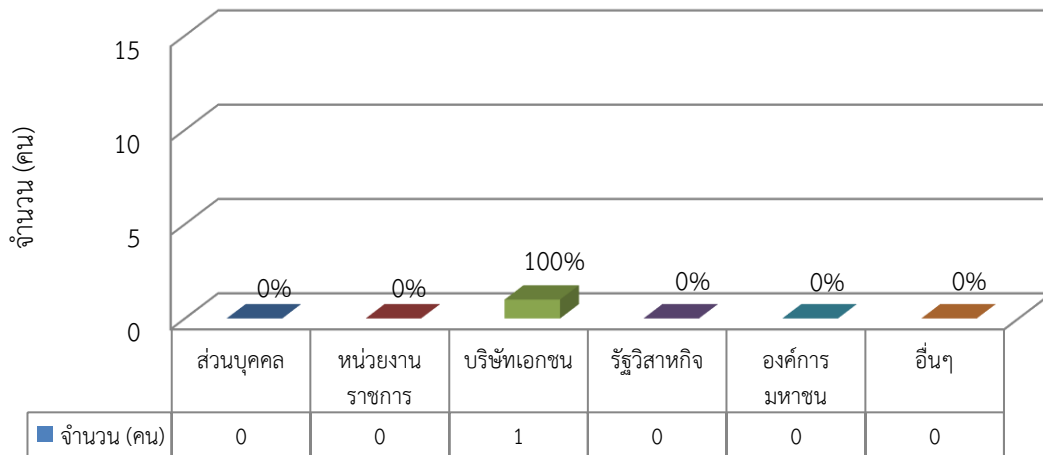
จากแผนภาพที่ 3.236 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีอายุ 25-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.237 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 1)



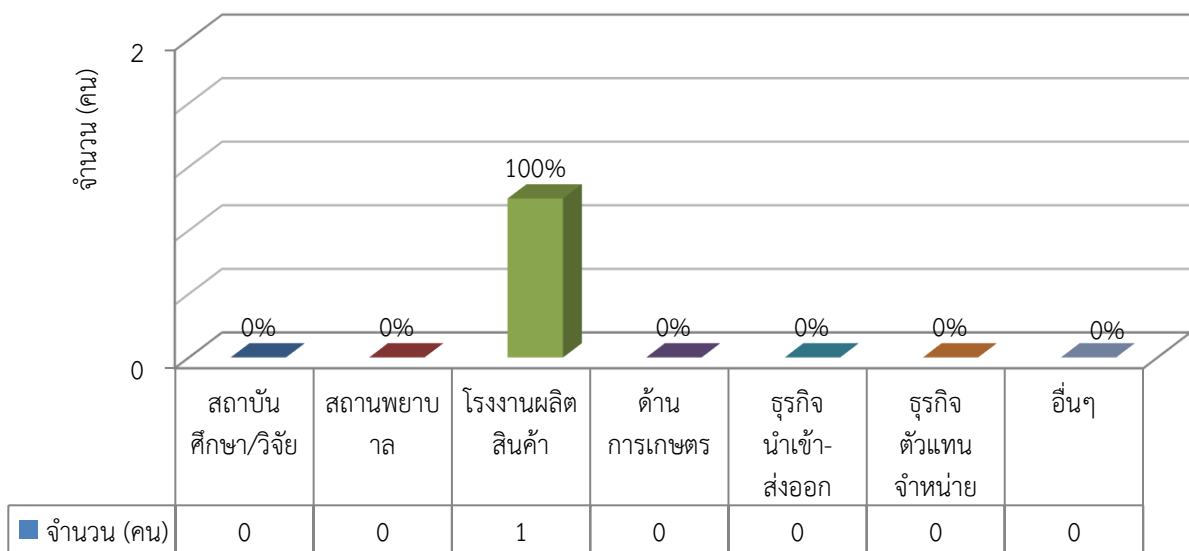
จากแผนภาพที่ 3.237 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ในตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.238 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 1)



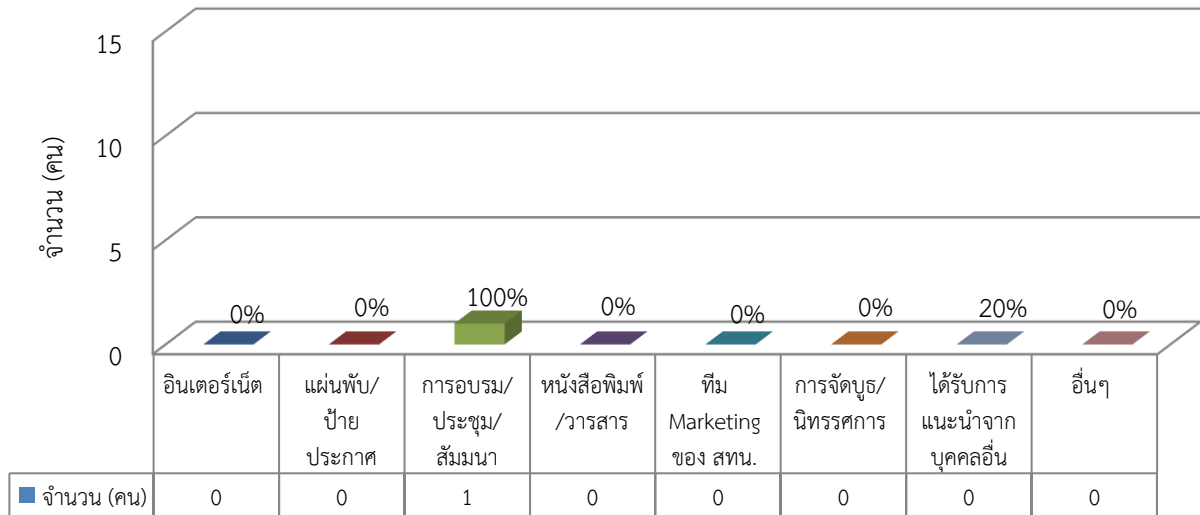
จากแผนภาพที่ 3.238 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.239 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 1)



จากแผนภาพที่ 3.239 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

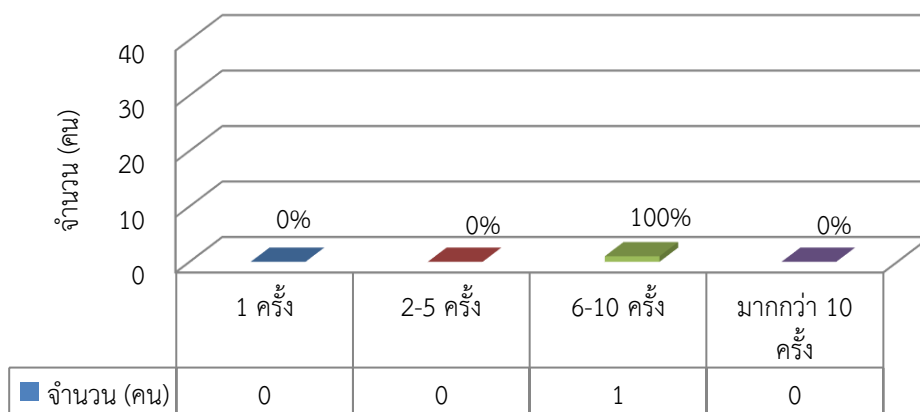
แผนภาพที่ 3.240 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 1)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.240 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดรับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ทางการอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.241 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 606, n = 1)



จากแผนภาพที่ 3.241 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการของ สทท. 6-10 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานตรวจประเมินการได้รับรังสี
ประจำตัวบุคคล (OSL)

แผนภาพที่ 3.242 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ
งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)



แผนภาพที่ 3.242 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการ
ใช้บริการของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) มากกว่าระดับความพึงพอใจ
เท่ากับ 0.5139 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจ
อยู่ที่ 4.4861 คะแนน

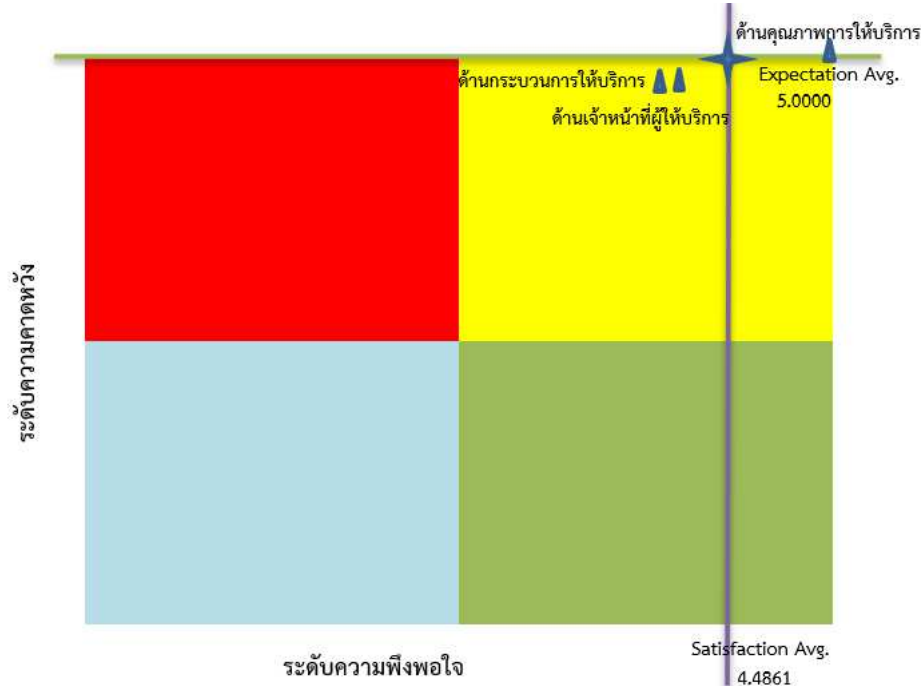
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความ
พึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึง
พอใจเท่ากับ 4.5000 คะแนน อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับความพึงพอใจ
ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ระดับ 5.0000 คะแนน และด้านคุณภาพการให้บริการที่ระดับ 5.0000
คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.22

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในทุกด้านเท่ากับ
ที่ 5.0000 คะแนน ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ
ที่ระดับ 5.0000 คะแนน รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีความ
พึงพอใจที่ระดับ 4.3333 และ 4.1250 คะแนนตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.20

**ตารางที่ 3.22 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.1250	0.8750
1.1 การขอรับบริการ			
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	5.0000	5.0000	0.0000
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/ การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ กระดาษ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	5.0000	4.0000	1.0000
3) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	5.0000	4.0000	1.0000
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	5.0000	4.0000	1.0000
1.2 การส่งมอบบริการ			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่ง ผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	5.0000	4.0000	1.0000
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่ง ผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	5.0000	5.0000	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.3333	0.6667
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 อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	5.0000	5.0000	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	5.0000	0.0000
3.1 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ตรงตาม ความต้องการ	5.0000	5.0000	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.4861	0.5139

แผนภาพที่ 3.243 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



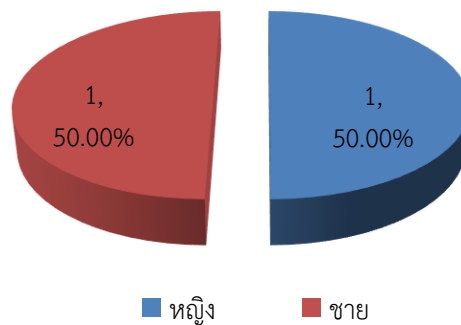
จากแผนภาพที่ 3.243 จะเห็นว่าการให้บริการของงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

- **ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)**
 - 1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ
 - ระบบการโอนเงินค่อนข้างยุ่งยาก ควรปรับเปลี่ยนวิธีการใหม่เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 1 ราย)
 - การประสานงานมีความยุ่งยาก การแจ้งผลไม่มีเกณฑ์กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 1 ราย)
- **ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ**
 - 1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำที่ดี (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 1 ราย)
 - 2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ
 - อยากให้เพิ่มช่องทางการจ่ายเงินผ่านทางบัตรเครดิต (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 1 ราย)
 - 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.6.1.4 งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

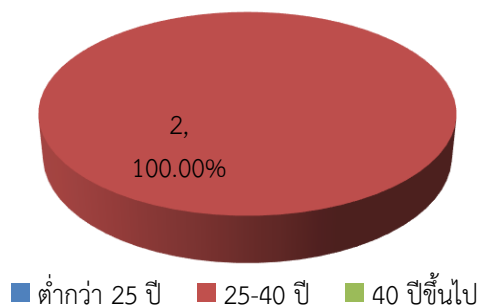
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

แผนภาพที่ 3.244 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 2, n = 2)



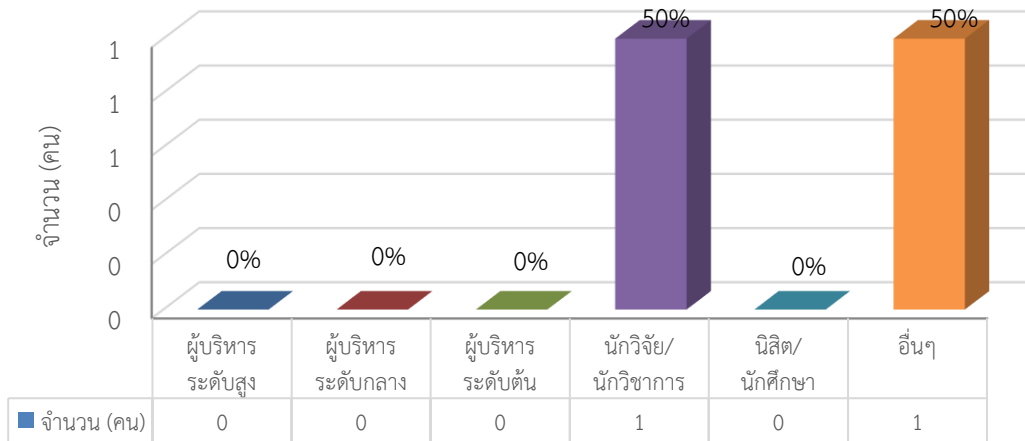
จากแผนภาพที่ 3.244 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.245 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 2, n = 2)



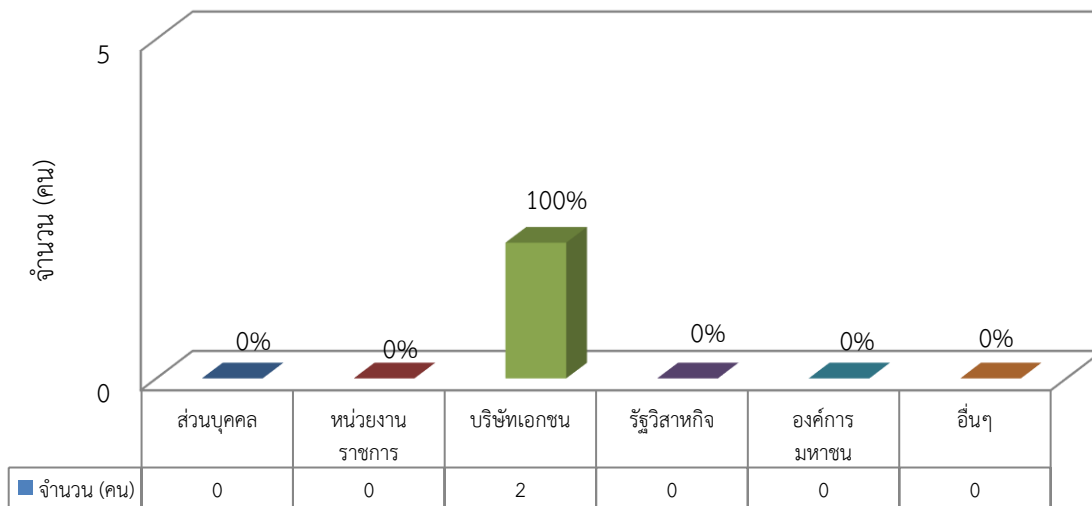
จากแผนภาพที่ 3.245 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีอายุ 25-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.246 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 2, n = 2)



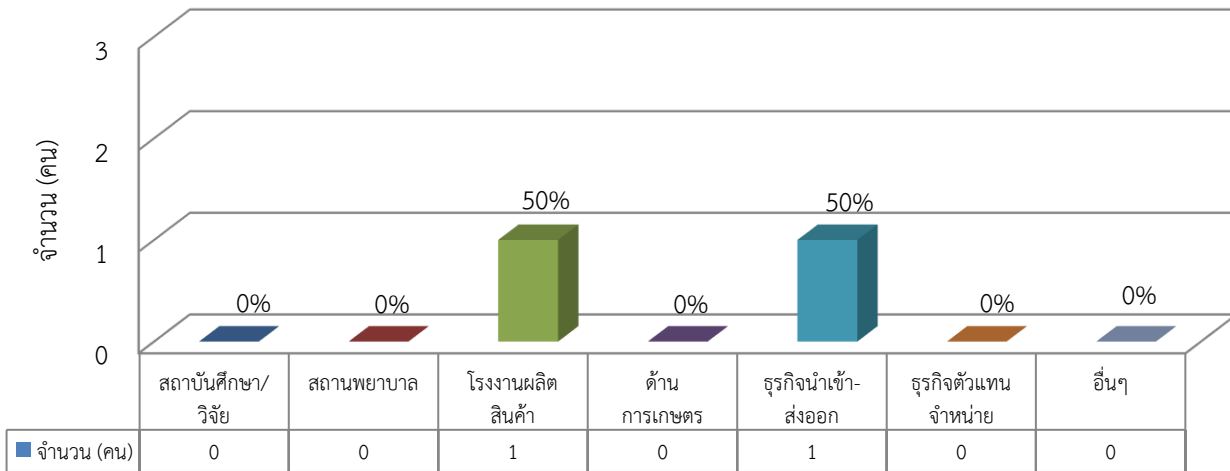
จากแผนภาพที่ 3.246 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ในตำแหน่งนักวิจัย/นักวิชาการ และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50

แผนภาพที่ 3.247 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 2, n = 2)



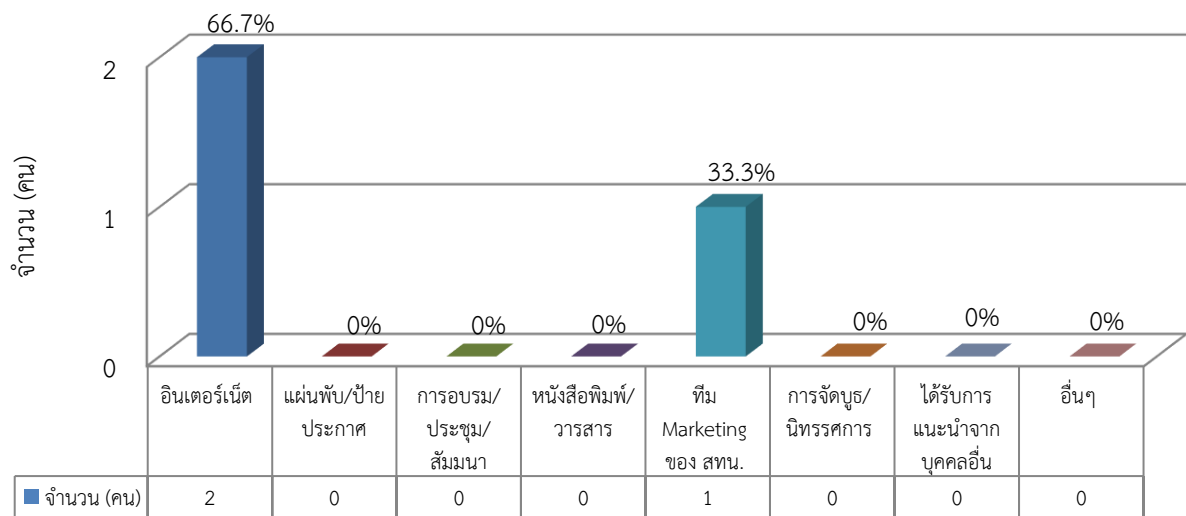
จากแผนภาพที่ 3.247 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.248 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 2, n = 2)



จากแผนภาพที่ 3.248 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า และธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50

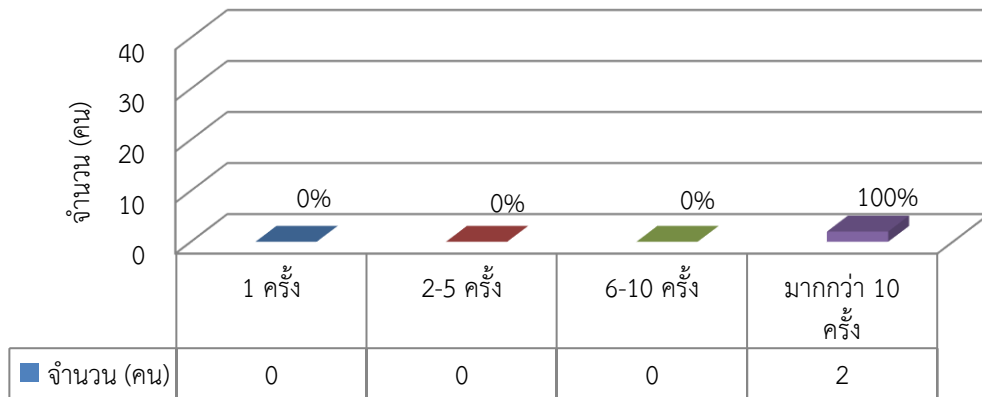
แผนภาพที่ 3.249 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 2, n = 3)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

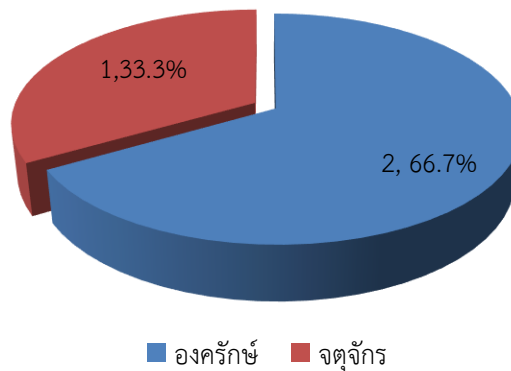
จากแผนภาพที่ 3.249 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.250 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 2, n = 2)



จากแผนภาพที่ 3.250 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.251 สถานที่ที่เลือกใช้บริการศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
(N = 2, n = 3)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.251 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่องค์กรักษ์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือใช้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่จตุจักร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานวัดรังสีในตัวอย่าง
สินค้านำเข้าหรือส่งออก

แผนภาพที่ 3.252 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ
งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก



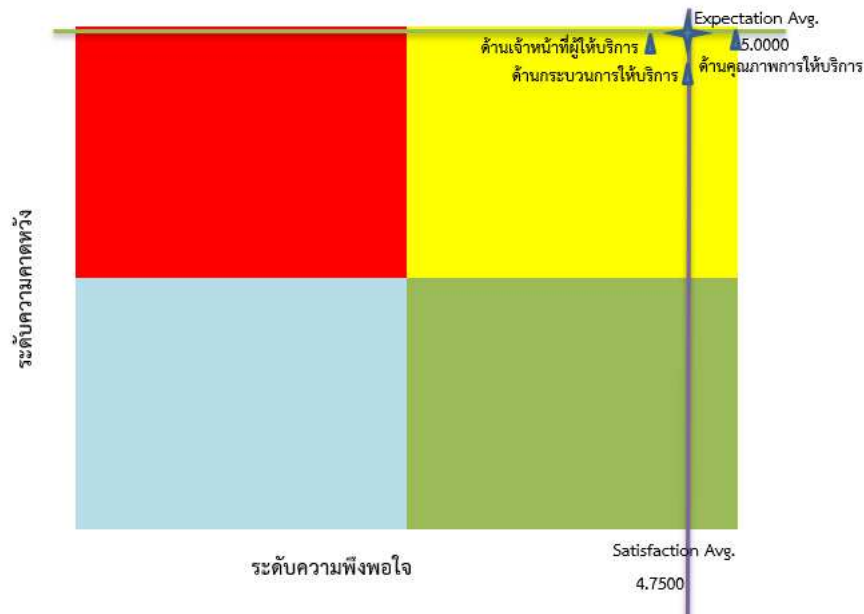
จากแผนภาพที่ 3.252 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออกมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.2500 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.7500 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังเท่ากันในทุกด้าน ทั้งนี้ จะเห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ที่ 5.0000 อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7500 คะแนน และมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากับ 4.5000 รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.23

**ตารางที่ 3.23 ประเด็นพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.7500	0.2500
1.1 การขอรับบริการ			
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	5.0000	4.5000	0.5000
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/ การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ กระดาษ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	5.0000	4.5000	0.5000
3) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	5.0000	4.5000	0.5000
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่าง ชัดเจนและเหมาะสม	5.0000	4.5000	0.5000
1.2 การส่งมอบบริการ			
5) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่ง ผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	5.0000	5.0000	0.0000
6) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่ง ผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	5.0000	5.0000	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.5000	0.5000
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	5.0000	4.5000	0.0000
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.5000	0.0000
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	5.0000	4.5000	0.0000
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	5.0000	0.0000
3.1 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ตรงตาม ความต้องการ	5.0000	5.0000	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.7500	0.2500

แผนภาพที่ 3.253 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.253 จะเห็นว่าการให้บริการของงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออกทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- อยากให้มีการวิเคราะห์ผลที่รวดเร็วมากขึ้น และเพิ่มวันให้บริการมากขึ้นเนื่องจากบางวันลูกค้าไม่สะดวกเข้ารับบริการเวลา (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 3 ราย)
- เพิ่มความสะดวกในการขนส่งสินค้า รวมทั้งการรับรองและรับประกันสินค้า (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 3 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความใส่ใจในการให้บริการ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 3 ราย)
- เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 3 ราย)
- การบริการรวดเร็วตรงตามกำหนด (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 3 ราย)
- หน่วยงานมีความน่าเชื่อถือ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 3 ราย)
- สามารถติดต่อได้ง่าย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 13 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติม

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท คณอฟ ยิปซัม (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ใช้บริการงานบริการวิเคราะห์กัมมันตภาพรังสีในตัวอย่าง (ภายในประเทศ) รับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการภาพรวมทั้งด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ที่สามารถให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการอย่างละเอียด อธิบายให้เข้าใจได้ง่ายในบางประเด็นที่เกิดข้อสงสัย พุดจาสุภาพ คอยให้คำแนะนำเพิ่มเติม รวมทั้งให้ความรู้ในกระบวนการให้บริการของทางศูนย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วช่วยประหยัดเวลาให้แก่ผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทท. ในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์และจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป โดยเฉพาะความรวดเร็วในการวิเคราะห์ผลซึ่งยังเป็นจุดแข็งของการให้บริการของ สทท. รวมทั้งการปรับตัวในการให้บริการเพื่อเตรียมรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ในปัจจุบัน

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท พรนงเยาว์ เซอร์วิส จำกัด

สรุปประเด็น

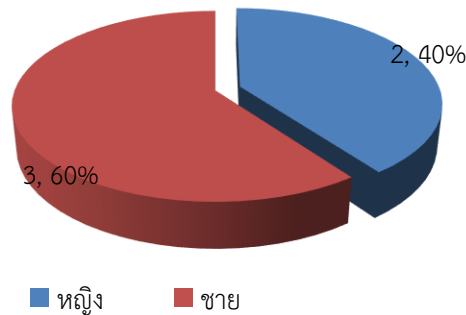
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ใช้บริการงานบริการวิเคราะห์ตัวอย่างธาตุ XRF ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในด้านเจ้าหน้าที่ค่อนข้างมาก เนื่องจากบริการดี เป็นกันเอง คอยให้คำแนะนำที่ดีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ในภาพรวม มีความเชื่อมั่นมากในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐาน สามารถวิเคราะห์ผลได้อย่างแม่นยำ น่าเชื่อถือ และมีความรวดเร็ว นำไปใช้งานต่อได้ทันที ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. เป็นอย่างมากและจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป ไม่เปลี่ยนไปใช้บริการบริษัทเอกชน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษาการตั้งมาตรฐานราคาให้เหมาะสม และรักษาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อให้ผู้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตามควรดำเนินการอัปเดตข้อมูลต่างๆ ในเว็บไซต์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา

3.6.2 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของฝ่ายการตลาดและการขาย

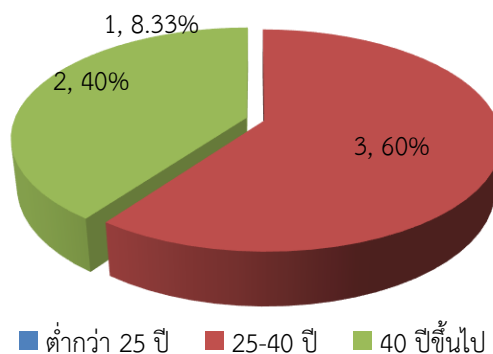
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของฝ่ายการตลาดและการขาย

แผนภาพที่ 3.254 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



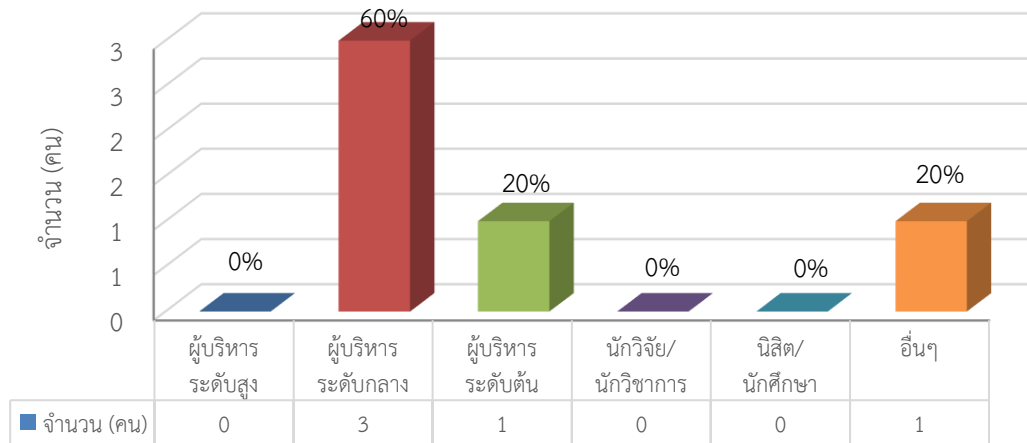
จากแผนภาพที่ 3.254 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.255 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



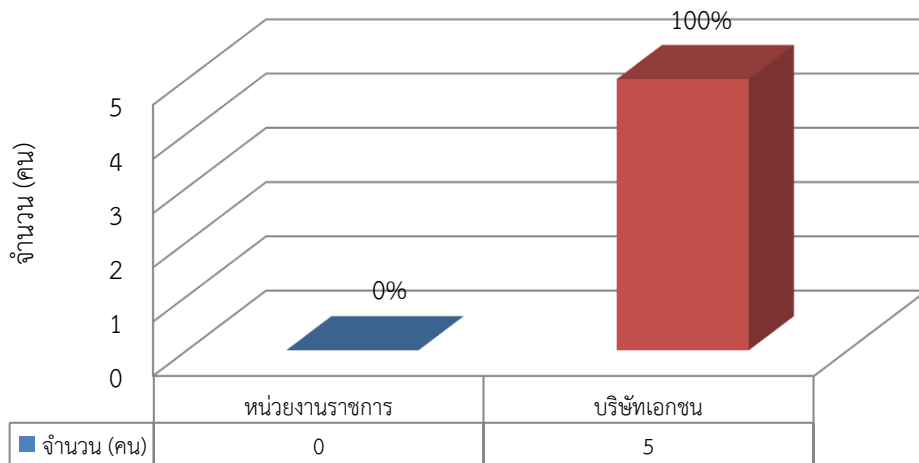
จากแผนภาพที่ 3.255 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25-40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ อายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.256 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



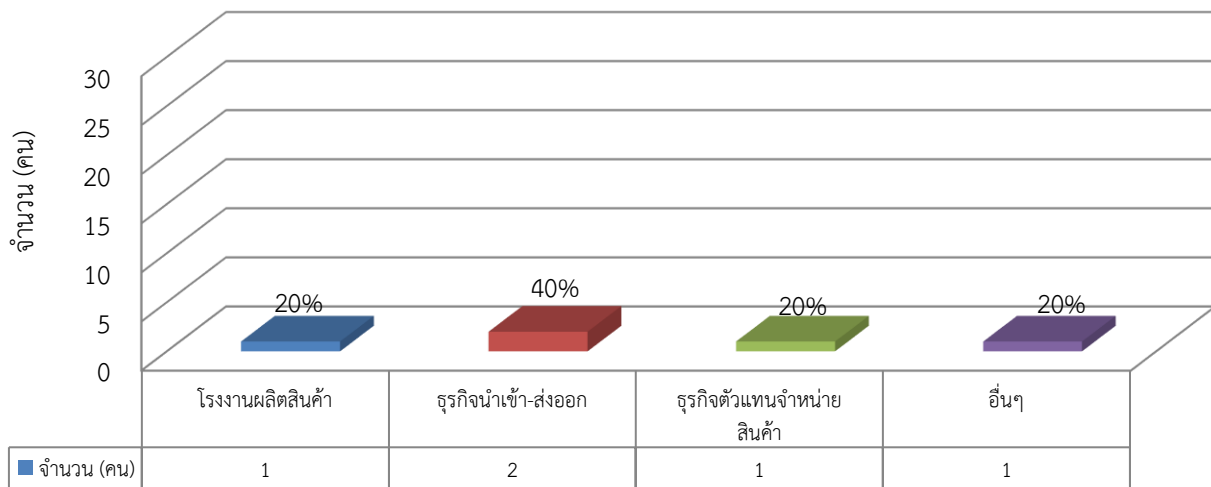
จากแผนภาพที่ 3.256 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้นและตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.257 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



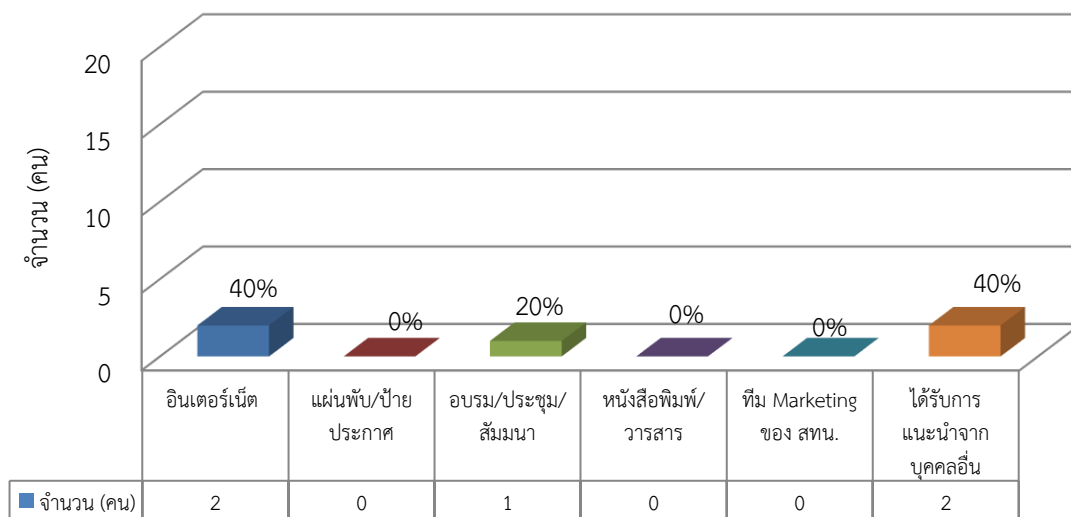
จากแผนภาพที่ 3.257 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นบริษัทเอกชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แผนภาพที่ 3.258 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n =5)



จากแผนภาพที่ 3.258 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ โรงงานผลิตสินค้า ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายสินค้า และหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

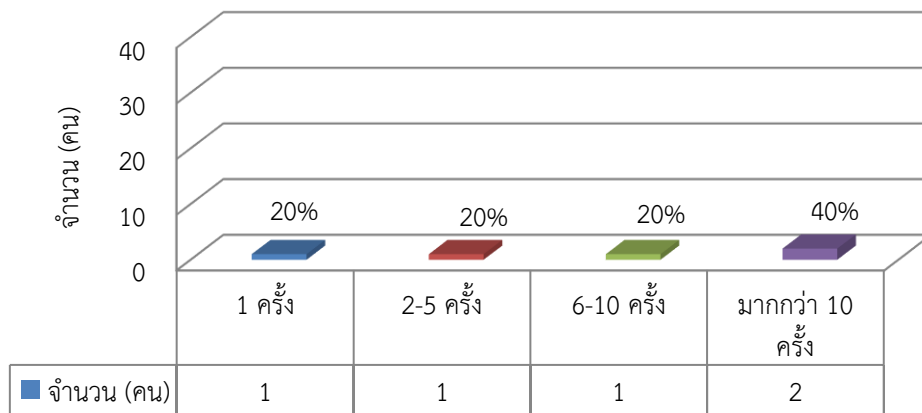
แผนภาพที่ 3.259 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n =5)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

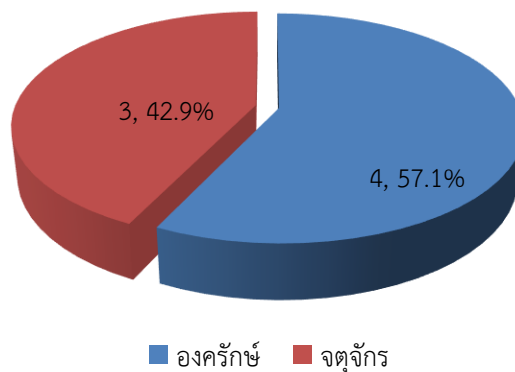
จากแผนภาพที่ 3.259 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลบริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ การอบรม/ประชุม/สัมมนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.260 จำนวนครั้งที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



จากแผนภาพที่ 3.260 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของ สทท. มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ ใช้บริการ 1 ครั้ง 2-5 ครั้ง และ 6-10 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

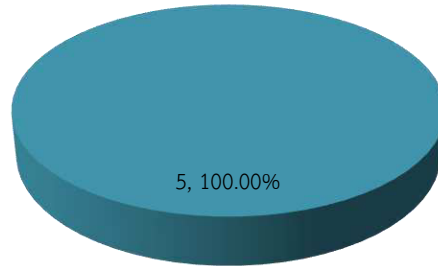
แผนภาพที่ 3.261 สถานที่ที่เลือกใช้บริการ
(N = 5, n = 7)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.261 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการที่องค์กรักษ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และที่จุตุจักร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

แผนภาพที่ 3.262 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 5, n = 5)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.262 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมาคืองานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี และขายเครื่องสำรวจรังสี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายการตลาดและการขาย

แผนภาพที่ 3.263 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายการตลาดและการขาย



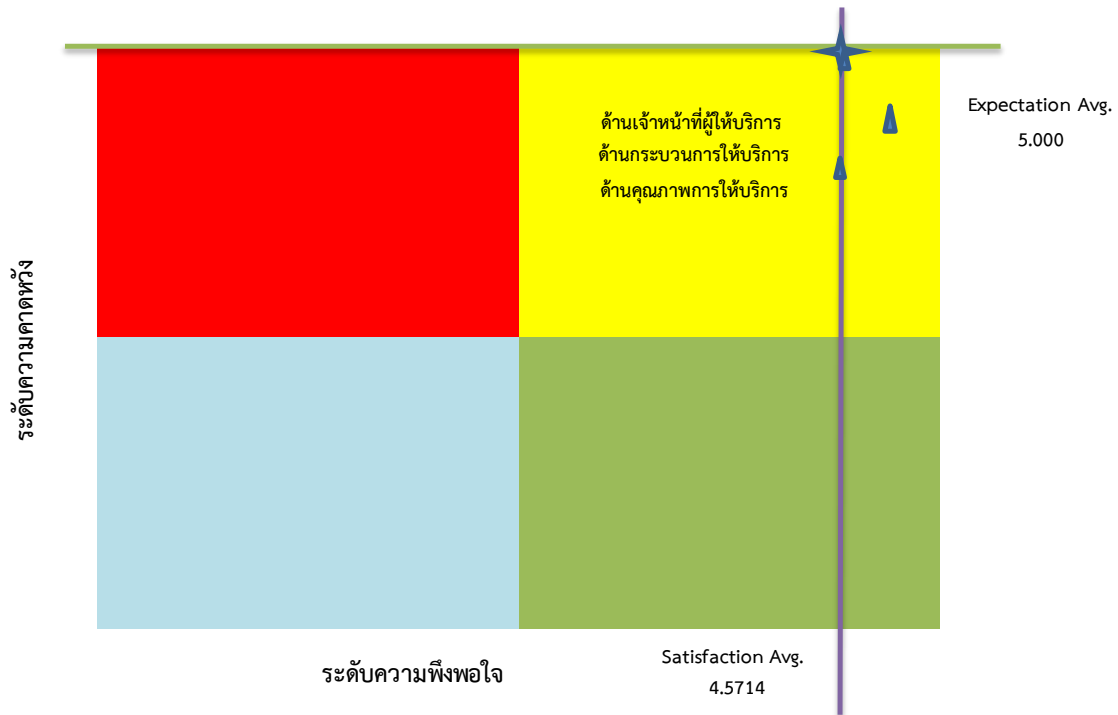
จากแผนภาพที่ 3.263 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการตลาดและการขายมากกว่าระดับความพึงพอใจเท่ากับ 0.4286 คะแนน โดยมีระดับความคาดหวังอยู่ที่ 5.0000 คะแนน และระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5714 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพอใจ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.3143 คะแนน ระดับความคาดหวัง เท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7143 ความคาดหวังที่ 5.0000 คะแนน ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.6857 คะแนน ความคาดหวังที่ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.24

**ตารางที่ 3.24 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ฝ่ายการตลาดและการขาย**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.3143	0.6857
การขอรับบริการ			
1.1 การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	5.0000	4.4571	0.5429
1.2 แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/การสั่งซื้อ ผลิตภัณฑ์ กระดาษ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอน เหมาะสม	5.0000	4.3714	0.6286
1.3 มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	5.0000	4.3714	0.6286
1.4 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและ เหมาะสม	5.0000	4.2286	0.7714
การส่งมอบบริการ	5.0000	4.2714	0.7286
1.5 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	5.0000	4.2571	0.7429
1.6 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการ ที่ขอรับบริการ	5.0000	4.2857	0.7143
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.7143	0.2857
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจ ในการให้บริการ	5.0000	4.7143	0.2857
2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	5.0000	4.7143	0.2857
2.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	5.0000	4.7143	0.2857
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.0000	4.6857	0.3143
3.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	5.0000	4.6857	0.3143
ความพึงพอใจภาพรวม	5.0000	4.5714	0.4286

แผนภาพที่ 3.264 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.264 จะเห็นว่าการให้บริการของงานฝ่ายการตลาดและการขาย ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง ซึ่งควรรักษามาตรฐานการให้บริการเอาไว้ โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- ระบบการเงินมีความยุ่งยาก (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 5 ราย)
- การประสานงานทำได้ยาก แจ้งผลไม่มีเกณฑ์เรื่องระยะเวลาที่ชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 5 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำอย่างชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 5 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- ต้องการให้เพิ่มช่องทางการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 5 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ไม่มีข้อเสนอแนะอื่นๆ

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท เวิลด์สยามกรุ๊ป จำกัด

สรุปประเด็น

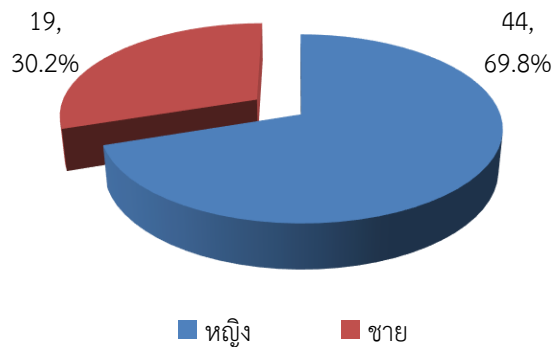
ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ให้บริการฝ่ายการตลาดและงานขาย โดยใช้บริการของ สทท. จำหน่ายเครื่อง survey ผู้เข้ารับบริการติดต่อประสานกับเจ้าหน้าที่ผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มีความประทับใจในการบริการในทุกด้าน เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการเข้ารับบริการมีความสะดวก มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจในการบริการ พุดจาสุภาพ คอยให้ความช่วยเหลือ หรือหากมีกรณีเกิดข้อผิดพลาดก็ได้รับการแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลิตภัณฑ์และการบริการที่ได้รับมีคุณภาพได้มาตรฐาน ราคามีความเหมาะสม ไม่แพงเมื่อเทียบกับบริษัทเอกชน สำหรับด้านความเชื่อมั่นในภาพรวม พบว่ามีความเชื่อมั่นต่อ สทท. เป็นอย่างมาก เนื่องจาก สทท. เป็นองค์กรชั้นนำด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ที่ดีที่สุดในประเทศ โดยผู้รับบริการไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการของบริษัทเอกชน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษามาตรฐานการบริการอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในอนาคต

3.7 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของฝ่ายบริการวิชาการ

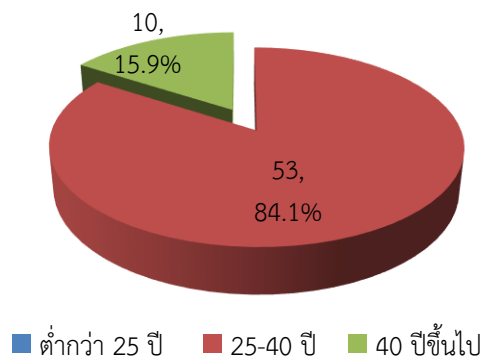
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของฝ่ายบริการวิชาการ

แผนภาพที่ 3.265 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 170, n = 63)



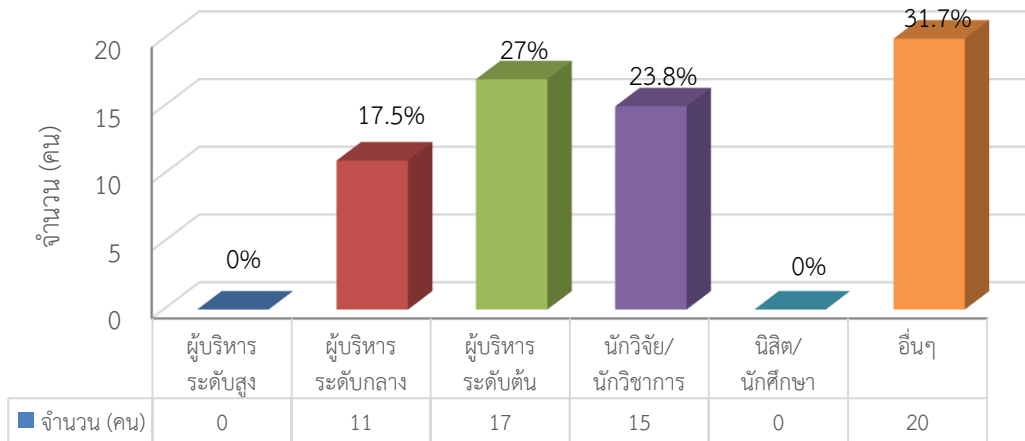
จากแผนภาพที่ 3.265 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 และเป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.266 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 170, n = 63)



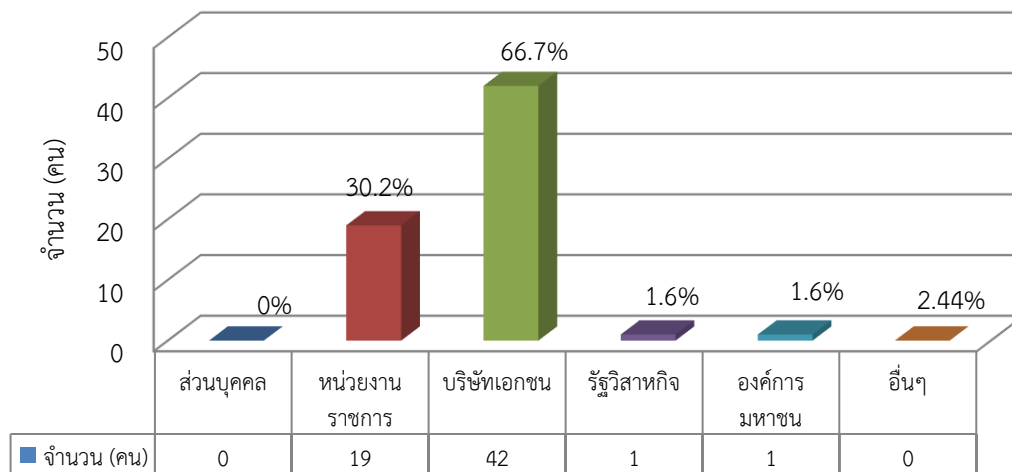
จากแผนภาพที่ 3.266 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 25-40 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 84.10 รองลงมาคืออายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.267 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 170, n = 63)



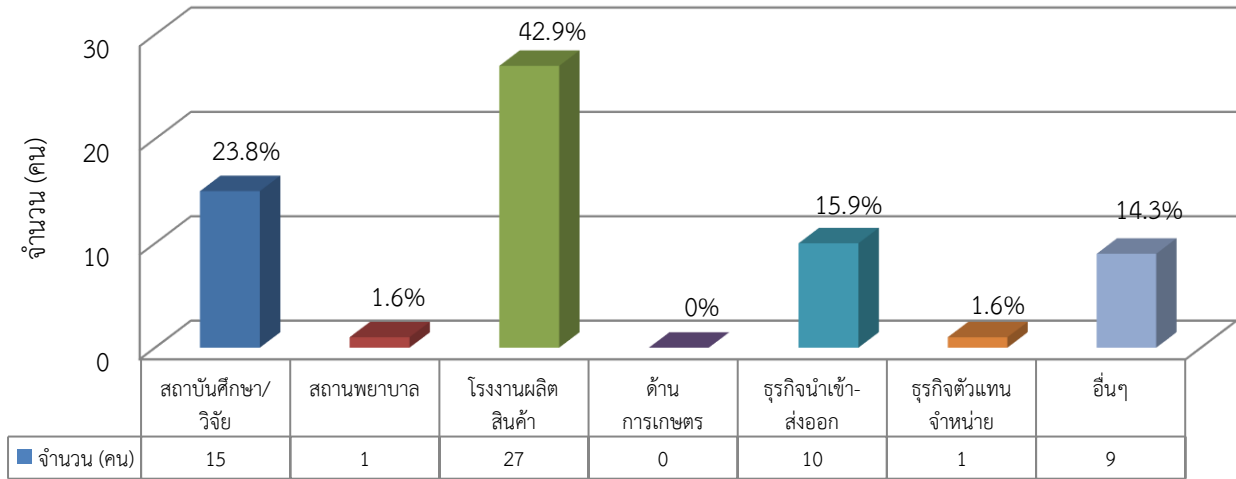
จากแผนภาพที่ 3.267 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27 นักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.268 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 170, n = 63)



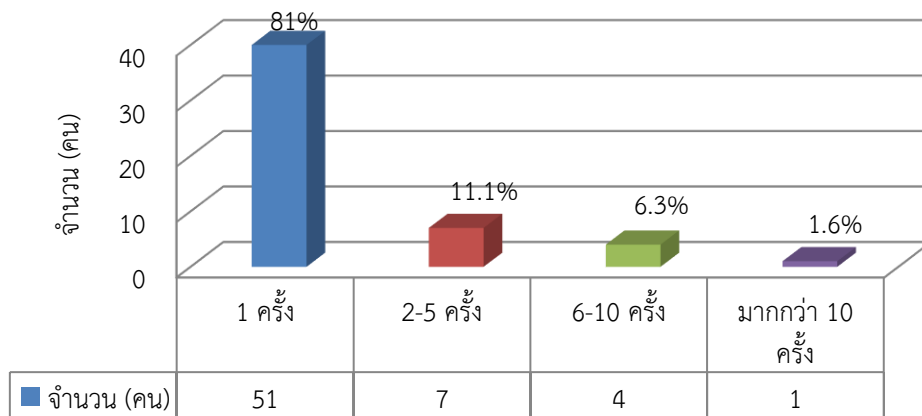
จากแผนภาพที่ 3.268 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น บริษัทเอกชน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ หน่วยงานราชการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 รัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.269 ลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 170, n = 63)



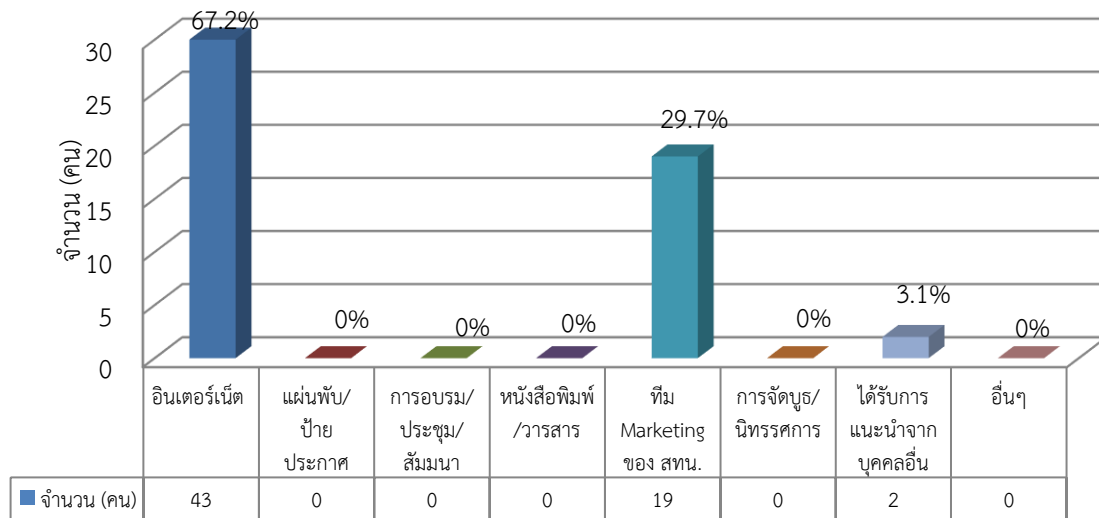
จากแผนภาพที่ 3.269 จะพบว่าลักษณะหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาคือสถาบันศึกษา/วิจัย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ธุรกิจนำเข้า-ส่งออก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ (เช่น โรงงานผลิตไฟฟ้า อุตสาหกรรมขุดเจาะน้ำมัน เป็นต้น) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 สถานพยาบาล และธุรกิจตัวแทนจำหน่าย จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.270 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 170, n = 63)



จากแผนภาพที่ 3.270 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าร่วม 1 ครั้ง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาคือเข้าร่วม 2-5 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 เข้าร่วม 6-10 ครั้ง จำนวน 4 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และเข้าร่วมมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

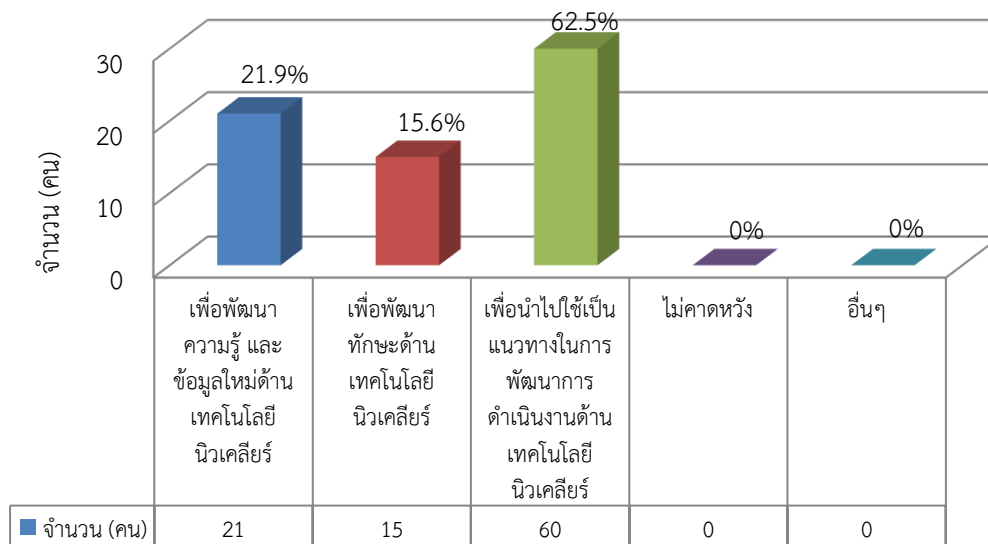
แผนภาพที่ 3.271 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 170, n = 64)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.271 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมาคือ ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 และได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.272 ความคาดหวังจากการเข้าร่วมอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 170, n = 96)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.272 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดหวังเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ เพื่อพัฒนาความรู้ และข้อมูลใหม่ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ

แผนภาพที่ 3.273 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ



จากแผนภาพที่ 3.273 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของฝ่ายบริการวิชาการน้อยกว่าระดับความคาดหวังเท่ากับ 0.4278 คะแนน โดยมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ที่ 4.5468 คะแนน และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 5.0000 คะแนน

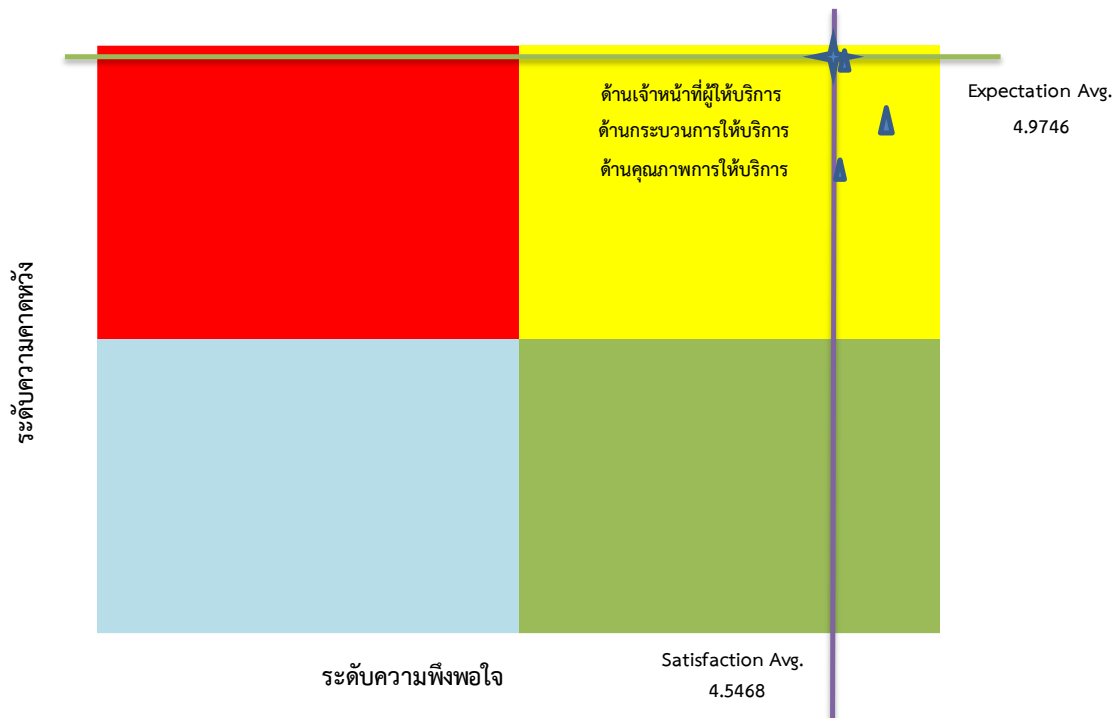
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และ ทั้งนี้ จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.2540 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.3968 คะแนน ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.8000 ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 และด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.7365 ระดับความคาดหวังเท่ากับ 5.0000 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.25

ตารางที่ 3.25 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
ฝ่ายบริการวิชาการ

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	5.0000	4.2540	0.7460
1.1 สทท. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม	5.0000	4.2063	0.7937

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1.2 เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดประชุม ระยะเวลาการจัด หัวข้อ การอบรม/กิจกรรม เป็นต้น	5.0000	4.2222	0.7778
1.3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม	5.0000	4.2222	0.7778
1.4 ระบบการสมัครและยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรม มีความสะดวก ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	5.0000	4.3016	0.6984
1.5 การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมอบรม สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและสะดวก	5.0000	4.3175	0.6825
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.0000	4.3968	0.6032
2.1 สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม	5.0000	4.2222	0.7778
2.2 สถานที่การจัดอบรมสามารถเดินทางได้สะดวก	5.0000	4.2222	0.7778
2.3 เอกสาร/คู่มือประกอบการจัดอบรมมีความเหมาะสม	5.0000	4.5556	0.4444
2.4 อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสม และเพียงพอ	5.0000	4.5556	0.4444
2.5 ช่วงเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม	5.0000	4.4127	0.5873
2.6 ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสมเพียงพอ	5.0000	4.4127	0.5873
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.0000	4.8000	0.2000
3.1 วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้	5.0000	4.7937	0.2063
3.2 วิทยากรมีทักษะในการสื่อสาร สามารถถ่ายทอดสาระสำคัญของเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย	5.0000	4.7937	0.2063
3.3 วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	5.0000	4.8095	0.1905
3.4 มีการจัดเจ้าหน้าที่/บุคลากรอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	5.0000	4.7937	0.2063
3.5 เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้บริการ และอำนวยความสะดวก	5.0000	4.8095	0.1905
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.8984	4.7365	0.1619
4.1 หลักสูตรอบรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ	5.0000	5.0000	0.0000
4.2 เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อหลักสูตร	5.0000	5.0000	0.0000
4.3 ท่านได้รับความรู้และประโยชน์จากการเข้าร่วมอบรมตามความคาดหวัง	4.7460	4.5556	0.1905
4.4 กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดได้	4.7460	4.5714	0.1746
4.5 การเข้าร่วมโครงการอบรมในครั้งนี้มีความคุ้มค่า ประโยชน์ที่ได้รับคุ้มกับค่าใช้จ่ายและระยะเวลา	5.0000	4.5556	0.4444
ความพึงพอใจภาพรวม	4.9746	4.5468	0.4278

แผนภาพที่ 3.274 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.274 จะเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการฝ่ายบริการวิชาการ

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- เนื้อหาการอบรมค่อนข้างเยอะแต่มีเวลาจำกัด ทำให้ภาคปฏิบัติรวดเร็วเกินไป (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- สถานที่อบรมไกลเกินไป ทำให้การเดินทางค่อนข้างลำบาก (มีผู้ให้ความเห็น 5 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- ควรกำหนดระยะเวลาการอบรมแต่ละช่วงให้ชัดเจน และดำเนินให้เป็นไปตามกำหนดเวลา (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- มีผู้เข้าร่วมการอบรมมากเกินไป (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากติดต่อได้ค่อนข้างยากและล่าช้า (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- สถานที่อบรมไม่มีที่จอดรถที่เพียงพอ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- การอบรมใช้ระยะเวลานานเกินไป (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- มีการติดต่อประสานงานดี สะดวก (มีผู้ให้ความเห็น 3 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- เจ้าหน้าที่พูดจาดี อธิบายรายละเอียด และข้อมูลอย่างชัดเจน อีกทั้งวิทยากรอภัยาศัยดี (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)
- อาหารอร่อย (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 64 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรมีการอัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการฝ่ายบริการวิชาการ โดยเข้ารับการอบรมในหลักสูตรป้องกันรังสี1 ซึ่งได้รับประโยชน์อย่างมากในการเข้าร่วมอบรม เนื่องจากสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี วิทยากรมีความรู้ความสามารถ ด้านกระบวนการขั้นตอนที่มีความสะดวกติดต่อได้อย่างง่ายและรวดเร็ว ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งถ้าพบหลักสูตรที่น่าสนใจก็จะติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทท. ในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ซึ่งในอนาคตถ้ามีหลักสูตรที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานก็จะเข้าร่วมอบรมอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป และเพิ่มเติมระยะเวลาการอบรมภาคปฏิบัติในการฝึกใช้เครื่องมือตรวจวัด

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท ปตท.น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน)

สรุปประเด็น

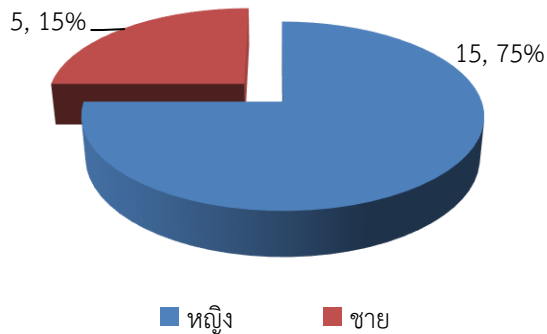
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการฝ่ายบริการวิชาการ โดยเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรป้องกันรังสี1 ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มีความประทับใจในการบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์โครงการผ่านทางเว็บไซต์โดยมีรายละเอียดที่ชัดเจนเพียงพอ เช่น ระยะเวลาในการจัด หัวข้อการอบรม และรายละเอียดหลักสูตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ มีความเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความประทับใจวิทยากร ที่มีความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดเนื้อหาได้อย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมซักถาม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานช่วยให้คำแนะนำ มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ สำหรับด้านคุณภาพการให้บริการ เนื้อหาหลักสูตรมีประโยชน์ ซึ่งผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นมากในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ มีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. เป็นอย่างมากและจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : ควรรักษามาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพยิ่งๆ ขึ้นไป และพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ให้มีความหลากหลายมากขึ้น รวมทั้งเพิ่มเติมระยะเวลาการอบรมภาคปฏิบัติ

3.8 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

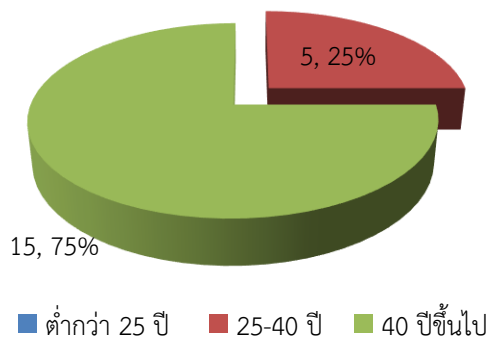
■ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

แผนภาพที่ 3.275 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 20)



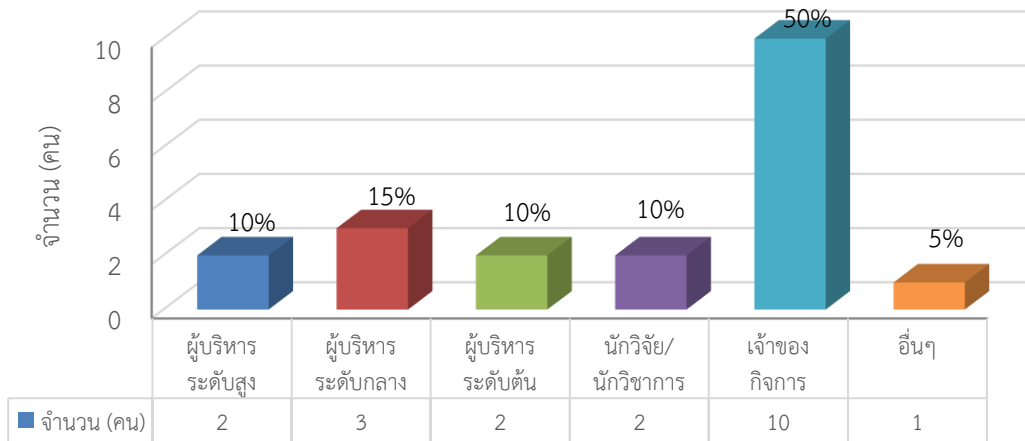
จากแผนภาพที่ 3.275 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.276 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 20)



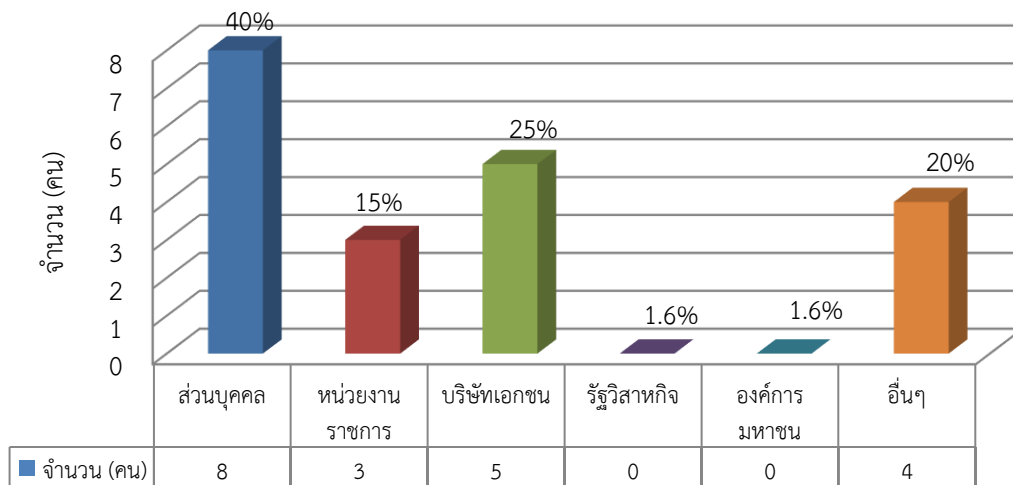
จากแผนภาพที่ 3.276 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคืออายุ 25-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.277 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 1,283, n = 20)



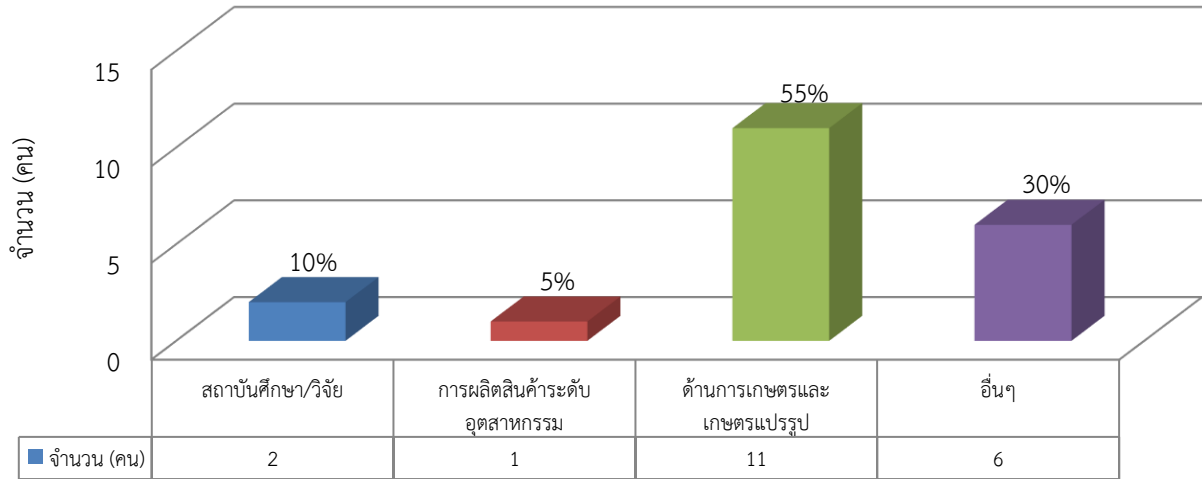
จากแผนภาพที่ 3.277 จะพบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าของกิจการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น และนักวิจัย/นักวิชาการ จำนวน 2 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10 และตำแหน่งอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.278 ประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 20)



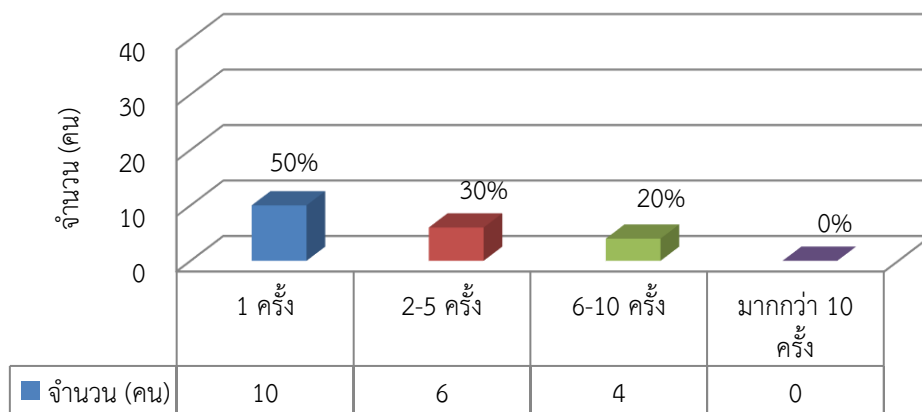
จากแผนภาพที่ 3.278 จะพบว่าประเภทหน่วยงาน/องค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นส่วนบุคคล จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือบริษัทเอกชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 หน่วยงาน/องค์กรอื่นๆ เช่น วิสาหกิจชุมชน กระป๋อง พัทลุง สงขลา สุราษฎร์ธานี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และหน่วยงานราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.279 ลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 20)



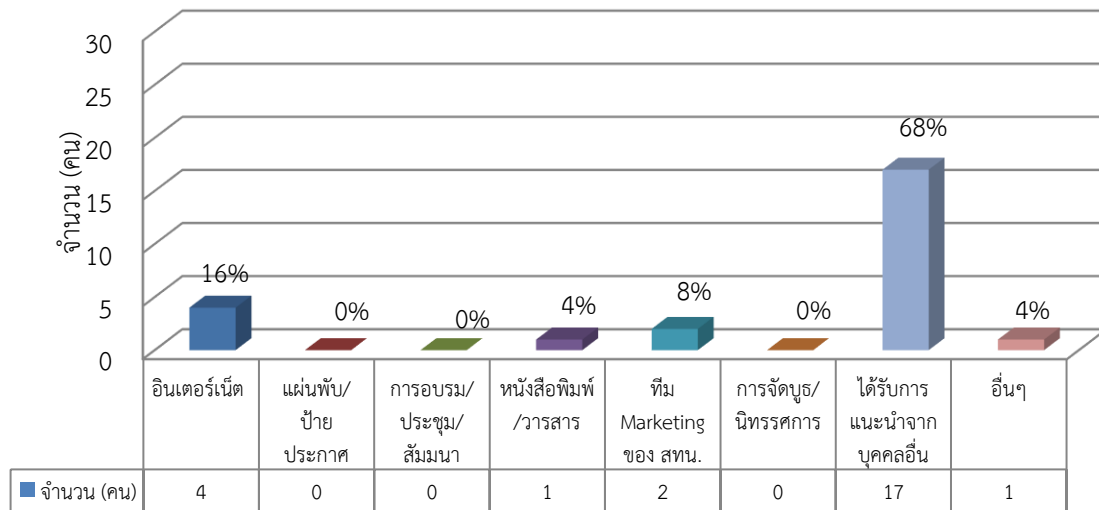
จากแผนภาพที่ 3.279 จะพบว่าลักษณะการดำเนินธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นด้านการเกษตรและเกษตรแปรรูป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือด้านอื่นๆ เช่น ธรณีวิทยา สำนักศิลปากร อาหารแปรรูป เป็นต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 สถานศึกษา/วิจัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และการผลิตสินค้าระดับอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.280 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 20)



จากแผนภาพที่ 3.280 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าร่วม 1 ครั้ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือเข้าร่วม 2-5 ครั้ง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 เข้าร่วม 6-10 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

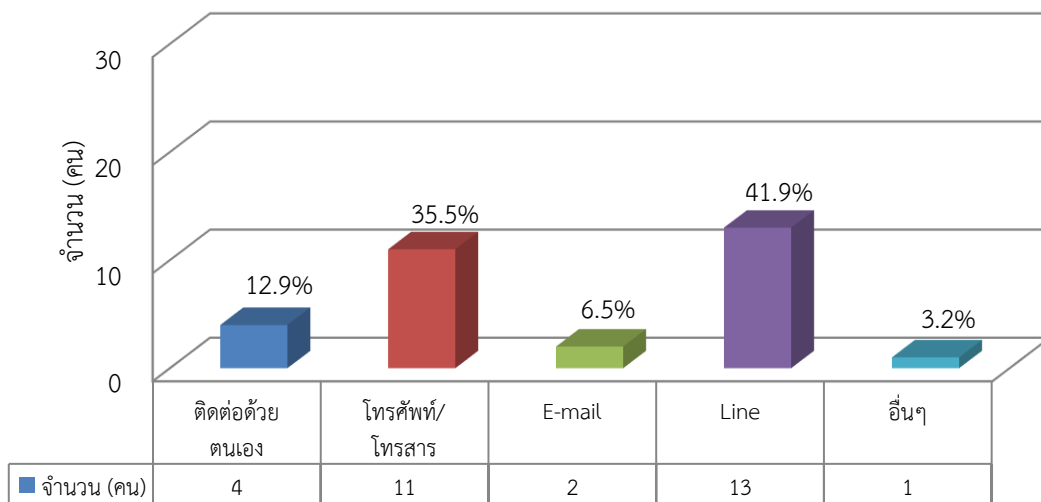
แผนภาพที่ 3.281 ช่องทางการรับทราบข้อมูลบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 20)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.281 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการให้บริการของ สทท. โดยได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคือผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ทีม Marketing ของ สทท. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และผ่านหนังสือพิมพ์/วารสาร ช่องทางอื่นๆ จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

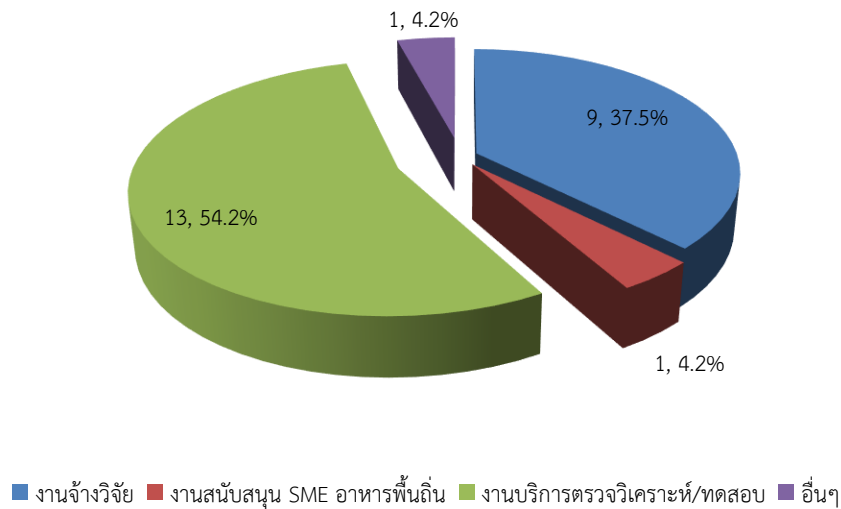
แผนภาพที่ 3.282 การติดต่อขอใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n = 31)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.282 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการผ่านทาง Line จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือ ติดต่อผ่านโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 ติดต่อด้วยตนเอง ณ จุดบริการ หรือนักวิจัยโดยตรง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และติดต่อด้วยวิธีอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3.283 งานที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(N = 20, n =24)



*หมายเหตุ : ผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากแผนภาพที่ 3.283 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานตรวจวิเคราะห์/ทดสอบ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาคือ งานจ้างวิจัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น และงานอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ

■ ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

แผนภาพที่ 3.284 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี



จากแผนภาพที่ 3.284 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการเท่ากับระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจภาพ และระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.7515 คะแนน

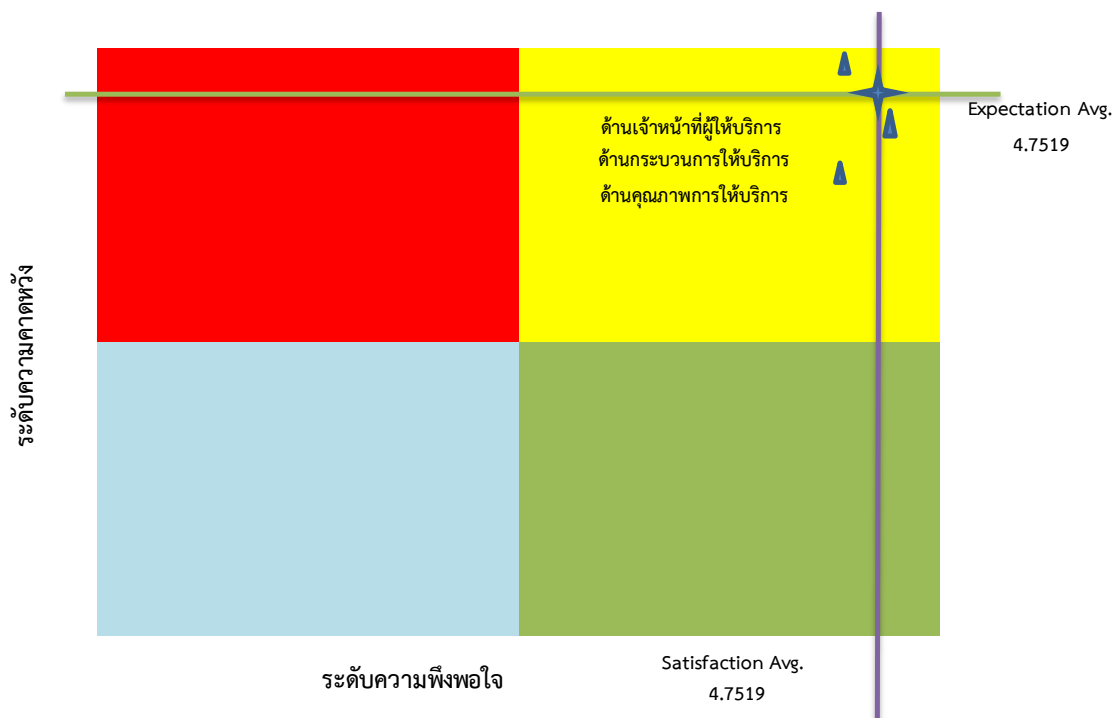
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และ ทั้งนี้ จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.5794 คะแนน และระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.5780 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ ระดับความคาดหวังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีระดับความพึงพอใจ และระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7833 คะแนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจเท่ากับ ความคาดหวัง โดยมีระดับความ พึงพอใจ และระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7500 และด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจ เท่ากับระดับความคาดหวัง โดยมีระดับความพึงพอใจ และระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.8947 คะแนน รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.26

**ตารางที่ 3.26 ประเด็นการพิจารณาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี**

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.5794	4.5794	0.0000
1.1 ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย	4.3500	4.3500	0.0000
1.2 การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้าสะดวก รวดเร็ว	4.3500	4.3500	0.0000
1.3 มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	4.3500	4.3500	0.0000
1.4 ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	4.8000	4.8000	0.0000
1.5 ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	4.8000	4.8000	0.0000
1.6 ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่ง ผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	4.6842	4.6842	0.0000
1.7 ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/ บริการที่ขอรับบริการ	4.5789	4.5789	0.0000
1.8 กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน	4.7222	4.7222	0.0000
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.7833	4.7833	0.0000
2.1 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	4.7500	4.7500	0.0000
2.2 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	4.7500	4.7500	0.0000
2.3 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.7500	4.7500	0.0000
2.4 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	4.7500	4.7500	0.0000

ประเด็นการพิจารณา	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.7500	4.7500	0.0000
3.1 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	4.7500	4.7500	0.0000
3.2 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	4.7500	4.7500	0.0000
3.3 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.7500	4.7500	0.0000
3.4 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	4.7500	4.7500	0.0000
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.7500	4.7500	0.0000
4.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	4.8947	4.8749	0.0000
ความพึงพอใจภาพรวม	4.7519	4.7519	0.0000

แผนภาพที่ 3.285 การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ระดับความคาดหวังเทียบกับระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน



จากแผนภาพที่ 3.285 จะเห็นว่า การให้บริการบริการศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ทุกด้านบริการยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจในโทนสีเหลือง โดยด้านที่มีความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

■ ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

1) ประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ

- ควรปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ให้กระชับ และเข้าใจง่ายมากขึ้น (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 20 ราย)
- ปรับปรุงเกณฑ์การออกผลการทดสอบให้ชัดเจน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 20 ราย)

■ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) ประเด็นที่ประทับใจต่อการให้บริการ

- มีการติดต่อประสานงานดี สะดวก (มีผู้ให้ความเห็น 2 ราย จากทั้งหมด 20 ราย)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นกันเอง พูดจาดี อธิบายรายละเอียดชัดเจน อีกทั้งวิทยากร อธิบายดี (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 20 ราย)
- สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 20 ราย)

2) ประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ

- ไม่มีประเด็นที่ต้องการให้เพิ่มเติมในการให้บริการ (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 20 ราย)

3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรมีการอัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน (มีผู้ให้ความเห็น 1 ราย จากทั้งหมด 20 ราย)

■ ตอนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ผู้ให้สัมภาษณ์ : คุณพรพิมล รักษาผล

สรุปประเด็น

ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ที่เข้าร่วมคือเครื่องแกง ไตปลา ก่อนรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการภาพรวมทั้งด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ที่สามารถให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการอย่างละเอียด อธิบายให้เข้าใจได้ง่ายในบางประเด็นที่เกิดข้อสงสัย พูดจาสุภาพ คอยให้คำแนะนำเพิ่มเติม รวมทั้งให้ความรู้ในกระบวนการให้บริการของทางศูนย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วช่วยประหยัดเวลาให้แก่ผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สทท. ในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐานการเป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์และจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : สทท. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการและคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป และเพิ่มเติมการตรวจวิเคราะห์อาหารที่หลากหลายมากขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บริษัท ฟลายอิง สปาร์ค (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปประเด็น

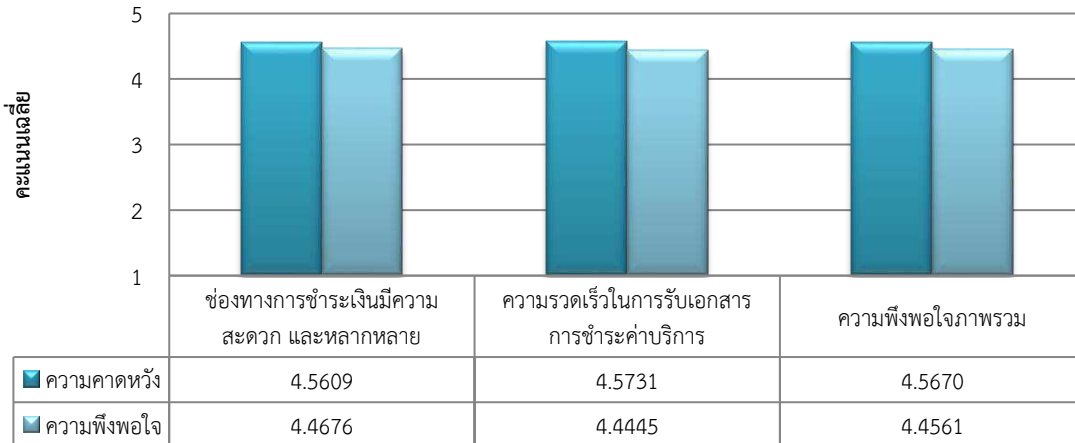
ผู้ให้สัมภาษณ์เคยใช้บริการศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของ สทท. ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และติดต่อขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ ผู้รับบริการมีความประทับใจในด้านเจ้าหน้าที่ เนื่องจากบริการดี คอยให้คำแนะนำที่ดีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจน สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. ในภาพรวม มีความเชื่อมั่นมากในด้านคุณภาพของบริการที่ได้มาตรฐาน สามารถวิเคราะห์ผลได้อย่างแม่นยำ น่าเชื่อถือ และมีความรวดเร็ว นำไปใช้งานต่อได้ทันที ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สทท. เป็นอย่างมากและจะยังคงใช้บริการของ สทท. ต่อไป ไม่เปลี่ยนไปใช้บริการบริษัทเอกชน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม : อยากให้รักษาการตั้งมาตรฐานราคาให้เหมาะสม และรักษาคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อให้ผู้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตามควรดำเนินการอัปเดตข้อมูลต่างๆ ในเว็บไซต์เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา

3.9 รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านอื่นๆ

3.9.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวม

แผนภาพที่ 3.286 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวม



จากแผนภาพที่ 3.286 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวมของ สทท. เท่ากับ 4.5670 คะแนน ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4561 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจในทั้ง 2 ประเด็น คือ 1) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.5609 คะแนน และระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.4676 คะแนน และ 2) ความรวดเร็วในการรับเอกสารการชำระค่าบริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.5731 คะแนน และระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.4445 คะแนน

■ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการชำระเงินในภาพรวม

- ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงิน ให้มีความหลากหลายมากขึ้น โดยให้สามารถชำระเงินสดได้ และชำระเงินได้หลากหลายธนาคารมากขึ้น
- อยากให้มีระบบการให้เครดิตแก่ผู้รับบริการในการชำระเงิน อย่างน้อย 1-2 วัน
- การจัดส่งเอกสารทางด้านการเงิน หรือ การตรวจผลวิเคราะห์ต่างๆ ควรทำได้รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้นกว่าปัจจุบัน

3.9.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม

แผนภาพที่ 3.287 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม



จากแผนภาพที่ 3.287 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมของ สทท. เท่ากับ 4.6918 คะแนน ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5578 คะแนน โดยประเด็นที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดคือ จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย และทุกครั้งที่ได้รับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อเท่ากัน รองลงมาได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ และความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ โดยมีระดับความคาดหวังเท่ากับ 4.7081, 4.7081, 4.6832, 4.6677 ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 4.5616, 4.5836, 4.5508 และ 4.5353 ตามลำดับ

■ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม

- ควรเพิ่มการบริการให้มากขึ้นและครอบคลุมในทุกพื้นที่ทั้งในกรุงเทพฯ และส่วนภูมิภาค
- ควรเปิดให้บริการในวันเสาร์และวันอาทิตย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่ต้องการใช้บริการในวันหยุด

3.10 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

แผนภาพที่ 3.288 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.



จากแผนภาพที่ 3.288 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท. อยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.7819 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีระดับความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กรมากที่สุดเท่ากับ 4.7914 คะแนน รองลงมาคือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านศักยภาพบุคลากร และด้านประโยชน์สุขของประชาชน โดยมีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันฯ เท่ากับ 4.7815 4.7781 และ 4.7765 คะแนน ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านดังตารางที่ 3.27

ตารางที่ 3.27 ประเด็นการพิจารณาความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของ สทท.

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น	การแปลผลคะแนน
1. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	4.7781	เชื่อมั่นมาก
1.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	4.7781	เชื่อมั่นมาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	4.7781	เชื่อมั่นมาก
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.7781	เชื่อมั่นมาก
1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.7781	เชื่อมั่นมาก
2. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	4.7815	เชื่อมั่นมาก
2.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	4.7815	เชื่อมั่นมาก
2.2 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	4.7815	เชื่อมั่นมาก
2.3 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	4.7815	เชื่อมั่นมาก

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น	การแปลผลคะแนน
3. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	4.7914	เชื่อมั่นมาก
3.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไข ปัญหาของประเทศ	4.7914	เชื่อมั่นมาก
3.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของ ผู้ใช้บริการ	4.7914	เชื่อมั่นมาก
3.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่าง ต่อเนื่อง	4.7914	เชื่อมั่นมาก
3.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	4.7914	เชื่อมั่นมาก
4. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	4.7765	เชื่อมั่นมาก
4.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	4.7765	เชื่อมั่นมาก
4.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ ผู้ใช้อย่างเท่าเทียม	4.7765	เชื่อมั่นมาก
4.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.7765	เชื่อมั่นมาก
4.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคล ทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	4.7765	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทท. ในภาพรวม	4.7819	เชื่อมั่นมาก

3.11 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท.

แผนภาพที่ 3.289 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท.



จากแผนภาพที่ 3.289 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 4.6261 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีระดับความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. ในประเด็นเรื่องถ้าหากจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นลำดับแรกที่ 4.8030 คะแนน รองลงมาคือท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และเรื่องสินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และเรื่องท่านจะไม่เปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน โดยมีระดับความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทท. เท่ากับ 4.7897 4.7732 และ 4.8030 คะแนน ตามลำดับ

บทที่ 4

สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ที่ปรึกษาสามารถสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการของ สทท. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรค

สำหรับการดำเนินงานของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ยังคงเป็นไปตามพันธกิจหลักที่สำคัญคือ การดำเนินงานด้านการวิจัยเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนิวเคลียร์และการประยุกต์ใช้ การพัฒนาการให้บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์และผลิตภัณฑ์ไอโซโทปรังสี การให้บริการทางวิชาการ การส่งเสริม สนับสนุนและถ่ายทอดเทคโนโลยีนิวเคลียร์ รวมถึงการเผยแพร่เทคโนโลยีนิวเคลียร์ทางด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การแพทย์ และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ในปัจจุบันจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 สทท. จึงเร่งปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล และกลยุทธ์ทางดิจิทัลเข้ามาใช้ในการวางรากฐาน เป้าหมาย การดำเนินธุรกิจตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงกระบวนการบริการต่างๆ ของ สทท. ให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนการทำงาน และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้คุ้มค่ามากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามจากการสำรวจผลการดำเนินงานในแต่ละงานบริการพบว่า มีปัญหาอุปสรรคในบางประเด็น อาทิเช่น ระบบฐานข้อมูลของผู้รับบริการยังไม่เป็นปัจจุบันในบางศูนย์บริการ ปัญหาของผู้ประกอบการโดยจากการให้สัมภาษณ์พบว่ายังขาดความพร้อมในบางปัจจัยการผลิต เช่น ต้นทุน เทคโนโลยี กำลังคน รวมถึงขาดความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องในเรื่องเทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการ เป็นต้น

4.2 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ผลความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ สทท. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยภาพรวม เท่ากับ 4.6573 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.15 โดยเมื่อพิจารณาแยกรายศูนย์บริการทั้ง 8 ศูนย์ ประกอบด้วย ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ศูนย์ไอโซโทปรังสี ศูนย์ฉายรังสี ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ กลุ่มพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ ฝ่ายบริการวิชาการ และศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ปรากฏว่าทุกศูนย์บริการมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่าง 4.5468 – 4.8211 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 90.94– 96.42 ทั้งนี้ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าจุดเด่นของการดำเนินงาน คือ คุณภาพการให้บริการ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ โดยยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ สทน. สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น สทน. ควรดำเนินการในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) บทบาทที่สำคัญในงานบริการต่างๆ

สทน. มีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางด้านโครงสร้างพื้นฐานทางด้านนิวเคลียร์รังสีแก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น อุตสาหกรรมอัญมณี อุตสาหกรรมการเกษตร อุตสาหกรรมการแพทย์ ซึ่ง สทน. จะเข้าไปมีบทบาทในหลายส่วนของห่วงโซ่การผลิต เริ่มตั้งแต่ ปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น การตรวจสอบโรงงาน หอกลั่นน้ำมันโดยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์ กระบวนการทำงาน (Process) การบริการฉายรังสี เพื่อเพิ่มมูลค่า รักษาสภาพ ความปลอดภัย และผลผลิต (Output) การตรวจสอบกัมมันตภาพรังสีที่ปนเปื้อนในสินค้าไม่ให้เกิดค่ามาตรฐานที่กำหนด เป็นต้น หรือบทบาทในทางด้านการวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีนิวเคลียร์ และการประยุกต์ใช้ ผ่านโครงการวิจัยและความร่วมมือต่างๆ เช่น การปรับปรุงพันธุ์พืชเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีรังสีเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันและการส่งออก (กุ้งแช่และกุ้งแช่) การพัฒนาหัวพันธุ์ทิวลิป การพัฒนาระบบการฉายรังสีน้ำยางด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมทั้งบทบาทในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยจากกัมมันตภาพรังสีในอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นงานบริการในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยจากกัมมันตภาพรังสีในอุตสาหกรรม โดยมีหน้าที่ในการจัดเก็บ กำจัด หรือบริการจัดการกากกัมมันตภาพรังสีในอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตาม ในอนาคต สทน. อาจปรับเปลี่ยนบทบาทในการบริการที่ภาคเอกชนสามารถทำได้แล้ว โดยอาจจะมีการทำความร่วมมือเป็นหน่วยงานเครือข่าย หรือหันไปเพิ่มบทบาทในการเป็นหน่วยงานสนับสนุนแทน รวมถึงการอัพเกรด Enhance งานบริการใหม่ตามความต้องการของลูกค้า อาทิเช่น สารไอโซโทปรังสีสำหรับวินิจฉัย รักษาโรคใหม่ๆ หรือการปรับวิธีการให้บริการรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันกับหน่วยงานคู่แข่งในตลาดได้ เป็นต้น

2) การ Transform Core Business Process ให้เป็น Digital

ในช่วงปี 2563 – 2565 สทน. ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในหลายมิติ เช่น มีการพัฒนาระบบ E Service เป็น Portal Platform โดยได้พัฒนาระบบการลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการออนไลน์ สามารถติดตามสถานะการให้บริการทางออนไลน์ จ่ายเงินทางออนไลน์ และออกใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ปัจจุบันมีงานบริการที่ใช้ระบบ E Service แล้ว คือ การให้บริการตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) และงานสอบเทียบเครื่องมือวัดรังสี และมีแผนจะขยายไปสู่งานบริการอื่นๆ ของสถาบัน โดยจะส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการ ติดตามสถานะ ค่าใช้จ่ายบริการ และรับใบรับรองผ่านทางออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สถาบันฯ รวมทั้ง ลดการใช้กระดาษในการปฏิบัติงาน และสถาบันฯ สามารถติดตามสรุปรายงานการให้บริการบนระบบ E Service ได้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 สทน. ควรเร่งปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการบริการต่างๆ ให้มีความคล่องตัวลดขั้นตอนการทำงาน และการใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการทำงานเพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น การจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการในระบบ dashboard เพื่อให้สามารถนำ big data ที่มีอยู่มา

ประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยในการวิเคราะห์ (Analytical Use) เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงข้อมูลเชิงลึกและพยากรณ์คาดการณ์ในอนาคตได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูล การพัฒนาปรับปรุงระบบงาน และการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน

3) พัฒนาศักยภาพด้านวิจัยพัฒนา และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีนิวเคลียร์

เพื่อตอบโจทย์ของการเป็นหน่วยงานชั้นนำด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในประเทศ สทท. ควรผลักดันการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยพัฒนา และนวัตกรรมทางเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ (Research and Development: R&D) เน้นการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาผลผลิต (product) และการให้บริการด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Service) สร้างนวัตกรรมใหม่เพื่อเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมวิธีการที่ทำอยู่เดิม โดยผ่านการวิจัยทดลองและปรับปรุงให้เหมาะสมกับองค์กรในการนำมาประยุกต์ใช้ ซึ่งการวิจัยและพัฒนาโดยทั่วไป มักใช้การผสมผสานวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิจัยเชิงสำรวจ ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ และการวิจัยเชิงทดลองในขั้นตอนทดสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการทดลองใช้จริงกับผู้รับบริการ จุดเน้นสำคัญของการวิจัยและพัฒนา คือการดำเนินการวิจัยที่จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลทำให้ในอนาคตผลของการวิจัยและพัฒนาที่มีคุณค่าและมูลค่าสูงสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในเชิงพาณิชย์ ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ช่วยพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ของประเทศชาติได้ รวมทั้งผลักดันการบูรณาการกับหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัย และผู้ใช้ประโยชน์ สร้างงานวิจัยพัฒนาและองค์ความรู้เพื่อตอบโจทย์กลุ่มอุตสาหกรรมหลักของประเทศที่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนิวเคลียร์ เพื่อขยายผลให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่กลุ่มอุตสาหกรรมนั้นทั้งในด้านการส่งออกและการบริโภคภายในประเทศ

4) เพิ่มการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น

การเพิ่มศักยภาพในการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทหน้าที่ และงานบริการต่างๆ ของ สทท. เพื่อสร้างการรับรู้ การยอมรับในสังคมเพิ่มมากขึ้น โดยสื่อสารออกไปในวงกว้างเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร อันนำไปสู่ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ตลอดจนการยอมรับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนิวเคลียร์ในอนาคต รวมทั้งการพัฒนาระบบการสื่อสารของ สทท. และการสื่อสารผ่านหน่วยงานเครือข่ายต่างๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผน การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในอนาคตต่อไป

นอกจากนี้ การเลือกช่องทางการสื่อสารและเผยแพร่ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ สทท. ควรเลือกช่องทางการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งปัจจุบันจะเห็นว่าพฤติกรรมของประชาชนส่วนใหญ่มีการใช้อินเทอร์เน็ตหรือสมาร์ทโฟนเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ช่องทางการสื่อสารผ่าน Social Media จึงอาจจะใช้เป็นตัวเลือกที่นำมาใช้ในการสร้างการยอมรับได้เป็นอย่างดี

4.3 สรุปประเด็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแยกรายศูนย์บริการ

การจัดทำสรุปประเด็นและข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งประเด็นข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศูนย์บริการ	งานบริการ
1. ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (ศท.)	1) งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) 2) งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง 3) งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก 4) งานวิเคราะห์หอกลิ้นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์ 5) งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย 6) งานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี 7) งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี 8) งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี
2. ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (ศจ.)	1) งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี
3. ศูนย์ไอโซโทปรังสี (ศอ.)	1) งานบริการสารไอโซโทปรังสี
4. ศูนย์ฉายรังสี (ศส.)	1) งานบริการฉายรังสีอาหาร 2) งานบริการฉายรังสีอัญมณี
5. ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (ศว.)	1) งานซ่อมเครื่องวัดทางรังสี
6. ฝ่ายพัฒนารูจกนิวเคลียร์	1) ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ 2) ฝ่ายการตลาดและการขาย
7. ฝ่ายบริการวิชาการ	1) งานบริการหลักสูตรการฝึกอบรมภายในประเทศ
8. ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	1) งานจ้างวิจัย และงานสนับสนุน SME อาหารพื้นถิ่น

4.3.1 ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

1) งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)

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

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - เพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบผลการวิเคราะห์
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ควรประชาสัมพันธ์งานบริการ และอัปเดตข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ บนเว็บไซต์ของ สทท. อย่างสม่ำเสมอ
 - การเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านทางออนไลน์

2) งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุง อย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการรายงานผลการวิเคราะห์
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ควรเพิ่มความหลากหลายในการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง
 - ควรลดอัตราค่าบริการในช่วงสถานการณ์ COVID-19

3) งานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานวัดรังสีตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - เพิ่มความรวดเร็วในการวิเคราะห์ผลตรวจ
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย

4) งานวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์ พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- เพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และการวิเคราะห์ผล เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ติดต่อได้ล่าช้าขึ้น

5) งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์งานบริการให้เป็นที่สนใจเพิ่มมากขึ้น

6) งานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ปรับปรุงแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลให้เข้าใจง่ายขึ้น

7) งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง

- ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์งานบริการเพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถรับรู้ข่าวสารได้ทางอีเมลหรือทางไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบได้ทันที

8) งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์

4.3.2 ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

1) งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ
 - อยากให้มีการมอบของขวัญสำหรับลูกค้าประจำ ที่ติดต่อกันมานาน

4.3.3 ศูนย์ไอโซโทปรังสี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการสารไอโซโทปรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ระมัดระวังความผิดพลาดของฉลากผลิตภัณฑ์และการเก็บรักษา

4.3.4 ศูนย์ฉายรังสี

1) งานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการฉายรังสีอาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สทท. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรเพิ่มบริการส่งตัวอย่างและเพิ่มคิวในการตรวจ
- ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ
 - อัปเดตข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฉายรังสีสม่ำเสมอ

2) งานบริการฉายรังสีอัมมณี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานบริการฉายรังสีอัมมณี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศส. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

■ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- เพิ่มการรับรองความปลอดภัยของนักศึกษาฝึกงาน

4.3.5 ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (งานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของงานซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ยังไม่พบว่ามีประเด็นใดที่เป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศว. สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังนี้

■ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงิน

4.3.6 ฝ่ายพัฒนารูจกนิวเคลียร์

1) ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

■ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- ควรจัดให้มีช่องทางการชำระเงินด้วยเงินสดเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ควรมีการอัปเดตและส่งให้ผู้รับบริการรับทราบผ่านทางอีเมล (e-mail)

2) ฝ่ายการตลาดและการขาย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของฝ่ายการตลาดและการขาย พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่ฝ่ายการตลาดและการขาย ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

■ ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- ควรเพิ่มการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิต

4.3.7 ฝ่ายบริการวิชาการ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของฝ่ายบริการวิชาการ พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่ฝ่ายบริการวิชาการ ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ
 - ควรเพิ่มการอบรมในส่วนของภาคปฏิบัติให้มากขึ้น
 - อัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน

4.3.8 ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี พบว่าทุกด้านยังอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นสำคัญที่ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี ควรให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

- ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ควรปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ให้กระชับ และเข้าใจง่ายมากขึ้น
- ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ
 - อัปเดตข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมงานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL)	0.913
1) แบบฟอร์มคำขอรับบริการประเมินค่าปริมาณรังสีประจำตัวบุคคล OSL กระชับ เข้าใจง่าย	0.918
2) การแจ้งตอบการให้บริการ และการนัดหมายเพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	0.917
3) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	0.919
4) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการส่งมอบบริการที่ขอรับบริการ	0.918
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.918
6) การแจ้งผลการตรวจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.918
ภาพรวมงานตรวจวิเคราะห์หอกลิ้นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์	0.918
7) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.916
8) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.916
9) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.916
10) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.916
ภาพรวมงานตรวจวัดรังสีหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี	0.916
11) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.917
12) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.918
13) การแจ้งผลการตรวจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.918
14) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.918
ภาพรวมงานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง	0.918
15) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.919
16) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.919
17) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.919
18) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.918



ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)
(ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมงานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย	0.919
19) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.918
20) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.917
21) การแจ้งผลการประเมินตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.917
22) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.917
ภาพรวมงานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี	0.917
23) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.916
24) การยื่นแบบคำขอเข้าถึงบริการทำได้สะดวก รวดเร็ว	0.916
25) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.916
26) ได้รับรายงานผลการสอบเทียบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.917
27) รายงานผลการสอบเทียบมีความถูกต้อง	0.916
ภาพรวมงานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก	0.916
28) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.918
29) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.918
30) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.918
31) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.918
ภาพรวมงานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี	0.918
32) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.918
33) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.918
34) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.918
35) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.918
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.918
36) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.919
37) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.919
ภาพรวมการส่งมอบตัวอย่างคืน รับผลการตรวจ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.919
38) ความรวดเร็วในการรับผลการตรวจ	0.919
39) ความสะดวกในการรับบริการ (เช่น ช่องทางการรายงานผล/การรับผลการตรวจ/การส่งมอบตัวอย่าง)	0.919

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)
(ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.919
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.918
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.918
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.918
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.918
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.918
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.919
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.919
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.919
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.919
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.919
14.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	0.918
14.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	0.918
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ในภาพรวม	0.918

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.918 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.80

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (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	0.921
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.921
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.921
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.921
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.920
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.922
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.922
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.922
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.923
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.921
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.921
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.922
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.921
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.921
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.922
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.922
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม	0.922
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.923
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.921
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.921

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.921 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 92.10

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (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	0.926
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.928
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.927
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.927
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.927

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.927 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 92.70

ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการจัดการกากกัมมันตรังสี	0.899
1) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.899
2) การแจ้งตอบการให้บริการ	0.898
3) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการ	0.898
4) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการรับกากกัมมันตรังสีที่ขอรับบริการ	0.899
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.899
ภาพรวมการขอรับบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ	0.898
6) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย	0.898
7) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก	0.898
8) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	0.897
9) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำ อธิบาย ให้คำปรึกษาได้ชัดเจน	0.899
10) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.898
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.898
11) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.898
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.898



ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของ
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient)
(ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.899
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.899
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.899
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.898
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.897
13.2 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการ	0.897
13.3 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.897
13.4 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.898
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.898
14.1 บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	0.898
14.2 บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	0.898
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสีภาพรวม	0.898

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.898 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.80

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 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	0.911
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.911
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.912
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.910
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.911
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.912
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.912
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.912
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.912
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.911
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.911
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.910
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.911
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.912
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.913
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.913
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม	0.913
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.912
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.913
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.912

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.912 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.20

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (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	0.910
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.911
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.909
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.910
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.910

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.910 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.00

ศูนย์ไอโซโทปรังสี

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการ	0.905
1) ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย	0.906
2) การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้า สะดวก รวดเร็ว	0.905
3) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.905
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.904
4) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.905
5) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.903
ภาพรวมการส่งมอบบริการ	0.904
6) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.904
7) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	0.904
8) กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน	0.904
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.904
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.903
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.903
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.901
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.904

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient) (ต่อ)

Item-Total Statistics	
ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.905
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.905
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.905
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.904
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.906
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.905
14.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	0.905
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์ไอโซโทปรังสีภาพรวม	0.905

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.905 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 90.50

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 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	0.894
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.894
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.894
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.895
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.894
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.895
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.894
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.896
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.895
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.893
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.893
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.892
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.894
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.893
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.894
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.895
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม	0.894
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.894
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.894
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.894

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

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (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	0.886
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.885
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.885
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.887
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.886

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.886 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ไอโซโทปรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 88.60

ศูนย์ฉายรังสี

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการงานบริการฉายรังสี	0.898
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย	0.898
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวกหลากหลาย	0.897
3) ความรวดเร็วในการนัดหมายและแจ้งใบประเมินราคา	0.898
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.898
ภาพรวมการขอรับบริการงานบริการฉายรังสีอณูมณี	0.897
5) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการฉายรังสี/แบบขอวัดกัมมันตภาพรังสี กระชับ เข้าใจง่าย	0.897
6) กระบวนการซึ่งนำหน้ากฏอณูมณีหรือวัสดุมีความเที่ยงตรงและเป็นมาตรฐานสากล	0.897
7) การแจ้งตอบการให้บริการ เพื่อเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว	0.896
8) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.896
9) การนำอณูมณีหรือวัสดุอื่นๆ เข้ารับบริการยังศูนย์มีความปลอดภัย	0.887
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.899
10) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.899
11) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.899
ภาพรวมการส่งมอบผลิตภัณฑ์/ตัวอย่าง การออกใบรับรอง หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.896
12) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	0.896
13) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการแจ้งผลการให้บริการ/ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือตัวอย่าง	0.896
14) การออกใบรับรองมีความถูกต้อง ตรงตามกำหนดเวลา	0.897
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.898

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) (ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.897
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.897
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.897
12.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.897
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.898
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.898
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.898
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.897
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.898
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.898
14.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	0.898
14.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	0.898
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์ฉายรังสีภาพรวม	0.898

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.898 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.80

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	0.911
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.911
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.911
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.910
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.911
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.912
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.912
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.912
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.912
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.911
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.911
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.911
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.911
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.911
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.912
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.911
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม	0.912
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.912
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.912
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.912

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.912 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.20

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

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.911
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.911
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.912
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.910
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.911

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) คือ 0.911 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์ฉายรังสี (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 91.10

ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี	0.895
1) แบบฟอร์ม/สัญญาการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย	0.895
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวกหลากหลาย	0.895
3) วัน เวลาในการนัดรับ-ส่งซ่อม ถูกต้องตามสัญญาที่กำหนดไว้	0.896
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.895
ภาพรวมการสั่งซื้อเครื่องสำรวจรังสี	0.896
5) ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการ	0.896
6) แบบฟอร์มการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์กระชับ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	0.896
7) วัน เวลาในการนัดรับ-ส่งสินค้า ถูกต้องตามสัญญาที่กำหนดไว้	0.895
8) มีระยะเวลาการสั่งซื้อที่กำหนดอย่างชัดเจน และเหมาะสม	0.896
9) บริการให้คำปรึกษาหลังการขายมีความเหมาะสม	0.897
10) เงื่อนไขการรับประกันหลังการขายมีความเหมาะสม	0.896
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.895
11) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.895
12) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.895
ภาพรวมการส่งมอบบริการ	0.896
13) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.896
14) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	0.896
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.896

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของ
สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยรังสี (Alpha coefficient) (ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.895
12.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.895
12.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.896
12.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.895
12.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.896
12.5 เจ้าหน้าที่มีการติดตามการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.895
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.894
13.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.894
13.3 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.894
13.4 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.895
13.5 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.894
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.895
14.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับราคาค่าบริการ	0.895
14.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบขอรับบริการ	0.895
14.3 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามความต้องการ	0.895
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ภาพรวม	0.895

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.895 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.50

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	0.884
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.884
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.884
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.884
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.884
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.884
5. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.884
6. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.884
7. ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาขององค์กรของท่านได้	0.884
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.885
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.885
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.885
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.884
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.886
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.885
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.885
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม	0.885
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.886
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.885
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.885

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.885 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 88.50

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (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	0.891
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.891
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.890
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.891
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.891

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.891 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.10

ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิเวศลิษฐ์

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิเวศลิษฐ์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิเวศลิษฐ์ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565
ของสถาบันเทคโนโลยีนิเวศลิษฐ์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิเวศลิษฐ์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการขอรับบริการ	0.895
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว	0.895
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ กระชับ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม	0.895
3) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย	0.895
4) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.895
ภาพรวมการชำระค่าบริการ	0.896
5) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.896
6) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.896
ภาพรวมการส่งมอบบริการ	0.895
7) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.895
8) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	0.895
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	0.895
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.897
11.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.897
11.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.897
11.3 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.898

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิวเคลียร์ (ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.896
12.2 จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.896
12.3 ช่องทางในการรับเรื่องบริการเพียงพอ	0.896
12.4 ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.898
12.5 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.896
12.6 ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.896
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.896
13.1 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ	0.896
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ภาพรวม	0.896

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.896 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนารัฐกิจนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.60

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.885
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.885
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.885
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.885
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.885
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.886
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.886
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.886
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.887
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.885
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.885
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.885
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.885
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.886
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.885
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.885
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม	0.885
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.885
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.885
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.885

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.885 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 88.50

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics	
ความผูกพันต่อสินค้าและบริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.883
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.883
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.883
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.883
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.883

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.883 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 88.30

ฝ่ายบริการวิชาการ

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient)

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.894
1) สทท. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม	0.894
2) เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดประชุม ระยะเวลาการจัดหัวข้อการอบรม/กิจกรรม เป็นต้น	0.894
3) ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม	0.894
4) ระบบการสมัครและยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรมมีความสะดวก ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	0.895
5) การประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าร่วมอบรม สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและสะดวก	0.894
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.894
6) สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม	0.894
7) สถานที่การจัดอบรมสามารถเดินทางได้สะดวก	0.894
8) เอกสาร/คู่มือประกอบการจัดอบรมมีความเหมาะสม	0.894
9) อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสม และเพียงพอ	0.893
10) ช่วงเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม	0.892
11) ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม เพียงพอ	0.894
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.894
12) วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้	0.894
13) วิทยากรมีทักษะในการสื่อสาร สามารถถ่ายทอดสาระสำคัญของเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย	0.894
14) วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	0.894

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565
ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (ต่อ)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15) มีการจัดเจ้าหน้าที่/บุคลากรอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	0.895
16) เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจต่อการให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่างๆ	0.894
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.893
17) หลักสูตรอบรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ	0.893
18) เนื้อหาสอดคล้องกับหัวข้อหลักสูตร	0.893
19) ท่านได้รับความรู้และประโยชน์จากการเข้าร่วมอบรมตามความคาดหวัง	0.894
20) กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดได้	0.893
21) การเข้าร่วมโครงการอบรมในครั้งนี้มีความคุ้มค่า ประโยชน์ที่ได้รับคุ้มกับค่าใช้จ่ายและระยะเวลา	0.894
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ภาพรวม	0.894

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) คือ 0.894 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.40

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	0.881
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.882
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.881
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.881
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.881
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.883
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.883
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.883
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	0.883
ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร	0.883
8. เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ	0.883
9. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	0.883
10. เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง	0.883
11. เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	0.883
ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน	0.882
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0.882
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม	0.882
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.882
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.882
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.882

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) คือ 0.882 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 88.20

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (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	0.885
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.884
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.883
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.883
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.884

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) คือ 0.884 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฝ่ายบริการวิชาการ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 88.40

ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความพึงพอใจ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0.883
1) ช่องทางการขอรับบริการมีความสะดวก และหลากหลาย	0.882
2) การติดต่อ ประสานงานในการสอบถามข้อมูล หรือสั่งซื้อสินค้าสะดวก รวดเร็ว	0.883
3) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.884
4) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย	0.883
5) ความรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	0.884
6) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการรับ-ส่งผลิตภัณฑ์ หรือแจ้งผลการให้บริการ	0.883
7) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการจัดส่งผลิตภัณฑ์/บริการที่ขอรับบริการ	0.882
8) กระบวนการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสะดวก และมีมาตรฐาน	0.883
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.882
12.1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจในการให้บริการ	0.882
12.2) เจ้าหน้าที่ที่คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	0.882
12.3) เจ้าหน้าที่ที่คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0.883
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.883
13.2) จุดให้บริการและป้ายประกาศที่จำเป็น (ราคา ขั้นตอนการบริการ) ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	0.884
13.3) ทุกครั้งที่ไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและ/หรือให้บริการทันทีที่เข้าไปติดต่อ	0.883
13.4) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	0.883
13.5) ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ	0.882
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	0.883
14.1 ผลิตภัณฑ์/บริการที่ได้รับ มีความถูกต้องครบถ้วนตามใบขอรับบริการ	0.883
ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ภาพรวม	0.883

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.883 หมายความว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถามร้อยละ 88.30

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ในเรื่องความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient)

Item-Total Statistics

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร	0.898
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	0.899
2. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	0.898
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.899
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	0.897
ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.	0.899
5. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย	0.899
6. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล	0.899
7. ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรของท่านได้	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. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียม	0.898
14. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	0.897
15. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	0.897
ความเชื่อมั่นของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการภาพรวม	0.898

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.898 หมายความว่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพและการให้บริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 89.80

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (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	0.904
2. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทท. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง	0.903
3. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน	0.904
4. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทท. เป็นอันดับแรก	0.904
ความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อสินค้าและบริการภาพรวม	0.904

ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของคำถามความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) คือ 0.904 หมายความว่าความผูกพันต่อสินค้าและบริการของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์ (Alpha coefficient) มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสอบถาม ร้อยละ 90.40

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

- ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์
- ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี
- ศูนย์ไอโซโทปรังสี
- ศูนย์ฉายรังสี
- ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์
- ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ฝ่ายบริการวิชาการ
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 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 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์

10. บริการที่ท่านได้ใช้จากศูนย์บริการเทคโนโลยีนิวเคลียร์ สทน. (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำบุคคล (OSL) ☐ งานตรวจวิเคราะห์หากลั่นด้วยเทคนิคเชิงนิวเคลียร์
☐ งานตรวจสอบหีบห่อบรรจุวัสดุกัมมันตรังสีและงานตรวจสอบอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี
☐ งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง ☐ งานทดสอบโดยไม่ทำลาย ☐ งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี
☐ งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก ☐ งานตรวจประเมินเครื่องกำเนิดรังสี ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาด หวัง มาก ที่สุด	4 คาด หวัง มาก	3 ค่อนข้าง ต่ำ	2 คาด หวัง น้อย	1 คาด หวัง น้อย ที่สุด	5 พึง พอใจ มาก ที่สุด	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 และการแนะนำการชำระค่าตรวจวิเคราะห์มีความรวดเร็ว										

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
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 งานตรวจสอบหีบห่อบรรจุวัสดุภัณฑ์น้ำมันเครื่องและงานตรวจสอบอุปกรณ์ถ่ายภาพด้วยรังสี										
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										

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 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					

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 -

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 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. 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 ☐ งานบริการถอดต้นกำเนิดรังสี ☐ งานบริการตรวจวัดและจัดการเบื้องต้นกากกัมมันตรังสี
☐ งานบริการขนส่งวัสดุกัมมันตรังสี ☐ งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ
☐ 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										

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
3) ความสะดวกของช่องทาง/วิธีการส่งมอบบริการ										
4) ความรวดเร็ว ตรงเวลาในการรับกากัมมันตรังสีที่ขอรับบริการ										
5) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.2 งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ										
6) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการกระชับ เข้าใจง่าย										
7) การเข้าถึงบริการและติดต่อประสานงานทำได้สะดวก										
8) การแจ้งผลการวิเคราะห์ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด										
9) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแนะนำ อธิบาย ให้คำปรึกษาได้ ชัดเจน										
10) มีระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดอย่างชัดเจนและเหมาะสม										
11.3 การชำระค่าบริการ										
11) ช่องทางการชำระเงินมีความสะดวก และหลากหลาย										
12. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านเทคนิค (เฉพาะงานบริการจัดการกาก กัมมันตรังสี)										
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. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี ในภาพรวม										

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/ช่วยแก้ไขปัญหองค์กรของท่านได้					
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 สทน. ในภาพรวม					

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 หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสี

27.1 งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

27.2 งานบริการถอดต้นกำเนิดรังสี

27.3 งานบริการตรวจวัดและจัดการเปื้อนสารกัมมันตรังสี.....

27.4 งานบริการขนส่งวัสดุกัมมันตรังสี

27.5 งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ.....

28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์จัดการกากกัมมันตรังสีเพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่

28.1 งานบริการจัดการกากกัมมันตรังสี

28.2 งานบริการถอดต้นกำเนิดรังสี

28.3 งานบริการตรวจวัดและจัดการเปื้อนสารกัมมันตรังสี.....

28.4 งานบริการขนส่งวัสดุกัมมันตรังสี

28.5 งานบริการวิเคราะห์ค่ากัมมันตภาพรังสีในน้ำ.....

29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์ไอโซโทปรังสี**

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 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
☐ เกสซ์ภัณฑ์สำเร็จรูปของ 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										

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์ไอโซโทปรังสี

16. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์ไอโซโทปรังสี 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					

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 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์ฉายรังสี

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 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 ☐ 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)
☐ บริการฉายรังสี (เช่น ผลไม้ สมุนไพร เครื่องมือแพทย์) ☐ บริการตรวจวิเคราะห์ทางจุลชีววิทยา
☐ บริการฉายรังสีอัญมณี ☐ งานบริการวัดกัมมันตภาพรังสีในอัญมณี
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	5 คาดหวัง มากที่สุด	4 คาดหวัง มาก	3 ค่อนข้าง คาดหวัง	2 คาดหวัง น้อย	1 คาดหวัง น้อยที่สุด	5 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 การขอรับบริการงานบริการฉายรังสี										
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										

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					

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 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 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 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์

- 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 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ เลย
11. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ										
11.1 การขอรับบริการซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี										
1) แบบฟอร์ม/สัญญาณการขอรับบริการชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย										
2) ช่องทางการส่งเอกสารใบคำขอรับบริการมีความสะดวก หลากหลาย										

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										

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					

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 สทн. ในภาพรวม					

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทн. (ภาพรวมองค์กร)

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
22. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
23. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทн. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
24. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
25. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทн. เป็นอันดับแรก					
26. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทн. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

27. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ได้แก่
28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์วิศวกรรมและเครื่องมือด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่.....
29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 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)

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)
☐ งานตรวจประเมินการได้รับรังสีประจำตัวบุคคล (OSL) ☐ งานวิเคราะห์ธาตุและสารประกอบในตัวอย่าง ☐ งานตรวจสอบโดยไม่ทำลาย
☐ งานสอบเทียบเครื่องวัดรังสี ☐ งานวัดรังสีในตัวอย่างสินค้านำเข้าหรือส่งออก ☐ บริการงานวิจัย
☐ บริการซ่อมเครื่องมือวัดทางรังสี ☐ บริการขายเครื่องสำรวจรังสี ☐ 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 การขอรับบริการ										
1) การติดต่อ ประสานงานในการขอใช้บริการ สะดวก รวดเร็ว										
2) แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลขอรับบริการ/การสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ กระชับ เข้าใจง่าย จัดลำดับขั้นตอนเหมาะสม										
3) มีคำอธิบายขั้นตอนในการใช้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย										
4) 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. ด้านคุณภาพการให้บริการ										
14.1 คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน ตรงตามความต้องการ										
15. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในภาพรวม										

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

16. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ปรับปรุงงานบริการ

(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
17. ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
17.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
17.2 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน					
17.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
17.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
18. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.					
18.1 ผลผลิต/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
18.2 ผลผลิต/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
18.3 ผลผลิต/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไข ปัญหาองค์กรของท่านได้					
19. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
19.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหของ 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 สทท. ในภาพรวม					

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน.

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 หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service). ได้แก่
28. สิ่งที่ท่านต้องการให้ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่.....
29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ฝ่ายบริการวิชาการ

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 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 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ
11. สทท. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม										
12. เนื้อหาการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ เช่น สถานที่จัดประชุม ระยะเวลาการจัด หัวข้อการอบรม/กิจกรรม เป็นต้น										
13. ช่องทางการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม										

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										

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
สื่อ และอุปกรณ์การจัดอบรม :										
18. เอกสาร/คู่มือประกอบการจัดอบรมมีความเหมาะสม										
19. อุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสม และเพียงพอ										
ระยะเวลาการจัดอบรม :										
20. ช่วงเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม										
21. ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสม เพียงพอ										

ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการจัดอบรม.....

❖ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 วิทยากรและบุคลากรสนับสนุน

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
วิทยากร :										
22. วิทยากรมีความรู้และความชำนาญในเรื่องที่บรรยายและถ่ายทอดความรู้										
23. วิทยากรมีทักษะในการสื่อสาร สามารถถ่ายทอดสาระสำคัญของเนื้อหาให้เข้าใจได้ง่าย										
24. วิทยากรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีส่วนร่วมซักถามและเสนอความคิดเห็น และสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น										
บุคลากรสนับสนุน :										
25. มีการจัดเจ้าหน้าที่/บุคลากรอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม										
26. เจ้าหน้าที่/บุคลากรมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจต่อการให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่างๆ										

ข้อเสนอแนะด้านวิทยากรและบุคลากรสนับสนุน.....

❖ 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 พึงพอใจ มากที่สุด	4 พึงพอใจ มาก	3 พึงพอใจ	2 พึงพอใจ น้อย	1 ไม่พึง พอใจ
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
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 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
33.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
34. ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบริการของ สทท.					
34.1 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ ทำให้เกิดความมั่นใจและปลอดภัย					
34.2 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล					
34.3 ผลลัพธ์/บริการที่ได้รับ สามารถตอบสนองความต้องการ/ช่วยแก้ไขปัญหองค์กรของท่านได้					
35. ความเชื่อมั่นต่อภาพลักษณ์องค์กร					
35.1 เป็นองค์กรชั้นนำในการวิจัยที่ใช้เทคโนโลยีนิวเคลียร์แก้ไขปัญหาของประเทศ					
35.2 เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ					
35.3 เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์อย่างต่อเนื่อง					
35.4 เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี					
36. ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์สุขของประชาชน					
36.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
36.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นธรรม ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม					
36.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
36.4 เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก					
37. ความเชื่อมั่นต่องานบริการของ สทท. ในภาพรวม					

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน.

ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
38. สินค้าและบริการที่ได้รับมีคุณภาพมากกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
39. ท่านรู้สึกพอใจต่อการใช้บริการของ สทน. ในปัจจุบัน และจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง					
40. ท่านจะเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นๆ หากผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพและราคาเท่ากัน					
41. ถ้าท่านจำเป็นต้องใช้บริการงานด้านเทคโนโลยีนิวเคลียร์ จะนึกถึง สทน. เป็นอันดับแรก					
42. ความผูกพันต่อสินค้าและบริการของ สทน. ในภาพรวม					

ตอนที่ 6 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

43. จุดเด่น หรือสิ่งที่ท่านประทับใจต่อการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ ได้แก่

.....

.....

44. สิ่งที่ท่านต้องการให้ฝ่ายบริการวิชาการ เพิ่มเติมในงานบริการ ได้แก่

.....

.....

45. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

- ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้ -

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565 ของสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์**

คำชี้แจง: ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สทน.) ให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 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 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีนิวเคลียร์

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/ช่วยแก้ไขปัญหองค์กรของท่านได้					
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 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 -