

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๖๑ คน (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ ศูนย์ราชการสะดวกฯ จำนวน ๒๙ คน และตอบแบบความพึงพอใจประเมินออนไลน์ จำนวน ๓๒ คน) นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๑๑ คน
- เพศหญิง จำนวน ๕๐ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๕ คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๘ 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 ๘ คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน ๙ คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน ๑๑ คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องรวร้องทุกข์	จำนวน - คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน ๑๕ 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	
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๕๔.๑๐	๔๕.๙๐	-	-	-	๔.๕๔
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๕๗.๓๘	๔๒.๖๒	-	-	-	๔.๕๗
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๕๙.๐๒	๔๐.๙๘	-	-	-	๔.๕๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๗
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๕๗.๓๘	๓๙.๓๔	๑.๖๔	-	๑.๖๔	๔.๕๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๑
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๔.๑๐	๔๔.๒๖	๑.๖๔	-	-	๔.๕๒
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๙.๐๒	๔๐.๙๘	-	-	-	๔.๕๙
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๕๐.๘๒	๔๙.๑๘	-	-	-	๔.๕๑
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๕๒.๔๖	๔๗.๕๔	-	-	-	๔.๕๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๔
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๒.๔๖	๔๗.๕๔	-	-	-	๔.๕๒
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๕.๙๐	๕๔.๑๐	-	-	-	๔.๔๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๙
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๙.๑๘	๕๐.๘๒	-	-	-	๔.๔๙
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๗.๗๐	๖๒.๓๐	-	-	-	๔.๓๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๓

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๖.๐๗	๖๓.๙๓	-	-	-	๔.๓๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๖
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๔๘
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๙.๖๗					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๗ **

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๖๑ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๖๑ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๖๑ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๖๑ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๖๑ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๖๑ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๖๑	๒,๗๔๔
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๒	๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๒๒๙
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๑๖
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	-
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๖๓	๒,๙๙๑