

การถอดบทเรียน

การดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ที่เป็นต้นแบบที่ดี (Best Practice)

สำนักงานเกษตรอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

พิกัดสำนักงานเกษตรอำเภอเขาชะเมา latitude ๑๒.๙๗๕๙๓๗ Longitude ๑๐๑.๖๘๕๐๙๑

๑.ความเป็นมา

ตามที่กรมส่งเสริมการเกษตร ได้ให้สำนักงานเกษตรอำเภอทุกอำเภอ ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางให้บริการด้านการเกษตรแก่เกษตรกรและประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเกษตรอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดย นายสมนึก สายพนัส เกษตรอำเภอเขาชะเมา จึงได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพี่น้องเกษตรกรในการช่วยเหลือด้านการเกษตร การรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาด้านการเกษตรให้ได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และเป็นจุดเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการเกษตรในพื้นที่อีกด้วย

๒. การพัฒนาสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

สำนักงานเกษตรอำเภอเขาชะเมาจังหวัดระยอง ได้มีการพัฒนาสำนักงานเกษตรอำเภอให้เป็นสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office เพื่อให้มีความพร้อมในการบริการพี่น้องเกษตรกรทางด้านการเกษตรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพ โดยได้ปรับปรุงองค์ประกอบ ๔ มิติ ได้แก่

๒.๑ สถานที่ ได้จัดสถานที่ตามกระบวนการให้บริการของสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ดังนี้ จุดที่ ๑ รับบัตรคิว/แยกการบริการและจุดที่ ๔ ประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ จะเป็นจุดเดียวกัน จุดที่ ๒ รอรับบริการ จุดที่ ๓ จุดให้บริการ

๒.๒ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการสนับสนุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มี ๗ รายการ ดังนี้ อุปกรณ์กระจายสัญญาณ การเดินสายสัญญาณ จอภาพ เครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด เครื่องอ่านบาร์โค้ด กล้อง web camera และอุปกรณ์แยกสัญญาณจอภาพ เพื่อนำไปประกอบการใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สมุดทะเบียนเกษตรกร เครื่องจีพีเอส เป็นต้น และสามารถเชื่อมโยงระบบ Thaismartfarmer.net

๒.๓ ระบบงาน ด้วยความเข้าใจและมุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของกรมส่งเสริมการเกษตรให้กับเกษตรกรในพื้นที่ นายสมนึก สายพนัส เกษตรอำเภอเขาชะเมา ได้นำระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ตามระบบ MRCF มุ่งเน้นการทำงานโดยใช้หลักวิเคราะห์ข้อมูล เป็นเหตุเป็นผลในการกำหนดรูปแบบและทิศทางการทำงานให้เกิดรูปธรรมที่ชัดเจน มุ่งเน้นการใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เข้ามามีบทบาทการอ้างอิงเชิงวิทยาศาสตร์ในการประกอบการตัดสินใจ เพื่อสร้างความชัดเจน สามารถตอบสนองปัญหาและแก้ไขได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น ดังเห็นได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการส่งเสริมการผลิตข้าวของอำเภอเขาชะเมา รายละเอียดตามภาคผนวก

๒.๔ ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเกษตรอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีความพร้อมในการให้บริการส่งเสริมการเกษตรให้กับเกษตรกรในพื้นที่ และมีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำสำนักงานเกษตรอำเภอและรับผิดชอบในพื้นที่



๓. การเป็นต้นแบบที่ดี (Best Practice)

สำนักงานเกษตรอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ได้มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตามนโยบายกรมส่งเสริมการเกษตร โดยได้มีการประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อรับทราบนโยบายและร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดเป็นแผนการดำเนินงาน โดยเริ่มจากการใช้กระบวนการ ๕ ส เพื่อพัฒนาให้สำนักงานเกษตรมีความน่าอยู่และสนับสนุนกระบวนการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการ

สำนักงานเกษตรอำเภอเขาชะเมา ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากชุมชนที่ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อปรับปรุงสถานที่ภายในสำนักงานเป็นแหล่งจัดกิจกรรมการเกษตรของชุมชน โดยดำเนินการ

๓.๑ การปรับปรุงสถานที่ โดยจัดสถานที่ให้มีสัดส่วนที่ชัดเจน มีเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการบริการ มีกระบวนการบริการทั้ง ๔ ขั้นตอน ได้แก่ จุดรับบัตรคิว จุดรอรับบริการ จุดให้บริการ และจุดประเมินความพึงพอใจ



๓.๒ อุปกรณ์ ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ Passbook เครื่องอ่านการ์ด เครื่องอ่านบาร์โค้ด กล้อง Web camera และเพิ่มจุดรับสัญญาณ Wifi ให้ครอบคลุมสำนักงาน

๓.๓ พัฒนาระบบงาน เป็น ๒ ส่วน

๑) ระบบการให้บริการ ณ สำนักงานเกษตร โดยติดตั้งโปรแกรมการใช้งาน www.thaismartfarme.net หรือระบบเกษตรกรปราดเปรื่อง โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนเกษตรกร และระบบสารสนเทศศูนย์บริการประชาชนด้านการเกษตร <http://help.doae.go.th>

๒.) ระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ MRCE

๓.๔ ผู้ให้บริการ

๑) จัดเวรเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ ณ สำนักงานเกษตรอำเภอ

๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องเป็น Smart Extension Officer

๔. ผลการดำเนินการ

๔.๑ เกษตรกรผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสถานการณ์

๔.๒ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ได้เป็นผู้จัดการในพื้นที่และเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

๔.๓ สำนักงานเกษตรอำเภอ มีสถานที่ อุปกรณ์ และระบบบริการ ที่พร้อมให้บริการด้านการเกษตร

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

๕.๑ ผู้นำองค์กรให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ร่วมงาน

๕.๒ เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมการเกษตรให้ความร่วมมือ ตั้งใจ เสียสละและช่วยเหลือกันและกัน

๕.๓ มีความตระหนักและจิตสำนึกรักในบริการพี่น้องเกษตรกร เพื่อให้เกษตรกรอยู่ดีมีสุข และมีความยั่งยืน

๖. บทเรียนที่ได้รับ

๖.๑ การดำเนินการ Smart Office เป็นส่วนหนึ่งของกรมส่งเสริมการเกษตร เพื่อให้พี่น้องเกษตรกรได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวก และทันสถานการณ์

๖.๒ การดำเนินงาน Smart Office เป็นหน้าที่ของเกษตรอำเภอ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร และบุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอทุกคน

๖.๓ หลักการสำคัญของ Smart Office คือ

- การมีสถานที่ที่พร้อมให้บริการ
- นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรเป็น Smart Extension Office
- มีการพัฒนาระบบงาน ทั้งระบบการให้บริการและระบบ MRCE

ภาคผนวก



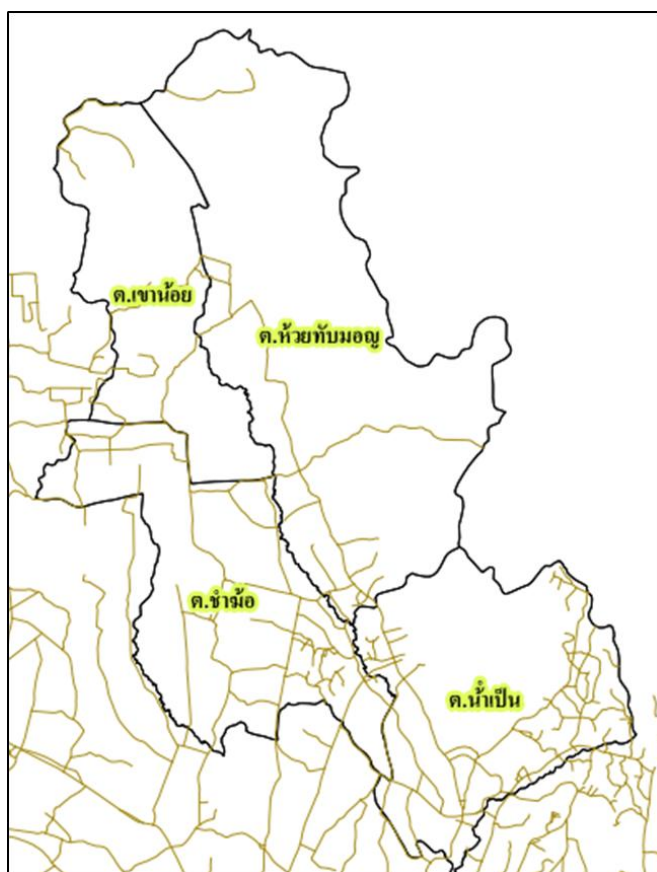
การถอดบทเรียน

การดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

ที่เป็นต้นแบบที่ดี (Best Practice)

สำนักงานเกษตรอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

พิกัด latitude ๑๒.๙๗๕๙๓๗ Longitude ๑๐๑.๖๘๕๐๙๑



สำนักงานเกษตรอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

กรมส่งเสริมการเกษตร

สิงหาคม ๒๕๕๙