

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๕๒ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๑๙ คน
- เพศหญิง จำนวน ๓๓ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน
- ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน
- ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๖ คน
- ๔๑-๕๐ปี จำนวน ๑๒ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๖ คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๓	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๙	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๑๒	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๑๓	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๑๓	คน
๒.๗ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	๒	คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๘.๔๖	๖๑.๕๔	-	-	-	๔.๓๘
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๔๒.๓๑	๕๑.๙๒	๕.๗๗	-	-	๔.๓๗
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและ ประหยัดเวลา	๓๘.๔๖	๕๐.๐๐	๑๑.๕๔	-	-	๔.๒๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๔
๒. วันและเวลาทำการ						-
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๔๔.๒๓	๔๘.๐๘	๗.๖๙	-	-	๔.๓๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๗
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ เสมอ	๓๔.๖๒	๕๙.๖๒	๕.๗๗	-	-	๔.๒๙
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	๓๔.๖๒	๕๙.๖๒	๕.๗๗	-	-	๔.๒๙
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๓๘.๔๖	๖๑.๕๔	-	-	-	๔.๓๘
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๐.๓๘	๕๕.๗๗	๓.๘๕	-	-	๔.๓๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๓
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๐.๓๘	๕๕.๗๗	๓.๘๕	-	-	๔.๓๗
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๓๖.๕๔	๕๙.๖๒	๓.๘๕	-	-	๔.๓๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๕
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๐.๓๘	๕๗.๖๙	๑.๙๒	-	-	๔.๓๘
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๘.๐๘	๔๖.๑๕	๕.๗๗	-	-	๔.๔๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๐

รายละเอียดการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๘.๐๘	๕๐.๐๐	๑.๙๒	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๖
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๗
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๗.๔๙					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๙

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

๑. ได้รับขอเสนอแนะทางโทรศัพท์ แจ้งเรื่องความเหลื่อมล้ำของเวลาในการออกไปแจ้งนำเข้าของด่านตรวจท่าเรือกรุงเทพกับด่านตรวจพืชท่าเรือแหลมฉบัง โดยด่านตรวจพืชท่าเรือกรุงเทพใช้เวลาในการออกไปแจ้งนำเข้า ๑ วันทำการ แต่ด่านตรวจพืชท่าเรือแหลมฉบังใช้เวลาในการออกไปแจ้งนำเข้า ๒ - ๓ ชั่วโมงเท่านั้น
๒. ยอยากให้ชำระค่าธรรมเนียมผ่านการหักบัญชีหรือ Internet banking
๓. ลดความซับซ้อนในการดำเนินการด้าน Online

สรุปปริมาณผู้ที่ใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกฯ	คน	งาน
- งานขึ้นทะเบียน / ชำระค่าธรรมเนียม	๓,๗๗๐	๑๐,๓๘๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	๗	๗
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๙๑	๙๑
- เรื่องร้องเรียน	-	-
รวมทั้งสิ้น	๓,๘๖๘	๑๐,๔๗๙