

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๖

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๐ เมษายน ๒๕๖๖ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมิน ทั้งสิ้น 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 | ๑ | คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี    | จำนวน | ๕ | คน |
| - ๓๑ - ๔๐ ปี    | จำนวน | ๖ | คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี    | จำนวน | ๔ | คน |
| - ๕๑ ปี ขึ้นไป  | จำนวน | ๑ | 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	๓	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๒	คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน	๘	คน
๒.๘ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>๑. สถานที่</b>						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๒๙.๔๑	๖๔.๗๑	๕.๘๘	-	-	๔.๒๔
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๒๓.๕๓	๗๐.๕๙	๕.๘๘	-	-	๔.๑๘
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๒๙.๔๑	๖๔.๗๑	๕.๘๘	-	-	๔.๒๔
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๒๒
<b>๒. วันและเวลาทำการ</b>						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๕๒.๙๔	๓๕.๒๙	๑๑.๗๖	-	-	๔.๔๑
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๔๑
<b>๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๗.๐๖	๕๒.๙๔	-	-	-	๔.๔๗
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๔๑.๑๘	๕๒.๙๔	๕.๘๘	-	-	๔.๓๕
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๑.๑๘	๕๘.๘๒	-	-	-	๔.๔๑
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๔๑.๑๘	๕๒.๙๔	๕.๘๘	-	-	๔.๓๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๔๐
<b>๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๓๕.๒๙	๕๒.๙๔	๑๑.๗๖	-	-	๔.๒๔
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๓๕.๒๙	๖๔.๗๑	-	-	-	๔.๓๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๒๙
<b>๕. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๕.๒๙	๖๔.๗๑	-	-	-	๔.๓๕
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๕.๒๙	๖๔.๗๑	-	-	-	๔.๓๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๓๕

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>๖.ด้านสารสนเทศ</b>						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๕.๒๙	๖๔.๗๑	-	-	-	๔.๓๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๓๕
<b>ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>						๔.๓๔
<b>คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ</b>	<b>๘๖.๗๕</b>					

\*\* จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕

#### ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๗ คน
- มี จำนวน - คน โปรดระบุ...

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 ๑๗ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

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

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	๑
๒	เก้าอี้	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

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

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

-

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๑๔๒	๒,๑๔๖
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๒	๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๗๘
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๒
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๔๔</b>	<b>๒,๒๒๘</b>