

คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ SERVICE QUALITY OF PHU KHIEO DISTRICT AGRICULTURE OFFICE CHAIYAPHUM

อานนท์ วงษาเทียม

Arnon Wongzathiam

โกศล สอดส่อง

Koson Sodsong

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยพิชญบัณฑิต

Master of Public Administration Program

Pitchayabundit College

Email: hack.arnonn@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 14 พฤษภาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 19 มิถุนายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 19 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือเกษตรกรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอภูเขียว โดยใช้สูตรของ Taro Yamane จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.30) รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.38)

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า เกษตรกรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเกษตรกรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องอย่างน้อยทุกๆ 6 เดือน
คำสำคัญ : คุณภาพในการให้บริการ, สำนักงานเกษตร, เกษตรกร

Abstract

The main objective of this research was to study the service quality of the Phu Khieo District Agriculture Office. Chaiphum The samples used in this research were farmers living in Phu Khieo District. Using the formula of 392 Taro Yamane, the data collection tool was a questionnaire consisting of 3 parts, statistics used in data analysis. Are descriptive statistics such as number, percentage, mean and standard deviation. For general information of the sample Inferential statistics include T-test and F-test for comparing the quality of service provided by Phu Khieo District Agriculture Office. Chaiphum classified by gender, age, educational level and occupation.

The results showed that Service quality of Phu Khiao District Agriculture Office Chaiphum Overall, it was at a high level ($\bar{x} = 4.14$, S.D = 0.21) and when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was the concreteness of the service. ($\bar{x} = 4.22$, S.D = 0.30), followed by the response. per service recipient ($\bar{x} = 4.16$, S.D = 0.40) and the aspect with the least mean was knowing and understanding the client ($\bar{x} = 4.05$, S.D = 0.38).

The results of the comparison of service quality of the Phu Khieo District Agriculture Office Classified by sex, age, educational level and occupation. Overall, it was found that farmers of different ages There are opinions on the quality of service of the Phu Khiao District Agriculture Office. Chaiphum The difference was statistically significant at the 0.05 level. Education levels and occupations are different. Opinions on the quality of service of the Phu Khiao District Agriculture Office. no different.

Recommendations Guidelines for improving service quality of the Phu Khieo District Agriculture Office Chaiphum Province, namely, there should be a systematic and continuous monitoring of performance at least every 6 months.

Keywords: Quality of Service, Agriculture Office, Farmers

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public

management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปี ที่ผ่านมามีแนวโน้มว่า นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้มีความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552)

ทั้งนี้เนื่องจากสังคมประชาธิปไตยมีพันธกิจ ที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ และ สังคมปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคประชาธิปไตยที่มุ่งเป้าหมายไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางหน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน รัฐให้ความสำคัญอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง โดยองค์การปกครองส่วน-ท้องถิ่น ทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตน รัฐบาลเป็นเพียงผู้กำกับดูแลตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งแยกออกมาจากกรมการปกครองเพื่อรองรับภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหนึ่งในหลายหน่วยงานที่นำนโยบาย ของรัฐบาลและภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นมาดำเนินการให้บังเกิดผล อย่างเป็นรูปธรรมในเขตพื้นที่ของตนเองปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น ประชาชนมีสิทธิ เรียกร้องการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคม ระดับการศึกษาและค่านิยม ประชาธิปไตยที่ทำให้ประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมรับรู้เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับนโยบายการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่ากับภาษีประชาชน หน่วยงานภาครัฐต่างๆ

พาราซุรามาน ซีแฮมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1988) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของ การประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีสมรรถภาพเพียงใด นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์การอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ ซีแฮมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้นเป็นการ มุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?)

และ (3) องค์การสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems)

ลูอิส และบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่า สอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

สำนักงานเกษตรอำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ เป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานเกษตรอำเภอจัดเป็นศูนย์กลางในการบริหารและส่งเสริม การเกษตรของอำเภอ โดยรับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานมาจากสำนักงานเกษตรจังหวัด ได้แบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานออกเป็นงานต่างๆ จำนวน 3 งาน คือ 1. พัฒนา ส่งเสริมและถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิตพืชและธุรกิจเกษตรแก่เกษตรกร 2. ส่งเสริมสนับสนุนให้เกษตรกรรวมกลุ่มเพื่อเป็นแหล่งรับและเผยแพร่ความรู้ด้านการเกษตร และ 3. ปฏิบัติการอื่นๆ ในด้านที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการเกษตรหรือตามที่กระทรวงฯ หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การให้บริการสาธารณะประสบความสำเร็จก็คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกจิตวิญญาณในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ชัดเจนแต่จะออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่รูปแบบการให้บริการ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้การให้บริการสาธารณะประสบความสำเร็จ (ช่อลดา หวังน้ำ, 2545) ประเด็นนี้จึงเป็นอีกหนึ่งปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยใช้หลักพุทธธรรมในประเทศไทย จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตว่า เป็นการให้บริการที่ไม่เป็นระบบ แม้มีมาตรฐานในการให้บริการจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ การให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ ในปัจจุบันยังพบว่า กระบวนการให้บริการเกิดความล่าช้าในบางส่วนงาน มีขั้นตอนหลายขั้นตอนทำให้เสียเวลานานและประชาชนบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการใช้บริการ ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ นอกจากนี้ จากการศึกษาในเบื้องต้นยังพบว่า มีปัญหาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการยังมีจำนวนที่จำกัด ด้านช่องทางการให้บริการพบว่ายังมีน้อยเกินไป ยังไม่ตอบสนองกับความต้องการกับประชาชนที่มารับบริการเท่าที่ควร

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่โครงการ 1 ตำบล 1 กลุ่มเกษตรทฤษฎีใหม่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเกษตรอำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ ได้เห็นถึงปัญหา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเกษตรอำเภออุทัย เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภออุทัย ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และประชาชนผู้มารับบริการต้องการให้พัฒนาด้านใดเพิ่มเติมบ้าง เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาปรับปรุงแก้ไข และเพื่อสร้าง

พัฒนารูปแบบคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย และการวางแผนปรับปรุงในคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1990) ประกอบไปด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)
- 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)
- 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ เกษตรกรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 18,937 คน อำเภออุทัยแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 11 ตำบล 155 หมู่บ้าน (ระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกรกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดชัยภูมิ, 2564)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภออุทัย จังหวัดชัยภูมิ ที่อำเภออุทัยประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 13 แห่ง ได้แก่

- 1) เทศบาลตำบลอุทัย ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลผักปัง
- 2) เทศบาลตำบลบ้านเพชรอุทัย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านเพชร (เฉพาะหมู่ที่ 2, 7-9 และบางส่วนของหมู่ที่ 1)
- 3) เทศบาลตำบลบ้านแก่ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านแก่งทั้งตำบล
- 4) เทศบาลตำบลธาตุทอง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลธาตุทองทั้งตำบล

- 5) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดอน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านดอนทั้งตำบล
- 6) องค์การบริหารส่วนตำบลฝักปึง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลฝักปึง (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลภูเขียว)
- 7) องค์การบริหารส่วนตำบลกวางโจน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกวางโจนทั้งตำบล
- 8) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคอนไทย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองคอนไทยทั้งตำบล
- 9) องค์การบริหารส่วนตำบลกุดยม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกุดยมทั้งตำบล
- 10) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพชร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านเพชร (เฉพาะหมู่ที่ 3-6 และบางส่วนของหมู่ที่ 1)

- 11) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคกสะอาดทั้งตำบล
- 12) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตูม ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองตูมทั้งตำบล
- 13) องค์การบริหารส่วนตำบลโอล์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโอล์ทั้งตำบล

ซึ่งทราบจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 392 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่สำนักงานเกษตรอำเภอกุเขียว จังหวัดชัยภูมิ

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอกุเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอกุเขียว จังหวัดชัยภูมิ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, et al (1990) ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

4. ด่านพื้นที่ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับเกษตรกรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอกุเขียว จังหวัดชัยภูมิ เท่านั้น

4. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบถึงระดับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอกุเขียว จังหวัดชัยภูมิ
2. ทราบถึงปัญหาด้านต่าง ๆ ในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอกุเขียว จังหวัดชัยภูมิ
3. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปเป็นข้อมูลและแนวทางในวางแผนการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอกุเขียว จังหวัดชัยภูมิ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เกษตรกรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 18,937 คน อำเภอภูเขียวแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 11 ตำบล 155 หมู่บ้าน (ระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกรกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดชัยภูมิ, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 392 ตัวอย่าง

6. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ตามการรับรู้ของประชาชน ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้านได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) การรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ รวมทั้งหมด 30 ข้อ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวกเป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ แนวทางเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ เป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended)

7. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ดร.บุญเหลือ บุปผามาลา ผศ.ดร.พิชัยรัฐ หมื่นด้วง และ ผศ.ดร.ชาญยุทธ หาญชนะ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขในด้าน

ความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านรูปแบบ (Format) และภาษา (Wording) ที่ใช้

4. นำแบบสอบถามกลับไปปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับเกษตรกรที่มาใช้บริการ สำนักงานเกษตรอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ซึ่งต้องได้ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.72 ขึ้นไป
6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยพณิชยบัณฑิต เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากเกษตรกรที่มาใช้บริการในส่วนงานต่างๆ ของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
2. ผู้วิจัยประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เพื่อขอความร่วมมือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ช่วยทำหน้าที่ ในการที่แจกแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

9. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่
 - 1.1 จำนวน (n)
 - 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
 - 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยจำแนกตามเพศ

2.2 สถิติ F-test โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) สำหรับการเปรียบเทียบ

คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

10. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 70.41 และเป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.59 อายุอยู่ระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.59 และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.18 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.78 รองลงมา คือ ประถมศึกษา จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.32 และน้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 61.99 รองลงมาค้าขาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.15 และน้อยที่สุดคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.02

2. คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$ S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.30) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.38) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.30) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1. สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวจัดพนักงานไว้บริการประชาชนในปริมาณที่เพียงพอ ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ข้อ 3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.75) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 7. มีหน่วยบริการฉุกเฉิน เช่น รถรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.63)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.32) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 11. พนักงานของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวมีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ ข้อ 10. พนักงานของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวบริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8. สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวมีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ไว้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = 0.68)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.40) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 15. ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ข้อ 17. สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวมีรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

ที่สุดคือ ข้อ 19. สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับการบริการนั้นเมื่อใด เช่น จะต้องใช้เวลาทำบัตรประชาชนกี่นาที ($\bar{x} = 4.08$, S.D.= 0.69)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$, S.D.= 0.44) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 21. สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ ($\bar{x} = 4.15$, S.D.= 0.76) รองลงมาคือ ข้อ 24. สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.12$, S.D.= 0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 22. สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวมีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง ($\bar{x} = 4.01$, S.D.= 0.85)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D.= 0.38) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 28. พนักงานของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวให้บริการด้วยถ้อยคำกริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นเป็นกันเอง ($\bar{x} = 4.15$, S.D.= 0.68) รองลงมา คือ ข้อ 29. สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.10$, S.D.= 0.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 25. สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียวมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ($\bar{x} = 4.01$, S.D.= 0.77)

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า เกษตรกรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนเกษตรกรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่

- 1) ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องอย่างน้อยทุกๆ 6 เดือน
- 2) ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ ให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหา มีความชัดเจนแน่นอนแก่ประชาชน
- 3) ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 4) ควรจะมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและตรวจสอบได้ พร้อมทั้งชี้แจงอธิบายต่อสาธารณชนได้ถึงเหตุผลในการตัดสินใจดำเนินงานของหน่วยงาน
- 5) เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ และคอยตอบปัญหาข้อสงสัยจากประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

11. อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$ S.D. = 0.21) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.30) รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.40) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.38) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะที่ว่าสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ให้ความสำคัญในทุกๆ ด้านของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฉพลพัทธ์ จิรเจริญสมบัติ (2553) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสระแก้ว พบว่ามีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาการรับบริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า คุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดีทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเพียงพอ ด้านความเสมอภาค และด้านการตรงต่อเวลา ตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยอาศัยองค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมอนุรักษ์ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่นุชนรุ่นหลัง ซึ่งในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในท้องถิ่น ด้านวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรรัตน์ โกสินทรานนท์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นว่า ในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรของที่ว่าการอำเภอน้ำป่าดนั้น ควรที่จะปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรม และการตรงต่อเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอบุสราคณ์ ให้ความสำคัญด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยนำความคิดเห็นของประชาชนมาปรับปรุงการทำงานขององค์การต่อไป และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยะนุช ตันเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2560) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรจิรา อินต๊ะนนท์ (2551) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ใน

ประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเจ้าหมื่นในภาพรวมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ัญญธร สมพงษ์ (2553) เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในประเด็นที่ว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า เกษตรกรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเกษตรกรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธัมมาภรณ์ ศรีเคลือบ และพัฒนสิน สาเรงรัมย์ (2559) วิจัยเรื่องการบริการสาธารณะของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเมืองบัวอำเภอกเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชนเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเมืองบัว อำเภอกเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพของประชาชน ไม่ส่งผลใดๆ ต่อความคิดเห็นของประชาชนแต่อย่างใด

12. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องอย่างน้อยทุกๆ 6 เดือน

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) สำนักงานเกษตรอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) สำนักงานเกษตรอำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ควรจะมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและตรวจสอบได้ พร้อมทั้งชี้แจงอธิบายต่อสาธารณชนได้ถึงเหตุผลในการตัดสินใจดำเนินงานของหน่วยงาน

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) สำนักงานเกษตรอำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ควรจะมีนโยบายการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน พิจารณาความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความสามารถและผลงาน ให้โอกาสประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพร่วมกับเชิงปริมาณเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ

บรรณานุกรม

กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ

บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. (2552). คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา

2552. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมายการวัดและการประยุกต์ในระบบ

บริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7(1), 105-146.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า

ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม

อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิชาการจัดการ

ภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมชาย คิดประดับ. (2557). คุณภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิติ

มหาวิทยาลัยบูรพา. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 8(2), 114-123.

อมรรัตน์ บุญมา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา

อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิชาการจัดการ

ภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row.