

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๙

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวก โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๙ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๓๘ คน (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ ศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๒๔ คน และตอบแบบความพึงพอใจประเมินออนไลน์ จำนวน ๑๔ คน) นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย	จำนวน	๘ คน
- เพศหญิง	จำนวน	๓๐ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	- คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๒๖ คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๗ คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๕ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป	จำนวน	- คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๑ คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๕ คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๖ คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๗ คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	- คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๗ 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	๖๘.๔๒	๒๘.๙๕	๒.๖๓	-	-	๔.๖๖
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๖๓.๑๖	๓๖.๘๔	-	-	-	๔.๖๓
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๖๕.๗๙	๓๔.๒๑	-	-	-	๔.๖๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๖๕
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๖๘.๔๒	๒๘.๙๕	๒.๖๓	-	-	๔.๖๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๖๖
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๓.๑๖	๓๔.๒๑	๒.๖๓	-	-	๔.๖๑
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๐.๐๐	๔๗.๓๗	๒.๖๓	-	-	๔.๔๗
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๖๓.๑๖	๓๔.๒๑	๒.๖๓	-	-	๔.๖๑
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๖๘.๔๒	๒๘.๙๕	๒.๖๓	-	-	๔.๖๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๙
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๗.๓๗	๔๗.๓๗	๕.๒๖	-	-	๔.๔๒
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๕๗.๘๙	๔๒.๑๑	-	-	-	๔.๕๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๐
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๖๐.๕๓	๓๙.๔๗	-	-	-	๔.๖๑
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๗.๓๗	๕๒.๖๓	-	-	-	๔.๔๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๔

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๙.๕๗	๖๐.๕๓	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๓๙
ค่าเฉลี่ย						๕.๓๙
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๕.๕๕
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๙๑.๐๙					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๙ **

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๓๘ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๓๘ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๓๘ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๓๘ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๓๘ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๓๘ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

-

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๕๖	๒,๖๓๔
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๑	๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๙๘
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๑๔
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	-
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๕๗	๒,๗๔๗