บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงาน ปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะรายละเอียดดังนี้

1. สรุปการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาสภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์และเปรียบเทียบการบริการนอกสำนักงานกับการบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะ การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 2 กลุ่มประชากร ประกอบด้วย ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran ใช้กลุ่มตัวอย่างสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.10 ต้องการความเชื่อมั่น 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5 % ซึ่งจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน และผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้มารับ

บริการ ณ Smart Office จำนวน 139 คน และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน จำนวน 139 คน ดังนั้น จากกลุ่มเป้าหมายประชากรผู้มารับบริการของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรีจึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 278 คน

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) และคำถามปลายปิด (Closed Questions) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1.2.4 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิทำให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) และนำไปทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach' Alpha Coefficient) ตามวิธีของคอนบราค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 0.98

1.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเผชิญหน้า ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์และใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 278 ชุด และ สนทนากลุ่มที่มีประเด็นปัญหาที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการใช้กระบวนการกลุ่ม (Group Dynamics) กระตุ้นให้กลุ่มผู้สนทนาแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

1.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุดของข้อมูล ค่าสูงสุดของข้อมูล ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้การทดสอบที (t-test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance - ANOVA)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในวัยผู้ใหญ่ คือ อายุอยู่ในช่วง 37- 60 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้น้อยคือ มีรายได้อยู่ในช่วง 1,000- 12,000 บาท โดยผู้มารับบริการ ณ Smart Office จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า มากกว่าระดับอื่น และมีรายได้เฉลี่ยสูงกว่า คือ 17,656.65 บาทต่อเดือน ส่วนผู้มารับบริการนอกสำนักงาน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า คือ 7,876.26 บาทต่อเดือน

1.3.2 ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ

กลุ่มผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ กลุ่มผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ส่วนใหญ่มาติดต่อราชการนานๆครั้ง คือ 1- 6 ครั้ง เดินทางมาติดต่อราชการระยะใกล้ 1- 14 กิโลเมตร กลุ่มผู้มารับบริการ ณ Smart Office มาใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่กลุ่มผู้มารับบริการนอกสำนักงานมาใช้บริการด้านความรู้มากกว่าด้านอื่นๆ

1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจทุกด้านระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ระดับมาก และมีความพึงพอใจทุกด้านระดับมาก ตามลำดับดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวย

ความสะดวก 2) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก 3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 4) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ 5) การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

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

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

3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

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

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ผู้มารับบริการ ณ Smart Officeมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) ยินดีมาขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น 3) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา และ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้ใช้บริการ

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

1.3.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ระหว่าง ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ และระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกันกับผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.6 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ จำแนกเป็นรายด้าน

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

ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี เพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2) อายุ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้านได้แก่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3) สถานภาพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

4) ระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

5) อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน ที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

6) รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

7) จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน และผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่ม ที่มี จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

8) ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มี ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการนอกสำนักงานที่มี ระยะทางที่มาติดต่อราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ผู้มารับบริการรวมทั้งสองกลุ่มที่มี ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

1.3.7 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ห้องสุขาส่งกลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวน

(2) สัญญาณ Wi-Fi ไม่เสถียรเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลต่างๆ ที่ต้องเชื่อมต่อสัญญาณอินเตอร์เน็ต รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆที่ยังล้าสมัย ทำให้เกิดความล่าช้า

(3) สถานที่รับบริการบางจุด คับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก

(4) ผู้มารับบริการสนใจการให้บริการรูปแบบโครงการฝึกอบรมต่างๆ แต่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้ไม่สะดวกมารับบริการได้ ควรช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางแก่เกษตรกรหรือผู้ที่สนใจ

(5) การให้บริการในพื้นที่ทำให้เกิดการสร้างบรรยากาศที่ดี เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งให้เกิดการเรียนรู้นอกห้องเรียน หรือห้องประชุม

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการในพื้นที่ ทำให้ต้องเสียเวลารอนาน และควรเพิ่มจำนวนให้มากกว่านี้ เพื่อความทั่วถึงและครอบคลุมต่อการมารับบริการ

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนขาดทักษะการพูดที่ดี ทำให้การสื่อสารกับเกษตรกรหรือผู้มารับบริการในพื้นที่ทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร และไม่สามารถสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างถูกต้องได้

(3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆหรือช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆได้ และสามารถสื่อสารให้ผู้มารับบริการเข้าใจข้อมูลข่าวสารต่างๆได้อย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา

(4) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรใช้วาจาที่ไพเราะ แสดงความเป็นมิตรกับผู้มารับบริการทุกคน ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว ว่องไว เป็นกันเอง และปฏิบัติกับผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

(5) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรให้บริการในระดับพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ในรูปของกิจกรรมต่างๆ เช่น โครงการจัดฝึกอบรมอาชีพ เป็นต้น

(6) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ควรมีการเตรียมตัวเป็นวิทยากรบรรยายที่ดี และมีความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่มาให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการบางคน สนใจการบรรยายความรู้จากวิทยากรมากกว่าการฟังจากสื่อวีดิทัศน์ต่างๆ

(7) ในบางพื้นที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง รวมถึงผู้นำชุมชน เกษตรกรผู้นำ อาสาสมัครเกษตร ให้ความสำคัญร่วมมือกัน ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้เป็นอย่างดี

3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(1) ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยกำหนดให้มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการเข้ารับบริการ

(2) หากมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ควรใช้การแจกบัตรคิว เพื่อให้สามารถเข้ารับบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้มารับบริการควรได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปได้

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ธนัชสรัล ทิพย์ดำรงสิน (2555, น. 66) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาเวียงชัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ฉลอง ธรรมสุขวงศ์ (2552, น. 125) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยา เสือคาบแก้ว (2553 : 58) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สุวิมล คำย่อย

(2555 : 44) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งสอดคล้องกับ วริศรา คงเดิม (2550, น. 107) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับ กรองแก้ว ทองมี (2550, น.88) ได้ศึกษาการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญา ปลิวอิสสระ (2554, น. 62) ได้ศึกษาการให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเคาน์เตอร์บริการประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านบุคลากรเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.07 ซึ่งสอดคล้องกับ สมเจตน์ นาคเสวี (2550, น. 209) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผลวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน นักศึกษามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสูงที่สุด (Mean = 7.28) โดยมีความพึงพอใจต่อการวางตัวและการเข้าถึงเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการต้อนรับและอัธยาศัยไมตรี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กรมการปกครอง (อ้างถึงใน นงพงา ชุ่มสูงเนิน, 2552 , น. 21-22) ได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีไว้ว่า การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ โมเชอร์ (Mosher, 1978:5) ได้กล่าวไว้ว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรเป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นของเกษตรกร มีความคุ้นเคยกับกิจกรรมต่างๆที่เกษตรกรทำอยู่ และรู้ถึงปัญหาหรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการทำการเกษตรให้ก้าวหน้าและเขาก็ช่วยเหลือเกษตรกรในสิ่งที่จำเป็นต้องทำ เพื่อให้งานดำเนินไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับ กรมส่งเสริมการเกษตร (2553, น. 43-45) ได้ระบุไว้ว่า แนวทางและวิธีการส่งเสริมการเกษตรในอนาคต ควรมุ่งเน้นเรื่องประสิทธิภาพการผลิต ความสามารถในการแข่งขันของสินค้าเกษตร ความอยู่ดีมีสุขของเกษตรกร ความมั่นคงยั่งยืนของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมทางการเกษตร การบริหารจัดการและให้บริการที่ดีแก่เกษตรกร ส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรบนพื้นฐานของหลัก

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยส่งเสริมหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การผลิต การตลาด เกษตรกรและองค์กรเกษตรกร การใช้ปัจจัยการผลิตและทรัพยากรการเกษตร การพัฒนาการให้บริการและการบริหารงานส่งเสริมการเกษตร ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของกรมส่งเสริมการเกษตร (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2557) ที่มีการจัดบริการให้เกษตรกรในระดับพื้นที่ โดยการพัฒนาช่องทางด้านการเข้าถึงบริการทางด้านการเกษตรให้มีความสะดวก รวดเร็ว สร้างโอกาสการบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานและภาคีส่วนที่เกี่ยวข้อง 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

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

2.2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับกรมการปกครอง (อ้างถึงใน นงพงา ชุ่มสูงเนิน, 2552 : 22-23) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดสำนักงานไว้ว่า งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ การจัดโต๊ะทำงาน การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะ สำนักงานต้องสะอาดเรียบร้อยสวยงาม และควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ และห้องน้ำสะอาด ซึ่งสอดคล้องกับ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550: 27) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้อง

มองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, น. 227-238) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับบริการในเชิงจิตวิทยา และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ หน่วยงานจึงต้องเอาใจใส่และพิถีพิถันในการออกแบบ เพื่อให้เป็นสิ่งที่ถูกใจของผู้รับบริการ ตลอดจนเอื้ออำนวยต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วย

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในระดับมากที่สุด ประเด็น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการสนทนากลุ่ม คือ เมื่อเกษตรกรมาติดต่อที่สำนักงาน หากเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการต้อนรับผู้มาติดต่อราชการ แสดงความสนใจ เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี ให้ความช่วยเหลือด้วยความเป็นมิตรและเอาใจใส่ จะทำให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย ประทับใจและเกิดความพึงพอใจในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร (2550, น. 131) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาท่าทางต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตน จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูด นับเป็นข้อควรระวังในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551 : 47) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ ประกอบด้วย มีบุคลิกภาพและมารยาทที่เหมาะสม มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานบริการ มีเจตคติที่ดีและมีจิตใจรักงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วริศรา คงเดิม (2550, น. 107) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ผลวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ประเด็นด้านความเป็นมิตร/ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับ ธนัชสรัล ทิพย์ดำรงสิน (2555, น. 67) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาเวียงชัย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลและความรู้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย

2.2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด ประเด็น การประเมินความพึงพอใจ เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, น. 227-238) ได้กล่าวไว้ว่า หน่วยงานบริการที่มีการใช้กลยุทธ์การจัดการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์ คือ ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในระดับสูง และช่วยสร้างความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานบริการให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบของการจัดการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการเป็นรายบุคคลนั้น ประกอบด้วย 1)การจัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการ 2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการ

2.2.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ผู้มารับบริการ ณ Smart Office มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพของการให้บริการ ประเด็น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (อ้างถึงใน นงพงา ชุ่มสูงเนิน, 2552, น. 21) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการแบบครบวงจร (Package Service) ด้านความเสมอภาค ไว้ว่า การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งรัฐต้องปรับวิธีการบริการให้เหมาะสมกับบุคคลเหล่านี้ ส่วนผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพของการให้บริการ ประเด็น ยินดีมาขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น เป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร (2550, น. 11-16) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ความชอบ ความพึงพอใจ ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทางบวก คือ ความชื่นชมผู้ให้บริการ ความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ ระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก เกิดความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น เกิดความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ ตลอดจนมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2.3 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ระหว่าง ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ Smart Office ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ และระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกันกับผู้มารับบริการนอก

สำนักงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ผู้มารับบริการ ณ Smart Office พบว่า

เพศ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

เพศ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

เพศ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2) ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน พบว่า

อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

อาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

3) ผู้มารับบริการของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี พบว่า

เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ วริศรา คงเดิม (2550, น. 107) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001

2.7 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ซึ่งมีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

2.7.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดเข้ารับบริการควรมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ควรมีการประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการให้ผู้มารับบริการเข้าใจมากยิ่งขึ้น ป้ายหรือสัญลักษณ์ต้องมีความชัดเจน สถานที่รับบริการบางจุด ซึ่งคับแคบและอากาศถ่ายเทไม่สะดวกควรมีการปรับปรุง และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆไว้ให้เพียงพอ ตลอดจนรณรงค์ให้มีการรักษาความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เพื่อแก้ปัญหาห้องสุขาส่งกลิ่นไม่พึงประสงค์ รบกวนผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันการพัฒนาชุมชน (2559) ได้ระบุไว้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีประกอบด้วย สถานที่ให้บริการ/ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ห้องน้ำสะอาด สำนักงานสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ ใช้มาตรฐาน 5 ส. โดยเน้นเรื่องการจัดสำนักงาน และจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นประจำ จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ มีผัง/ ป้ายที่ชัดเจน เพื่อบ่งชี้ขั้นตอนการให้บริการ มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกต่อผู้รับบริการ จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น เปิดเพลงคลอเบาๆ

นอกจากนี้ ควรหมั่นตรวจสอบเทคโนโลยีที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ต สัญญาณ Wi-Fi ซึ่งหากเกิดเหตุขัดข้อง อาจเป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน

เกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลต่างๆได้ และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ล้าสมัย ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อมูลการสนทนากลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี พบว่า ปัญหาของการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เช่น ความเร็วของอินเตอร์เน็ต ระบบอินทราเน็ตไม่สามารถเข้าใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อมูลการสนทนากลุ่มเกษตรกรที่เคยมาใช้บริการก่อนเป็น Smart Office พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้สามารถบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งลดขั้นตอนหรือการใช้เอกสารที่ยุ่งยากซับซ้อนให้น้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ ชุติกาญจน์ คำนา (2557 , น. 62) ได้ศึกษาการดำเนินงานตามระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ ของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรเขตที่ 6 กรมส่งเสริมการเกษตร ผลวิจัย พบว่า ความต้องการการสนับสนุนของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรในการปฏิบัติงานตามระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรเขตที่ 6 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 15 ประเด็น ซึ่งความต้องการอันดับหนึ่ง ได้แก่ ความต้องการจุดบริการอินเตอร์เน็ตและความเร็วอินเตอร์เน็ตที่สนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพล จารุพงศ์ (2556, น. 25-33) ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ในการบริหารงานส่งเสริมการเกษตรจำเป็นต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจ และการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และกลยุทธ์สำคัญที่ควรดำเนินการในปัจจุบันที่ระบุไว้ 1 ใน 6 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ของการพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานส่งเสริมการเกษตร

2.7.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรใช้วาจาที่ไพเราะสุภาพอ่อนโยน แสดงเป็นมิตรกับผู้มารับบริการทุกคน ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว คล่องแคล่วว่องไว และเป็นกันเอง แสดงความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการ สื่อสารให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจข้อมูลข่าวสารต่างๆได้อย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา พร้อมให้บริการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้วยไหวพริบปฏิภาณและความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลข่าวสารหรือช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันการพัฒนาชุมชน (2559) ที่ได้ระบุคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของผู้ให้บริการไว้ ดังนี้ ผู้ให้บริการควรดูแลรักษาความสะอาดของร่างกายอยู่เสมอ ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย กิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทั้งต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ประสานงานและติดตามงานด้วยท่าทีที่เป็นมิตร มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้เกียรติ อดทนอดกลั้นเอื้ออาทร ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ ร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม เรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะการพูดที่ดี เพื่อประโยชน์ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ รวมทั้งควรมีการเตรียมตัวเป็นวิทยากรบรรยายที่ดี และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จำเป็นต่อการให้บริการเบื้องต้น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ประสานงานแก้ปัญหาได้ สื่อสารให้เข้าใจข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และการบริการในพื้นที่ เนื่องจากพบว่า การให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ ร่วมกับการที่ผู้นำชุมชน เกษตรกรผู้นำ อาสาสมัครเกษตรต่างๆ ให้ความสำคัญและร่วมมือกัน ทำให้เกิดประโยชน์เรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆได้เป็นอย่างดี และอาจช่วยแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ฉลอง ธรรมสุขวงศ์ (2552, น. 137,139) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มองถึงปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ความชัดเจนในการแนะนำ ให้คำปรึกษาในการให้บริการได้ ส่วนปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการมองว่าการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและงานบริการต่างๆของหน่วยงาน รวมถึงช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ในการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ไม่สามารถประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน และผู้รับบริการมีความคิดเห็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอในระดับต่ำสุด เนื่องจากประเภทงานบางประเภทงาม มีผู้มารับบริการค่อนข้างมาก ทำให้การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ทั่วถึงและล่าช้า อีกทั้งบางประเภทงานมีผู้มารับบริการไม่มากก็ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงไม่ได้ลงมาประจำอยู่ในจุดศูนย์รวมบริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อก็ทำให้เกิดความล่าช้า จึงทำให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการ จึงมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนั้นไม่เพียงพอ

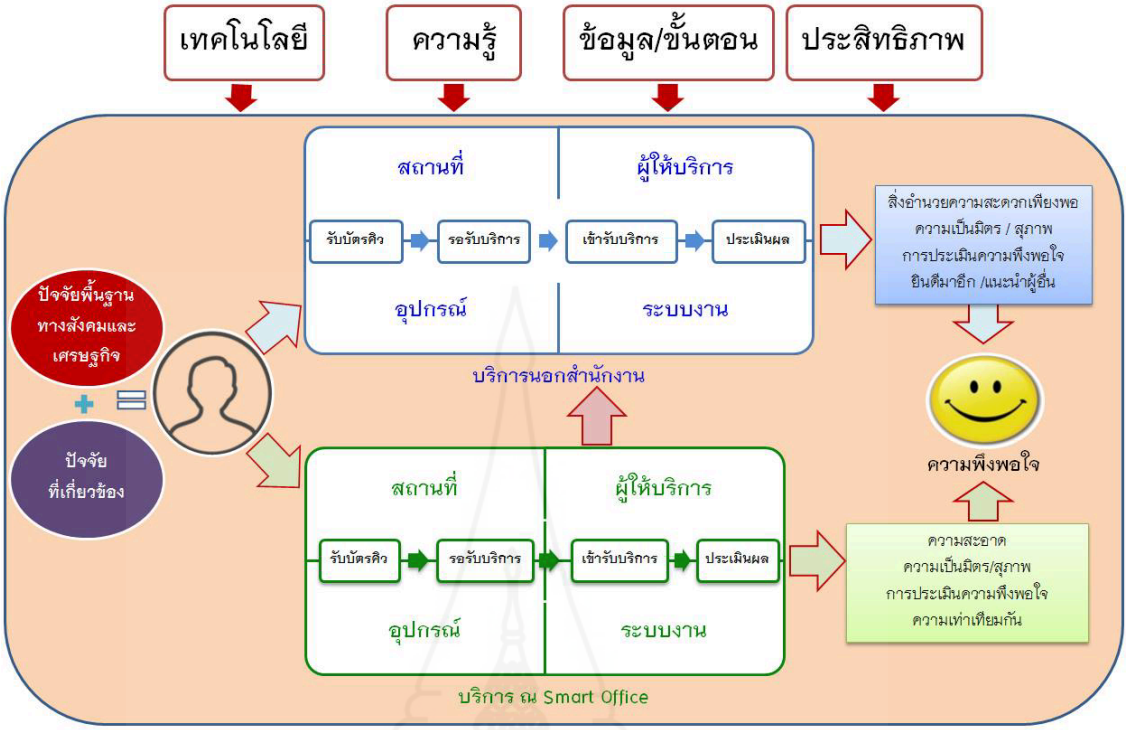
2.7.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หากมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ควรใช้การแจกบัตรคิว เพื่อให้สามารถเข้ารับบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และ ควรให้ความสำคัญต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยกำหนดให้มีการจัดลำดับก่อนหลังในการเข้ารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ กัญญา ปลิวอิสสระ (2554, น. 62) ได้ศึกษาการให้บริการรูปแบบใหม่ของรัฐ : เคาน์เตอร์บริการประชาชน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนด้านการให้บริการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.02) คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และประเด็นการบริการเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันการพัฒนาชุมชน (2559) ได้ระบุขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ สรุปได้ว่า ควรดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทันที ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตาม กำหนดเวลา ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องเสมอ หากได้รับการมอบให้เดินเรื่อง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จและต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมาย

ทราบทันที เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้ว ต้องจัดการ ติดตาม ให้เสร็จโดยเร็ว ตามขั้นตอน “รับ แจ้ง จัดการ ติดตาม แก้ไข”

2.7.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้มารับบริการควรได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร (2550, น. 11-16) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เป็นการปฏิบัติงานด้วยความพยายามด้วยวิธีที่หลากหลาย สิ่งสำคัญคือการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ความชอบ ความพึงพอใจต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทางบวก

3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปข้อค้นพบจากงานวิจัยได้ว่า การให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เป็นการนำความรู้และเทคโนโลยี ผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยี การฝึกปฏิบัติจริง ประกอบกับการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ นำความรู้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการผลิต ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ตอบสนองความต้องการบรรลุตามเป้าหมายได้ โดยมีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรดำเนินการ ผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารและวิธีการส่งเสริมการเกษตรรูปแบบต่างๆ จนเกิดกระบวนการยอมรับเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ความชอบ ความพึงพอใจต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการในทางบวก ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการประเมินผลจะทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยพิจารณาจากลักษณะสำคัญ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็วทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า



ภาพที่ 5.1 การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากภาพที่ 5.1 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 จำแนก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านคุณภาพการบริการ

หากจะพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรเน้นด้านความสะอาดของสถานที่ ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การประเมินผลการให้บริการ และความเท่าเทียมกันของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ Smart Office ส่วนการให้บริการนอกสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆต้องเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี มีการประเมินผลการให้บริการ จะทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ยินดีมาขอรับบริการอีก และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการ

ให้บริการพัฒนาความรู้ต่างๆให้แก่บุคลากร การให้ข้อมูลขั้นตอน และควรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นและเป็นสิ่งจำเป็นต่อการให้บริการ ทั้งรูปแบบการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาและบริหารงาน เป็นเครื่องมือในการทำงาน เพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคโนโลยีจะช่วยลดค่าใช้จ่าย เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ตลอดจนรักษาหรือเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรพัฒนาบุคลากรทุกระดับและทุกกลุ่มให้มีความรู้ความเข้าใจ บทบาท ภาระหน้าที่ เป้าหมาย ไหวพริบปฏิภาณ และความรู้ รวมทั้งสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของการให้บริการ ควรมีความพร้อมให้บริการ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว บุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถทำงานแทนกันได้ เพื่อการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ ปรับปรุงรูปแบบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สรุปผลและหาทางแก้ไขการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มากยิ่งขึ้น

3.1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากการขอรับบริการที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ และขั้นตอนต่างๆไว้อย่างชัดเจน อาจทำให้เกิดความคลุมเครือ ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับการติดป้ายประกาศ การให้ข้อมูลขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและประสิทธิภาพ เกิดความชัดเจนในขั้นตอนและระยะเวลาการมารับบริการของประชาชน สามารถวางแผนการดำเนินการต่างๆได้ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เป็นการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

3.1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เป็นการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น หรืออาจใช้การติดต่อขอรับบริการผ่านทางอาสาสมัครเกษตรหมู่บ้านแทนการมาติดต่อขอรับบริการเป็นรายบุคคล ซึ่งมีบทบาทภารกิจ ในการประสานงานการถ่ายทอดความรู้และการแก้ไขปัญหา ติดตามสถานการณ์การเกษตรในหมู่บ้านและรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉินเร่งด่วนของเกษตรกร มาช่วยดำเนินการเบื้องต้น ซึ่งจะเป็นการช่วยลด

จำนวนเกษตรกรที่จะมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข กรณีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการได้ นอกจากนี้ ผู้บริหารควรใช้ผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี เพื่อสะท้อนให้ผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้มองเห็นปัญหา เกิดการยอมรับที่ตรงกัน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพโดยรวมของการบริการ และเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควบคู่ไปกับผู้มารับบริการ ต่อเนื่องทุกปี เพื่อเปรียบเทียบผลของการให้บริการเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการ และพฤติกรรมการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการต่อการรับบริการในสำนักงานต่างๆของภาครัฐและเอกชน ที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานด้านบริการ

3.2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานเกษตรอำเภอ หรือสำนักงานเกษตรจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เพื่อศึกษา จุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไข ได้อย่างชัดเจนขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และประชาชนผู้มารับบริการ