

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ระหว่างวันที่ ๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๒๖ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย	จำนวน	๘	คน
- เพศหญิง	จำนวน	๑๘	คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	-	คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๙	คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๘	คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๗	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	๔	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๓	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๕	คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน	๑๒	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	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	-	๔.๕๐
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	-	๔.๕๐
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๔๒.๓๑	๔๖.๑๕	๑๑.๕๔	-	-	๔.๓๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๔
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการล่วงหน้า ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๓๔.๖๒	๓๘.๔๖	๑๕.๓๘	-	๑๑.๕๔	๓.๘๕
ค่าเฉลี่ย						๓.๘๕
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๓.๘๕	๔๒.๓๑	๓.๘๕	-	-	๔.๕๐
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๖๕.๓๘	๓๔.๖๒	-	-	-	๔.๖๕
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๖๑.๕๔	๓๘.๔๖	-	-	-	๔.๖๒
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๕๗.๖๙	๔๒.๓๑	-	-	-	๔.๕๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๙
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒.๓๑	๕๓.๘๕	๓.๘๕	-	-	๔.๓๘
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	-	๔.๕๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๔
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๕๐.๐๐	๔๖.๑๕	๓.๘๕	-	-	๔.๔๖
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	-	๔.๕๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๘

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๒.๓๑	๕๗.๖๙	-	-	-	๔.๔๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๒
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๗
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๗.๓๘					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๘

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๒๕ คน
- มี จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	อยากให้ มี Printer สำหรับ Print เอกสาร	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๒๕ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการเปิดให้บริการเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
๑	วันจันทร์ – วันศุกร์ เปิดบริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. (งานที่ขอรับบริการ : ปุ๋ยและวัตถุอันตราย)	๑

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๒๖ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๒๖ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันต่อการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๒๕ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
๑	Printer	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๒๖ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

- ยากให้ใช้ระบบ Online เต็มระบบมากกว่าเดิม

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๕๒	๒,๕๘๐
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๑	๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๗๙
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	-
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	๓
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๕๓	๒,๖๖๓