

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๒๔ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๔๔ คน
- เพศหญิง จำนวน ๘๐ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน
- ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๔๗ คน
- ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๒ คน
- ๔๑-๕๐ปี จำนวน ๒๓ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๒ คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๕ คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน ๒๒ คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน ๓๑ คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน ๓๗ คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน - คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน ๒๗ 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	๓๓.๘๗	๖๒.๙๐	๐.๘๑	๐.๘๑	๑.๖๑	๔.๒๗
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๓๗.๙๐	๕๕.๖๕	๔.๐๓	๐.๘๑	๑.๖๑	๔.๒๗
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและ ประหยัดเวลา	๓๗.๙๐	๕๐.๘๑	๘.๘๗	๐.๘๑	๑.๖๑	๔.๒๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๖
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๓๘.๗๑	๕๖.๗๗	๑๒.๑๐	๐.๘๑	๑.๖๑	๔.๒๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๐
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ เสมอ	๓๘.๗๑	๕๗.๒๖	๒.๕๒	-	๑.๖๑	๔.๓๑
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	๔๕.๑๖	๕๐.๘๑	๒.๕๒	๐.๘๑	๐.๘๑	๔.๓๙
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕.๑๖	๕๓.๒๓	๐.๘๑	-	๐.๘๑	๔.๔๒
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๕.๑๖	๕๑.๖๑	๑.๖๑	๐.๘๑	๐.๘๑	๔.๔๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๘
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๓.๘๗	๕๘.๘๗	๕.๖๕	-	๑.๖๑	๔.๒๓
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๓.๕๕	๕๑.๖๑	๓.๒๓	๐.๘๑	๐.๘๑	๔.๓๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๐
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๑.๑๓	๔๗.๕๘	๘.๘๗	๐.๘๑	๑.๖๑	๔.๒๖
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๑.๙๔	๕๓.๒๓	๓.๒๓	-	๑.๖๑	๔.๓๔
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๐

รายละเอียดการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๖.๒๙	๕๙.๖๘	๒.๔๒	-	๑.๖๑	๔.๒๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๙
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๒๙
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๕.๗๔					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๔

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

๑. ได้รับขอเสนอแนะทางโทรศัพท์ แจ้งเรื่องความเหลื่อมล้ำของเวลาในการออกใบแจ้งนำเข้าของด่านตรวจท่าเรือกรุงเทพกับด่านตรวจพืชท่าเรือแหลมฉบัง โดยด่านตรวจพืชท่าเรือกรุงเทพใช้เวลาในการออกใบแจ้งนำเข้า ๑ วันทำการ แต่ด่านตรวจพืชท่าเรือแหลมฉบังใช้เวลาในการออกใบแจ้งนำเข้า ๒ - ๓ ชั่วโมงเท่านั้น

๒. อยากให้ชำระค่าธรรมเนียมผ่านการหักบัญชีหรือ Internet banking

๓. ลดความซับซ้อนในการดำเนินการด้าน Online

๔. พักบ้างก็ได้ค่ะ

๕. เจ้าหน้าที่สุภาพเป็นกันเองค่ะ

๖. เจ้าหน้าที่อภัยยศดี น่ารัก

๗. ขั้นตอนเยอะ ยุ่งยากต่อการดำเนินการ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแล้วหรือ สถานการณ์แบบนี้ควรมีการให้บริการแบบออนไลน์เต็มรูปแบบได้แล้ว ข้อเสนอแนะที่เสนอไป ควรรับฟังและปรับปรุงด้วยนะคะ ไม่ใช่แค่อ่านผ่านๆ

๘. วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ มาต่อใบอนุญาตขายปุ๋ยตั้งแต่ เวลา ๘.๐๐ - ๑๑.๐๐ น. ปัจจุบันยังไม่สามารถต่อแล้วเสร็จ พนักงานแจ้งว่า ระบบล่ม รอสักครู่ รอมาหลายครู่แล้ว ให้นั่งรอด้านนอกร้อนมาก เข้าใจนะค่ะว่าสถานการณ์โควิดด้วยอากาศที่ร้อนมากแต่รอหลายชั่วโมงไม่ไหวค่ะ แต่เจ้าหน้าที่นั่งในห้องแอร์เปิดพัดลมเย็นฉ่ำ รอนานมาก บริการแย่มาก ช้า ควรจะมีระบบจัดการที่ดีกว่านี้ค่ะ

งานบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวนชิ้นงาน
- งานขึ้นทะเบียน / ชำระค่าธรรมเนียม	๔,๕๓๘	๒๔,๓๖๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	๙	๙
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๒๒๓	๒๒๓
- เรื่องร้องเรียน	-	-
รวมทั้งสิ้น	๔,๘๑๐	๒๔,๕๙๓