

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๘

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๖๙ คน (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ ศูนย์ราชการสะดวกฯ จำนวน ๓๒ คน และตอบแบบความพึงพอใจประเมินออนไลน์ จำนวน ๓๗ คน) นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

#### ๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย                      จำนวน    ๑๑    คน
- เพศหญิง                     จำนวน    ๕๘    คน

#### ๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี                จำนวน    -      คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี                  จำนวน    ๕๑    คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี                  จำนวน    ๑๑    คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี                  จำนวน    ๖      คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป                จำนวน    ๑      คน

### ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๑ คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน ๑๑ คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน ๑๐ คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน ๙ คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องรวร้องทุกข์	จำนวน - คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน ๒๑ คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน ๑๗ คน
๒.๘ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน - คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>๑. สถานที่</b>						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๕๕.๐๗	๔๔.๙๓	-	-	-	๔.๕๕
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๔๙.๒๘	๔๙.๒๘	๑.๔๕	-	-	๔.๔๘
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๕๓.๖๒	๔๔.๙๓	๑.๔๕	-	-	๔.๕๒
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๒
<b>๒. วันและเวลาทำการ</b>						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๖๓.๗๗	๓๐.๔๓	๔.๓๕	-	๑.๔๕	๔.๕๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๕
<b>๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๓.๗๗	๓๔.๗๘	๑.๔๕	-	-	๔.๖๒
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๙.๒๘	๔๙.๒๘	๑.๔๕	-	-	๔.๔๘
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๕๙.๕๒	๓๙.๑๓	๑.๔๕	-	-	๔.๕๘
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๕๙.๕๒	๓๗.๖๘	๒.๙๐	-	-	๔.๕๗
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๖
<b>๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๗.๙๗	๓๙.๑๓	๒.๙๐	-	-	๔.๕๕
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๕๖.๕๒	๔๒.๐๓	๑.๔๕	-	-	๔.๕๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๕
<b>๕. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๖๓.๗๗	๓๔.๗๘	๑.๔๕	-	-	๔.๖๒
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๐.๘๗	๓๗.๖๘	๑.๔๕	-	-	๔.๕๙
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๖๑

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>๖.ด้านสารสนเทศ</b>						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๕๖.๕๒	๔๒.๐๓	๑.๔๕	-	-	๔.๕๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๕
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>						๔.๕๖
<b>คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ</b>	<b>๘๙.๖๗</b>					

\*\* จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๓ \*\*

#### ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๖๙ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๖๙ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๖๙ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๖๙ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๖๙ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๖๙ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๗๔	๓,๐๔๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๑	๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๑๙๖
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๖
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	๑
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๗๕</b>	<b>๓,๒๔๕</b>