

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนกันยายน ๒๕๖๕

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ กันยายน 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 | ๘ | คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี    | จำนวน | ๑ | คน |
| - ๕๑ ปี ขึ้นไป  | จำนวน | ๒ | คน |

### ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

- |  |       |   |    |
|--|-------|---|----|
| ๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร                   | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)    | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)         | จำนวน | ๔ | คน |
| ๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย) | จำนวน | ๔ | คน |
| ๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวจ้างทุกซ์           | จำนวน | - | คน |
| ๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW         | จำนวน | ๖ | คน |
| ๒.๗ งานบริการอื่น ๆ (รับใบเสร็จรับเงิน)      | จำนวน | ๑ | คน |

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>๑. สถานที่</b>						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๗.๐๖	๕๒.๙๔	-	-	-	๔.๔๗
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๓๕.๒๙	๕๘.๘๒	๕.๘๘	-	-	๔.๒๙
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๔๑.๑๘	๕๒.๙๔	๕.๘๘	-	-	๔.๓๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๓๗
<b>๒. วันและเวลาทำการ</b>						
๒.๑ การเปิดให้บริการล่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๔๗.๐๖	๓๕.๒๙	๑๗.๖๕	-	-	๔.๒๙
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๒๙
<b>๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๖๔.๗๑	๓๕.๒๙	-	-	-	๔.๖๕
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๘.๘๒	๔๑.๑๘	-	-	-	๔.๕๙
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๕๒.๙๔	๔๗.๐๖	-	-	-	๔.๕๓
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๘.๘๒	๔๑.๑๘	-	-	-	๔.๕๙
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๙
<b>๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๒.๙๔	๔๗.๐๖	-	-	-	๔.๕๓
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๕๒.๙๔	๔๗.๐๖	-	-	-	๔.๕๓
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๓
<b>๕. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๗.๐๖	๕๒.๙๔	-	-	-	๔.๔๗
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๒.๙๔	๔๗.๐๖	-	-	-	๔.๕๓
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๕๐

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>						๔.๔๖
<b>คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ</b>	<b>๘๙.๑๘</b>					

\*\* จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๘

**ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร**

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๕ คน
- มี จำนวน ๒ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	รับใบเสร็จ	๑
๒	ขอใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๗ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

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

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๖ คน
- ไม่สะดวก จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ	จำนวน (คน)
๑	ที่จอดรถวันศุกร์ไม่พอ	๑

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

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

ลำดับที่	ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
๑	คอมพิวเตอร์	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๕ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. อยากให้ซ่อมแซมประตูทางเข้าตึกและปรับปรุงสภาพพื้นถนนค่ะ
๒. อยากให้เวลาการยื่นขอทะเบียนปุ๋ยและการตรวจเอกสารในการได้เลขทะเบียนรวดเร็วกว่านี้ เพราะปัจจุบันใช้เวลาเกือบ ๔ - ๕ เดือน ถึงจะได้เลขทะเบียน
๓. ใบเสร็จแบบใหม่ที่มีลายน้ำ ควรออกแบบลายน้ำเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารที่ดูสะอาดตากว่านี้ เช่น โลโก้กรมฯ ขนาดเล็ก กระจายแบบสุ่มหรือเป็นแพตเทิร์นทั้งแผ่น ลายน้ำที่จัดทำมาใหม่นี้ดูสกปรกมากค่ะ

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๒๕๗	๒,๒๔๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๑	๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๕๖	๕๖
- เรื่องร้องเรียน	๑	๑
รวมทั้งสิ้น	๓๑๕	๒,๒๙๙