

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์



ลำดับที่

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ
ผู้รับบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ
Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบการบริการแบบเดิมกับการบริการสำนักงานเกษตร
อำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart
Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับบริการ และ
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office
- ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับบริการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ
การรับบริการ

1. เพศ ☐ชาย ☐หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส ☐โสด ☐สมรส ☐หม้าย ☐หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา ☐ประถมศึกษา ☐มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า
☐ปริญญาตรี ☐สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐เกษตรกร ☐รับราชการ
☐ธุรกิจส่วนตัว ☐อื่นๆระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือนบาท
7. จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ (ปี 2558-ปัจจุบัน)ครั้ง
8. ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการกิโลเมตร
9. ประเภทของงานที่มาใช้บริการ ☐ความรู้ ☐เทคโนโลยี
☐ภูมิปัญญา ☐ข่าวสารข้อมูล
☐อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

ด้าน/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1	2	3	4	5
1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	2	3	4	5
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	1	2	3	4	5
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ฯลฯ	1	2	3	4	5
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	1	2	3	4	5
5. การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	1	2	3	4	5
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
1. มีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี	1	2	3	4	5
2. มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง	1	2	3	4	5
3. พร้อมให้บริการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	1	2	3	4	5
4. มีไหวพริบ ปฏิภาณ และความรู้	1	2	3	4	5
5. สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและประสานงาน แก้ปัญหาได้	1	2	3	4	5

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office (ต่อ)

ด้าน/ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1	2	3	4	5
1. การติดป้ายประกาศหรือข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	2	3	4	5
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	2	3	4	5
3. การรับบัตรคิว	1	2	3	4	5
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	1	2	3	4	5
5. การประเมินความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	1	2	3	4	5
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	1	2	3	4	5
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	1	2	3	4	5
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา	1	2	3	4	5
5. ยินดีมาขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น	1	2	3	4	5

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

- 3.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
- 3.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 3.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ภาคผนวก ข
แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม



แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม : เกษตรกรที่เคยมาใช้บริการก่อนเป็น Smart Office
เรื่อง การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เริ่มสนทนาโดย

1. แนะนำตัวเองและอธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดสนทนา
2. แจ้งให้ผู้เข้าร่วมสนทนาทราบว่า จะมีการจดและบันทึกผลการสนทนา พร้อม

อธิบายเหตุผลประกอบ

3. ทักทายผู้เข้าร่วมสนทนาทุกคน พูดคุยเรื่องทั่วไป เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดและให้คุ้นเคยกับหน้าตาและสำเนียงของผู้ดำเนินการสนทนา
4. ขอให้ทุกคนพูดคุยและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระได้อย่างเต็มที่

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของคำว่า “ Smart Office”

1. ท่านเข้าใจว่า “Smart Office” คืออะไร
2. สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office มีความสำคัญอย่างไร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี

1. ขอให้อธิบายความแตกต่างระหว่างการให้บริการระบบเดิม กับการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office
2. ท่านคิดว่า ท่านได้รับผลกระทบจากการรับบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office อย่างไรบ้าง
3. ขอให้แจ้งปัญหาที่พบจากการมารับบริการจากสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office
4. ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office
5. ท่านคิดว่าปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประสบผลสำเร็จ คืออะไรบ้าง

แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม : เจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี
เรื่อง การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เริ่มสนทนาโดย

1. แนะนำตัวเองและอธิบายวัตถุประสงค์ของการจัดสนทนา
2. แจ้งให้ผู้เข้าร่วมสนทนาทราบว่า จะมีการจดและบันทึกผลการสนทนา พร้อม

อธิบายเหตุผลประกอบ

3. ทักทายผู้เข้าร่วมสนทนาทุกคน พูดคุยเรื่องทั่วไป เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดและให้คุ้นเคยกับหน้าตาและสำเนียงของผู้ดำเนินการสนทนา
4. ขอให้ทุกคนพูดคุยและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระได้อย่างเต็มที่

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของคำว่า “ Smart Office”

1. ท่านเข้าใจว่า “Smart Office” คืออะไร
2. สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office มีความสำคัญอย่างไร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานสำนักงาน Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี

1. สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรีมีคุณสมบัติด้านใดบ้างที่สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office (ด้านการเตรียมความพร้อม)
2. ขอให้อธิบายการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือจัดตั้งขึ้นใหม่ตามนโยบายดังกล่าว (ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ)
3. ผู้สนับสนุนการดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office คือใครและจากหน่วยงานใดบ้าง (ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุน)
4. ขอให้อธิบายความแตกต่างระหว่างการให้บริการระบบเดิม กับการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

1. ผลกระทบของการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

1.1 สิ่งใดบ้างที่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือจัดตั้งขึ้นใหม่

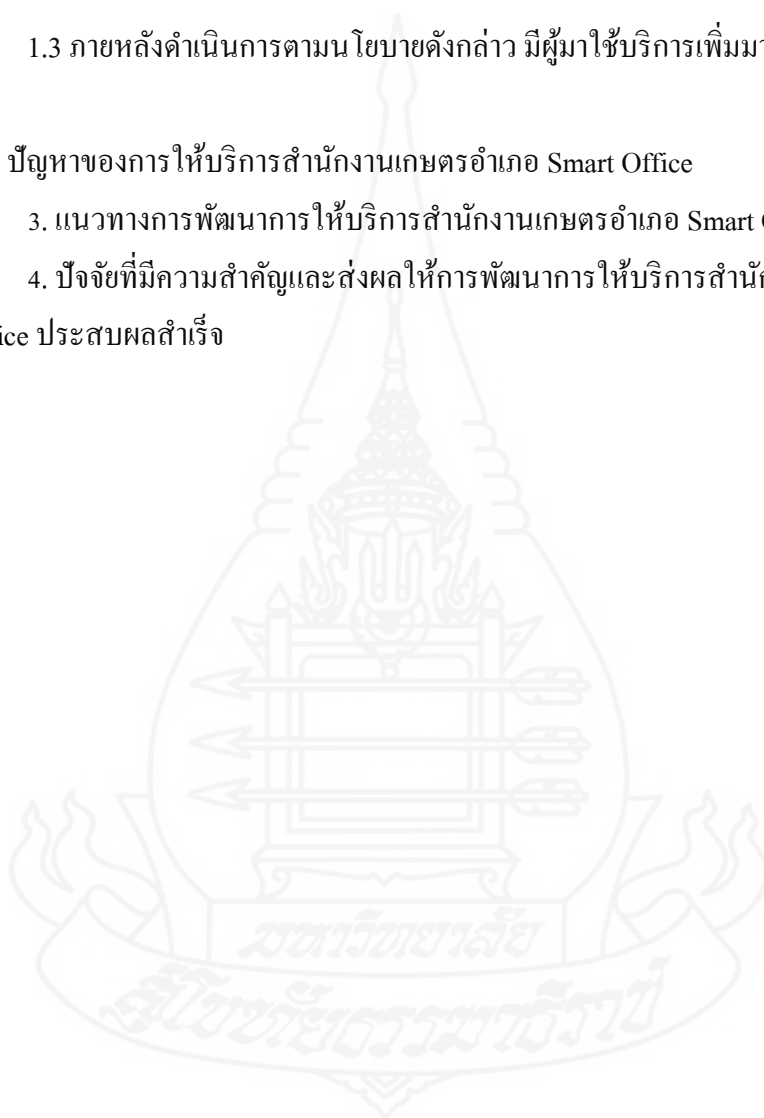
1.2 การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างไรบ้าง

1.3 ภายหลังจากดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นหรือไม่
อย่างไร

2. ปัญหาของการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

4. ปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประสบผลสำเร็จ



ภาคผนวก ค

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์



ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office						ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน					
	ชาย		หญิง		t	sig	ชาย		หญิง		t	sig
	Mean	SD	Mean	SD			Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.499	4.31	0.632	2.296	.023*	4.06	0.780	3.83	0.845	1.253	.212
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.75	0.405	4.57	0.522	2.226	.028*	4.09	0.608	4.12	0.756	-.204	.838
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.488	4.33	0.599	2.776	.006*	4.02	0.659	3.81	0.794	1.272	.205
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.70	0.448	4.43	0.562	3.066	.003*	4.08	0.571	3.94	0.704	.949	.344
รวม	4.64	0.376	4.41	0.470	3.187	.002*	4.06	0.595	3.93	0.698	.926	.356

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบราญบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	แหล่งความ แปรปรวน	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office					ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน				
		SS	df	MS	F	Sig	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.060	2	.030	.088	.916	8.897	2	4.448	6.919	.001*
	ภายในกลุ่ม	46.137	136	.339			87.445	136	.643		
	รวม	46.197	138				96.342	138			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.014	2	.007	.030	.971	1.664	2	.832	1.577	.210
	ภายในกลุ่ม	31.063	136	.228			71.774	136	.528		
	รวม	31.076	138				73.438	138			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.838	2	.419	1.346	.264	1.870	2	.935	1.574	.211
	ภายในกลุ่ม	42.364	136	.311			80.796	136	.594		
	รวม	43.202	138				82.665	138			
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.199	2	.100	.360	.699	2.803	2	1.401	3.103	.048*
	ภายในกลุ่ม	37.686	136	.277			61.419	136	.452		
	รวม	37.885	138				64.222	138			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.083	2	.041	.211	.810	8.897	2	4.448	6.919	.001*
	ภายในกลุ่ม	26.599	136	.196			87.445	136	.643		
		26.682	138				96.342	138			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	แหล่งความ แปรปรวน	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office					ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน				
		SS	df	MS	F	Sig	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.953	3	.318	.948	.419	5.530	3	1.843	2.740	.046*
	ภายในกลุ่ม	45.243	135	.335			90.812	135	.673		
	รวม	46.197	138				96.342	138			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.603	3	.201	.891	.448	1.190	3	.397	.741	.529
	ภายในกลุ่ม	30.473	135	.226			72.248	135	.535		
	รวม	31.076	138				73.438	138			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.077	3	1.359	4.690	.004*	2.427	3	.809	1.361	.257
	ภายในกลุ่ม	39.125	135	.290			80.238	135	.594		
	รวม	43.202	138				82.665	138			
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.536	3	.179	.646	.587	1.987	3	.662	1.437	.235
	ภายในกลุ่ม	37.350	135	.277			62.235	135	.461		
	รวม	37.885	138				64.222	138			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.831	3	.277	1.446	.232	5.530	3	1.843	2.740	.046*
	ภายในกลุ่ม	25.851	135	.191			90.812	135	.673		
		26.682	138				96.342	138			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	แหล่งความ แปรปรวน	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office					ผู้มารับบริการนอกสำนักงานเกษตร				
		SS	df	MS	F	Sig	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.952	3	.651	1.985	.119	4.606	3	1.535	2.259	.084
	ภายในกลุ่ม	44.245	135	.328			91.736	135	.680		
	รวม	46.197	138				96.342	138			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.317	3	.439	1.992	.118	.403	3	.134	.248	.862
	ภายในกลุ่ม	29.759	135	.220			73.035	135	.541		
	รวม	31.076	138				73.438	138			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.362	3	.787	2.603	.055	.524	3	.175	.287	.835
	ภายในกลุ่ม	40.840	135	.303			82.142	135	.608		
	รวม	43.202	138				82.665	138			
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.675	3	.558	2.082	.106	.350	3	.117	.247	.863
	ภายในกลุ่ม	36.210	135	.268			63.872	135	.473		
	รวม	37.885	138				64.222	138			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.952	3	.651	1.985	.119	4.606	3	1.535	2.259	.084
	ภายในกลุ่ม	44.245	135	.328			91.736	135	.680		
		46.197	138				96.342	138			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	แหล่งความ แปรปรวน	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office					ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน				
		SS	df	MS	F	Sig	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.697	3	.232	.690	.560	2.338	2	1.169	1.691	.188
	ภายในกลุ่ม	45.500	135	.337			94.004	136	.691		
	รวม	46.197	138				96.342	138			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.169	3	.056	.246	.864	1.261	2	.631	1.188	.308
	ภายในกลุ่ม	30.907	135	.229			72.177	136	.531		
	รวม	31.076	138				73.438	138			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.250	3	.417	1.341	.264	5.315	2	2.658	4.673	.011*
	ภายในกลุ่ม	41.952	135	.311			77.350	136	.569		
	รวม	43.202	138				82.665	138			
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.440	3	.147	.529	.663	2.266	2	1.133	2.487	.087
	ภายในกลุ่ม	37.445	135	.277			61.957	136	.456		
	รวม	37.885	138				64.222	138			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.697	3	.232	.690	.560	2.338	2	1.169	1.691	.188
	ภายในกลุ่ม	45.500	135	.337			94.004	136	.691		
		46.197	138				96.342	138			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	แหล่งความ แปรปรวน	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office					ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน				
		SS	df	MS	F	Sig	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.804	2	1.402	4.393	.014*	5.689	2	2.845	4.267	.016*
	ภายในกลุ่ม	43.393	136	.319			90.653	136	.667		
	รวม	46.197	138				96.342	138			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.622	2	1.311	6.266	.002*	.677	2	.339	.633	.533
	ภายในกลุ่ม	28.454	136	.209			72.761	136	.535		
	รวม	31.076	138				73.438	138			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.810	2	1.405	4.730	.010*	1.915	2	.957	1.612	.203
	ภายในกลุ่ม	40.393	136	.297			80.751	136	.594		
	รวม	43.202	138				82.665	138			
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.001	2	1.500	5.850	.004*	2.002	2	1.001	2.187	.116
	ภายในกลุ่ม	34.884	136	.257			62.221	136	.458		
	รวม	37.885	138				64.222	138			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.746	2	1.373	7.801	.001*	5.689	2	2.845	4.267	.016*
	ภายในกลุ่ม	23.936	136	.176			90.653	136	.667		
		26.682	138				96.342	138			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	แหล่งความ แปรปรวน	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office					ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน				
		SS	df	MS	F	Sig	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.594	2	.297	.886	.415	3.321	2	1.661	2.428	.092
	ภายในกลุ่ม	45.603	136	.335			93.020	136	.684		
	รวม	46.197	138				96.342	138			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.906	2	.453	2.042	.134	3.126	2	1.563	3.024	.052
	ภายในกลุ่ม	30.170	136	.222			70.312	136	.517		
	รวม	31.076	138				73.438	138			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.268	2	.134	.425	.655	.727	2	.364	.603	.548
	ภายในกลุ่ม	42.934	136	.316			81.938	136	.602		
	รวม	43.202	138				82.665	138			
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.158	2	.079	.284	.753	2.086	2	1.043	2.283	.106
	ภายในกลุ่ม	37.728	136	.277			62.136	136	.457		
	รวม	37.885	138				64.222	138			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.170	2	.085	.436	.647	3.321	2	1.661	2.428	.092
	ภายในกลุ่ม	26.512	136	.195			93.020	136	.684		
		26.682	138				96.342	138			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	แหล่งความ แปรปรวน	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office					ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน				
		SS	df	MS	F	Sig	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.382	2	.191	.567	.568	.126	1	.126	.179	.673
	ภายในกลุ่ม	45.815	136	.337			96.216	137	.702		
	รวม	46.197	138				96.342	138			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.553	2	.777	3.577	.031*	.462	1	.462	.867	.353
	ภายในกลุ่ม	29.523	136	.217			72.976	137	.533		
	รวม	31.076	138				73.438	138			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.387	2	1.193	3.977	.021*	.381	1	.381	.634	.427
	ภายในกลุ่ม	40.815	136	.300			82.285	137	.601		
	รวม	43.202	138				82.665	138			
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.619	2	.810	3.036	.051	.253	1	.253	.541	.463
	ภายในกลุ่ม	36.266	136	.267			63.969	137	.467		
	รวม	37.885	138				64.222	138			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.277	2	.638	3.418	.036*	.126	1	.126	.179	.673
	ภายในกลุ่ม	25.405	136	.187			96.216	137	.702		
		26.682	138				96.342	138			

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบราห์มบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทของงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office									
	ด้านความรู้		ด้านเทคโนโลยี		ด้านภูมิปัญญา		ด้านข่าวสารข้อมูล		ด้านอื่นๆ	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.087	.768	2.570	.111	.344	.558	.230	.632	.267	.766
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	3.586	.060	.762	.384	.581	.447	2.598	.109	1.123	.328
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.021	.084	.727	.395	1.695	.195	4.285	.040	.948	.390
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	8.171	.005	.648	.422	.067	.796	5.180	.024	.367	.693
รวม	4.017	.047	1.625	.205	.539	.464	3.718	.056	.489	.614

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน									
	ด้านความรู้		ด้านเทคโนโลยี		ด้านภูมิปัญญา		ด้านข่าวสารข้อมูล		ด้านอื่นๆ	
	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.046	.830	6.807	.010	.019	.890	.847	.359	-	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	6.839	.010	1.498	.223	3.878	.051	.079	.779	-	-
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	.033	.856	1.213	.273	.274	.602	.047	.829	-	-
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	.423	.517	3.468	.065	1.136	.288	.002	.964	-	-
รวม	.935	.335	3.626	.059	.962	.329	.166	.685	-	-

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงาน
เกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็น
รายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน	ผู้มารับบริการ ณ		ผู้มารับบริการนอก		t	sig
เกษตรอำเภอ Smart Office	Smart Office		สำนักงาน			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	SD	Mean	SD		
1. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์	4.39	0.717	3.81	0.990	5.55	0.00*
ประชาสัมพันธ์รับบอกจุดบริการ						
2. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้	4.52	0.663	3.92	0.948	6.08	0.00*
สะดวก						
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.754	4.02	0.880	4.46	0.00*
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.59	0.635	3.85	1.042	7.16	0.00*
5. การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.17	0.873	3.77	1.045	3.43	0.00*

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงาน
เกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำแนกรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน เกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้มารับบริการ ณ		ผู้มารับบริการนอก		t	sig
	Smart Office		สำนักงาน			
	Mean	SD	Mean	SD		
1. มีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี	4.77	0.486	4.28	0.826	6.02	0.00*
2. มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง	4.67	0.544	4.15	0.807	6.28	0.00*
3. พร้อมให้บริการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.67	0.570	3.99	0.881	7.60	0.00*
4. มีไหวพริบ ปฏิภาณ และความรู้	4.57	0.660	4.06	0.782	5.80	0.00*
5. สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ และประสานงาน แก้ปัญหาได้	4.62	0.595	4.09	0.889	5.87	0.00*

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงาน
เกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็น
รายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน เกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office		ผู้มารับบริการนอก สำนักงาน		t	sig
	Mean	SD	Mean	SD		
1. การติดป้ายประกาศหรือข้อมูลขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	4.34	0.697	3.83	0.881	5.28	0.00*
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ ประกาศไว้	4.43	0.682	3.86	0.913	5.95	0.00*
3. การรับบัตรคิว	4.36	0.843	3.61	0.053	6.54	0.00*
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.56	0.566	3.91	0.900	7.26	0.00*
5. การประเมินความพึงพอใจ	4.59	0.600	4.02	0.989	5.79	0.00*

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงาน
เกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนก
เป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน เกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพของการให้บริการ	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office		ผู้มารับบริการนอก สำนักงาน		t	sig
	Mean	SD	Mean	SD		
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.63	0.579	4.06	0.886	6.33	0.00*
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	4.59	0.612	4.00	0.868	6.55	0.00*
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	4.47	0.792	3.93	0.890	5.34	0.00*
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา	4.50	0.663	4.05	0.927	4.69	0.00*
5. ยินดีมาขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่น มาใช้บริการเพิ่มขึ้น	4.62	0.607	4.07	0.890	5.99	0.00*

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05