



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

The Services of the Smart Office of Pran Buri District Agricultural Extension Office in
Prachuap Khiri Khan Province

เพ็ญใจ น้อยดี (Piengjai Noidee)¹ จินดา ขลิบทอง (Jinda Khibthong)²

เฉลิมศักดิ์ ตุ่มหิรัญ (Chalermsak Toomhirun)³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3) วิเคราะห์เปรียบเทียบการบริการ และ 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบขนาดประชากร ผู้มารับบริการ ณ Smart Office 139 คน และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน 139 คน ใช้แบบสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ทดสอบที และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน เป็นเพศหญิง อยู่ในวัยผู้ใหญ่ สมรส ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้น้อย มาติดต่อราชการนานๆ ครั้ง และเดินทางมาติดต่อราชการระยะใกล้ โดยผู้มารับบริการ ณ Smart Office จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า รายได้เฉลี่ย 17,656.65 บาท ร้อยละ 41.1 มารับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ย 7,876.26 บาท ร้อยละ 43.8 มารับบริการด้านความรู้ 2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนของผู้มารับบริการนอกสำนักงาน อยู่ในระดับมาก 3) ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบทั้งสองกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ และระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่เพียงพอ แสดงความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี ควรมีการประเมินความพึงพอใจ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ให้ข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

คำสำคัญ: การให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

¹ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this study were 1) to study economic and social fundamental state of farmers and factors related to them; 2) to study the farmers' level of satisfaction; 3) to analyze and compare the difference between the services; and 4) to study the farmers' problems and suggestions. The population in this study was farmers who received services. The sample size was determined by the formula used in case of having the uncertainty of the number of farmers. 139 samples (Group 1) selected from the farmers who received services from the Smart Office, plus 139 samples (Group 2) selected from farmers who received services from other sectors outside. The data were collected by interviewing the samples and setting group discussion. The statistical methodologies used were frequency, percentage, minimum value, maximum value, mean, and standard deviation; and to compare the difference between the satisfaction of farmers, t-test and Analysis of Variance-ANOVA were used. The findings of this study were as follows: 1) the farmers in both groups were female and married. They were a farmer and had low income. They seldom contacted the government sectors and came to the government sectors within a short distance from their house. The farmers in Group 1 were educated at lower secondary level/upper secondary level/equal to the level. Their average income was 17,656.65 baht. And 41.1% of them came to contact the government sectors to get information. The farmers in Group 2 were educated at primary level and their average income was 7,876.26 baht. And 43.8% of them came to contact the government sectors to get knowledge. 2) the satisfaction of the farmers in Group 1 toward the services of the Smart Office in the aspect of the duty practice of related officials was at the highest level, while the satisfaction of the farmers in Group 2 was at high level. 3) the satisfaction of the farmers in both groups on the whole and in 4 aspects of services-facilities, officials, steps of services, and quality of services was different at 0.05 statistical significance. Comparing the satisfaction of the farmers in both groups, it was found that the farmers who had different age, amount of income per month, frequency of their coming, and the distance from their house would have different satisfaction at 0.05 statistical significance. And 4) they suggested that the service offices should have been clean, there should have been sufficient number of facilities and officials, the services should have been done friendly and politely, their satisfaction should have been evaluated, they should have been given services with equal opportunities, technology should have been applied, and they should have been given the information on the steps and schedule of services.

Keywords: Service, District Agricultural Extension Office, Smart Office



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

บทนำ

ในปี 2557 สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับคัดเลือกเป็นสำนักงานเกษตรอำเภอ นำร่อง Smart Office (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2557) มีการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอให้เป็น Smart Office ด้วยการวางระบบและติดตั้งอุปกรณ์สารสนเทศให้มีความพร้อมในเรื่องของระบบฐานข้อมูลเกษตรกร และฐานข้อมูลองค์ความรู้พร้อมให้บริการด้วยการใช้บัตรประชาชนแบบ Smart Office ในการเข้าถึงบริการด้านการเกษตร โดยมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกและให้บริการ ในลักษณะของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop-Service) หรือ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำหน้าที่ให้บริการ ตามบทบาทภารกิจ และมีการดำเนินการมาเป็นระยะเวลาพอสมควร ซึ่งจากการประเมินเบื้องต้นเห็นว่า ควรมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการมาเป็น สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ดังนั้น เพื่อให้สามารถที่จะส่งเสริม สนับสนุน ให้ความรู้ความเข้าใจแก่กลุ่มเกษตรกรและผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การศึกษาผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในลักษณะเปรียบเทียบการให้บริการนอกสำนักงาน และการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จะเป็นประโยชน์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นไปตามความต้องการของเกษตรกรจนเกิดความประทับใจได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (และกรอบแนวคิดการวิจัย ถ้ามี)

1. เพื่อศึกษาสภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office
3. เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office กับการบริการนอกสำนักงาน
4. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบขนาดประชากร ของ W.G. Cochran ใช้กลุ่มตัวอย่างสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.10 ต้องการความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5 % จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้มารับบริการ ณ Smart Office จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 139 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการนอกสำนักงานอีกจำนวน 139 คน ใช้แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ ค่าความถี่



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้ทดสอบที (t-test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance - ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office เป็นเพศหญิง อยู่ในวัยผู้ใหญ่ คือ อายุอยู่ในช่วง 37- 60 ปี มีสถานภาพ สมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า มากกว่าระดับอื่น ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยคือ มีรายได้อยู่ในช่วง 1,000- 12,000 บาท โดยมีรายได้เฉลี่ย 17,656.65 บาทต่อเดือน

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน เป็นเพศหญิง อยู่ในวัยผู้ใหญ่ คือ อายุอยู่ในช่วง 37- 60 ปี มีสถานภาพ สมรส จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากกว่าระดับอื่น ประกอบอาชีพเกษตรกร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยคือ มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 1,000- 12,000 บาท โดยมีรายได้เฉลี่ย 7,876.26 บาทต่อเดือน

2. ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ

กลุ่มผู้มารับบริการ ณ Smart Office ส่วนใหญ่มาติดต่อราชการนานๆ ครั้ง คือ 1- 6 ครั้งต่อปี เดินทางมาติดต่อราชการระยะใกล้ 1- 14 กิโลเมตร และมาใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสารมากกว่าด้านอื่นๆ

กลุ่มผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มาติดต่อราชการนานๆ ครั้ง คือ 1- 6 ครั้งต่อปี เดินทางมาติดต่อราชการระยะใกล้ 1- 14 กิโลเมตร และมาใช้บริการด้านความรู้มากกว่าด้านอื่นๆ

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ด้านคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านคุณภาพของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

4. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ

4.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 2) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการตามลำดับ และมีความพึงพอใจ การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 2) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 4) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ 5) การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี 2) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง 3) พร้อมให้บริการตอบสนองอย่างรวดเร็ว 4) สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และประสานงาน แก้ปัญหาได้ และ 5) มีไหวพริบ ปฏิภาณ และความรู้

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง 2) สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และประสานงาน แก้ปัญหาได้ 3) มีไหวพริบ ปฏิภาณ และความรู้ และ 4) พร้อมให้บริการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

4.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) การประเมินความพึงพอใจ 2) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 3) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 4) การรับบัตรคิว และ 5) การติดป้ายประกาศหรือข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) การประเมินความ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

พึงพอใจ 2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 3) การรับบัตรคิว 4) การติดป้ายประกาศหรือข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และ 5) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

4.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) ยินดีมาขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น 3) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา และ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้ใช้บริการ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ยินดีมาขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น 2) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา 4) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้ใช้บริการ

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ระหว่างผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ และระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกับกับผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05 และผลวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

5.1 เพศ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี เพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.2 อายุ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

5.3 สถานภาพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

5.4 ระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

5.5 อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

5.6 รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

5.7 จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน และผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

5.8 ระยะเวลาที่เดินทางมาติดต่อราชการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มีระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

6.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1.1 ห้องสุขาส่งกลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวน

6.1.2 สัญญาณ Wi-Fi ไม่เสถียรเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลต่างๆ ที่ต้องเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ยังล้าสมัย ทำให้เกิดความล่าช้า

6.1.3 สถานที่รับบริการบางจุด คับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก

6.1.4 ผู้มารับบริการสนใจการให้บริการรูปแบบโครงการฝึกอบรมต่างๆ แต่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้ไม่สะดวกมารับบริการได้ ควรช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางแก่เกษตรกรหรือผู้ที่สนใจ

6.1.5 การให้บริการในพื้นที่ทำให้เกิดการสร้างบรรยากาศที่ดี เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งให้เกิดการเรียนรู้นอกห้องเรียน หรือห้องประชุม

6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการในพื้นที่ ทำให้เสียเวลารอนาน ควรเพิ่มจำนวนให้มากกว่านี้ เพื่อความทั่วถึงและครอบคลุมต่อการมารับบริการ

6.2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนขาดทักษะการพูดที่ดี ทำให้การสื่อสารกับเกษตรกรหรือผู้มารับบริการในพื้นที่ทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร และไม่สามารถสื่อสารให้ผู้มารับบริการเข้าใจข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างถูกต้องได้

6.2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะให้ข้อมูลข่าวสารหรือช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ สามารถสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา

6.2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรใช้วาจาที่ไพเราะ แสดงความเป็นมิตรกับผู้มารับบริการทุกคน ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว ว่องไว เป็นกันเอง และปฏิบัติกับผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

6.2.5 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรให้บริการในระดับพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ในรูปของกิจกรรมต่างๆ เช่น โครงการจัดฝึกอบรมอาชีพ เป็นต้น

6.2.6 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ควรมีการเตรียมตัวเป็นวิทยากรบรรยายที่ดี และมีความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่มาให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการบางคนสนใจการบรรยายความรู้จากวิทยากรมากกว่า การฟังจากสื่อวีดิทัศน์



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6 The 6th STOU National Research Conference

6.2.7 ในบางพื้นที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ร่วมกับการที่ผู้นำชุมชน เกษตรกร ผู้นำ อาสาสมัครเกษตรให้ความสำคัญ ร่วมมือกัน ทำให้เกิดประโยชน์และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้เป็นอย่างดี

6.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.3.1 ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยกำหนดให้จัดลำดับก่อน-หลัง ในการเข้ารับบริการ

6.3.2 หากมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ควรแจกบัตรคิว เพื่อให้เข้ารับบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว

6.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้ว่า ผู้มารับบริการควรได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอ ปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office จำแนกเป็นรายด้าน ของทั้งผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน อันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ กรมการปกครอง (อ้างถึงใน นงพาง ชุ่มสูงเนิน, 2552, น.21-22) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีไว้ว่า การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ โมเชอร์ (Mosher, 1978, pp.5) ได้กล่าวไว้ว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรเป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นของเกษตรกร มีความคุ้นเคยกับกิจกรรมต่างๆ ที่เกษตรกรทำอยู่ และรู้ถึงปัญหาหรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำการเกษตรให้ก้าวหน้าและเขาก็ช่วยเหลือเกษตรกรในสิ่งที่จำเป็นต้องทำ เพื่อให้งานดำเนินไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับ กรมส่งเสริมการเกษตร (2553, น.43-45) ได้ระบุไว้ว่า แนวทางและวิธีการส่งเสริมการเกษตรในอนาคต ควรมุ่งเน้นเรื่อง ประสิทธิภาพการผลิต ความสามารถในการแข่งขันของสินค้าเกษตร ความอยู่ดีมีสุขของเกษตรกร ความมั่นคงยั่งยืนของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมทางการเกษตร การบริหารจัดการและให้บริการที่ดีแก่เกษตรกร ส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรบนพื้นฐานของหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยส่งเสริมหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การผลิต การตลาด เกษตรกรและองค์กรเกษตรกร การใช้ปัจจัยการผลิตและทรัพยากรการเกษตร การพัฒนาการให้บริการและการบริหารงานส่งเสริมการเกษตร ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของกรมส่งเสริมการเกษตร (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2557) ที่มีการจัดบริการให้เกษตรกรในระดับพื้นที่ โดยการพัฒนาช่องทางด้านการเข้าถึงบริการ ทางด้านการเกษตรให้มีความสะดวก รวดเร็ว สร้างโอกาสการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานและภาคีส่วนที่



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

เกี่ยวข้อง และได้ให้ความสำคัญกับการบริการของสำนักงานเกษตรอำเภอในลักษณะของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop-Service) หรือ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานโครงการขับเคลื่อนการดำเนินงาน สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประจำปี พ.ศ. 2558 (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2557) ซึ่งได้ระบุไว้ว่า ผู้ให้บริการ หรือ นักส่งเสริมการเกษตรผู้ให้บริการจะต้องเป็น Smart Extension Officer คือ 1) เป็นผู้จัดการการเกษตรในพื้นที่ และ 2) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับ ญญา ปลิวอิสระ (2554, น.62) ได้ศึกษาการให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านบุคลากรเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 4.07) ซึ่งสอดคล้องกับ สมเจตน์ นาคเสวี (2550, น.209) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผลวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสูงสุด (Mean = 7.28) โดยมีความพึงพอใจต่อการวางตัวและการเข้าถึงเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการต้อนรับและอภัยภัยไมตรี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนชรัล ทิพย์ดำรงสิน (2555, น.66) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาเวียงชัย ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนพร เรืองพนิชกุล (2555, น.75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า จุดเด่นในการบริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ ด้านพนักงานมากที่สุด

ซึ่งตามองค์ประกอบ 4 มิติ ของสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office นั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือ องค์ประกอบสำคัญ หากบริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม อภัยภัยดี เข้าถึงได้ง่าย มีการพัฒนาการให้บริการและงานส่งเสริมการเกษตร เป็น Smart Extension Officer และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับกรมการปกครอง (อ้างถึงใน นงพงา ชุ่มสูงเนิน, 2552, น.22-23) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดสำนักงานไว้ว่า งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ การจัดโต๊ะทำงาน การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะ สำนักงานต้องสะอาดเรียบร้อยสวยงาม และควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่มที่อ่านหนังสือพิมพ์ และห้องน้ำสะอาด ซึ่งสอดคล้องกับ พิมล เมษสวีสต์ (2550, น.27) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผล



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ด้านสถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, น.227-238) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อผู้รับบริการในเชิงจิตวิทยาและเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ หน่วยงานจึงต้องเอาใจใส่และพิถีพิถันในการออกแบบ เพื่อให้เป็นสิ่งที่ถูกใจของผู้รับบริการ ตลอดจนเอื้ออำนวยต่อการทำงานของผูปฏิบัติงานให้บริการด้วย

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ประเด็น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควร มีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี เป็นอันดับหนึ่งเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการสนทนากลุ่ม คือ เมื่อเกษตรกรมาติดต่อที่สำนักงาน หากเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ แสดงความสนใจ ให้ความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ จะทำให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย ประทับใจและเกิดความพึงพอใจในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2550, น.131) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาท่าทางต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการในทางที่ไม่ดีแต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูด นับเป็นข้อควรระวังในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551, น.47) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ ประกอบด้วย มีบุคลิกภาพและมารยาทที่เหมาะสม มีวาทีศิลป์หรือศิลปะในการพูด มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานบริการ และมีเจตคติที่ดีและมีจิตใ้จรงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วริศรา คงเดิม (2550, น.107) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ผลวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ประเด็นด้านความเป็นมิตร/ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับ ธนชสร ธิพิย์ดำรงสิน (2555, น.67) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาเวียงชัย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลและความรู้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย

2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ประเด็น การประเมินความพึงพอใจ เป็นอันดับหนึ่งเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, น.227-238) ได้กล่าวไว้ว่า หน่วยงานบริการที่มีการใช้กลยุทธ์การจัดการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์ คือ ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระดับสูง และ ช่วยสร้างความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานบริการให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบของการจัดการบริการเพื่อ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการเป็นรายบุคคลนั้น ประกอบด้วย 1) การจัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการ 2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ

2.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพของการให้บริการ ประเด็น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ชวงค์ ฉายะบุตร (อ้างถึงใน นงพงา ชุ่มสูงเนิน, 2552, น.21) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) ด้านความเสมอภาค iva ว่า การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย เนื่องจาก ประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งรัฐต้องปรับวิธีการบริการให้เหมาะสมกับบุคคลเหล่านี้ ส่วนผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพของการให้บริการ ยินดีมาขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัณณกร (2550, น.11-16) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมี ทัศนคติ ความชอบ ความพึงพอใจ ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทางบวก คือ ความชื่นชมผู้ให้บริการ ความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ ระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก เกิดความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น เกิดความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ ตลอดจนมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

3. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

3.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการหมั่นตรวจสอบเทคโนโลยีที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต สัญญาณ Wi-Fi ซึ่งหากเกิดเหตุขัดข้อง อาจเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลต่างๆได้ และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ล้าสมัย ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อมูลการสนทนากลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี พบว่า ปัญหาของการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เช่น ความเร็วของอินเทอร์เน็ต ระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อมูลการสนทนากลุ่มเกษตรกรที่เคยมาใช้บริการก่อนเป็น Smart Office พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้สามารถบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งลดขั้นตอนหรือการใช้เอกสารที่ยุ่งยากซับซ้อนให้น้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ ชูติกาญจน์ คำนา (2557, น.62) ได้ศึกษาการดำเนินงานตามระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ ของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรเขตที่ 6 กรมส่งเสริมการเกษตร ผลวิจัย พบว่า ความต้องการการสนับสนุนของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรในการปฏิบัติงานตามระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรเขตที่ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 15 ประเด็น ซึ่งความต้องการอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความต้องการจุดบริการอินเทอร์เน็ตและความเร็วอินเทอร์เน็ตที่สนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพล จารุพงศ์ (2556, น.25-33) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ในการบริหารงานส่งเสริมการเกษตรจำเป็นต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจ และการค้า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ระหว่างประเทศ ซึ่งกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และกลยุทธ์สำคัญที่ควรดำเนินการในปัจจุบันที่ระบุไว้ 1 ใน 6 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ของการพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานส่งเสริมการเกษตร

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรใช้วาจาที่ไพเราะ มีความสุภาพอ่อนโยน มารยาทดี และควรแสดงเป็นมิตรกับผู้มารับบริการทุกคน ควรปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว ว่องไว และเป็นกันเอง แสดงความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการ สื่อสารให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา พร้อมให้บริการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว ด้วยไหวพริบ ปฏิภาณ และจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันการพัฒนาชุมชน (2559) ที่ได้ระบุคุณสมบัติหรือคุณลักษณะ ของผู้ให้บริการไว้ สรุปได้ดังนี้ ผู้ให้บริการควรดูแลและรักษาความสะอาดของร่างกายอยู่เสมอ ควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบ ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ประสานงาน และติดตามงาน ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้เกียรติ มีความอดทนอดกลั้น มีความเอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ ร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา ขณะให้บริการไม่ควรรับประทานอาหาร หรือแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสม ไม่แสดงความไม่พอใจ ไม่แบ่งพรรคแบ่ง และไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นวนิต เนียมมาลัย (2551, น.76) ได้ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการ ดำรงตำแหน่งนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร พบว่า สมรรถนะหลัก มีความจำเป็นระดับมากต่อการดำรงตำแหน่ง นักวิชาการส่งเสริมการเกษตร ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการที่ดี 2) ด้านการประสานความร่วมมือจากองค์กร ภายนอกและภายใน 3) ด้านการสร้างองค์ความรู้ และ 4) ด้านการพัฒนาคุณภาพแบบองค์รวม ตามลำดับ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะการพูดที่ดี สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ประสานงาน แก้ปัญหาได้ สื่อสารให้ผู้มารับบริการเข้าใจข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างถูกต้องได้

3.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ หากมีผู้มารับบริการ เป็นจำนวนมาก ควรจัดลำดับการเข้ารับบริการ มีการแจกบัตรคิว และให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อการบริการ อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญา ปลิวอิสสระ (2554, น.62) ได้ศึกษาการให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน ด้านการให้บริการโดยประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และประเด็นการบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เป็นประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 4.02) ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันการพัฒนาชุมชน (2559) ได้ระบุ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้ ดำเนินเกี่ยวกับเอกสารทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัย ให้ รับผิดชอบในวันรุ่งขึ้นทันที ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือ ประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตาม กำหนดเวลา ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว และถูกต้องเสมอ หากได้รับการมอบให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ และต้องแจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้มอบหมายทราบทันที เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการ ติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว ตามขั้นตอน “รับแจ้ง จัดการ ติดตาม แก้ไข” ซึ่งสอดคล้องกับ ธนพร เรืองพนิชกุล (2555, น.75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้โดยสาร ชาวไทยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและในส่วนรายละเอียดปลีกย่อย



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

โดยเห็นว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่ลัดคิว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.63) ซึ่งสอดคล้องกับ กรองแก้วทองมี (2550, น.90) ได้ศึกษาการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดระเบียบในการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้การต้อนรับด้วยกิริยา มารยาทสุภาพ เรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ

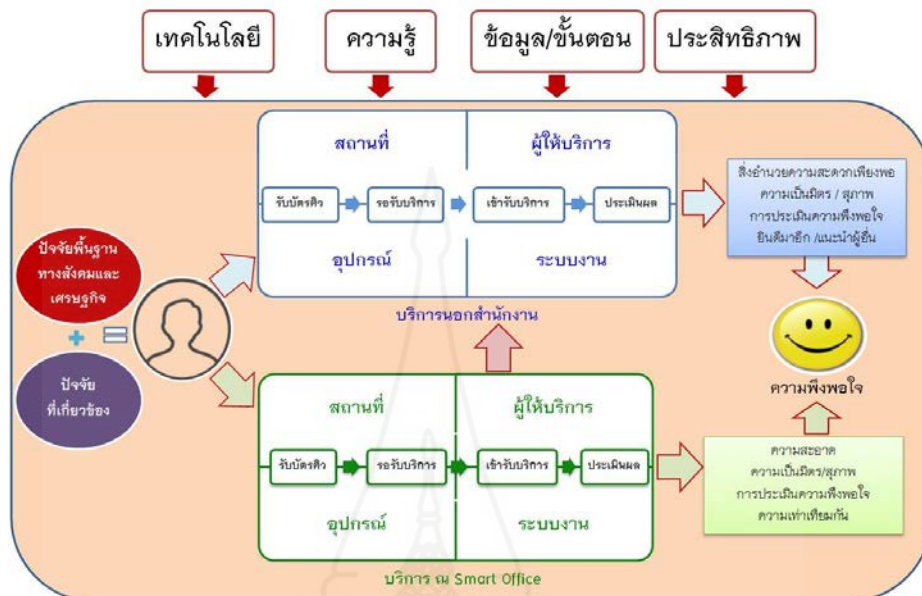
3.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ระบุว่า ผู้มารับบริการควรได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2550, น.11-16) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นการปฏิบัติงานด้วยความพยายาม ด้วยวิธีที่หลากหลาย สิ่งสำคัญ คือ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมี ทัศนคติ ความชอบ ความพึงพอใจ ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทางบวก

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคู่มือการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปทุมบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปข้อค้นพบจากงานวิจัยได้ว่า การให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เป็นการนำความรู้และเทคโนโลยี ผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี การฝึกปฏิบัติจริง ประกอบกับการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ นำความรู้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตต้นทุน เพิ่มรายได้ ตอบสนองความต้องการบรรลุตามเป้าหมายได้ โดยมีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรดำเนินการผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารและวิธีการส่งเสริมการเกษตรรูปแบบต่างๆ จนเกิดกระบวนการยอมรับ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ความชอบ ความพึงพอใจ ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทางบวก ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการประเมินผลจะทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยพิจารณาจากลักษณะสำคัญ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference



ภาพที่ 1 การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการที่มีปัจจัยพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน การให้บริการ ณ Smart Office และนอกสำนักงาน มีองค์ประกอบ 4 มิติ คือ สถานที่ ผู้ให้บริการ อุปกรณ์ และระบบงาน มีขั้นตอนการให้บริการ คือ รับบัตรคิว รอรับบริการ เข้ารับบริการ และประเมินผล ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านคุณภาพการบริการ

หากจะพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรเน้นด้านความสะอาดของสถานที่ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การประเมินผลการให้บริการ และความเท่าเทียมกันของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ Smart Office ส่วนการให้บริการนอกสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆต้องเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี มีการประเมินผลการให้บริการ จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ยินดีมาขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการพัฒนาความรู้ต่างๆให้แก่บุคลากร การให้ข้อมูลขั้นตอน และควรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นและเป็นสิ่งจำเป็นต่อการให้บริการทั้ง รูปแบบการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาและบริหารงาน เป็นเครื่องมือในการทำงาน เพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคโนโลยีจะช่วยเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น ลดค่าใช้จ่าย แต่ยังคงรักษาหรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานหรือการให้บริการที่ดีขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีไหวพริบ ปฏิภาณ และความรู้ ควรพัฒนาบุคลากรทุกระดับและทุกกลุ่มให้มีความรู้ความเข้าใจบทบาท ภาระหน้าที่ เป้าหมาย รวมทั้งสร้างความตระหนักและให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีความพร้อมให้บริการตอบสนองอย่างรวดเร็ว บุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถทำงานแทนกันได้ เพื่อการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ ปรับปรุงรูปแบบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สรุปผลและหาทางแก้ไขการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากการขอรับบริการที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ และขั้นตอนในต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน อาจทำให้เกิดความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน และสร้างภาระแก่ผู้มารับบริการ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการติดป้ายประกาศหรือการให้ข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดความชัดเจนในขั้นตอนและระยะเวลาในการมารับบริการของประชาชน สามารถวางแผนการดำเนินการต่างๆ ได้ และให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เป็นการความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการควรมีเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ หรืออาจใช้แนวทางการปรับปรุงแก้ไขประเด็นนี้โดยการ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เป็นการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น หรืออาจใช้การติดต่อขอรับบริการผ่านทางอาสาสมัครเกษตรหมู่บ้านแทนการมาติดต่อขอรับบริการเป็นรายบุคคล ซึ่งมีบทบาทภารกิจ ในการประสานงานการถ่ายทอดความรู้และการแก้ไขปัญหา ติดตามสถานการณ์การเกษตรในหมู่บ้านและรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉินเร่งด่วนของเกษตรกร มาช่วยดำเนินการเบื้องต้น ซึ่งจะเป็นการลดจำนวนเกษตรกรที่จะมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง นอกจากนี้ ผู้บริหารควรใช้ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี เพื่อสะท้อนให้ผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้มองเห็นปัญหา และเกิดการยอมรับที่ตรงกัน และเพื่อจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพโดยรวมของการบริการ และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควบคู่ไปกับผู้มารับบริการ ต่อเนื่องทุกปี เพื่อเปรียบเทียบผลของการให้บริการเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการในสำนักงานต่างๆของภาครัฐและเอกชน ที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านบริการ

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานเกษตรอำเภอ หรือสำนักงานเกษตรจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เพื่อศึกษา จุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไข ได้อย่างชัดเจนขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และประชาชนผู้มารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

กัญญา ปลิวอิสสระ. (2554). *การให้บริหารรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

กรองแก้ว ทองมี. (2550). *การให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

กรมส่งเสริมการเกษตร. (2553). *พัฒนาการงานส่งเสริมการเกษตรของประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร.

กรมส่งเสริมการเกษตร. (2557). *Smart Office*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2559, จาก

www.plan.doae.go.th/userfiles/23.doc.

ชุดิภาญจน์ คำนา. (2557). *การดำเนินงานตามระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร เขตที่ 6 กรมส่งเสริมการเกษตร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ธัชสรล ทัพย์ดำรงสิน. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย*. (การศึกษานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

ธนพร เรืองพนิชกุล. (2555). *ความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

นางพาง ชุ่มสูงเนิน. (2552). *การประเมินผลการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของกรมศุลกากร*.

(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.

วิศรา คงเดิม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2559, จาก <http://goo.gl/uP1vcC>.

สถาบันการพัฒนาชุมชน. (2559). *การบริการที่ดี*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2559, จาก <http://goo.gl/kbKAKp>



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

สมเจตน์ นาคเสวี. (2550). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยาลัย
อิสลามศึกษา. *สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 13(2), 205

สมิต สัณณกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร : เดือนตุลา.

สุรพล จารุงศ์. (2556). การส่งเสริมการเกษตรในประเทศไทย. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการส่งเสริมการเกษตรเพื่อ
การพัฒนา (หน่วยที่ 5)*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Mosher, A.T. (1978). *An Introduction to Agricultural Extension*. New York: Agricultural Development
Council.

