

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๒๖ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------|-------|----|----|
| - เพศชาย | จำนวน | ๕ | คน |
| - เพศหญิง | จำนวน | ๒๑ | คน |

๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- | | | | |
|-----------------|-------|----|----|
| - ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน | - | คน |
| - ๒๑ - ๓๐ ปี | จำนวน | ๙ | คน |
| - ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน | ๑๑ | คน |
| - ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน | ๖ | คน |
| - ๕๑ ปี ขึ้นไป | จำนวน | - | คน |

ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๑	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๔	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๒	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๑	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องรวร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๔	คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน	๑๔	คน
๒.๘ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	-	คน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการขอรับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. สถานที่						
๑.๑ ความเหมาะสมของสถานที่ในการให้บริการ	๓๘.๕๖	๖๑.๕๔	-	-	-	๔.๓๘
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๔๒.๓๑	๕๓.๘๕	๓.๘๕	-	-	๔.๓๘
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและประหยัดเวลา	๓๐.๗๗	๖๑.๕๔	๗.๖๙	-	-	๔.๒๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๓
๒. วันและเวลาทำการ						
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๓๘.๕๖	๕๐.๐๐	๗.๖๙	๓.๘๕	-	๔.๒๓
ค่าเฉลี่ย						๔.๒๓
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
๓.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๖.๑๕	๕๓.๘๕	-	-	-	๔.๕๖
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๕๓.๘๕	๔๖.๑๕	-	-	-	๔.๕๔
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๖.๑๕	๕๐.๐๐	๓.๘๕	-	-	๔.๔๒
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	๕๗.๖๙	๔๒.๓๑	-	-	-	๔.๕๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๐
๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒.๓๑	๕๓.๘๕	-	๓.๘๕	-	๔.๓๕
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๒.๓๑	๕๓.๘๕	๓.๘๕	-	-	๔.๓๘
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๗
๕. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๔๖.๑๕	๕๓.๘๕	-	-	-	๔.๕๖
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๓.๘๕	๔๖.๑๕	-	-	-	๔.๕๔
ค่าเฉลี่ย						๔.๕๐

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๖.๑๕	๕๐.๐๐	๓.๘๕	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๒
ค่าเฉลี่ย						๔.๔๒
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๙
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๗.๘๔					

** จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๔

ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๒๕ คน
- มี จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	ต่อใบอนุญาต/จดทะเบียน	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๒๖ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๒๖ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๒๖ คน
- ไม่สะดวก จำนวน - คน โปรดระบุ...

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๒๖ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๒๖ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. ในการรับเอกสารต้องเดินกว่าจะครบหลายจุดเกินไป

งานบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	จำนวน ชิ้นงาน
- งานชำระค่าธรรมเนียม	๙๐	๒,๗๗๗
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน (ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร)	๒	๒
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	-	๔๙
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ)	-	๑
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	-	-
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น	๙๒	๒,๘๒๙