

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๐ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------|-------|---|----|
| - เพศชาย | จำนวน | ๔ | คน |
| - เพศหญิง | จำนวน | ๖ | คน |

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------------|-------|---|----|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | - | คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน | ๔ | คน |
| - ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน | ๔ | คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน | - | คน |
| - ๕๑ ปี ขึ้นไป | จำนวน | ๒ | คน |

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	-	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๒	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๕	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๒	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๑	คน
๒.๗ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	๒๐.๐๐	๓.๗๐
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๔๐.๐๐	๔๐.๐๐	-	-	๒๐.๐๐	๓.๘๐
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๖๐.๐๐	๒๐.๐๐	-	-	๒๐.๐๐	๔.๐๐
ค่าเฉลี่ย						๓.๘๓
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๕๐.๐๐	๓๐.๐๐	๑๐.๐๐	-	๑๐.๐๐	๔.๒๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๐
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๔๐.๐๐	๔๐.๐๐	-	-	๒๐.๐๐	๓.๘๐
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๖๐.๐๐	๒๐.๐๐	-	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๔.๑๐
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๖๐.๐๐	๒๐.๐๐	๑๐.๐๐	-	๑๐.๐๐	๔.๒๐
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๖๐.๐๐	๒๐.๐๐	-	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๔.๑๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๐๕
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๐.๐๐	๖๐.๐๐	-	-	๒๐.๐๐	๓.๖๐
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๐.๐๐	๔๐.๐๐	-	๑๐.๐๐	๑๐.๐๐	๓.๙๐
ค่าเฉลี่ย						๓.๗๕
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	๒๐.๐๐	๓.๗๐
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	๒๐.๐๐	๓.๗๐
ค่าเฉลี่ย						๓.๗๐

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	๒๐.๐๐	๓.๗๐
ค่าเฉลี่ย						๓.๗๐
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๓.๘๖
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๗๗.๑๑					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๑

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

- ขั้นตอนเยอะ ยุ่งยากต่อการดำเนินการ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแล้วหรือ สถานการณ์แบบนี้ควรมีการให้บริการแบบออนไลน์เต็มรูปแบบได้แล้ว ข้อเสนอแนะที่เสนอไป ควรรับฟังและปรับปรุงด้วยนะคะ ไม่ใช่แค่อ่านผ่านๆ
- วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ มาต่อใบขออนุญาตขายปุ๋ยตั้งแต่ เวลา ๘.๐๐ - ๑๑.๐๐ น. ปัจจุบันยังไม่สามารถต่อแล้วเสร็จ พนักงานแจ้งว่า ระบบล่ม รอสักครู่ รอมาหลายครั้งแล้ว ให้นั่งรอด้านนอกร้อนมาก เข้าใจนะคะว่าสถานการณ์โควิดด้วยอากาศที่ร้อนมากแต่รอหลายชั่วโมงไม่ไหวคะ แต่เจ้าหน้าที่นั่งในห้องแอร์เปิดพัดลมเย็นฉ่ำ รอนานมากก บริการแย่มาก ช้า ควรจะมีระบบจัดการที่ดีกว่านี้คะ

สรุปปริมาณผู้ที่ใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกฯ	คน	งาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๙๐	๒,๓๓๕
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	-	-
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๓	๓
- เรื่องร้องเรียน	-	-
รวมทั้งสิ้น	๙๓	๒,๓๓๘