สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร
ประจำปี ๒๕๖๒ (ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๒)

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตนผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๒ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๕๙ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๖๗ คน
- เพศหญิง จำนวน ๙๒ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน
- ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕๙ คน
- ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน
- ๔๑-๕๐ปี จำนวน ๔๐ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๖ คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๓	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๓๔	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๔๔	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๔๕	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๓๑	คน
๒.๗ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	๒	คน

/ส่วนที่ ๓ ...

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	๕ พอใจมาก	๔ พอใจ	๓ พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	๒ ไม่พอใจ	๑ ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๐.๑๙	๖๔.๑๕	๕.๖๖	-	-	๔.๒๕
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ/ขอข้อมูล	๒๘.๙๓	๖๑.๖๔	๘.๘๑	๐.๖๓	-	๔.๑๙
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๒๘.๙๓	๕๗.๘๖	๑๒.๕๘	๐.๖๓	-	๔.๑๕
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๙
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๓๘.๙๙	๕๕.๙๗	๕.๐๓	-	-	๔.๓๔
๒.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๐.๘๘	๕๒.๘๓	๕.๖๖	๐.๖๓	-	๔.๓๔
๒.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒.๗๗	๕๑.๕๗	๕.๐๓	๐.๖๓	-	๔.๓๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๕
๓. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๓.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๓.๓๓	๕๔.๐๙	๑๒.๕๘	-	-	๔.๒๑
๓.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๓๖.๔๘	๕๕.๙๗	๗.๕๕	-	-	๔.๒๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๕
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๔.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๗.๗๔	๕๗.๒๓	๔.๔๐	๐.๖๓	-	๔.๓๒
๔.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓.๙๖	๖๑.๐๑	๔.๔๐	๐.๖๓	-	๔.๒๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๐
๕.ด้านสารสนเทศ						
๕.๑ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๐.๑๙	๖๒.๘๙	๕.๖๖	๑.๒๖	-	๔.๒๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๒
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๒๖
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๕.๒๕					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า **ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕**

/ส่วนที่ ๔...

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

๑. ควรเตรียมเงินทอนให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ไม่ใช่ให้ผู้ใช้บริการไปตามหาที่แลกเงินเอง
๒. น้ำเสียงในการพูดจาไม่ควรใส่อารมณ์เพราะถือว่าเป็นงานบริการ
๓. ผิดแล้วยอมรับผิดไม่ใช่บอกปัด
๔. พี่ ๆ บริการดีมากค่ะ อยากให้เป็นแบบนี้ตลอดไปค่ะ
๕. การบริการอยู่ในขั้นดี สถานที่โอเค หากจะต้องเพิ่ม คือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการ
๖. ที่จอดรถสำหรับคนนอกมีน้อยค่ะ
๗. อยากให้เพิ่มช่องทางชำระเงิน
๘. ดีแล้วค่ะ
๙. สถานที่สะดวก ใกล้หน่วยงานที่ติดต่อ แต่ยังคับแคบไปหน่อย และต้องติดต่อรับ ๒ ที่ น่าจะมารับที่เดียวได้เลย
๑๐. ระบบ NSW เข้ายากมาก ๆ การเข้าระบบใช้เวลานาน
๑๑. อยากให้มีการชำระเงินแบบใช้ Internet banking ได้
๑๒. มีตู้ ATM ด้านหน้าตึก
๑๓. ที่จอดรถน้อยมาก อยากให้เพิ่มที่จอดรถบริการผู้มาใช้บริการกรมฯ ให้มากกว่านี้
๑๔. อยากให้มีการชำระเงินผ่านบัตรเดบิตจะดีมาก

สรุปปริมาณผู้ที่มาใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกฯ	คน	งาน
- งานขึ้นทะเบียน / ชำระค่าธรรมเนียม	๗,๖๒๔	๑๘,๐๒๘
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	๒๔	-
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๒๔๑	-
- เรื่องร้องเรียน	๕	-
รวมทั้งสิ้น	๗,๘๙๔	๑๘,๐๒๘