

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตร
อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชื่อและนามสกุล นางสาวเพ็ญใจ น้อยดี

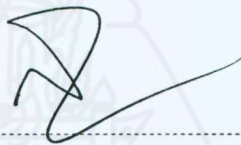
แขนงวิชา ส่งเสริมการเกษตร

สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

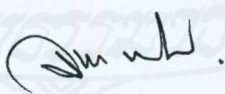
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. จินดา ขลิบทอง
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมศักดิ์ ตุ่มหิรัญ

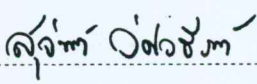
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2559

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์สุรพล จารุพงศ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินดา ขลิบทอง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมศักดิ์ ตุ่มหิรัญ)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี
จังหวัดพระจวบคีรีขันธ์

ผู้วิจัย นางสาวเพ็ญใจ น้อยดี รหัสนักศึกษา 2579000700

ปริญญา เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต (ส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. จินดา ขลิบทอง (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมศักดิ์ ตุ่มหิรัญ

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office 3) วิเคราะห์และเปรียบเทียบการบริการนอกสำนักงานกับการบริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office 4) ปัญหา และข้อเสนอแนะ การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดพระจวบคีรีขันธ์ สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบขนาดประชากร ผู้มารับบริการ ณ Smart Office จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 139 คน และ กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการนอกสำนักงานอีกจำนวน 139 คน ใช้แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้ทดสอบที (t-test) และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance - ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน เป็นเพศหญิง อยู่ในวัยผู้ใหญ่ สมรส ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้น้อย มาติดต่อราชการนานๆ ครั้ง และเดินทางมาติดต่อราชการระยะใกล้ โดยผู้มารับบริการ ณ Smart Office จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย/ เทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ย 17,656.65 บาท ร้อยละ 41.1 มารับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ย 7,876.26 บาท ร้อยละ 43.8 มารับบริการด้านความรู้ 2) ความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ ณ Smart Office อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนของผู้มารับบริการนอกสำนักงาน อยู่ในระดับมาก 3) ผู้มารับบริการ ณ Smart Office และ ผู้มารับบริการนอกสำนักงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบทั้งสองกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ และระยะทางที่เดินทางมาติดต่อราชการ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ สถานที่ให้บริการสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการแสดงความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน มารยาทดี ควรมีการประเมินความพึงพอใจ และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี ให้ข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

คำสำคัญ การให้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

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

Researcher: Miss Piengjai Noidee; **ID:** 2579000700;

Degree: Master of Agriculture (Agricultural Extension and Development);

Thesis advisors: (1) Dr. Jinda Khibthong, Associate Professor;

(2) Dr. Chalernsak Toomhirun, Assistant Professor; **Academic year:** 2015

Abstract

The objectives of this study were 1) to study economic and social fundamental state of farmers in Pran Buri District of Prachuap Khiri Khan Province and factors related to them; 2) to study the farmers' level of satisfaction toward the services of the Smart Office of Pran Buri District Agricultural Extension Office in Prachuap Khiri Khan Province; 3) to analyze and compare the difference between the services of the Smart Office and services of other sectors outside the Smart Office; and 4) to study the farmers' problems and suggestions on the services of the Smart Office.

The population in this study was farmers who received services from the Smart Office of Pran Buri District Agricultural Extension Office in Prachuap Khiri Khan Province. The sample size was determined by the formula used in case of having the uncertainty of the number of farmers. 139 samples (Group 1) selected from the farmers who received services from the Smart Office, plus 139 samples (Group 2) selected from farmers who received services from other sectors outside the Smart Office. The data were collected by interviewing the samples and setting group discussion. The statistical methodology used to analyze the data were frequency, percentage, minimum value, maximum value, mean, and standard deviation; and to compare the difference between the satisfaction of farmers in Group 1 and Group 2, t-test and Analysis of Variance-ANOVA were used.

The findings of this study were as follows: 1) the farmers in both groups were female and married. They were a farmer and had low income. They seldom contacted the government sectors and came to the government sectors within a short distance from their house. The farmers in Group 1 were educated at lower secondary level/upper secondary level/equal to the level. Their average income was 17,656.65 baht. And 41.1% of them came to contact the government sectors to get information. The farmers in Group 2 were educated at primary level and their average income was 7,876.26 baht. And 43.8% of them came to contact the government sectors to get knowledge. 2) the satisfaction of the farmers in Group 1 toward the services of the Smart Office in the aspect of the duty practice of related officials was at the highest level, while the satisfaction of the farmers in Group 2 was at high level. 3) the satisfaction of the farmers in both groups on the whole and in 4 aspects of services-facilities, officials, steps of services, and quality of services was different at 0.05 statistical significance. Comparing the satisfaction of the farmers in both groups, it was found that the farmers who had different age, amount of income per month, frequency of their coming, and the distance from their house would have different satisfaction at 0.05 statistical significance. And 4) they suggested that the service offices should have been clean, there should have been sufficient number of facilities and officials, the services should have been done friendly and politely, their satisfaction should have been evaluated, they should have been given services with equal opportunities, technology should have been applied, and they should have been given the information on the steps and schedule of services.

Keywords: Service, District Agricultural Extension Office, Smart Office

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “การให้บริการตามระบบ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอ
ปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้ที่ได้รับจากคณาจารย์ สาขาวิชา
เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จินดา ขลิบทอง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่
ให้ความรู้ ข้อเสนอแนะ ติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิด ตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาสาระของ
วิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมศักดิ์ ตุ่มหิรัญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม นายสุรพล จารุพงศ์
ผู้ตรวจราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประธานการสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำจนทำให้
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ชัดเจนยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณเกษตรกร และเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอปรางบุรีทุกท่าน ที่
ให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลในการทำวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว
พี่ๆ น้องๆ และเพื่อนๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ และสนับสนุนในการศึกษา จนทำให้
ดำเนินงานวิจัยนี้จนประสบความสำเร็จ

ประโยชน์และคุณค่า อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะยังประโยชน์ต่อการศึกษา
และการส่งเสริมการเกษตรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเกษตรกร คุณค่าและความดีอันพึงมี
จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่ บิดา มารดา ผู้เป็นแรงบันดาลใจให้การอบรมสั่งสอน ปลุกฝัง
ความใฝ่รู้ สนับสนุนและให้กำลังใจในการศึกษาตลอดมา ตลอดจน ครูบาอาจารย์ พี่น้องเกษตรกร
และผู้มีพระคุณทุกท่าน ทั้งนี้ หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพื่อแก้ไขปรับปรุงใน
โอกาสต่อไป

ขอบคุณมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

เพียงใจ น้อยดี

สิงหาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับงานส่งเสริมการเกษตร	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	11
โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับการบริการ	39
ตอนที่ 2 ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม	45
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office	53
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	66
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปการวิจัย	69
อภิปรายผล	77
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	96
ก แบบสัมภาษณ์	97
ข แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม	101
ประวัติผู้วิจัย	117

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการ.....	41
ตารางที่ 4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ.....	44
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการตามระบบ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอ ปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบจำแนกเป็นรายด้าน.....	54
ตารางที่ 4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ระหว่างผู้มารับบริการ ณ Smart Office และผู้มารับบริการนอกสำนักงาน.....	55
ตารางที่ 4.5 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงานเกษตรอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	57
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของผู้มารับ บริการ ณ Smart Office.....	59
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของผู้มารับ บริการนอกสำนักงาน.....	62
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของผู้มารับ บริการรวมทั้งสองกลุ่ม.....	65
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	66

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ภาพที่ 5.1 การให้บริการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ของสำนักงาน เกษตรอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	87

