

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๔

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวก โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๔ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๓๔ คน (ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ณ ศูนย์ราชการสะดวก จำนวน ๓๐ คน และตอบแบบความพึงพอใจประเมินออนไลน์ จำนวน ๔ คน) นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย	จำนวน	๑๑	คน
- เพศหญิง	จำนวน	๒๓	คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	จำนวน	-	คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี	จำนวน	๑๖	คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๖	คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี	จำนวน	๘	คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป	จำนวน	๔	คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๒	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๕	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๖	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๔	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๖	คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน	๑๑	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	๖๗.๖๕	๓๒.๓๕	-	-	-	๔.๖๘
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๖๑.๗๖	๓๘.๒๔	-	-	-	๔.๖๒
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๖๗.๖๕	๓๒.๓๕	-	-	-	๔.๖๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๖๖
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๖๑.๗๖	๓๕.๒๔	-	-	๒.๙๔	๔.๕๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๓
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๕.๘๘	๔๔.๑๒	-	-	-	๔.๕๖
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๖๑.๗๖	๓๕.๒๔	๒.๙๔	-	-	๔.๕๙
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๖๔.๗๑	๓๕.๒๙	-	-	-	๔.๖๕
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๕๕.๘๘	๔๑.๑๘	๒.๙๔	-	-	๔.๕๓
ค่าเฉลี่ย						4.58
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๖๗.๖๕	๓๒.๓๕	-	-	-	๔.๖๘
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๖๑.๗๖	๓๘.๒๔	-	-	-	๔.๖๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๖๕
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๗๐.๕๙	๒๙.๔๑	-	-	-	๔.๗๑
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๕.๘๘	๔๔.๑๒	-	-	-	๔.๕๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๐

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๖๑.๗๖	๓๘.๒๔	-	-	-	๔.๖๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๖๒
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๖๑
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๙๒.๒๑					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๑ **

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๓๔ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๓๔ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๓๔ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๓๔ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๓๔ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๓๔ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

-

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๖๔	๒,๕๗๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๒	๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๑๔๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๑๐
- งานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช	-	-
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๖๖	๒,๗๒๖