

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๕ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย	จำนวน	๔	คน
- เพศหญิง	จำนวน	๑๑	คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	-	คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๕	คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๔	คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๔	คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๒	คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	-	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๒	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๓	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๒	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราວร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๑	คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน	๗	คน
๒.๗ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๖.๖๗	๕๓.๓๓	-	-	-	๔.๔๗
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๕๓.๓๓	๔๖.๖๗	-	-	-	๔.๕๓
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๔๖.๖๗	๔๖.๖๗	๖.๖๗	-	-	๔.๔๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๗
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๔๖.๖๗	๔๐.๐๐	๑๓.๓๓	-	-	๔.๓๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๓
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๓.๓๓	๔๖.๖๗	-	-	-	๔.๕๓
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๖.๖๗	๕๓.๓๓	-	-	-	๔.๔๗
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๕๓.๓๓	๔๐.๐๐	๖.๖๗	-	-	๔.๔๗
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	-	-	-	๔.๔๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๗
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๓.๓๓	๔๖.๖๗	-	-	-	๔.๕๓
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๕๓.๓๓	๔๖.๖๗	-	-	-	๔.๕๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๓
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๓.๓๓	๖๖.๖๗	-	-	-	๔.๓๓
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	-	-	-	๔.๔๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๗

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๐.๐๐	๖๐.๐๐	-	-	-	๔.๔๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๐
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๔๓
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๘.๕๖					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๖

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๔ คน
- มี จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	พันธุ์พืช	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๕ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๕ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๕ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๔ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
๑	เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำงานในระบบ NSW	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๕ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

- ใบเสร็จดูเลอะเทอะค่ะ น่าจะมี pattern หรือฟอร์มของกระดาษ A๔ เลย เพื่อที่จะทำให้เกิดความเป็นระเบียบ และดูดีอย่างของกระทรวงพาณิชย์ หรือ ใบเสร็จที่มีลายน้ำในตัว จะสวยดูดีและลงตัว

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๒๑๐	๑,๙๐๐
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๐	๐
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๔๓	๔๓
- เรื่องร้องเรียน	๐	๐
รวมทั้งสิ้น	๒๕๓	๑,๙๔๓