



บันทึกข้อความ

กลุ่มงานวิชาการ	6960
วันที่	18 พ.ค. 2559
เวลา	16-25 น.

ส่วนราชการ ศปส. โทรศัพท์ ๐-๓๘๖๔-๔๑๖๘ (วันดา)

ที่ วท ๐๔๑๐/ ๑๓๗

วันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ในการให้คำปรึกษาและรับใบอนุญาตด้านนิวเคลียร์และรังสี (OAP Mobile Unit) สำหรับสถานประกอบการ ครั้งที่ ๑

①

เรียน ลปส.

ห้อง ลปส.	
เลขที่รับ	3365
วันที่	19 พ.ค. 2559
เวลา	10-95

เรื่องเดิม

ตามหนังสือ ศปส. ด่วนที่สุด ที่ วท ๐๔๐๑/๑๔๗ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๕๙ ลปส. อนุมัติจัดโครงการหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ในการให้คำปรึกษาและรับใบอนุญาตด้านนิวเคลียร์และรังสี (OAP Mobile Unit) ครั้งที่ ๑ ณ ศปส.ภาคตะวันออก ศูนย์ราชการจังหวัดระยอง ระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙ นั้น

ข้อเท็จจริง

จากภารกิจสำคัญของ ปส. ในการออกใบอนุญาตด้านนิวเคลียร์และรังสี ศปส. ได้ประสานความร่วมมือกับ สร. จัดทำโครงการหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ฯ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดระยะเวลาการเดินทางและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่ประทับใจและเกิดความพึงพอใจมากที่สุดตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งการดำเนินโครงการครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน และ ศปส. ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) สรุปผลได้ดังนี้

- ๑) ด้านความพึงพอใจภาพรวมที่มีต่อโครงการในระดับ มากที่สุด
 - ๒) ความพึงพอใจต่อการระดมการหรือขั้นตอนในการขอรับบริการในระดับ มากที่สุด
 - ๓) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคคลากรในระดับ มากที่สุด
 - ๔) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการในระดับ มากที่สุด
- นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำต่อโครงการ ดังนี้

๑) หน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ฯ ครั้งนี้ เป็นกิจกรรมที่มีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขอรับบริการหรือผู้ประกอบการ เพราะทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำธุรกรรมที่ ปส. กรุงเทพฯ โดยเสนอให้มีการจัดกิจกรรมลักษณะนี้อีกอย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง หรือจัดเป็นโครงการที่ต่อเนื่องหรือถาวรเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในอนาคต

๒) หากมีการจัดกิจกรรมอีก เห็นสมควรให้มีการประชาสัมพันธ์ในทุก ๆ ช่องทาง โดยเฉพาะเว็บไซต์ของ ปส. และโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook เป็นต้น

๓) นอกเหนือไปจากการให้บริการในครั้งนี้ ผู้ขอรับบริการยังเสนอให้ ปส. จัดให้มีการอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานออกใบอนุญาตฯ อีกด้วย เพื่อลดความผิดพลาดจากการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการพิจารณาออกใบอนุญาต

ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

②

1. ททว
2. 1 มีนาคม 2559
เวลา 10.00 น.
ณ ห้องประชุม ๓๓ ชั้น ๓

นางสาวธนวรรณ แจ่มสุวรรณ
(นางสาวธนวรรณ แจ่มสุวรรณ)
ผอ.ศปส.

(คร.อัครา วงศ์แสงจันทร์)
19 พ.ค. 2559

สรุปแบบประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

หน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ในการให้คำปรึกษาและ

รับใบคำขออนุญาตด้านนิวเคลียร์และรังสี (OAP Mobile Unit) ครั้งที่ ๑

ณ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียง

ระหว่างวันที่ ๑๐-๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙

จากความสำคัญของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (ปส.) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการให้บริการแก่ประชาชน ด้านการอนุญาต จดทะเบียน ขึ้นทะเบียนหรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวกับพลังงานนิวเคลียร์และรังสี ตามมาตรา ๑๒ แห่ง พระราชบัญญัติพลังงานปรมาณูเพื่อสันติ พ.ศ. ๒๕๐๔ เพื่อให้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภารกิจดังกล่าว ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาค (ศปส.) จึงได้ประสานความร่วมมือกับสำนักกำกับดูแลความปลอดภัยทางรังสี (สร.) ซึ่งเป็นส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลด้านการให้อนุญาตทางด้านนิวเคลียร์และรังสี จัดทำโครงการหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ในการให้คำปรึกษาและรับใบคำขออนุญาตด้านนิวเคลียร์และรังสี (OAP Mobile Unit) โดยนำร่องในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นแห่งแรก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดอุปสรรคด้านการจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานในการยื่นใบคำขออนุญาตฯ ลดระยะเวลาการเดินทางของผู้ใช้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่ประทับใจและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของหน่วยงานผู้ขอรับใบอนุญาตฯ นอกจากนี้โครงการดังกล่าวเป็นแนวทางที่สำคัญในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งและวางรากฐานให้กับ ปส. ระดับภูมิภาค ในการเป็นศูนย์บริการเพื่อรับคำร้อง และศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

การออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ฯ ครั้งนี้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการเป็นอย่างดีและ ศปส. ได้สำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจจากผู้มาขอรับบริการฯ เพื่อเป็นการปรับปรุงการดำเนินโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นแนวทางที่ดีสำหรับการดำเนินการในครั้งถัดไป โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (ตามแบบแนบ) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินระดับความคิดเห็น โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลใช้วิธีของ Likert Scale แบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยต่างกันแบ่งระดับคะแนนเป็น ๕ ระดับโดยทำการกำหนดช่วงของการวัดที่ความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ ๐.๘ และกำหนดช่วงต่าง ๆ ได้ดังนี้

ระดับ ๕ คะแนนตั้งแต่ ๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึงระดับที่เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ คะแนนตั้งแต่ ๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึงระดับที่เห็นด้วย/พึงพอใจมาก

ระดับ ๓ คะแนนตั้งแต่ ๒.๖๑-๓.๔๐ หมายถึงระดับที่เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ คะแนนตั้งแต่ ๑.๘๑-๒.๖๐ หมายถึงระดับที่เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ คะแนนตั้งแต่ ๑.๐๐-๑.๘๐ หมายถึงระดับที่เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยที่สุด

ดังนั้นเมื่อต้องการทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับใดให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

จากการการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ จำนวน ๑๐ หน่วยงาน ประกอบด้วย

- ๑) บริษัท อาร์เมย์ไทย จำกัด จ.ระยอง
- ๒) บริษัท โอเอสซี สยามซิลิกา จำกัด จ.ระยอง
- ๓) บริษัท บางกอกคริสตัล จำกัด จ.ระยอง
- ๔) บริษัท สยามยูไนเต็ดสตีล (๑๙๙๕) จำกัด จ.ระยอง
- ๕) บริษัท ชินทิลเลท เอ็นจิเนียริงแอนด์เซอร์วิส จำกัด
- ๖) บริษัท ซาบก อินโนเวทีฟ พลาสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จ.ระยอง
- ๗) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง จ.ระยอง
- ๘) บริษัท อินนิออส สไตรลูชั่น จำกัด จ.ระยอง
- ๙) บริษัท ทากาชิโฮ เดนโซ (ประเทศไทย) จำกัด จ.ระยอง
- ๑๐) มหาวิทยาลัยบูรพา จ.ระยอง

ผู้ขอรับบริการในครั้งนี้มีความพึงพอใจโดยรวมต่อหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ในการให้คำปรึกษาและรับใบคำขออนุญาตด้านนิวเคลียร์และรังสี (OAP Mobile Unit) ครั้งที่ ๑ อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับคะแนน ๔.๖๔ โดยมีระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคคลากร

อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับคะแนน ๔.๘๕

๒) ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนในการขอรับบริการ

อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับคะแนน ๔.๖๔

๓) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ

อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับคะแนน ๔.๔๒

และจากผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ประกอบการที่ขอรับบริการในครั้งนี้ สามารถประเมินและสรุปผลความคิดเห็นในแต่ละด้านได้ดังนี้

๑) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคคลากร

๑.๑) มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ

อยู่ในเกณฑ์ระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ๕.๐๐

๑.๒) มีความพร้อมในการให้บริการ กระตือรือร้น และเอาใจใส่

อยู่ในเกณฑ์ระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ๕.๐๐

๑.๓) ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

อยู่ในเกณฑ์ระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ๔.๙๑

๑.๔) มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

อยู่ในเกณฑ์ระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ๔.๖๔

๑.๕) ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

อยู่ในเกณฑ์ระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ๔.๗๓

๒) ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนในการขอรับบริการ

- ๒.๑) มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ
- ๒.๒) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ
- ๒.๓) ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่รอรับบริการนานเกินไป
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ
- ๒.๔) ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง และเสมอภาค
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ
- ๒.๕) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ

๓) ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ

- ๓.๑) ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการมีความเหมาะสม
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ
- ๓.๒) ได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาในการเดินทางมาที่ ปส. กรุงเทพฯ
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ
- ๓.๓) อุปกรณ์/เครื่องมือพอเพียงต่อการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ
- ๓.๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ
- ๓.๕) สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความเหมาะสม สะดวก สะอาด
อยู่ในเกณฑ์ระดับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ

๔) ข้อเสนอแนะ

- ๔.๑) ผู้ขอรับบริการให้ความเห็นว่าหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ในการให้คำปรึกษาและรับใบคำขออนุญาตด้านนิเวศลิษฐ์และรังสี (OAP Mobile Unit) เป็นโครงการที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ
ไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ
โดยร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความเห็นว่ากิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่มีความเหมาะสม เพราะได้รับความสะดวก ประหยัดเวลาในการเดินทาง
- ๔.๒) ผู้ขอรับบริการเห็นควรให้มีการจัดกิจกรรมนี้อีก
เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ
ไม่เห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ
โดยร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นสมควรว่าควรมีการจัดโครงการลักษณะนี้อีก โดยจัดให้มีโครงการอย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง หรือจัดเป็นโครงการถาวรเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในอนาคต

๕) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแก่ สปส. ในการปรับปรุงการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ฯ ครั้งต่อ ๆ ไปโดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- ๑) ควรประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางการสื่อสาร โดยเฉพาะทาง Website หรือ สื่อ Social Media
- ๒) เห็นควรให้มีการจัดอบรมหรือกิจกรรมที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารประกอบการขออนุญาตฯ เพื่อลดความผิดพลาดจากการเตรียมเอกสาร
- ๓) ปรับปรุงแผนที่และรายละเอียดการเดินทาง ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ประมวลภาพหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ในการให้คำปรึกษาและ
รับใบคำขออนุญาตด้านนิวเคลียร์และรังสี (OAP Mobile Unit) ครั้งที่ ๑
ณ ศูนย์ประชุมเพื่อสันติประจําภูมิภาคภาคตะวันออก ศูนย์ราชการจังหวัดระยอง
ระหว่างวันที่ ๑๐-๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙

