

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๘

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ระหว่างวันที่ ๑ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๒๔ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย	จำนวน	๕	คน
- เพศหญิง	จำนวน	๑๙	คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	-	คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๑๐	คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๙	คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๔	คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๑	คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	-	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๓	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๔	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๓	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราວร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๓	คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน	๑๑	คน
๒.๘ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๒๕.๐๐	๓๕.๐๐	-	-	-	๔.๒๕
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๒๙.๑๗	๓๐.๘๓	-	-	-	๔.๒๙
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๓๗.๕๐	๕๘.๓๓	๔.๑๗	-	-	๔.๓๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๙
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการล่วงหน้า ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๓๓.๓๓	๖๒.๕๐	-	-	๔.๑๗	๔.๒๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๑
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๑.๖๗	๕๔.๑๗	๔.๑๗	-	-	๔.๓๘
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๕.๘๓	๕๐.๐๐	๔.๑๗	-	-	๔.๔๒
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๓๗.๕๐	๕๘.๓๓	๔.๑๗	-	-	๔.๓๓
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๓๗.๕๐	๖๒.๕๐	-	-	-	๔.๓๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๘
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๗.๕๐	๕๘.๓๓	๔.๑๗	-	-	๔.๓๓
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๑.๖๗	๕๐.๐๐	๘.๓๓	-	-	๔.๓๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๓
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๑.๖๗	๕๔.๑๗	๔.๑๗	-	-	๔.๓๘
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๑.๖๗	๕๔.๑๗	๔.๑๗	-	-	๔.๓๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๘

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๗.๕๐	๖๒.๕๐	-	-	-	๔.๓๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๘
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๓
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๖.๕๓					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๓

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๒๔ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๒๔ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๒๔ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๒๔ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๒๔ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๒๔ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

-

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๖๒	๒,๗๐๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๒	๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๕๗
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	-
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	๑
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๖๔	๒,๗๖๑