

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๘ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๘ คน
- เพศหญิง จำนวน ๑๐ คน

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน
- ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๗ คน
- ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๘ คน
- ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑ คน

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

- ๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน - คน
- ๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช) จำนวน ๓ คน
- ๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย) จำนวน ๕ คน
- ๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย) จำนวน ๑ คน
- ๒.๕ งานบริการรับเรื่องราร้องทุกข์ จำนวน ๑ คน
- ๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW จำนวน ๑ คน
- ๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย) จำนวน ๖ คน
- ๒.๘ งานบริการอื่น ๆ จำนวน ๑ คน

ลำดับที่	งานบริการอื่น ๆ	จำนวน (คน)
๑	ด้านตรวจพืชพรรณ	๑

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๔.๔๔	๔๔.๔๔	๕.๕๖	๕.๕๖	-	๔.๒๘
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๓๘.๘๙	๕๐.๐๐	-	-	๑๑.๑๑	๔.๐๖
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๕๐.๐๐	๔๔.๔๔	๕.๕๖	-	-	๔.๔๔
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๖
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๔๔.๔๔	๓๘.๘๙	๕.๕๖	-	๑๑.๑๑	๔.๐๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๐๖
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๕.๕๖	๓๓.๓๓	-	-	๑๑.๑๑	๔.๒๒
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๓๓.๓๓	๕๕.๕๖	-	-	๑๑.๑๑	๔.๐๐
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๓๘.๘๙	๕๐.๐๐	-	-	๑๑.๑๑	๔.๐๖
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๔๔.๔๔	๓๘.๘๙	๕.๕๖	-	๑๑.๑๑	๔.๐๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๐๘
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๕๕.๕๖	๒๗.๒๗	๕.๕๖	-	๑๑.๑๑	๔.๑๗
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๕๐.๐๐	๓๓.๓๓	๕.๕๖	-	๑๑.๑๑	๔.๑๑
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๔
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๕๕.๕๖	๓๓.๓๓	-	-	๑๑.๑๑	๔.๒๒
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๘.๘๙	๔๔.๔๔	๑๑.๑๑	๕.๕๖	-	๔.๑๗
ค่าเฉลี่ย						๔.๑๙

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๓๓.๓๓	๕๕.๕๖	-	-	๑๑.๑๑	๔.๐๐
ค่าเฉลี่ย						๔.๐๐
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๑๒
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๒.๔๔					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๗ คน
- มี จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	งานบริการด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการ ขั้นตอนในการทำเอกสารซ้ำมาก และคำพูดของเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดีต่อผู้ประกอบการเลย	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๘ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๘ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๘ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๗ คน
- ต้องการ จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (คน)
๑	ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตั้งใจทำหน้าที่ของตนเองมากกว่านี้ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๘ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. โดยรวมดีอยู่แล้ว
๒. อยากให้ (สุ่ม) ออกตรวจ ด้านตรวจพืชนครพนมบ้าง ในการให้บริการประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ การตอบสนองของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชน
๓. ต้องการให้เจ้าหน้าที่มาสุ่มตรวจด้านตรวจพืชนครพนมดูบ้าง ในการบริการประชาชน และการพูดกับประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ และต้องการให้มีการพัฒนาในเรื่องของบุคลากรที่อยู่ในสำนักงาน ให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่านี้ สถานที่ร้อนอับ ไม่มีอะไรบริการประชาชนที่ไปนั่งรอเลย และ ทำงานช้ามาก

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชั่งงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๑๔๙	๒,๓๓๕
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๒	๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๑๐๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๖
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	๒
รวมทั้งสิ้น	๑๕๑	๒,๔๔๖