

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๘

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๐๘ คน (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ ศูนย์ราชการสะดวกฯ จำนวน ๓๖ คน และตอบแบบความพึงพอใจประเมินออนไลน์ จำนวน ๗๒ คน) นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- | | |
|-----------|-------------|
| - เพศชาย | จำนวน ๒๒ คน |
| - เพศหญิง | จำนวน ๘๖ คน |

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- | | |
|-----------------|-------------|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน ๑ คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน ๗๗ คน |
| - ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน ๑๘ คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน ๘ คน |
| - ๕๑ ปี ขึ้นไป | จำนวน ๔ คน |

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

- | | |
|--|-------------|
| ๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร | จำนวน - คน |
| ๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช) | จำนวน ๑๑ คน |
| ๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย) | จำนวน ๑๓ คน |
| ๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย) | จำนวน ๑๓ คน |
| ๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ | จำนวน - คน |
| ๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW | จำนวน ๔๘ คน |
| ๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย) | จำนวน ๒๓ 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	๓๗.๙๖	๖๒.๐๔	-	-	-	๔.๓๘
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๕๔.๖๓	๔๔.๔๔	๐.๙๓	-	-	๔.๕๔
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๕๓.๗๐	๔๖.๓๐	-	-	-	๔.๕๔
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๘
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๔๖.๓๐	๓๐.๕๖	๙.๒๖	๐.๙๓	๑๒.๙๖	๓.๙๖
ค่าเฉลี่ย						๓.๙๖
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๐.๗๔	๕๘.๓๓	๐.๙๓	-	-	๔.๔๐
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๘.๑๕	๕๐.๙๓	๐.๙๓	-	-	๔.๔๗
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๕๓.๗๐	๔๖.๓๐	-	-	-	๔.๕๔
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๕๒.๗๘	๔๗.๒๒	-	-	-	๔.๕๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๘
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๖.๓๐	๕๒.๗๘	๐.๙๓	-	-	๔.๔๕
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๘.๑๕	๕๑.๘๕	-	-	-	๔.๔๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๗
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๗.๒๒	๕๒.๗๘	-	-	-	๔.๔๗
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๖.๓๐	๕๓.๗๐	-	-	-	๔.๔๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๗

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๐.๗๔	๕๙.๒๖	-	-	-	๔.๔๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๑
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๘
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๗.๕๘					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๘

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๐๘ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๐๘ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๐๘ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๐๘ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๐๗ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
๑	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๐๘ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

-

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๘๒	๒,๖๙๘
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๑	๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๘๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๑
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	-
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๘๓	๒,๗๘๑