

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office และตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการของผู้ให้สัมภาษณ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้รับบริการ

ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยแสดงเป็นค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

2.1.1 เพศ พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ร้อยละ 50.4 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 49.6 เป็นเพศชาย ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 82.0 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 18.0 เป็นเพศชาย

2.1.2 อายุ พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ร้อยละ 57.6 เป็นวัยผู้ใหญ่ คือมีอายุอยู่ในช่วง 37-60 ปี ร้อยละ 23.0 เป็นวัยชรา คือมีอายุ 61 ปีขึ้นไป และร้อยละ 19.4 เป็นวัยรุ่น คือมีอายุ 12-36 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 48.54 ปี ($SD = 13.173$) ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 48.9 เป็นวัยผู้ใหญ่ คือมีอายุอยู่ในช่วง 37-60 ปี ร้อยละ 33.8 เป็นวัยชรา คือมีอายุ 61 ปีขึ้นไป และ ร้อยละ 17.3 เป็นวัยรุ่น คือมีอายุอยู่ในช่วง 12 - 36 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 51.76 ปี ($SD = 16.139$)

2.1.3 สถานภาพ พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ร้อยละ 64.7 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 21.6 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 7.9 มีสถานภาพ หย่าร้าง และร้อยละ 5.8 มีสถานภาพ

หม้าย ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 46.8 มีสถานภาพ สมรส ร้อยละ 25.9 มีสถานภาพ โสด ร้อยละ 24.5 มีสถานภาพ หม้าย และร้อยละ 2.9 มีสถานภาพ หย่าร้าง

2.1.4 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ร้อยละ 43.9 มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า ร้อยละ 28.1 มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 25.9 มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี และร้อยละ 2.2 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 61.9 มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 33.1 มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า ร้อยละ 3.6 มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี และ ร้อยละ 1.4 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 อาชีพ พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ร้อยละ 64.7 ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ร้อยละ 14.4 ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 12.9 ประกอบอาชีพ อื่นๆ และ ร้อยละ 7.9 ประกอบอาชีพ รับราชการ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 46.0 ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ร้อยละ 40.3 ประกอบ อาชีพอื่นๆ และร้อยละ 13.7 ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

2.1.6 รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ร้อยละ 56.1 มีรายได้ น้อย คือมีรายได้อยู่ในช่วง 1,000 - 12,000 บาท ร้อยละ 23.0 มีรายได้ปานกลาง คือมีรายได้ 12,001- 24,00 บาท และร้อยละ 20.9 มีรายได้มาก คือมีรายได้ 24,001 บาทขึ้นไป โดยมีรายได้เฉลี่ย 17,656.65 บาทต่อเดือน ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 84.9 มีรายได้น้อย คือมีรายได้ อยู่ ในช่วง 1,000 - 12,000 บาท ร้อยละ 11.5 มีรายได้ปานกลาง คือมีรายได้ อยู่ในช่วง 12,001 –24,000 และร้อยละ 3.6 มีรายได้มาก คือมีรายได้ 24,001 บาทขึ้นไป โดยมีรายได้เฉลี่ย 7,876.26 บาทต่อ เดือน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการ

รายการ	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office		ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน	
	n = 139		n = 139	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	69	49.6	25	18.0
หญิง	70	50.4	114	82.0
อายุ				
วัยรุ่น	32	23.0	24	17.3
วัยผู้ใหญ่	80	57.6	68	48.9
วัยชรา	27	19.4	47	33.8
ค่าต่ำสุด	21		12	
ค่าสูงสุด	73		86	
ค่าเฉลี่ย	48.54		51.76	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	13.173		16.139	
สถานภาพ				
โสด	30	21.6	36	25.9
สมรส	90	64.7	65	46.8
หม้าย	8	5.8	34	24.5
หย่าร้าง	11	7.9	4	2.9
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	39	28.1	86	61.9
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า	61	43.9	46	33.1
ปริญญาตรี	36	25.9	5	3.6
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.2	2	1.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office		ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน	
	n = 139		n = 139	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ				
เกษตรกรรม	89	64.0	64	46.0
รับราชการ	10	7.2	0	0.0
ธุรกิจส่วนตัว	20	14.4	18	12.9
อื่นๆ	18	12.9	56	40.3
ข้าราชการบำนาญ	3	2.2	4	2.9
รับจ้าง	5	3.6	18	12.9
รัฐวิสาหกิจ	1	0.7	0	0.0
ค้าขาย	4	2.9	10	7.2
นักการเมืองท้องถิ่น	1	0.7	0	0.0
นักศึกษา	1	0.7	9	6.5
วิศวกร	3	2.2	0	0.0
แม่บ้าน	0	0.0	15	10.8
รายได้ (บาท)				
น้อย	78	56.1	118	84.9
ปานกลาง	32	23.0	16	11.5
มาก	29	20.9	5	3.6
ค่าต่ำสุด	1,000		1,000	
ค่าสูงสุด	200,000		80,000	
ค่าเฉลี่ย	17,656.65		7,876.26	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	21,384.544		10,377.062	

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ

ได้แก่ จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ โดยแสดงเป็น ค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดดังนี้

2.2.1 จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ร้อยละ 80.6 มาติดต่อราชการนานๆครั้ง ร้อยละ 11.5 มาติดต่อราชการค่อนข้างบ่อย และร้อยละ 7.9 มาติดต่อราชการสม่ำเสมอ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 66.2 มาติดต่อราชการนานๆครั้ง ร้อยละ 21.6 มาติดต่อราชการค่อนข้างบ่อย และร้อยละ 12.2 มาติดต่อราชการสม่ำเสมอ

2.2.3 ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ร้อยละ 71.2 เดินทางระยะทางใกล้ ร้อยละ 18.0 เดินทางระยะทางไกล และร้อยละ 10.8 เดินทางระยะทางปานกลาง ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 97.1 เดินทางระยะทางใกล้ และร้อยละ 2.9 เดินทางระยะทางปานกลาง

2.2.4 ประเภทของงานที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ร้อยละ 41.1 ใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 28.9 ใช้บริการด้านความรู้ ร้อยละ 13.2 ใช้บริการด้านภูมิปัญญา ร้อยละ 9.6 ใช้บริการด้านเทคโนโลยี และ ร้อยละ 7.11 ใช้บริการด้านอื่นๆ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ร้อยละ 43.8 ใช้บริการด้านความรู้ ร้อยละ 24.0 ใช้บริการด้านภูมิปัญญา ร้อยละ 23.6 ใช้บริการด้าน ข้อมูลข่าวสาร และร้อยละ 8.7 ใช้บริการด้านเทคโนโลยี ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ

รายการ	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office		ผู้มารับบริการภายนอกสำนักงาน	
	n = 139		n = 139	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ				
นานๆครั้ง	112	80.6	92	66.2
ค่อนข้างบ่อย	16	11.5	30	21.6
สม่ำเสมอ	11	7.9	17	12.2
ค่าต่ำสุด	1		1	
ค่าสูงสุด	50		29	
ค่าเฉลี่ย	5.48		6.28	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	8.809		5.752	
ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ				
ระยะทางใกล้	99	71.2	135	97.1
ระยะทางปานกลาง	15	10.8	4	2.9
ระยะทางไกล	25	18.0	0	0.0
ค่าต่ำสุด	1		1	
ค่าสูงสุด	270		25	
ค่าเฉลี่ย	20.98		6.28	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	41.651		4.054	
ประเภทของงานที่มาใช้บริการ				
ความรู้	57	28.9	91	43.8
เทคโนโลยี	19	9.6	18	8.7
ภูมิปัญญา	26	13.2	50	24.0
ข้อมูลข่าวสาร	81	41.1	49	23.6
อื่นๆ	14	7.11	0	0.0
ต่อทะเบียน วสช.	9	6.50	0	0.0
ประสานงาน	2	1.40	0	0.0
รับวัสดุโครงการ	1	0.70	0	0.0
ขอใบรับรอง GAP	2	1.40	0	0.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

จากการสนทนากลุ่ม โดยการสนทนากับเกษตรกรที่เคยมาใช้บริการก่อนเป็น Smart Office และ เจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี ผลปรากฏเป็น ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของเกษตรกร การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office คือ สำนักงานเกษตรอำเภอที่มีการให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรด้วยความ กระจ่างใส ช่วยเหลือเกษตรกรด้วยท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง และเอาใจใส่ การสนทนาสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ

2.2 ความสำคัญของสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ต่อเกษตรกร เนื่องจากคน ในชุมชนมีอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก ทำให้การเกษตรมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ในการ พัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ เนื่องจากรายได้ส่วนใหญ่มาจากสินค้าเกษตรเป็นสำคัญ ทำให้ ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น ซึ่งในปัจจุบันวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ มีความเจริญก้าวหน้า ทันสมัย มากขึ้น สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office จึงมีความสำคัญกับอาชีพหลักของคนในท้องถิ่น โดยตรง ควรมีการให้บริการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตรอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี มีการปรับปรุงสำนักงานให้มีความพร้อมในการ ให้บริการด้านการเกษตร มีการจัดทำป้ายและขั้นตอนการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน ทั้งด้าน สถานที่ อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบ นอกจากนี้ สำนักงาน เกษตรอำเภอยังตั้งอยู่ใกล้ศูนย์ราชการของอำเภอปราณบุรี การคมนาคมสะดวกสบาย เกษตรกร สามารถมาใช้บริการได้อย่างสะดวก

2.3 ความแตกต่างระหว่างการให้บริการระบบเดิมกับการให้บริการสำนักงานเกษตร อำเภอ Smart Office พบว่า การให้บริการระบบเดิม เนื่องจากการคมนาคมที่ค่อนข้างลำบาก อุปกรณ์ต่างๆ ล้าสมัย เกิดความล่าช้า ไม่สะดวกสบาย แต่เกษตรกรมีความพยายามที่จะติดต่อสื่อสาร กับเจ้าหน้าที่มากกว่าในปัจจุบัน ประกอบกับการที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรมีการเข้าถึงพื้นที่ อย่างทั่วถึง มีการปฏิบัติเป็นแบบอย่าง มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ทำให้เกิดความสนิทสนมกับ เจ้าหน้าที่ หรือ หากมาติดต่อที่สำนักงาน ก็พบว่ามีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการหลายคน

ส่วนการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เกษตรกรแสดงความคิดเห็นว่าเป็นการให้บริการที่ดีกว่า มีโอกาสได้เจอเจ้าหน้าที่ สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย มากขึ้น สีสันสวยงาม มีการพึ่งพาเทคโนโลยีในการสื่อสารต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ในการนัดหมาย เจ้าหน้าที่ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อราชการ และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ รวดเร็วกว่า และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก คือ เกิดการติดต่อ

ประสานงานที่รวดเร็วมากขึ้น มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการเพิ่มช่องทางในการพบปะเจ้าหน้าที่ เพราะหากไม่เจอกันในพื้นที่ เกษตรกรสามารถมาติดต่อที่สำนักงานได้

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอ ปราณบุรี มีการจัดทำป้ายและระบุขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ซึ่งเป็นเรื่องที่เกษตรกรเห็นดีด้วย แต่เนื่องจากผู้มาใช้บริการมิได้มาแบบต่อเนื่องพร้อมกันเป็นจำนวนมาก จึงทำให้รูปแบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ชัดเจนมากนัก

2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

เกษตรกรบางรายยังไม่เข้าถึงเทคโนโลยีสื่อสารในยุคปัจจุบัน เมื่อมาใช้บริการที่สำนักงาน จึงเกิดความคิดว่า การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ยุ่งยากซับซ้อน และมองว่าระบบสารสนเทศกลายเป็นเงื่อนไขของการให้บริการ

สำนักงานเกษตรอำเภอควรมีข้อมูลการเกษตรที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ทุกด้านไว้เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ควรเน้นการประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำการแบ่งโซนบริการและขั้นตอนการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยเน้นสำหรับผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการ

2.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

2.6.1 ระบบการเยี่ยมเยียนเกษตรกร มีความสำคัญต่อการให้บริการ เนื่องจาก เป็นการเข้าถึงพื้นที่ ทำให้เกิดความสนิทสนมกับเกษตรกร เมื่อเกษตรกรมาติดต่อที่สำนักงานจะเกิดความคุ้นเคยและสามารถให้บริการได้ง่ายและรวดเร็วกว่า

2.6.2 การให้ความสำคัญกับการต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ เป็นการแสดงความสนใจกับผู้มาติดต่อ แสดงถึงความเป็นกันเอง ความมีมนุษยสัมพันธ์ดี ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ การต้อนรับและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจอันจะส่งผลไปสู่ภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางที่ดี

2.6.3 การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีช่องทางให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

2.6.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต้องมีความรับผิดชอบ ทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด สามารถให้บริการและช่วยแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ รวมทั้งทราบภารกิจของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน และสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

2.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลให้การพัฒนการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประสบผลสำเร็จ

2.7.1 ด้านบุคลากร ซึ่งหมายถึง ทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการและเกษตรกรต้องปรับตัวเข้าหากัน ทำความเข้าใจระบบที่มีการปรับเปลี่ยน เรียนรู้ไปพร้อมกัน

2.7.2 ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้สามารถบูรณาการด้านข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งลดขั้นตอนหรือการใช้เอกสารที่ยุ่งยากซับซ้อนให้น้อยลง

2.7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

2.8 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี Smart Office คือ รูปแบบการให้บริการประชาชนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ที่มีความพร้อมให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกทุกๆด้านให้แก่เกษตรกร ด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ทั้งด้านสถานที่ อุปกรณ์ ระบบงานและผู้ให้บริการ การทำงานเป็นระบบ เบ็ดเสร็จ สั้น กระชับ ใช้เวลาการทำงานน้อย แต่เสร็จสมบูรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันเวลาตามความต้องการ เป็นการทำงานอย่างมีเป้าหมาย มีกลยุทธ์ในการทำงาน มีจิตสำนึก มีจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่องานเป็นทีม และมีการสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตรในการทำงาน

2.9 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรีเกี่ยวกับความสำคัญ ของสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office คือ ทำให้เกษตรกรได้เข้าถึงข้อมูลด้านการเกษตรและข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในการให้บริการเกษตรกร เนื่องจากเป็นแนวทางการปรับปรุงสำนักงาน ทำให้เกิดสภาพแวดล้อม ทำให้เจ้าหน้าที่มีความสุขกับการทำงานอย่างเป็นระบบ ใช้เวลาในการทำงานน้อยลง แต่มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

2.10 ด้านการเตรียมความพร้อม สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรีมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ได้แก่ ความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ในการให้บริการ ด้านการให้ความรู้และคำแนะนำแก่เกษตรกร เกษตรกรได้รับความสะดวกในการรับบริการ ส่งผลให้เกษตรกรได้รับคำตอบหรือการชี้แจงข้อสงสัยเกี่ยวกับการเกษตรจนเป็นที่เข้าใจ ตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการความรู้ คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพทางการเกษตร โดยมีแผนปฏิบัติงานประจำสำนักงานอย่างชัดเจน

2.11 ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรีมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือจัดตั้งขึ้นใหม่ตามนโยบายการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office คือ ได้งบประมาณจากรมส่งเสริมการเกษตรในการปรับปรุงตัวอาคารสถานที่ให้พร้อมต่อการให้บริการ และสนับสนุนอุปกรณ์สำหรับการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ให้มีความทันสมัย สามารถให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ได้ปรับตัวเข้ากับระบบต่างๆของทางราชการ มีการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นปัจจุบันมากขึ้น ซึ่งจากการปรับปรุงสำนักงาน การจัดระบบการให้บริการ การแสวงหาความรู้เรื่องการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ต่างๆนั้น ได้ส่งผลให้สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรีเป็นระเบียบมากขึ้น เกิดความสวยงามมากยิ่งขึ้น มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการเป็นสถานที่รับรองเกษตรกรที่จะมาใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของเกษตรกรตามนโยบายการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ได้

2.12 ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุน การดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ได้รับงบประมาณสนับสนุนการปรับปรุงอาคารสำนักงาน และติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในระบบสารสนเทศ จากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรมส่งเสริมการเกษตร โดยมีสำนักงานเกษตรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นผู้ประสานงาน อำนวยความสะดวกต่างๆตลอดจนเป็นที่เลี้ยงให้คำแนะนำ และเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรีซึ่งมีส่วนร่วมในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง สำนักงานเกษตรอำเภอให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามนโยบายการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

2.13 ความแตกต่างระหว่างการให้บริการระบบเดิม กับการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office คือ การให้บริการตามระบบเดิมมีการให้บริการที่สำนักงานเกษตรอำเภอซึ่งมีได้ มีการปรับปรุงตัวอาคาร สถานที่ต่างๆมีความคับแคบ อุปกรณ์สารสนเทศที่ใช้มีความล้าสมัย ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เกษตรกรที่มาใช้บริการต้องรอพบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตำบล ซึ่งหากมีการประชุมเจ้าหน้าที่ หรือ เจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ จะทำให้การให้บริการบางเรื่องต้องรอนาน หรือต้องมาติดต่อหลายครั้งจึงจะแล้วเสร็จ

การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ส่งผลให้เกษตรกรสามารถรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่ที่สำนักงานได้ทันที ในทุกๆ เรื่อง เนื่องจากมีระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้นมาช่วยสนับสนุนการค้นหาข้อมูลต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถค้นหาข้อมูลจากระบบสารสนเทศได้ตลอดเวลา การให้บริการจึงรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น เกษตรกรทราบข้อมูล ได้รับคำแนะนำ หรือแนวทางการแก้ปัญหาต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ทันที เป็นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

2.14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

2.14.1 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามนโยบายการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลง มีการจัดระเบียบสำนักงาน เจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน บริเวณสถานที่ตั้งสำนักงาน การจัดรวบรวมข้อมูลและการให้บริการ ตลอดจนระบบงานต่างๆ พบว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ การปรับตัวและการเพิ่มทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น ควรมีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการเกษตรกร เช่น การตรวจสอบการขึ้นทะเบียนเกษตรกร เป็นต้น ตลอดจน การทำความเข้าใจ และปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่กำหนดไว้ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ในการดำเนินการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่อ สถานที่ อุปกรณ์ ระบบงาน และผู้ให้บริการ

2.14.2 การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร คือ เจ้าหน้าที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มากยิ่งขึ้น มีความสนใจต่อระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมากขึ้น มีความรู้ความสามารถในการให้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี จากการปรับปรุงสถานที่ การรักษาความสะอาดของสำนักงาน การจัดระเบียบการจัดพิมพ์ข้อมูลต่างๆ สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรีจึงมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่พร้อมให้บริการแก่เกษตรกร ทั้งด้านความรู้ การให้คำแนะนำ และการให้ความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ จึงสามารถให้บริการเกษตรกรได้อย่างรวดเร็ว ส่วนการเปลี่ยนแปลงต่อผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร คือเกษตรกรได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก เกิดการเรียนรู้ และมีการปรับเปลี่ยนไป

ตามรูปแบบการให้บริการ ตามแนวทางขั้นตอน ที่สำนักงานกำหนดไว้ เกิดความเข้าใจ สามารถประสานงานงานและรับบริการข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วขึ้น

2.14.3 ภายหลังดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว พบว่า มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพราะได้รับความสะดวกในการได้รับบริการ ไม่เสียเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ จากการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับบริการรวดเร็ว ประหยัดเวลา สถานที่รองรับเกษตรกรได้ และสามารถให้บริการแก่เกษตรกรได้มากขึ้น เมื่อเทียบกับการให้บริการระบบเดิม

2.15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

ปัญหาของการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ที่พบ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เช่น ความเร็วและความเสถียรของ Internet ระบบอินเทอร์เน็ตของกรมที่ติดตั้งไว้ เปิดใช้งาน ได้บ้างไม่ได้บ้าง การสื่อสารระบบเน็ตของกรมส่งเสริมการเกษตร รวมถึงความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ยังไม่สามารถอยู่ให้บริการประจำสำนักงานได้ตลอด เนื่องจากยังมีการกิจต่างๆที่ต้องปฏิบัติ ตามนโยบายเร่งด่วนต่างๆ ส่งผลต่อการอยู่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงาน ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องแบ่งเวลาปฏิบัติงานให้เหมาะสมเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทั้งการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office และ การปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ

2.16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

เจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอบราชนบุรีแสดงความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ดังนี้ ควรมีการพิจารณาคัดเลือก หรือ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน โดยตรงเพื่อให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เนื่องจากในปัจจุบัน สำนักงานเกษตรอำเภอบราชนบุรีมีเพียงคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตำบลดูแลและรับผิดชอบการให้บริการในแต่ละวัน ซึ่งบางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการออกปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ อีกประเด็นหนึ่งคือ การพัฒนาสำนักงานอื่นๆให้เข้าสู่ระบบเดียวกัน และเป็น Smart Office รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกร บุคคลภายนอกและหน่วยงานอื่นๆทราบการเป็น smart office กันโดยทั่วถึง ประเด็นสุดท้ายคือ การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้จริง มีความต่อเนื่อง และสะดวกขึ้น ซึ่งอาจดำเนินการโดยการประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อประเมินการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ อาจจะเพิ่มเติมในส่วนของการจัดมุมกาแฟและเครื่องดื่มให้เกษตรกรในช่วงที่รอคิวรับบริการ

2.17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลให้การพัฒนการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประสบผลสำเร็จ

เจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรีแสดงความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลให้การพัฒนการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ความพร้อมด้านสถานที่ ด้านบุคลากรควรได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการมากขึ้น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายต้องร่วมมือกัน เป็นการเพิ่มความเข้มแข็งให้แก่องค์กรงบประมาณในการสนับสนุนเกี่ยวกับงานสารสนเทศเพียงพอ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ควรมีความทันสมัยมากขึ้น การตั้งระบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตของกรมให้ใช้งานได้สะดวก และมีงบประมาณสนับสนุนในการปรับปรุง ซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

การดำเนินงานตามองค์ประกอบ 4 มิติ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีดังนี้

1. สถานที่ ภายในสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรีมีการจัดส่วนการให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อความสะดวกต่อการ ปฏิบัติงาน สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และมีกระบวนการในการบริการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) รับบัตรคิว 2) รอรับบริการ 3) เข้ารับบริการ 4) ประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ส่วนภายนอกสำนักงานมีการจัดต้นไม้ไว้อย่างร่มรื่น มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ

2. อุปกรณ์ สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรีได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ของศูนย์บริการ Smart Office ประกอบด้วย เดินสายสัญญาณระบบเครือข่าย UTP อุปกรณ์กระจายสัญญาณ อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านสมาร์ทการ์ด เครื่องอ่านบาร์โค้ด กล้องเว็บแคม เครื่องพิมพ์ และเครื่องพิมพ์ Passbook โดยติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมดเป็นระบบเครือข่ายเชื่อมโยง เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันได้ นอกจากนี้ สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี ยังได้รับการสนับสนุนงบประมาณจัดซื้อครุภัณฑ์ เพื่อการบริการข้อมูลความรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ให้เกษตรกร ได้แก่ เครื่องมัลติมีเดีย โปรเจคเตอร์ ระดับ SVGA จอรับภาพ และโทรทัศน์ แอล อี ดี

3. ระบบงาน ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

3.1 ระบบการให้บริการ ณ สำนักงานเกษตรอำเภอ

สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2557 เพื่อให้การดำเนินงานการให้บริการในลักษณะของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop-Service) หรือ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไป ตามนโยบายรัฐบาล การบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี ในประเด็นประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ระบุให้มีการเสริมสร้างประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานแบบบูรณาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับสมรรถนะของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทุกวัน โดยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถอธิบายขั้นตอน วิธีการ กระบวนการ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถประสานเกษตรกรต้นแบบ/ เจ้าหน้าที่ต้นแบบ/ ผู้รู้/ ผู้เชี่ยวชาญ ให้คำตอบแก่เกษตรกรได้โดยใช้ช่องทางการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ต่างๆ เป็นต้น มีการให้บริการด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ระบบเกษตรกรปราดเปรื่อง ในการตรวจสอบข้อมูลเกษตรกร การให้บริการกับประชาชน ค้นหาข้อมูลองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงข้อมูลเกษตรกรต้นแบบและข้อมูลเจ้าหน้าที่ต้นแบบ

สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี มีการให้บริการเกษตรกรตามระบบงานเดิมของกรมส่งเสริมการเกษตร เกี่ยวกับ ทะเบียนเกษตรกร ทะเบียนผู้ปลูกพืชเศรษฐกิจ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ งานวิสาหกิจชุมชน งานสถาบันเกษตรกร

3.2 ระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ MRCF

สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จัดทำข้อมูลแผนที่ และแนวทางการพัฒนา โดยใช้ระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ MRCF ในการส่งเสริม เรื่อง การดำเนินงานป้องกันกำจัดหนอนหัวดำของชุมชนบ้านตลาดบน ตำบลปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการจัดเวทีเพื่อให้เกษตรกรและเครือข่ายมีส่วนร่วมดำเนินงาน มีการบูรณาการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับหลายหน่วยงาน ทุกภาคส่วน ได้แก่ กรมส่งเสริมการเกษตร สำนักงานเกษตรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี ศูนย์บริหารศัตรูพืชปราณบุรี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เทศบาลตำบลปราณบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เอกชน บริษัทผู้ผลิตกะทิและผลิตภัณฑ์จากมะพร้าวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสถาบันการศึกษาในพื้นที่ตำบลปราณบุรี

4. ผู้ให้บริการ นักส่งเสริมการเกษตรผู้ให้บริการมีคุณสมบัติเป็น Smart Extension Officer คือ 1) เป็นผู้จัดการการเกษตรในพื้นที่ 2) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งคุณสมบัติสำคัญ ได้แก่ มีความรักเกษตรกรเหมือนญาติ มีความมุ่งมั่นและพร้อมจะให้บริการช่วยเหลือเกษตรกรในทุกๆ ด้าน โดยอาศัยความรู้ทางวิชาการ เทคนิคการถ่ายทอด องค์ความรู้พื้นฐานต่างๆ ตลอดจนความเชี่ยวชาญเฉพาะถ่ายทอดให้กับเกษตรกร บูรณาการให้ผู้เกี่ยวข้องมาร่วมทำงานช่วยเหลือเกษตรกร ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ปรับเปลี่ยนการถ่ายทอดเทคโนโลยี วิธีการส่งเสริมการเกษตร นำเทคโนโลยีทางการสื่อสารและระบบสารสนเทศมาใช้ในการทำงานและ

ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่เกษตรกร ประยุกต์ความรู้มาใช้กับเกษตรกร ให้เกษตรกรเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เสริมสร้างความเข้มแข็งแก่เกษตรกรและองค์กรเกษตรกร ส่งเสริมให้เกษตรกรเกิดการรวมกลุ่ม และเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เพื่อให้เกษตรกรสามารถบริหารจัดการด้านการผลิต การตลาดของตนเองได้ สร้างจิตสำนึกให้แก่เกษตรกรในการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ส่งเสริมให้เกษตรกรลดใช้สารเคมี และหากมีการใช้ต้องใช้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ส่งเสริมให้เกษตรกรนำวัสดุเหลือใช้ในฟาร์มมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี มีการปรับเปลี่ยนวิธีทำงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกร ให้สามารถบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อให้นำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเกษตรกร โดยศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพของพื้นที่และชุมชน ประสานการถ่ายทอดความรู้การผลิต การจัดการผลผลิต การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสินค้าเกษตร ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร องค์กรเกษตรกรและวิสาหกิจชุมชน แก้ไขปัญหาการผลิตของเกษตรกร ภัยธรรมชาติและการระบาดของศัตรูพืช ให้คำปรึกษา แนะนำและสนับสนุนให้เกษตรกรและชุมชนให้มีส่วนร่วมการจัดทำแผนพัฒนาการเกษตร รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการเกษตร นำความรู้ทุกสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้เกษตรกรได้อยู่ดีมีสุขและสามารถพึ่งพาตนเองได้พบปะใกล้ชิดกับเกษตรกรตลอดเวลา เพื่อถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และบริการแก้ไขปัญหาด้านการเกษตร เพื่อให้เกษตรกรเกิดการยอมรับและนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาอาชีพ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแสดงเป็น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มีต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.53, S.D. = 0.440) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (Mean = 4.66, S.D. = 0.475) ด้านคุณภาพของการให้บริการ (Mean = 4.56, S.D. = 0.524) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Mean = 4.46, S.D. = 0.560) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Mean = 4.42, S.D. = 0.579)

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office อยู่ในระดับ มาก (Mean = 3.95, S.D. = 0.681) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (Mean = 4.12, S.D. = 0.730) ด้านคุณภาพของการให้บริการ (Mean = 3.96, S.D. = 0.682) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Mean = 3.87, S.D. = 0.836) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (Mean = 3.85, S.D. = 0.774) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office n = 139			ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน n = 139		
	Mean	SD	ความหมาย	Mean	SD	ความหมาย
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.579	มากที่สุด	3.87	0.836	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.66	0.474	มากที่สุด	4.12	0.730	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.560	มากที่สุด	3.85	0.774	มาก
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.56	0.524	มากที่สุด	3.96	0.682	มาก
รวม	4.53	0.440	มากที่สุด	3.95	0.681	มาก

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ Smart Office อยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.53, S.D. = 0.440) ส่วนความพึงพอใจของผู้มารับบริการนอกสำนักงาน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.95, S.D. = 0.681) ดังตารางที่ 4.4

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

ตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ระหว่างผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office		ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน		t	sig
	Mean	SD	Mean	SD		
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.579	3.87	0.836	6.183	0.000*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	4.66	0.474	4.12	0.730	7.421	0.000*
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.560	3.85	0.774	7.809	0.000*
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.56	0.524	3.96	0.682	8.144	0.000*
รวม	4.53	0.440	3.95	0.681	8.369	0.000*

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office รายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ

3.2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 2) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจ การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก 2)

จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 4) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ 5) การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน เกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ 1) มีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี 2) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง 3) พร้อมให้บริการตอบสนองอย่างรวดเร็ว 4) สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และประสานงาน แก้ปัญหาได้ และ 5) มีไหวพริบ ปฏิภาณ และความรู้

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน เกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ มีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ 1) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง 2) สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และประสานงาน แก้ปัญหาได้ 3) มีไหวพริบ ปฏิภาณ และความรู้ และ 4) พร้อมให้บริการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

3.2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน เกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ 1) การประเมินความพึงพอใจ 2) การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง 3) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 4) การรับบัตรคิว และ 5) การติดป้ายประกาศหรือข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน เกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ 1) การประเมินความพึงพอใจ 2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ 3) การรับบัตรคิว 4) การติดป้ายประกาศหรือข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และ 5) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

3.2.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน เกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) ยินดีมา

ขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น 3) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา และ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้ใช้บริการ

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

3.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ

Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ระหว่าง ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน พบว่า

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการและระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกับผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office				t	sig
	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office		ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน			
	Smart Office		สำนักงาน			
	Mean	SD	Mean	SD		
1. อายุ	48.54	13.17	51.76	16.14	-2.485	0.014*
2. รายได้ต่อเดือน	17,656.65	21,384.54	7,876.26	10,377.06	5.800	0.000*
3. จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ	5.19	8.40	6.28	5.75	-2.383	0.018*
4. ระยะทางที่เดินทางติดต่อราชการ	20.98	41.65	6.28	4.05	6.461	0.000*

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.4 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office
ตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ ของผู้มารับบริการ ณ Smart Office จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. เพศ ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของการให้บริการ **แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05**

2. อายุ ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **ไม่แตกต่างกัน**

3. สถานภาพสมรส ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ **แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05**

4. ระดับการศึกษา ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **ไม่แตกต่างกัน**

5. อาชีพ ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **ไม่แตกต่างกัน**

6. รายได้ต่อเดือน ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05**

7. จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ

Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน
 สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของ
 การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

8. ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี
 ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงาน
 เกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้าน
 ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของผู้มารับ
 บริการ ณ Smart Office

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของ ผู้มารับบริการ ณ Smart Office							
	ด้าน		ด้าน		ด้าน		ด้าน	
	สิ่งอำนวยความสะดวก		เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		ขั้นตอนการให้บริการ		คุณภาพของการให้บริการ	
	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>
เพศ	2.296	.023*	2.222	.028*	2.772	.257	3.066	.003*
อายุ	.088	.916	.030	.971	1.346	.264	.360	.699
สถานภาพสมรส	.948	.419	.891	.448	4.690	.004*	.646	.587
ระดับการศึกษา	1.985	.119	1.992	.118	2.603	.055	2.082	.106
อาชีพ	.690	.560	.246	.864	1.341	.264	.529	.663
รายได้ต่อเดือน	4.393	.014*	6.266	.002*	4.730	.010*	5.850	.004*
จำนวนครั้งที่มาติดต่อ ราชการ	.886	.415	2.042	.134	.425	.655	.284	.753
ระยะทางที่เดินทางมา ติดต่อราชการ	.567	.568	3.577	.031	3.977	.021*	3.036	.051

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.5 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office
ตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ ของผู้มารับบริการนอก
สำนักงาน จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.5.1 เพศ ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี เพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึง
พอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **ไม่แตกต่างกัน**

3.5.2 อายุ ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึง
พอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ **แตกต่างกัน**
ทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.3 สถานภาพสมรส ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี สถานภาพสมรส แตกต่าง
กัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงาน
เกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก **แตกต่างกัน**ทางสถิติที่
ระดับ .05

3.5.4 ระดับการศึกษา ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี ระดับการศึกษาแตกต่าง
กัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงาน
เกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **ไม่แตกต่างกัน**

3.5.5 อาชีพ ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึง
พอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ **แตกต่างกัน**ทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.6 รายได้ต่อเดือน ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน
มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตร
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก **แตกต่างกัน**ทางสถิติที่ระดับ .05

3.5.7 จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี จำนวนครั้ง
ที่มาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ
Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของ
การให้บริการ **ไม่แตกต่างกัน**

3.5.8 ระยะเวลาที่เดินทางมาติดต่อราชการ ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี

ระยะเวลาที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.7



ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของผู้มารับบริการนอกสำนักงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของผู้มารับบริการนอกสำนักงาน							
	ด้าน		ด้าน		ด้าน		ด้าน	
	สิ่งอำนวยความสะดวก		เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		ขั้นตอนการให้บริการ		คุณภาพของการให้บริการ	
	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>
เพศ	1.253	.212	-.204	.838	1.272	.205	.949	.344
อายุ	6.919	.001*	1.577	.210	1.574	.211	3.103	.048*
สถานภาพสมรส	2.740	.046*	.741	.529	1.361	.257	1.437	.235
ระดับการศึกษา	2.259	.084	.248	.862	.287	.835	.247	.863
อาชีพ	1.691	.188	1.188	.308	4.673	.011*	2.487	.087
รายได้ต่อเดือน	4.267	.016*	.633	.533	1.612	.203	2.187	.116
จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ	2.428	.092	3.024	.052	.603	.548	2.283	.106
ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ	.179	.673	.867	.353	.634	.427	.541	.463

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตาม

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ ของผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ดังนี้

3.6.1 เพศ ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05**

3.6.2 อายุ ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **ไม่แตกต่างกัน**

3.6.3 สถานภาพสมรส ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก **แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05**

3.6.4 ระดับการศึกษา ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05**

3.6.5 อาชีพ ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05**

3.6.6 รายได้ต่อเดือน ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ **แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05**

3.6.7 จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.6.8 ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มีระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4.7



ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม							
	ด้าน		ด้าน		ด้าน		ด้าน	
	สิ่งอำนวยความสะดวก		เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		ขั้นตอนการให้บริการ		คุณภาพของการให้บริการ	
	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>	<i>T (F)</i>	<i>sig</i>
เพศ	4.527	.000*	3.631	.000*	5.183	.000*	4.926	.000*
อายุ	1.770	.172	.492	.612	2.400	.093	.937	.393
สถานภาพสมรส	3.495	.016*	1.756	.156	2.720	.045	2.427	.066
ระดับการศึกษา	4.696	.003*	6.345	.000*	4.029	.008*	6.005	.001*
อาชีพ	5.622	.001*	4.300	.006*	8.238	.000*	5.494	.001*
รายได้ต่อเดือน	11.955	.000*	11.251	.000*	13.563	.000*	15.691	.000*
จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ	1.330	.266	.537	.585	.452	.637	.142	.868
ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ	3.956	.020*	10.105	.000*	10.962	.000*	10.763	.000*

* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.1 การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการ ณ Smart Office ทั้งสิ้น 139 คน มีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คิดเป็นร้อยละ 12.9 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบสัมภาษณ์ คิดเป็นร้อยละ 87.1 กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ทั้งสิ้น 139 คน มีผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คิดเป็นร้อยละ 10.8 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบสัมภาษณ์ คิดเป็นร้อยละ 89.2 ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบ/ไม่ตอบ	ผู้มารับบริการ ณ Smart Office		ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน	
	n = 139		n = 139	
ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะ	18	12.9	15	10.8
ผู้ไม่ตอบแบบสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะ	121	87.1	124	89.2
รวม	139	100.0	139	100.0

4.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ ณ Smart Office พบว่า

4.2.1 ปัญหา

- 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - (1) ห้องสุขาส่งกลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวน
 - (2) สัญญาณ Wi-Fi ไม่เสถียรเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลต่างๆ ที่ต้องเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างถูกต้องได้

4.2.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - (1) ต้องสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างถูกต้องตรงไปตรงมา ด้วยวาจาที่ไพเราะ ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว ว่องไว และเป็นกันเอง

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆหรือช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆได้

(3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความสำคัญต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

4.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการนอกสำนักงาน พบว่า

4.3.1 ปัญหา

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) สถานที่รับบริการบางจุด คับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก

(2) อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆยังล้าสมัย ทำให้เกิดความล่าช้า

(3) ผู้มารับบริการสนใจการให้บริการรูปแบบโครงการฝึกอบรมต่างๆ แต่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้ไม่สะดวกมารับบริการได้

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการในพื้นที่ ทำให้ต้องเสียเวลารอนาน

(2) เจ้าหน้าที่บางคนขาดทักษะการพูดที่ดี ทำให้การสื่อสารกับเกษตรกรหรือผู้มารับบริการในพื้นที่ทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร

4.3.2 ข้อเสนอแนะ

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) การให้บริการในพื้นที่ทำให้เกิดการสร้างบรรยากาศที่ดี เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งให้เกิดการเรียนรู้นอกห้องเรียน หรือห้องประชุม

(2) การให้บริการรูปแบบโครงการฝึกอบรมต่างๆ ควรช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางแก่เกษตรกรหรือผู้ที่สนใจ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(1) ต้องการเจ้าหน้าที่มีการให้บริการในระดับพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ในรูปของกิจกรรมต่างๆ เช่น โครงการจัดฝึกอบรมอาชีพ เป็นต้น

(2) เจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ (ภายนอกสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี) ควรมีการเตรียมตัวเป็นวิทยากรบรรยายที่ดี และมีความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่มาให้บริการ

(3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรแสดงเป็นมิตรกับผู้มารับบริการทุกคน

(4) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการในพื้นที่ให้มากกว่านี้ เพื่อความทั่วถึงและครอบคลุมต่อการให้บริการในพื้นที่ ในบางพื้นที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง สม่่าเสมอต่อเนื่อง ร่วมกับการที่ผู้นำชุมชน เกษตรกรผู้นำ อาสาสมัครเกษตรต่างๆ ให้ความสำคัญ ร่วมมือกัน ทำให้เกิดประโยชน์เรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

(5) ผู้รับบริการบางคนสนใจการบรรยายความรู้จากวิทยากรมากกว่าการ ฟังจากสื่อวีดิทัศน์ต่างๆ

3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(1) หากมีผู้มารับบริการในพื้นที่ เป็นจำนวนมาก ควรใช้ การแจกบัตรคิว เพื่อเข้ารับบริการจากเจ้าหน้าที่

(2) ควรมีการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการเข้ารับบริการ

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้มารับบริการได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ต่อไปได้

