บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กองแผนงาน กรมส่งเสริมการเกษตร (2558) ระบุว่า การให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอในลักษณะของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop-Service) หรือสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่ ปี 2554-2556 จำนวน 101 อำเภอ ปี 2557 จำนวน 14 อำเภอ รวมทั้งสิ้น 115 อำเภอ และในปี 2558 ขยายผลการดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยพัฒนาสำนักงานเกษตรอำเภอให้ครอบคลุมทั้งประเทศรวมทั้งสิ้น 882 อำเภอ โดยกรมส่งเสริมการเกษตรได้กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมการเกษตร มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งที่ดีที่สุด (Change to the Best) เน้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เห็นบทบาท ตัวตน และอัตลักษณ์ของนักส่งเสริมการเกษตรอย่างชัดเจนในฐานะของผู้จัดการการเกษตรในพื้นที่และผู้นำการเปลี่ยนแปลง

กรมส่งเสริมการเกษตร (2556) ระบุว่า สำนักงานเกษตรอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร ภายใต้สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมีภารกิจหลักในการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร ครอบครัวเกษตรกร องค์กรเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน ให้มีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ นโยบายกรมส่งเสริมการเกษตรมีแนวทางให้นำระบบฐานข้อมูลเกษตรกรปราดเปรื่อง และจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนด้านการเกษตร มาให้บริการเกษตรกรในสำนักงานเกษตรอำเภอ เพื่อให้สำนักงานเกษตรอำเภอเป็นช่องทางในการเข้าถึงบริการทางด้านการเกษตรแบบเบ็ดเสร็จ สะดวก รวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตามนโยบายและแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมการเกษตร ประจำปี 2557 ซึ่งได้แก่ การบริหารจัดการงานส่งเสริมการเกษตรในพื้นที่ การบริหารจัดการข้อมูล และการบริหารจัดการองค์กร มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงใน 2 ส่วน คือ เจ้าหน้าที่ ต้องเปลี่ยนแปลงสู่นักส่งเสริมการเกษตรมืออาชีพ (Smart Extension Officer) เป็นผู้จัดการการเกษตรในพื้นที่ และระบบการส่งเสริมการเกษตรจากระบบฝึกอบรมและเยี่ยมเยียน (Training and Visiting System) เปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ (MRCF system)

ในปี 2557 สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับคัดเลือกเป็น สำนักงานเกษตรอำเภอนำร่อง Smart Office (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2557) มีการ

ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอให้เป็น Smart Office ด้วยการวางระบบและติดตั้งอุปกรณ์สารสนเทศ ให้มีความพร้อมในเรื่องของระบบฐานข้อมูลเกษตรกร และฐานข้อมูลองค์ความรู้ พร้อมให้บริการด้วยการใช้บัตรประชาชนแบบ Smart Office ในการเข้าถึงบริการด้านการเกษตร โดยมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกและให้บริการ ในลักษณะของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop-Service) หรือ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำหน้าที่ให้บริการ ตามบทบาทภารกิจ และมีการดำเนินการมาเป็นระยะเวลาพอสมควร ซึ่งจากการประเมินเบื้องต้นเห็นว่าควรมีการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับผลของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการมาเป็นสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ดังนั้น เพื่อให้สามารถที่จะส่งเสริม สนับสนุน ให้ความรู้ความเข้าใจแก่กลุ่มเกษตรกรและผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การศึกษาผลการดำเนินงานและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในลักษณะเปรียบเทียบการให้บริการนอกสำนักงานและการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จะเป็นประโยชน์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเป็นไปตามความต้องการของเกษตรกรจนเกิดความประทับใจได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

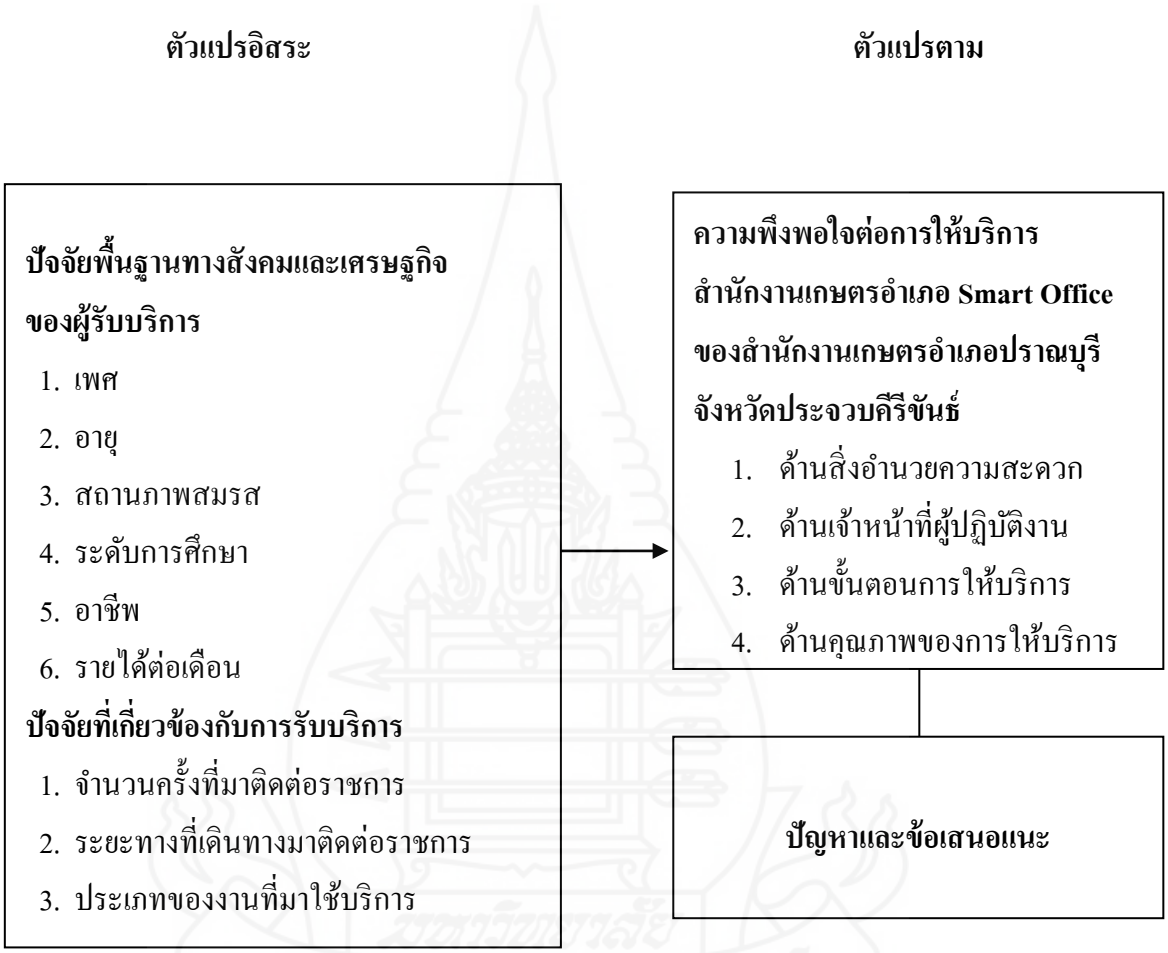
2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

2.3 เพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบการบริการนอกสำนักงานกับการบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

2.4 เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการของผู้รับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่แตกต่างกันอย่างน้อย 1 ตัวแปร

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เกษตรกรและ ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.2 ด้านเนื้อหา แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

5.2.1 ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการเตรียมความพร้อม และด้านการบริหารจัดการและสนับสนุน

5.2.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

5.3 ด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – เมษายน 2559

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office หมายถึง สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์การติดต่อสื่อสาร และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมโยง บันทึก สืบค้นข้อมูล และให้บริการในรูปแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

6.2 ผู้มารับบริการ ณ Smart office หมายถึง เกษตรกรหรือบุคคลทั่วไปที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

6.3 ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน หมายถึง เกษตรกรหรือบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการภายนอกสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี และอยู่ในพื้นที่อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

6.4 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

6.5 ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับเกษตรกรหรือบุคคลผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน

6.6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับเกษตรกรหรือบุคคลผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ

6.7 ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของเกษตรกรที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ

6.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับการจัดสำนักงานและเครื่องมือเครื่องใช้ บอร์ดป้ายประชาสัมพันธ์ การจัดโต๊ะเก้าอี้และเอกสาร

6.9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับการต้อนรับและอัธยาศัยไมตรี การวางตัวและการเข้าถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

6.10 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการรับบัตรคิว การรอรับบริการ การเข้ารับบริการ และการแสดงความคิดเห็น

6.11 ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และมีความก้าวหน้า

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบข้อเท็จจริงของปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจอันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุง ระบบ กระบวนการ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ตรงจุด ผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแบบ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น