สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๕)

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๗๔ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๔๓ คน
- เพศหญิง จำนวน ๑๓๑ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน - คน
- ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๖๑ คน
- ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๗๐ คน
- ๔๑-๕๐ปี จำนวน ๓๔ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๙ คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๓	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๒๗	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๕๒	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๔๙	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๓๘	คน
๒.๗ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	๕	คน

/ส่วนที่ ๓ ...

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	๕ พอใจมาก	๔ พอใจ	๓ พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	๒ ไม่พอใจ	๑ ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๐.๘๐	๕๖.๓๒	๒.๘๗	-	-	๔.๓๘
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๔๐.๘๐	๕๒.๘๗	๖.๓๒	-	-	๔.๓๔
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๔๓.๑๐	๔๗.๗๐	๘.๖๒	๐.๕๗	-	๔.๓๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๕
๒. วันและเวลาทำการ						-
๒.๑ การเปิดให้บริการล่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๓๙.๐๘	๓๘.๕๑	๑๗.๘๒	๒.๓๐	๒.๓๐	๔.๑๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๐
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๕๒.๓๐	๔๓.๖๘	๓.๔๕	๐.๕๗	-	๔.๔๘
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๑.๗๒	๔๔.๘๓	๒.๘๗	๐.๕๗	-	๔.๔๘
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๘.๘๕	๔๘.๘๕	๒.๓๐	-	-	๔.๔๗
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๗.๗๐	๔๙.๔๓	๒.๓๐	๐.๕๗	-	๔.๔๔
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๗
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๔.๒๕	๔๘.๒๘	๖.๙๐	๐.๕๗	-	๔.๓๖
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๗.๗๐	๔๘.๒๘	๔.๐๒	-	-	๔.๔๔
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๐
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๙.๐๘	๕๒.๘๗	๖.๙๐	๑.๑๕	-	๔.๓๐
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๘.๒๘	๔๗.๗๐	๓.๔๕	๐.๕๗	-	๔.๔๔
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๗

/๖. ด้านสารสนเทศ...

รายละเอียดการให้บริการ	๕ พอใจมาก	๔ พอใจ	๓ พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	๒ ไม่พอใจ	๑ ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๐.๘๐	๕๓.๔๕	๕.๗๕	-	-	๔.๓๕
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๕
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๔
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	**๘๖.๗๘**					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า **ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๘**

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๖๗ คน
- มี จำนวน ๗ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	ชำระค่าธรรมเนียม/รับใบเสร็จ ทะเบียน/ใบอนุญาต	๑
๒	รับใบเสร็จรับเงิน	๒
๓	ควรมีการชำระเงินได้หลายธนาคาร	๑
๔	ให้คำปรึกษาด้านการขึ้นทะเบียนต่าง ๆ	๑
๕	Central Lab	๑
๖	ขอใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๗๒ คน
- ต้องการ จำนวน ๒ คน โปรดระบุ... **“เสาร์ เว้น เสาร์”**

ลำดับที่	ความต้องการด้านการเปิดให้บริการ (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	เสาร์ เว้น เสาร์	๑
๒	เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.	๑

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๗๔ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๗๒ คน
- ไม่สะดวก จำนวน ๒ คน โปรดระบุ... **๑. เพิ่มที่จอดรถ**

ลำดับที่	ความต้องการด้านการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	กลุ่มควบคุมวัตถุอันตรายกับกลุ่มควบคุมปุ๋ย ให้ผู้ประกอบการสามารถเดินผ่านเวลาฝนตกได้	๑
๒	เข้าซอยลึก	๑

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๕๙ คน
- ต้องการ จำนวน ๑๕ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	ตู้ ATM	๒
๒	คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องปริ้นเตอร์	๕
๓	ที่จอดรถ	๕
๔	น้ำดื่ม	๑
๕	พื้นที่สำหรับนั่งแก้ไข ยื่นเอกสารเฉพาะหน้า ผ่านระบบ NSW	๑
๖	ที่บังฝนเวลาเดินเชื่อมมาอีกตึก	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๗๔ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. พื้นสะอาด จัดเป็นส่วน แต่ตรงพันธุ์พืชมองไม่สบายตา

๒. ประสงค์การบริการในส่วนของการรับเอกสาร สามารถรับและจ่ายได้ในจุดเดียว

๓. การจัดทำระบบออนไลน์ มีความสะดวกและเหมาะสมแล้ว

๔. ไม่สมควรในการขยายวัน – เวลา ในการทำงาน เนื่องจากวันและเวลาของราชการเหมาะสมต่อช่วงเวลาในการทำงานอยู่แล้ว ทำแค่ในเวลาให้ตรงต่อเวลาถือเป็นสมควรแล้ว

๕. การเปิดให้บริการล่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. ไม่มีความเหมาะสม

๖. ปัจจุบันดีแล้วค่ะ สะอาด

๗. โดยรวมดี ไม่มีให้แก้ไขค่ะ

๘. สะดวก รวดเร็ว บริการดี

๙. การทำงานของส่วนภูมิภาค ยังขาดความเข้าใจของกระบวนการทำงานอย่างมาก

๑๐. การจ่ายเงินผ่าน App ธนาคาร บางครั้งไม่ค่อยสะดวกค่ะ ส่วนใหญ่ใช้งานไม่ค่อยได้

๑๑. สถานที่สะอาด เจ้าพนักงานฯ บริการดี ยิ้มแย้ม น่ารัก (ไม่เคยให้รอนาน)

๑๒. อยากให้ซ่อมแซมประตูทางเข้าตึกและปรับปรุงสภาพพื้นถนนค่ะ

๑๓. อยากให้เวลาการยื่นขอทะเบียนปุ๋ยและการตรวจเอกสารในการได้เลขทะเบียนรวดเร็วกว่านี้ เพราะปัจจุบันใช้เวลาเกือบ ๔ – ๕ เดือน ถึงจะได้เลขทะเบียน

๑๔. ใบเสร็จแบบใหม่ที่มีลายน้ำ ควรออกแบบลายน้ำเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสารที่ดูสะอาดตากว่านี้ เช่น โลโก้กรมฯ ขนาดเล็ก กระจายแบบสุ่มหรือเป็นแพตเทิร์นทั้งแผ่น ลายน้ำที่จัดทำมาใหม่นี้ดูสกปรกมากค่ะ

สรุปปริมาณผู้ที่มาใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกฯ	คน	งาน
- งานขึ้นทะเบียน / ชำระค่าธรรมเนียม	๑,๘๗๙	๒๖,๑๐๔
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	๒๑	๒๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๕๐๕	๕๐๕
- เรื่องร้องเรียน	๔	๔
รวมทั้งสิ้น	๒,๔๐๙	๒๖,๖๓๔