สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๘ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมิน ทั้งสิ้น ๕๒๖ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๑๑๖ คน
- เพศหญิง จำนวน ๔๑๐ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓ คน
- ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๒๗๘ คน
- ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓๑ คน
- ๔๑-๕๐ปี จำนวน ๘๒ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓๒ คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๑	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๕๗	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๘๒	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๖๙	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๑๑๕	คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน	๒๐๒	คน
๒.๘ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	-	คน

/ส่วนที่ ๓ ...

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	๕ พอใจมาก	๔ พอใจ	๓ พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	๒ ไม่พอใจ	๑ ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๖.๓๑	๖๓.๓๑	๐.๓๘	-	-	๔.๓๖
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๓๙.๙๒	๕๙.๑๓	๐.๙๕	-	-	๔.๓๙
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๔๒.๒๑	๕๕.๗๐	๒.๐๙	-	-	๔.๔๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๘
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการล่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๔๔.๑๑	๓๘.๕๙	๙.๑๓	๑.๕๒	๖.๖๕	๔.๑๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๒
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๔๐.๖๘	๕๕.๓๒	๓.๘๐	๐.๑๙	-	๔.๓๗
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๗.๑๕	๕๐.๓๘	๒.๒๘	๐.๑๙	-	๔.๔๔
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗.๑๕	๕๑.๑๔	๑.๕๒	๐.๑๙	-	๔.๔๕
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๓.๑๖	๕๕.๕๑	๑.๓๓	-	-	๔.๔๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๒
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๑.๒๕	๕๖.๐๘	๒.๖๖	-	-	๔.๓๙
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๒.๕๙	๕๕.๓๒	๒.๐๙	-	-	๔.๔๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๐
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๔.๔๙	๕๒.๖๖	๒.๘๕	-	-	๔.๔๒
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๐.๖๘	๕๗.๐๓	๒.๒๘	-	-	๔.๓๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๐

/๖. ด้านสารสนเทศ...

รายละเอียดการให้บริการ	๕ พอใจมาก	๔ พอใจ	๓ พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	๒ ไม่พอใจ	๑ ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๘.๔๐	๖๑.๐๓	๐.๕๗	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๓๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๘
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๕
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	**๘๖.๙๙**					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า **ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๙**

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๕๒๕ คน
- มี จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	อยากให้มี Printer สำหรับ Print เอกสาร	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๕๒๔ คน
- ต้องการ จำนวน ๒ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการเปิดให้บริการเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
๑	วันจันทร์ – วันศุกร์ เปิดบริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. (งานที่ขอรับบริการ : ปุ๋ยและวัตถุอันตราย)	๑
๒	ช่วงเวลา ๐๙.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.	๑

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๕๒๖ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๕๒๖ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

/๕. สิ่งอำนวย ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๕๒๓ คน
- ต้องการ จำนวน ๓ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
๑	Printer	๑
๒	โต๊ะ + เก้าอี้	๑
๓	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๕๒๖ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนและให้บริการด้วยความยินดีเป็นอย่างมาก ขอชื่นชมค่ะ
๒. บริการดี, รวดเร็ว
๓. อยากให้ใช้ระบบ Online เต็มระบบมากกว่าเดิม
๔. บริการดีอยู่แล้วค่ะ

สรุปปริมาณผู้ที่มาใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกฯ	คน	งาน
- งานขึ้นทะเบียน / ชำระค่าธรรมเนียม	๘๖๒	๓๔,๘๐๗
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	๒๒	๒๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๗๙๖
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ เช่น อีเมล เพจเฟซบุ๊ค งานสารบรรณ ฯลฯ)	-	๘
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	๑๔
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๘๘๔	๓๕,๖๔๗