

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๘

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๐๔ คน (กรอกแบบประเมินกระดาษ จำนวน ๕๑ คน และตอบแบบประเมินออนไลน์ จำนวน ๕๓ คน) นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- | | |
|-----------|-------------|
| - เพศชาย | จำนวน ๑๙ คน |
| - เพศหญิง | จำนวน ๘๕ คน |

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- | | |
|-----------------|-------------|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน ๑ คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน ๖๐ คน |
| - ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน ๒๔ คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน ๑๕ คน |
| - ๕๑ ปี ขึ้นไป | จำนวน ๔ คน |

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|-------------|
| ๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร | จำนวน ๑ คน |
| ๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช) | จำนวน ๙ คน |
| ๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย) | จำนวน ๑๘ คน |
| ๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย) | จำนวน ๑๑ คน |
| ๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ | จำนวน - คน |
| ๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW | จำนวน ๒๓ คน |
| ๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย) | จำนวน ๔๒ 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	๓๐.๗๗	๖๙.๒๓	-	-	-	๔.๓๑
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๔๑.๓๕	๕๘.๖๕	-	-	-	๔.๔๑
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๔๐.๓๘	๕๙.๖๒	-	-	-	๔.๔๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๘
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๐๖.๐๐ - ๑๙.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๕๐.๙๖	๓๑.๗๓	๘.๖๕	๐.๐๐	๘.๖๕	๔.๑๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๖
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๑.๓๕	๕๕.๗๗	๒.๘๘	-	-	๔.๓๘
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๖.๑๕	๕๑.๙๒	๐.๙๖	๐.๙๖	-	๔.๔๓
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗.๑๒	๕๐.๙๖	๐.๙๖	๐.๙๖	-	๔.๔๔
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๓๗.๕๐	๖๑.๕๔	๐.๙๖	-	-	๔.๓๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๑
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๘.๔๖	๖๐.๕๘	๐.๙๖	-	-	๔.๓๘
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๓.๒๗	๕๕.๗๗	๐.๙๖	-	-	๔.๔๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๐
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๘.๐๘	๕๐.๐๐	๑.๙๒	-	-	๔.๔๖
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙.๔๒	๕๙.๖๒	๐.๙๖	-	-	๔.๓๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๒

/๖. ด้านสารสนเทศ...

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๓.๖๕	๖๕.๓๘	๐.๙๖	-	-	๔.๓๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๓
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๕
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๖.๙๘					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๘

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๐๔ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๐๓ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการเปิดให้บริการเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
๑	ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.	๑

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๐๔ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๐๔ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๐๓ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
๑	โต๊ะ + เก้าอี้	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๐๔ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

-

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๖๔	๒,๒๘๙
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๓	๓
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๕๗
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๑
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	-
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๖๗	๒,๓๕๐