

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๖ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------|-------|----|----|
| - เพศชาย | จำนวน | ๕ | คน |
| - เพศหญิง | จำนวน | ๑๑ | คน |

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------------|-------|---|----|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | - | คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน | ๕ | 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	๑	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๑	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๓	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๑	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราວร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๔	คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	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	๓๗.๕๐	๕๖.๒๕	๖.๒๕	-	-	๔.๓๑
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๓๗.๕๐	๖๒.๕๐	-	-	-	๔.๓๘
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๒๕.๐๐	๖๘.๗๕	-	๖.๒๕	-	๔.๑๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๗
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๓๑.๒๕	๓๑.๒๕	๒๕.๐๐	๖.๒๕	๖.๒๕	๓.๗๕
ค่าเฉลี่ย						๓.๗๕
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๓๗.๕๐	๕๐.๐๐	๑๒.๕๐	-	-	๔.๒๕
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๓๑.๒๕	๖๒.๕๐	๖.๒๕	-	-	๔.๒๕
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๓๗.๕๐	๖๒.๕๐	-	-	-	๔.๓๘
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๓๗.๕๐	๕๖.๒๕	๖.๒๕	-	-	๔.๓๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๐
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๕.๐๐	๕๖.๒๕	๑๘.๗๕	-	-	๔.๐๖
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๒๕.๐๐	๖๘.๗๕	๖.๒๕	-	-	๔.๑๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๓
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๑.๒๕	๔๓.๗๕	๑๒.๕๐	๑๒.๕๐	-	๓.๙๔
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๗.๕๐	๖๒.๕๐	-	-	-	๔.๓๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๖

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๒๕.๐๐	๗๕.๐๐	-	-	-	๔.๒๕
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๕
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๑๔
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๒.๘๓					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๓

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๕ คน
- มี จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	ใบเสร็จจิวอิเล็กทรอนิกส์	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๕ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านการเปิดให้บริการเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
๑	เปิดเวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.	๑

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๖ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

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

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๓ คน
- ต้องการ จำนวน ๓ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
๑	ที่จอดรถ	๒
๒	ไบเสิร์ฟอิเล็กทรอนิกส์	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๖ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดทำไบเสิร์ฟอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว ให้ผู้ประกอบการ print เอง “จ่ายเอง - print เอง” จบที่ผู้ประกอบการ
๒. การรับไบเสิร์ฟควรเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากระบบออนไลน์แล้ว

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๒๒๔	๑,๙๐๘
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๐	๐
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๓๓	๓๓
- เรื่องร้องเรียน	๐	๐
รวมทั้งสิ้น	๒๕๗	๑,๙๔๑