

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – พฤษภาคม ๒๕๖๔

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – พฤษภาคม ๒๕๖๔ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๘๒ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๒๗ คน
- เพศหญิง จำนวน ๕๕ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน
- ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๓๓ คน
- ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๖ คน
- ๔๑-๕๐ปี จำนวน ๑๗ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๖ คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๕ คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน ๑๔ คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน ๑๗ คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน ๒๔ คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวจ้องทุกข์	จำนวน - คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน ๒๐ คน
๒.๗ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน ๒ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๕.๓๗	๖๔.๖๓	-	-	-	๔.๓๕
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๓๙.๐๒	๕๖.๑๐	๔.๘๘	-	-	๔.๓๔
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและ ประหยัดเวลา	๓๖.๕๙	๕๓.๖๖	๘.๕๔	๑.๒๒	-	๔.๒๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๒
๒. วันและเวลาทำการ						-
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๔๐.๒๔	๔๕.๑๒	๑๒.๒๐	๑.๒๒	๑.๒๒	๔.๒๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๒
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ เสมอ	๔๐.๒๔	๕๖.๑๐	๓.๖๖	-	-	๔.๓๗
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	๔๑.๔๖	๕๔.๘๘	๓.๖๖	-	-	๔.๓๘
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒.๖๘	๕๗.๓๒	-	-	-	๔.๔๓
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๒.๖๘	๕๔.๘๘	๒.๔๔	-	-	๔.๔๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๙
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒.๖๘	๕๔.๘๘	๒.๔๔	-	-	๔.๔๐
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๓๖.๕๙	๕๘.๕๔	๔.๘๘	-	-	๔.๓๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๖
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๖.๓๔	๕๑.๒๒	๒.๔๔	-	-	๔.๔๔
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๖.๓๔	๔๒.๖๘	๑๐.๙๘	-	-	๔.๓๕
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๐

รายละเอียดการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๕.๑๒	๕๑.๒๒	๓.๖๖	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๑
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๕
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๗.๐๐					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๗

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

๑. ได้รับขอเสนอแนะทางโทรศัพท์ แจ้งเรื่องความเหลื่อมล้ำของเวลาในการออกไปแจ้งนำเข้าของด่านตรวจท่าเรือกรุงเทพกับด่านตรวจพืชท่าเรือแหลมฉบัง โดยด่านตรวจพืชท่าเรือกรุงเทพใช้เวลาในการออกไปแจ้งนำเข้า ๑ วันทำการ แต่ด่านตรวจพืชท่าเรือแหลมฉบังใช้เวลาในการออกไปแจ้งนำเข้า ๒ – ๓ ชั่วโมงเท่านั้น
๒. ยอยากให้ชำระค่าธรรมเนียมผ่านการหักบัญชีหรือ Internet banking
๓. ลดความซับซ้อนในการดำเนินการด้าน Online

สรุปปริมาณผู้ที่ใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกฯ	คน	งาน
- งานขึ้นทะเบียน / ชำระค่าธรรมเนียม	๔,๒๖๐	๑๕,๗๐๐
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	๙	๙
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๑๗๔	๑๗๔
- เรื่องร้องเรียน	-	-
รวมทั้งสิ้น	๔,๔๔๓	๑๕,๘๘๓