

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๗ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------|-------|----|----|
| - เพศชาย | จำนวน | ๔ | คน |
| - เพศหญิง | จำนวน | ๑๓ | คน |

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------------|-------|---|----|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | - | คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน | ๖ | คน |
| - ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน | ๗ | คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน | ๒ | 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 | ๔ | คน |
| ๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ | จำนวน | - | คน |
| ๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW | จำนวน | ๖ | 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	๔๗.๐๖	๕๒.๙๔	-	-	-	๔.๔๗
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๓๕.๒๙	๕๒.๙๔	๑๑.๗๖	-	-	๔.๒๔
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๔๑.๑๘	๔๗.๐๖	๑๑.๗๖	-	-	๔.๒๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๓
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๒๓.๕๓	๓๕.๒๙	๑๗.๖๕	๕.๘๘	๑๗.๖๕	๓.๔๑
ค่าเฉลี่ย						๓.๔๑
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๔๑.๑๘	๕๒.๙๔	๕.๘๘	-	-	๔.๓๕
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๑.๑๘	๕๒.๙๔	๕.๘๘	-	-	๔.๓๕
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๗.๐๖	๔๗.๐๖	๕.๘๘	-	-	๔.๔๑
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๓๕.๒๙	๕๘.๘๒	๕.๘๘	-	-	๔.๒๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๕
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕.๒๙	๕๘.๘๒	๕.๘๘	-	-	๔.๑๒
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๑.๑๘	๓๕.๒๙	๑๗.๖๕	๕.๘๘	-	๔.๑๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๒
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๑.๑๘	๔๗.๐๖	๑๑.๗๖	-	-	๔.๒๙
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕.๒๙	๔๑.๑๘	๑๗.๖๕	๕.๘๘	-	๔.๐๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๘

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๑.๑๘	๕๒.๙๔	๕.๘๘	-	-	๔.๓๕
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๕
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๑๒
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๒.๔๘					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๘

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๔ คน

- มี จำนวน ๑ คน โปรดระบุ... **๑. ชำระค่าธรรมเนียม/รับใบเสร็จ ทะเบียน/ใบอนุญาต**
๒. ใบเสร็จรับเงิน

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๔ คน

- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๕ คน

- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๕ คน

- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๔ คน

- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ... **๑. ตู้ ATM**
๒. ที่จอดรถ

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๕ คน

- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. การจัดทำระบบออนไลน์ มีความสะดวกและเหมาะสมแล้ว
๒. ไม่สมควรในการขยายวัน – เวลา ในการทำงาน เนื่องจากวันและเวลาของราชการเหมาะสมต่อช่วงเวลาในการทำงานอยู่แล้ว ทำแค่ในเวลาให้ตรงต่อเวลาถือเป็นสมควรแล้ว
๓. การเปิดให้บริการล่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. ไม่มีความเหมาะสม

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๙๑	๒,๓๒๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๑	๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๓๔	๓๔
- เรื่องร้องเรียน	๑	๑
รวมทั้งสิ้น	๑๒๗	๒,๓๕๘