

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๙

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๙ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๕๑ คน (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ ศูนย์ราชการสะดวกฯ จำนวน ๒๔ คน และตอบแบบความพึงพอใจประเมินออนไลน์ จำนวน ๒๗ คน) นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------|-------|----|----|
| - เพศชาย | จำนวน | ๑๒ | คน |
| - เพศหญิง | จำนวน | ๓๙ | คน |

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------------|-------|----|----|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | - | คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน | ๓๑ | คน |
| - ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน | ๑๒ | คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน | ๖ | คน |
| - ๕๑ ปี ขึ้นไป | จำนวน | ๒ | คน |

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

- | | | | |
|--|-------|----|----|
| ๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช) | จำนวน | ๔ | คน |
| ๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย) | จำนวน | ๑๓ | คน |
| ๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย) | จำนวน | ๗ | คน |
| ๒.๕ งานบริการรับเรื่องรวร้องทุกข์ | จำนวน | - | คน |
| ๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW | จำนวน | ๑๒ | คน |
| ๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย) | จำนวน | ๑๔ | 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	๗๐.๕๙	๒๗.๔๕	๑.๙๖	-	-	๔.๖๙
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๕๖.๘๖	๔๓.๑๔	-	-	-	๔.๕๗
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๔๙.๐๒	๕๐.๙๘	-	-	-	๔.๔๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๘
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๗๐.๕๙	๒๙.๔๑	-	-	-	๔.๗๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๗๑
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๘.๘๒	๔๑.๑๘	-	-	-	๔.๕๙
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๐.๙๘	๔๙.๐๒	-	-	-	๔.๕๑
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๕๘.๘๒	๔๑.๑๘	-	-	-	๔.๕๙
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๕๖.๘๖	๔๑.๑๘	๑.๙๖	-	-	๔.๕๕
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๖
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๙.๐๒	๔๙.๐๒	๑.๙๖	-	-	๔.๔๗
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๓๕.๒๙	๖๔.๗๑	-	-	-	๔.๓๕
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๑
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๕๒.๙๔	๔๕.๑๐	๑.๙๖	-	-	๔.๕๑
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓.๓๓	๖๖.๖๗	-	-	-	๔.๓๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๒

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๑.๓๗	๖๘.๖๓	-	-	-	๔.๓๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๑
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๕๐
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๙.๙๘					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๘ **

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๕๑ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๕๑ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๕๑ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๕๑ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๕๑ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๕๑ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๗๐	๓,๐๐๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๓	๓
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๒๒๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๒
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	-
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๗๓	๓,๒๒๙