

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๓๙ คน (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ ศูนย์ราชการสะดวกฯ จำนวน ๑๘ คน และตอบแบบความพึงพอใจประเมินออนไลน์ จำนวน ๒๑ คน) นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๘ คน
- เพศหญิง จำนวน ๓๑ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๙ คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๒ คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๕ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๓ คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

| | | | |
|--|-------|----|----|
| ๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร | จำนวน | - | คน |
| ๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช) | จำนวน | ๘ | คน |
| ๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย) | จำนวน | ๓ | คน |
| ๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย) | จำนวน | ๗ | คน |
| ๒.๕ งานบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ | จำนวน | - | คน |
| ๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW | จำนวน | ๙ | คน |
| ๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย) | จำนวน | ๑๒ | 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 | ๖๖.๖๗ | ๓๓.๓๓ | - | - | - | ๔.๖๗ |
| ๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล | ๖๖.๖๗ | ๓๓.๓๓ | - | - | - | ๔.๖๗ |
| ๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา | ๖๖.๖๗ | ๓๓.๓๓ | - | - | - | ๔.๖๗ |
| ค่าเฉลี่ย | | | | | | ๔.๖๗ |
| ๒. วันและเวลาทำการ | | | | | | |
| ๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่ | ๖๙.๒๓ | ๒๕.๖๔ | ๕.๑๓ | - | - | ๔.๖๔ |
| ค่าเฉลี่ย | | | | | | ๔.๖๔ |
| ๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | |
| ๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง | ๕๖.๔๑ | ๔๓.๕๙ | - | - | - | ๔.๕๖ |
| ๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส | ๔๘.๗๒ | ๕๑.๒๘ | - | - | - | ๔.๔๘ |
| ๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ | ๕๖.๔๑ | ๔๓.๕๙ | - | - | - | ๔.๕๖ |
| ๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ | ๕๓.๘๕ | ๔๖.๑๕ | - | - | - | ๔.๕๔ |
| ค่าเฉลี่ย | | | | | | ๔.๕๔ |
| ๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| ๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน | ๕๓.๘๕ | ๔๖.๑๕ | - | - | - | ๔.๕๔ |
| ๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง | ๕๘.๙๗ | ๔๑.๐๓ | - | - | - | ๔.๕๘ |
| ค่าเฉลี่ย | | | | | | ๔.๕๖ |
| ๕. สิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| ๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ | ๕๘.๙๗ | ๔๑.๐๓ | - | - | - | ๔.๕๘ |
| ๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | ๔๖.๑๕ | ๕๓.๘๕ | - | - | - | ๔.๔๖ |
| ค่าเฉลี่ย | | | | | | ๔.๕๓ |

| รายละเอียดการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย |
|---|------------------|-------|---------|------|------------|-----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| ๖.ด้านสารสนเทศ | | | | | | |
| มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ | ๔๖.๑๕ | ๕๓.๘๕ | - | - | - | ๔.๔๖ |
| ค่าเฉลี่ย | | | | | | ๔.๔๖ |
| ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน | | | | | | ๔.๕๗ |
| คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ | ๙๑.๓๒ | | | | | |

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๒ **

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๓๙ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๓๙ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๓๙ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๓๙ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๓๙ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๓๙ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

| งานบริการ | จำนวน ผู้ใช้บริการ | จำนวน ชิ้นงาน |
|--|-----------------------|------------------|
| - งานชำระค่าธรรมเนียม | ๖๘ | ๓,๑๐๐ |
| - งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร) | - | - |
| - งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์) | - | ๑๔๑ |
| - งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ) | - | ๗ |
| - งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช | - | ๑ |
| - เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก | - | - |
| - เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ | - | - |
| รวมทั้งสิ้น | ๖๘ | ๓,๒๔๙ |