

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๕

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๗ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

#### ๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- |           |       |    |    |
|-----------|-------|----|----|
| - เพศชาย  | จำนวน | ๖  | คน |
| - เพศหญิง | จำนวน | ๑๑ | คน |

#### ๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- |                 |       |   |    |
|-----------------|-------|---|----|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | - | คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี    | จำนวน | ๖ | คน |
| - ๓๑ - ๔๐ ปี    | จำนวน | ๖ | คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี    | จำนวน | ๓ | 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 | ๕ | คน |
| ๒.๕ งานบริการรับเรื่องราວร้องทุกข์           | จำนวน | - | คน |
| ๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW         | จำนวน | ๕ | คน |
| ๒.๗ งานบริการอื่น ๆ (ใบอนุญาตชาย)            | จำนวน | - | คน |

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>๑. สถานที่</b>						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๗.๐๖	๔๗.๐๖	๕.๘๘	-	-	๔.๔๑
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๔๑.๑๘	๕๘.๘๒	-	-	-	๔.๔๑
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๔๗.๐๖	๔๑.๑๘	๑๑.๗๖	-	-	๔.๓๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๓๙
<b>๒. วันและเวลาทำการ</b>						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๗๐.๕๙	๑๗.๖๕	๕.๘๘	๕.๘๘	-	๔.๕๓
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๓
<b>๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๖๔.๗๑	๒๙.๔๑	๕.๘๘	-	-	๔.๕๙
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๒.๙๔	๔๗.๐๖	-	-	-	๔.๕๓
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๕๒.๙๔	๔๗.๐๖	-	-	-	๔.๕๓
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๘.๘๒	๔๑.๑๘	-	-	-	๔.๕๙
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๖
<b>๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๘.๘๒	๓๕.๒๙	๕.๘๘	-	-	๔.๕๓
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๕๘.๘๒	๔๑.๑๘	-	-	-	๔.๕๙
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๖
<b>๕. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๗.๐๖	๔๗.๐๖	๕.๘๘	-	-	๔.๔๑
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๑.๑๘	๕๒.๙๔	๕.๘๘	-	-	๔.๓๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๓๘

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>๖.ด้านสารสนเทศ</b>						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๗.๐๖	๕๒.๙๔	-	-	-	๔.๔๗
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๔๗
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>						๔.๔๘
<b>คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ</b>	<b>๘๙.๖๔</b>					

\*\* จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๔

#### ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๖ คน
- มี จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	Central Lab	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๖ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการเปิดให้บริการ (วันและเวลา)	จำนวน (คน)
๑	เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.	๑

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๗ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๕ คน
- ไม่สะดวก จำนวน ๒ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ	จำนวน (คน)
๑	กลุ่มควบคุมวัตถุอันตรายกับกลุ่มควบคุมปุ๋ย ให้ผู้ประกอบการสามารถเดินทางผ่านเวลาฝนตกได้	๑
๒	เข้าซอยลึก	๑

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๔ คน
- ต้องการ จำนวน ๓ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
๑	เครื่องถ่ายเอกสารให้บริการ	๑
๒	ที่บังฝนเวลาเดินเชื่อมมาอีกตึก	๑
๓	ที่จอดรถ	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๓ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. การจ่ายเงินผ่าน App ธนาคาร บางครั้งไม่ค่อยสะดวกค่ะ ส่วนใหญ่ใช้งานไม่ค่อยได้
๒. สถานที่สะอาด เจ้าหน้าที่งานฯ บริการดี ยิ้มแย้ม น่ารัก (ไม่เคยให้รอนาน)

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ขึ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๒๗๘	๒,๕๐๖
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๗	๗
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๕๐	๕๐
- เรื่องร้องเรียน	-	-
รวมทั้งสิ้น	๓๓๕	๒,๕๖๓