

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวกฯ เพื่อให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ธุรกิจส่วนตัว นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ได้ประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ราชการสะดวกฯ โดยให้เริ่มตอบแบบประเมินนี้ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗ จากการรวบรวมข้อมูลมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๒๑๘ คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบประเมิน ดังต่อไปนี้

#### ๑.๑ เพศ จำแนกเป็น

- เพศชาย                      จำนวน    ๖๐ คน
- เพศหญิง                     จำนวน    ๑๕๘ คน

#### ๑.๒ อายุ จำแนกเป็น

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี                จำนวน    -    คน
- ๒๑-๓๐ ปี                    จำนวน    ๘๕    คน
- ๓๑-๔๐ ปี                    จำนวน    ๗๖    คน
- ๔๑-๕๐ปี                    จำนวน    ๔๑    คน
- ๕๑ ปี ขึ้นไป                จำนวน    ๑๖    คน

### ส่วนที่ ๒ ประเภทของงานที่ขอรับบริการ

๒.๑ งานบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๑	คน
๒.๒ งานบริการตามคู่มือประชาชน (พันธุ์พืช)	จำนวน	๒๗	คน
๒.๓ งานบริการตามคู่มือประชาชน (ปุ๋ย)	จำนวน	๓๔	คน
๒.๔ งานบริการตามคู่มือประชาชน (วัตถุอันตราย)	จำนวน	๒๕	คน
๒.๕ งานบริการรับเรื่องร้องทุกข์	จำนวน	-	คน
๒.๖ งานบริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW	จำนวน	๒๘	คน
๒.๗ งานชำระค่าธรรมเนียม (ปุ๋ย, วัตถุอันตราย)	จำนวน	๑๐๓	คน
๒.๘ งานบริการอื่น ๆ	จำนวน	-	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	๓๗.๑๖	๖๑.๔๗	๑.๓๘	-	-	๔.๓๖
๑.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการยื่นงานใบอนุญาตฯ /ขอข้อมูล	๓๗.๖๑	๕๙.๖๓	๑.๘๓	๐.๙๒	-	๔.๓๔
๑.๓ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวกและ ประหยัดเวลา	๓๒.๑๑	๖๓.๓๐	๔.๑๓	๐.๔๖	-	๔.๒๗
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๓๒
<b>๒. วันและเวลาทำการ</b>						-
๒.๑ การเปิดให้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. มีความเหมาะสมหรือไม่	๓๖.๒๔	๔๘.๑๗	๑๒.๘๔	๑.๓๘	๑.๓๘	๔.๑๗
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๑๗
<b>๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
๓.๑ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ เสมอ	๔๒.๒๐	๕๕.๐๕	๒.๗๕	-	-	๔.๓๙
๓.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีจิตบริการ ยิ้ม แย้มแจ่มใส	๔๔.๐๔	๕๓.๖๗	๒.๒๙	-	-	๔.๔๒
๓.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ	๔๕.๘๗	๕๒.๗๕	๑.๓๘	-	-	๔.๔๔
๓.๔ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๔๕.๘๗	๕๒.๗๕	๑.๓๘	-	-	๔.๔๔
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๔๓
<b>๔. กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>						
๔.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระเบียบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔๒.๒๐	๕๓.๖๗	๓.๖๗	๐.๔๖	-	๔.๓๘
๔.๒ การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔๓.๕๘	๕๔.๕๙	๑.๘๓	-	-	๔.๔๒
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๔๐
<b>๕. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๕.๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม ฯลฯ	๓๗.๑๖	๕๘.๒๖	๓.๖๗	๐.๙๒	-	๔.๓๒
๕.๒ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๙.๙๑	๕๗.๓๔	๒.๗๕	-	-	๔.๓๗
<b>ค่าเฉลี่ย</b>						๔.๓๔

รายละเอียดการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบไม่ พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
๖.ด้านสารสนเทศ						
มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ	๔๐.๓๗	๕๘.๗๒	๐.๙๒	-	-	๔.๓๙
ค่าเฉลี่ย						๔.๓๙
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน						๔.๓๔
คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ	๘๖.๘๓					

\*\* จากการวิเคราะห์ ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๓

#### ส่วนที่ ๔ ความต้องการในการใช้บริการศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๑. งานบริการเรื่องใดของกรมวิชาการเกษตร ที่ท่านต้องการให้นำมาบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

- ไม่มี จำนวน ๒๑๗ คน
- มี จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านงานบริการ	จำนวน (คน)
๑	ต่อใบอนุญาต/จดทะเบียน	๑

๒. ท่านต้องการให้ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร เปิดให้บริการเพิ่มเติมในวันและเวลาใด

- ไม่ต้องการ จำนวน ๒๑๘ คน
- ต้องการ จำนวน - คน โปรดระบุ...

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- เหมาะสม จำนวน ๒๑๘ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

๔. ความสะดวกของการเดินทางเข้าถึงจุดบริการ

- สะดวก จำนวน ๒๑๗ คน
- ไม่สะดวก จำนวน ๑ คน โปรดระบุ...

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

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันต่อการเพิ่มเติม

- ไม่มี จำนวน ๒๑๕ คน
- ต้องการ จำนวน ๓ คน โปรดระบุ...

ลำดับที่	ความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เพิ่มเติม)	จำนวน (คน)
๑	สามารถดาวน์โหลดใบเสร็จในระบบ NSW ได้เลย	๑
๒	สถานที่จอดรถ, ที่จอดรถเต็มแต่ไม่มีผู้ใช้บริการในอาคาร	๒

๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

- เหมาะสม จำนวน ๒๑๘ คน
- ไม่เหมาะสม จำนวน - คน โปรดระบุ...

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

๑. ในการรับเอกสารต้องเดินกว่าจะครบหลายจุดเกินไป

สรุปปริมาณผู้ที่มาใช้บริการศูนย์ราชการสะดวกฯ	คน	งาน
- งานขึ้นทะเบียน / ชำระค่าธรรมเนียม	๑,๕๐๙	๓๕,๗๘๓
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร / งานบริการตามคู่มือประชาชน	๒๑	๒๑
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ทางโทรศัพท์)	๐	๗๗๕
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร (ช่องทางอื่นๆ เช่น อีเมล เพจ เฟซบุ๊ก งานสารบรรณ ฯลฯ)	๐	๒๕
- เรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ราชการสะดวก	๐	๐
- เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่น ๆ	๐	๔
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑,๕๓๐</b>	<b>๓๖,๖๐๘</b>