

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๒๕ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๔๘ คน
- เพศหญิง จำนวน ๗๗ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน
- ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕๑ คน
- ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๓๗ คน
- ๔๑-๕๐ปี จำนวน ๒๔ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๓ คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๔ คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน ๒๒ คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน ๔๐ คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน ๓๔ คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน - คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน ๒๒ คน
๒.๗ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน ๓ 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	๓๑.๒๐	๖๔.๐๐	๔.๘๐	-	-	๔.๒๖
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๒๘.๐๐	๖๑.๖๐	๙.๖๐	๐.๘๐	-	๔.๑๗
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและ ประหยัดเวลา	๒๖.๔๐	๖๐.๘๐	๑๒.๐๐	๐.๘๐	-	๔.๑๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๙
๒. วันและเวลาทำการ						-
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๓๒.๐๐	๕๗.๖๐	๘.๘๐	๐.๘๐	๐.๘๐	๔.๑๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๙
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ เสมอ	๓๗.๖๐	๕๖.๘๐	๕.๖๐	-	-	๔.๓๒
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	๓๗.๖๐	๕๗.๖๐	๔.๘๐	-	-	๔.๓๓
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๓๖.๐๐	๖๐.๘๐	๓.๒๐	-	-	๔.๓๓
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๓๓.๖๐	๖๓.๒๐	๓.๒๐	-	-	๔.๓๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๒
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๓.๖๐	๖๓.๒๐	๓.๒๐	-	-	๔.๓๐
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๒๘.๐๐	๖๓.๒๐	๘.๐๐	-	๐.๘๐	๔.๑๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๔
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๖.๐๐	๖๒.๔๐	๑.๖๐	-	-	๔.๓๔
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๙.๖๐	๖๔.๐๐	๕.๖๐	๐.๘๐	-	๔.๒๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๘

รายละเอียดการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๔.๔๐	๖๔.๐๐	๑.๖๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๓
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๒๖
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๕.๑๗					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๗

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

๑. อยากให้มีการชำระเงินผ่านบัตรเดบิตจะดีมาก
๒. การให้บริการรวดเร็วยิ่งกว่าเดิมค่ะ ไม่ซับซ้อน สะดวกดีค่ะ
๓. อยากให้ทุกอย่างเป็นระบบออนไลน์ ๑๐๐% โดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องมายื่นเอกสารที่ศูนย์ราชการสะดวกอีก
๔. ตัวอย่างเรื่องการสุ่มตัวอย่างจากท่าเรือ พอผลวิเคราะห์ออก ควรจะทำการดูผลทางออนไลน์แล้ว Print ออกมาเอง โดยไม่ต้องมาทำเรื่องหรือโทรมาเพื่อสอบถาม
๕. อยากให้มีระบบชำระเงินผ่าน QR Code เพื่อความสะดวกและรวดเร็วและแก้ปัญหาเรื่องเงินทอนค่ะ
๖. บริการดีมากค่ะ
๗. เป็นตึกที่ดีเกือบที่สุดในเกษตรค่ะ
๘. ให้บริการดีมากค่ะ
๙. กรณีที่จะมีการเปิดทำการตอนกลางวัน ควรมีคนเปลี่ยนเวร
๑๐. ขั้นตอนการขอ พพ. ยังล่าช้ามาก

สรุปปริมาณผู้ที่ใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกฯ	คน	งาน
- งานขึ้นทะเบียน / ชำระค่าธรรมเนียม	๖,๘๔๘	๑๖,๗๑๙
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	๘	-
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๒๖๗	-
- เรื่องร้องเรียน	๒	-
รวมทั้งสิ้น	๗,๑๒๕	๑๖,๗๑๙