

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๔ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------|-------|---|----|
| - เพศชาย | จำนวน | ๕ | คน |
| - เพศหญิง | จำนวน | ๙ | 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 | - | คน |

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

- | | | | |
|--|-------|---|----|
| ๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร | จำนวน | - | คน |
| ๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช) | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย) | จำนวน | ๓ | คน |
| ๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย) | จำนวน | ๔ | คน |
| ๒.๕ งานบริการรับเรื่องราວร้องทุกข์ | จำนวน | - | คน |
| ๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW | จำนวน | ๑ | คน |
| ๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย) | จำนวน | ๕ | 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	๔๒.๘๖	๕๐.๐๐	๗.๑๔	-	-	๔.๓๖
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๔๒.๘๖	๕๐.๐๐	๗.๑๔	-	-	๔.๓๖
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๗.๑๔	-	-	๔.๒๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๑
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๔๒.๘๖	๓๕.๗๑	๑๔.๒๙	๗.๑๔	-	๔.๑๔
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๔
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๗.๑๔	-	-	๔.๒๑
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๒.๘๖	๕๗.๑๔	-	-	-	๔.๕๓
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๗.๑๔	-	-	๔.๒๑
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๗.๑๔	-	-	๔.๒๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๗
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๗.๑๔	-	-	๔.๒๑
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๒๘.๕๗	๗๑.๔๓	-	-	-	๔.๒๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๕
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๗.๑๔	-	-	๔.๒๑
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๗.๑๔	-	-	๔.๒๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๑

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๒๘.๕๗	๖๔.๒๙	๗.๑๔	-	-	๔.๒๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๑
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๒๓
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๔.๖๖					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๖

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๒ คน
- มี จำนวน ๒ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	ถ่ายเอกสาร	๑
๒	ชำระค่าธรรมเนียมวัตถุอันตราย	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๒ คน
- ต้องการ จำนวน ๒ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	พักเที่ยง	๑
๒	ตั้งแต่ ๘.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น.	๑

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๓ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	หายาก ในกรณีถ้าไม่รู้เส้นทาง	๑

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๓ คน
- ไม่สะดวก จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	-	๑

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันต่อการเพิ่มเติม

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

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๔ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

- เอาป้ายเว้นระยะห่างที่ที่นั่งออก

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ขึ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๒๑๙	๒,๒๑๗
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๔	๔
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๓๙	๓๙
- เรื่องร้องเรียน	๐	๐
รวมทั้งสิ้น	๒๖๒	๒,๒๖๐