

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๖)

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบ แบบประเมินนี้ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๙๑ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

#### ๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย จำนวน ๖๘ คน
- เพศหญิง จำนวน ๑๒๓ คน

#### ๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน
- ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕๗ คน
- ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๗๘ คน
- ๔๑-๕๐ปี จำนวน ๓๘ คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๗ คน

### ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๑ คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน ๒๔ คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน ๓๔ คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน ๒๖ คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์	จำนวน ๑ คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน ๒๑ คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน ๘๓ คน
๒.๘ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน ๑ คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
<b>๑. สถานที่</b>						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๔๓.๔๖	๕๓.๔๐	๒.๖๒	๐.๕๒	-	๔.๔๐
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๔๐.๘๔	๕๖.๐๒	๒.๐๙	-	๑.๐๕	๔.๓๖
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและ ประหยัดเวลา	๓๗.๗๐	๕๗.๕๙	๔.๑๙	๐.๕๒	-	๔.๓๒
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						<b>๔.๓๖</b>
<b>๒. วันและเวลาทำการ</b>						-
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๓๙.๒๗	๔๐.๘๔	๑๕.๗๑	๒.๖๒	๑.๕๗	๔.๑๔
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						<b>๔.๑๔</b>
<b>๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ เสมอ	๔๗.๑๒	๔๗.๖๔	๓.๖๖	-	๑.๕๗	๔.๓๙
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	๔๒.๔๑	๕๓.๙๓	๒.๐๙	-	๑.๕๗	๔.๓๖
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๒.๔๑	๕๔.๙๗	๑.๐๕	-	๑.๕๗	๔.๓๗
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๐.๘๔	๕๔.๔๕	๓.๑๔	-	๑.๕๗	๔.๓๓
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						<b>๔.๓๖</b>
<b>๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๔.๕๐	๔๙.๗๔	๔.๗๑	-	๑.๐๕	๔.๓๗
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๓๙.๒๗	๕๘.๖๔	๑.๐๕	-	๑.๐๕	๔.๓๕
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						<b>๔.๓๖</b>
<b>๕. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๔.๕๐	๕๑.๘๓	๑.๕๗	๑.๐๕	๑.๐๕	๔.๓๘
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๑.๓๖	๕๖.๕๔	๑.๕๗	๐.๕๒	-	๔.๓๙
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						<b>๔.๓๘</b>

รายละเอียดการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๑.๘๘	๕๕.๕๐	๑.๐๕	-	๑.๕๗	๔.๓๖
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๖
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๓
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๖.๕๓					

\*\* จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๓

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๑๘๕ คน
- มี จำนวน ๖ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์	๑
๒	พันธุ์พืช	๑
๓	ถ่ายเอกสาร	๑
๔	ชำระค่าธรรมเนียมมัดจำอัตราย	๑
๕	งานบริการด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการ ขั้นตอนในการทำเอกสารซ้ำมาก และคำพูดของเจ้าหน้าที่ พูดจาไม่ดีต่อผู้ประกอบการเลย	๑
๖	Paperless document, ใบเสร็จ electronic	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๑๘๘ คน
- ต้องการ จำนวน ๓ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านการเปิดให้บริการ (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	เปิดเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.	๒
๒	ตั้งแต่ ๘.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น.	๑

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๑๙๐ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	หายาก ในกรณีถ้าไม่รู้เส้นทาง	๑

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๑๙๐ คน
- ไม่สะดวก จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	-	๑

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๑๘๒ คน
- ต้องการ จำนวน ๙ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	ที่จอดรถ	๓
๒	ใบเสร็จจิวอิเล็กทรอนิกส์	๑
๓	เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำงานในระบบ NSW	๑
๔	เครื่องถ่ายเอกสาร	๑
๕	ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	๑
๖	เก้าอี้	๑
๗	ต้องการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตั้งใจทำหน้าที่ของตนเองมากกว่านี้ เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	๑

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๑๙๑ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. ควรจัดทำใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว ให้ผู้ประกอบการ print เอง “จ่ายเอง - print เอง” จบที่ผู้ประกอบการ
๒. การรับใบเสร็จควรเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากระบบออนไลน์แล้ว
๓. ใบเสร็จดูเลอะเทอะคะ น่าจะมี pattern หรือฟอร์มของกระดาษ A๔ เลย เพื่อที่จะทำให้เกิดความเป็นระเบียบ และดูตัวอย่างของกระทรวงพาณิชย์ หรือ ใบเสร็จที่มีลายน้ำในตัว จะสวยดูดีและลงตัว
๔. เอาป้ายเว้นระยะห่างที่ที่นั่งออก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเยี่ยมแล้วคะ
๖. ในการจ่ายเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ควรมีธนาคารให้เลือกมากกว่าธนาคารกรุงไทยครับ
๗. โดยรวมดีอยู่แล้ว
๘. อยากให้ (สும்) ออกตรวจ ด้านตรวจพิชนครพนมบ้าง ในการให้บริการประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ การตอบสนองของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชน
๙. ต้องการให้เจ้าหน้าที่มาสุ่มตรวจด้านตรวจพิชนครพนมดูบ้าง ในการบริการประชาชน และการพูดคุยกับประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ และต้องการให้มีการพัฒนาในเรื่องของบุคลากรที่อยู่ในสำนักงาน ให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่านี้ สถานที่ร้อนอับ ไม่มีอะไรบริการประชาชนที่ไปนั่งรอเลย และ ทำงานช้ามาก
๑๐. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้กระดาษ เพิ่มความสะดวก ควบคุมง่าย

สรุปปริมาณผู้ที่ใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกฯ	คน	งาน
- งานขึ้นทะเบียน / ชำระค่าธรรมเนียม	๒,๑๑๙	๒๙,๙๔๙
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	๒๙	๒๙
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๐	๙๓๖
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ เช่น อีเมล เพจ เฟซบุ๊ก งานสารบรรณ ฯลฯ)	๐	๖๘
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	๑	๐
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	๐	๘
รวมทั้งสิ้น	๒,๑๔๘	๓๐,๙๙๐