

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๕

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกันตนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๕ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------|-------|----|----|
| - เพศชาย | จำนวน | ๔ | คน |
| - เพศหญิง | จำนวน | ๑๑ | คน |

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------------|-------|---|----|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | - | คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน | ๔ | คน |
| - ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน | ๘ | คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน | ๓ | คน |
| - ๕๑ ปี ขึ้นไป | จำนวน | - | คน |

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	-	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๓	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๔	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๕	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๒	คน
๒.๗ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	๑	คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๒๐.๐๐	๖๖.๖๗	๑๓.๓๓	-	-	๔.๐๗
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๒๐.๐๐	๖๖.๖๗	๑๓.๓๓	-	-	๔.๐๗
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๒๖.๖๗	๕๓.๓๓	๑๓.๓๓	๖.๖๗	-	๔.๐๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๐๔
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการล่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๑๓.๓๓	๘๐.๐๐	๖.๖๗	-	-	๔.๐๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๐
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๒๖.๖๗	๖๖.๖๗	๖.๖๗	-	-	๔.๒๐
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๒๖.๖๗	๖๐.๐๐	๑๓.๓๓	-	-	๔.๑๓
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๒๖.๖๗	๖๐.๐๐	๑๓.๓๓	-	-	๔.๑๓
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๖.๖๗	๖๐.๐๐	๑๓.๓๓	-	-	๔.๑๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๕
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๖.๖๗	๖๐.๐๐	๑๓.๓๓	-	-	๔.๐๗
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๓๓.๓๓	๔๐.๐๐	๒๖.๖๗	-	-	๔.๐๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๐๗
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๓.๓๓	๕๓.๓๓	๑๓.๓๓	-	-	๔.๒๐
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๖.๖๗	๕๓.๓๓	๒๐.๐๐	-	-	๔.๐๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๓

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๐.๐๐	๔๖.๖๗	๑๓.๓๓	-	-	๔.๒๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๗
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๑๒
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๒.๔๓					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๓

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๔ คน
- มี จำนวน ๑ คน โพรตระบุ... “คอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร”

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๔ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โพรตระบุ... “เสาร์ เว้น เสาร์”

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๕ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โพรตระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๕ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โพรตระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๔ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โพรตระบุ... “คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร”

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๕ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โพรตระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. พื้นที่สะอาด จัดเป็นส่วน แต่ตรงพันธุ์พืชมองไม่สบายตา
๒. ประสงค์การบริการในส่วนของการรับเอกสาร สามารถรับและจ่ายได้ในจุดเดียว

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๑๑๒	๑,๙๒๓
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	-	-
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๓๕	๓๕
- เรื่องร้องเรียน	-	-
รวมทั้งสิ้น	๑๔๗	๑,๙๕๘