

การถอดบทเรียน

การดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ที่เป็นต้นแบบที่ดี (Best Practice)

ของสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย

๑. ความเป็นมา

จังหวัดสุโขทัย ได้รับงบประมาณ ปี ๒๕๕๘ จากกรมส่งเสริมการเกษตร จำนวน ๑๕๔,๘๐๐ บาท เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ทั้ง ๙ อำเภอ ให้เป็นสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย ได้ปรับปรุงอาคารสำนักงาน เพื่อจัดทำโครงการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย ประกอบด้วย จุดรอรับการให้บริการ จุดให้บริการ Smart Office การขึ้นทะเบียนเกษตรกร และเคาน์เตอร์สำนักงาน เพื่อพัฒนาสำนักงานเกษตรอำเภอในการทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการด้านการเกษตรแก่เกษตรกรและประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการเกษตรในพื้นที่ และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรและประชาชน ในการช่วยเหลือ รับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาด้านการเกษตรได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์

ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอบ้านด่านลานหอย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอเถิน (จังหวัดลำปาง), ตำบลกลางดง อำเภอทุ่งเสลี่ยม และอำเภอศรีสำโรง
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอศรีสำโรง อำเภอเมืองสุโขทัย และอำเภอกิ่วมาศ
- ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอกิ่วมาศ และอำเภอพรานกระต่าย (จังหวัดกำแพงเพชร)
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมืองตากและอำเภอบ้านตาก (จังหวัดตาก)

เขตการปกครอง

อำเภอบ้านด่านลานหอยแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น ๗ ตำบล ๗๑ หมู่บ้าน ส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็นเทศบาล ๒ แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล ๖ แห่ง

การพัฒนาสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ประกอบด้วย ๔ มิติ ได้แก่

๑. สถานที่

๑.๑ ภายในสำนักงานเกษตรอำเภอ

๑) มีการจัดสัดส่วนพื้นที่การปฏิบัติงาน แบ่งสัดส่วนอาคารเป็น ๒ ด้าน ด้านหนึ่งให้จัดเป็นห้องทำงานเกษตรอำเภอและเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่ง พร้อมโต๊ะประชุมสำหรับการประชุมข้าราชการ อีกด้านหนึ่งจัดเป็นส่วนให้บริการประชาชน ซึ่งจะมีโต๊ะสำหรับการให้บริการ (เคาน์เตอร์เซอร์วิส) รองรับการให้บริการได้จำนวน ๓ - ๖ คน และส่วนด้านหลังจัดเป็นโต๊ะทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่ประมาณ ๓ - ๕ คน

๒) มีการจัดส่วนเคาน์เตอร์เซอร์วิส ประกอบด้วย อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ จำนวน ๒-๓ เครื่อง เครื่องพิมพ์ Pass-book สำหรับพิมพ์สมุดทะเบียนเกษตรกร จำนวน ๑-๒ เครื่อง เครื่องอ่านบาร์โค้ด ๒ เครื่อง เครื่องอ่านบาร์โค้ด ๑ เครื่อง โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ได้จัดเป็นระบบเครือข่ายเชื่อมโยงใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกันได้ และเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

๓) บริเวณเคาน์เตอร์เซอร์วิส จัดเป็นส่วนเปิดโล่งโปร่ง มีเก้าอี้นั่งเพียงพอรองรับเกษตรกรที่มาติดต่อเป็นจำนวนมาก มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เช่น หนังสือ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการรอรับบริการ

๔) บริเวณส่วนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ โดยเฉพาะเอกสารหลักฐานสำคัญในการประกอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น สำเนาหลักฐานการขึ้นทะเบียนเกษตรกร หลักฐานการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน ฯลฯ

๕) มีพื้นที่ส่วนที่จะให้บริการด้านคำแนะนำและการแสดงสาธิตต่าง ๆ เพื่อการถ่ายทอดความรู้แก่เกษตรกรที่มาขอรับคำปรึกษาแนะนำ

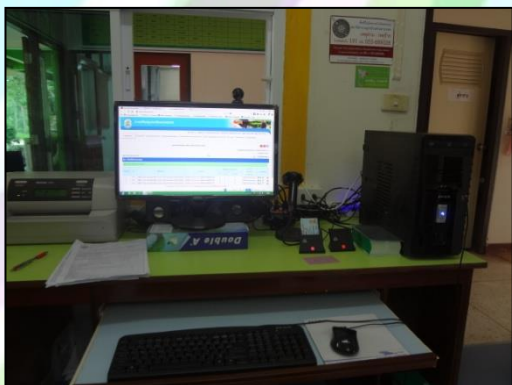
๑.๒ ภายนอกสำนักงานเกษตรอำเภอ

บริเวณโดยรอบอาคารมีการปลูกต้นไม้ทั้งประเภทเพื่อความสวยงามร่มเย็น มีการจัดทำจุดเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ แปลงปลูกพืชหลังนาเพื่อปรับปรุงบำรุงดิน เช่น ปอเทือง มีสถานที่รองรับในกรณีที่มีเกษตรกรมาติดต่อเป็นจำนวนมาก และจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ

๒. อุปกรณ์

สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย ได้รับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น จำนวน ๗ รายการ และคอมพิวเตอร์พร้อมจอภาพ จำนวน ๑ ชุด จากสำนักงานเกษตรจังหวัดสุโขทัย เพื่อใช้งานระบบ thaismartfarmer.net และ www.help.doae.go.th ดังนี้

๑. อุปกรณ์กระจายสัญญาณ แบบ ๑๐/๑๐ Mbps ขนาดไม่น้อยกว่า ๑๖ Ports
๒. จ้างเหมาเดินสายสัญญาณระบบเครือข่าย UTP
๓. จอภาพ LCD หรือ LED ขนาดไม่น้อยกว่า ๒๐ นิ้ว
๔. เครื่องอ่าน Smart Card
๕. เครื่องอ่าน Barcode
๖. กล้อง Web Camera
๗. สายหรืออุปกรณ์แยกสัญญาณจอภาพแบบ ๑ Input ๒ Output



๒. ระบบงาน

ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่

๓.๑ ระบบการให้บริการ ณ สำนักงานเกษตรอำเภอ

สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย นำระบบสมาร์ทการ์ด “เกษตรกรอัจฉริยะ” หรือ “เกษตรกรปราดเปรื่อง” ภายใต้โครงการ Smart Officer มาทดลองใช้โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกษตรกรและจัดทำระบบทะเบียนเกษตรกร โดยมีระบบสำคัญ ๔ ระบบย่อย คือ

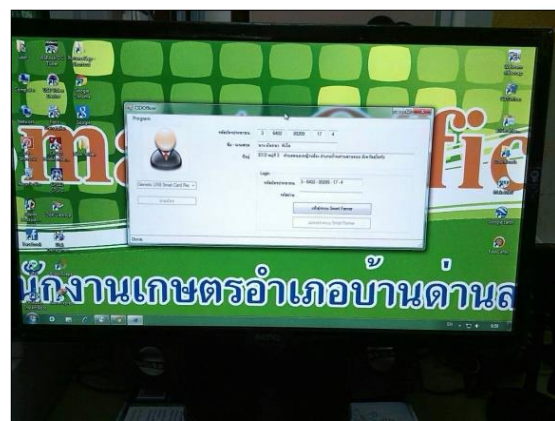
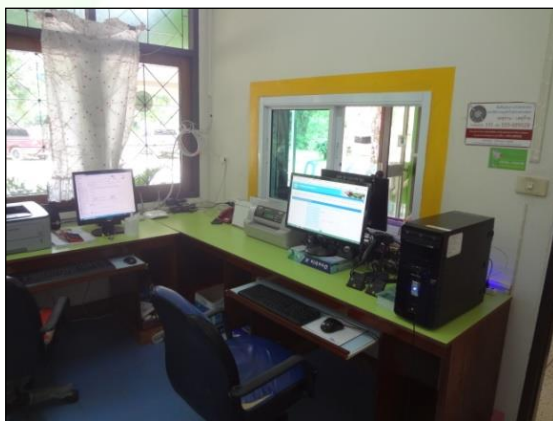
๑) ตรวจสอบข้อมูลเกษตรกร (e-Check) ให้บริการตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้บริการ ดังนี้

- ตรวจสอบสถานภาพการขึ้นทะเบียนเกษตรกร
- ตรวจสอบข้อมูลความเหมาะสมของพื้นที่ด้านการเกษตรสำหรับการเพาะปลูก
- ตรวจสอบประวัติการรับบริการ
- ตรวจสอบคำขอรับสารปรับปรุงดิน / สารเร่งพด.
- ตรวจสอบคำขอรับเมล็ดพันธุ์พืชบำรุงดิน
- ตรวจสอบคำขอรับกล้าหญ้าแฝก
- ตรวจสอบคำขอวิเคราะห์ตัวอย่างดิน
- ตรวจสอบคำร้องขอฝนหลวง

- ค้นหาข้อมูลองค์ความรู้ (Knowledge base) ที่เกี่ยวข้องในแต่ละสาขาอาชีพที่สนใจ เช่น ข้อมูลการผลิต การตลาด โรคและศัตรูพืช
- ค้นหาเกษตรกรปรารถนาเริ่มต้นแบบ / เจ้าหน้าที่ต้นแบบ (Smart Farmer /Smart Office) ที่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ในแต่ละด้านสาขาอาชีพที่สนใจ

๒) บริการให้กับประชาชน (e-Service) ให้บริการออนไลน์กับประชาชน ดังนี้

- ขึ้นทะเบียนเกษตรกร / ปรับปรุงทะเบียนเกษตรกร (ให้บริการที่จุดให้บริการ)
- ขอรับสารปรับปรุงสภาพดิน / สารเร่งพด.
- ขอรับเมล็ดพันธุ์พืชบำรุงดิน
- ขอรับหญ้าแฝก
- ขอรับวิเคราะห์ตัวอย่างดิน (ให้บริการที่จุดให้บริการ)
- ขอรับบริการฝนหลวง
- ค้นหาข้อมูลองค์ความรู้
- ค้นหาเกษตรกรปรารถนาเริ่มต้นแบบ / เจ้าหน้าที่ต้นแบบ (Smart Farmer /Smart Office)



๓) เกษตรกรต้นแบบ/เจ้าหน้าที่ต้นแบบ (e-Contact) จัดทำฐานข้อมูลเกษตรกรต้นแบบด้านพืชไร่ (มันสำปะหลัง) นายสาธิต จิวทา เกษตรกรดีเด่นระดับเขต ปี ๒๕๕๘ สาขาการทำไร่ และฐานข้อมูลเจ้าหน้าที่ต้นแบบ ระบบ <http://www.thaismartfarmer.net>



๔) ข้อมูลองค์ความรู้ (e-Knowledge) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ด้านการเกษตรของเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรบ้านด่านลานหอย ด้านต่างๆ คือ แปรรูป การเพิ่มประสิทธิภาพการทำนา ปาล์มน้ำมัน ยางพารา ข้าว ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ มันสำปะหลัง อ้อยโรงงาน เกษตรผสมผสาน Young Smart Farmer ประมง ปศุสัตว์ สับปะรดและปุยอินทรี เป็นต้น

๓.๒ ระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ MRCF

มีการใช้ระบบส่งเสริมการเกษตรมิติใหม่ MRCF เป็นข้อมูลประกอบการทำแผนพัฒนาการเกษตรในพื้นที่

๓.๓ การใช้ Application ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรสามารถใช้ Application ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดย Download ลง Smart Phone เพื่อให้บริการแก่เกษตรกรได้รวดเร็วมากขึ้น เช่น



ProtectPlants

เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโรคพืชและศัตรูพืช พร้อมทั้งมีฟังก์ชันเด่นที่คอยติดตามการระบาดของศัตรูพืช เพื่อให้เกษตรกรป้องกันได้ทันทั่วทั้งที่ แอปพลิเคชันประกอบไปด้วยฟังก์ชันหลัก ๖ หมวด ได้แก่ ข่าวสาร องค์ความรู้ด้านอารักขาพืช วินิจฉัยศัตรูพืช เบื้องต้น วินิจฉัยตามชนิดพืช พยากรณ์เตือนการระบาด พยากรณ์สภาพอากาศ



DOAE Smart Check plus

เพื่อใช้ตรวจสอบติดตามสถานะผลการปรับปรุงทะเบียนเกษตรกร และการเข้าร่วมมาตรการช่วยเหลือของรัฐตามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจมาตรการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย โดยจ่ายเงินให้แก่ชาวนาและชาวสวนยางพารา ไร่ละ ๑,๐๐๐ บาท ครีวเรือนละไม่เกิน ๑๕ ไร่ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ โดยให้ใช้ฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกรของกรมส่งเสริมการเกษตรนำไปตรวจสอบสิทธิและรับรองสิทธิ

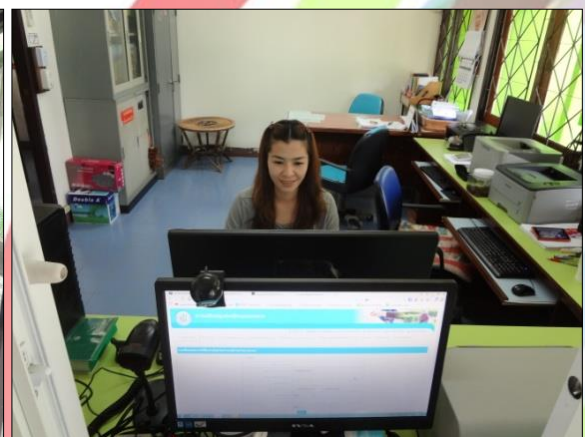


เจ้าหน้าที่และเกษตรกรสามารถแจ้งเรื่องราวปัญหาต่างๆ ด้านการเกษตรได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นผ่านแอปพลิเคชัน Kaset Center เว็บไซต์ kasetcenter.doae.go.th, Facebook ศูนย์ช่วยเกษตรกรประจำตำบล (ศชก.) หรือแจ้งผ่านอาสาสมัครเกษตรหมู่บ้าน (อกม.)

๔. ผู้ให้บริการ

สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย มีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำเคาน์เตอร์เซอร์วิส ประกอบด้วย นักวิชาการส่งเสริมการเกษตร จำนวน ๑ คน ซึ่งจะหมุนเวียนเปลี่ยนกันและเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน ๑ คน ซึ่งเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์เซอร์วิสสามารถใช้ระบบสารสนเทศและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการเกษตรกรได้อย่างรวดเร็ว และมีจิตบริการสูง บางครั้งจะมีนโยบายที่จำเป็น เร่งด่วน มีเกษตรกรเข้ามาติดต่อเป็นจำนวนมาก สำนักงานเกษตรอำเภอจะใช้นัดหมายเป็นรายตำบล/วัน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

- ๑) มีการจับบัตรคิวสำหรับเกษตรกรผู้มาเข้ารับบริการ
- ๒) ให้บริการตามความต้องการของเกษตรกรผู้เข้ามาติดต่อ ณ จุดให้บริการ
- ๓) มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลที่ได้ มาปรับปรุงการให้บริการ



Best Practice

แม้ว่า สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณเฉพาะในเรื่องของระบบสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยไม่ได้รับงบประมาณในการปรับปรุงอาคาร สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office แต่ก็สามารถดำเนินการตามรูปแบบสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการ

สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย มีนายสาธิต วิสุทธิพันธ์ นักวิชาการส่งเสริมการเกษตร เป็นเกษตรอำเภอ มีข้าราชการ จำนวน ๕ ราย แบ่งเป็น นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการ ๑ ราย นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรปฏิบัติการ ๔ ราย และเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน ๑ ราย หลักการทำงาน เน้นความร่วมมือ ร่วมใจ และการสร้างความเข้าใจเป็นสำคัญ มีการประชุมประจำเดือนเพื่อวางแผนและรายงานผลการดำเนินงาน และมีการประชุมทุกวันจันทร์ เพื่อรายงานผลรายสัปดาห์และปรึกษาหารือปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จึงต้องอาศัยประสบการณ์ของเกษตรอำเภอในการชี้แนะและให้คำปรึกษา ในขณะเดียวกันก็มีจุดเด่น คือมีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีค่อนข้างสูง จึงสามารถหมุนเวียนให้บริการเกษตรกรประจำเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้เป็นอย่างดี

ผลงาน

๑. สามารถตอบสนองความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่ ในเรื่องของการให้บริการได้เป็นอย่างดี เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับดีมาก
๒. ได้รับงบประมาณจากชุมชนมาปรับปรุงสำนักงาน โดยไม่ต้องรบกวนของกรมส่งเสริมการเกษตร
๓. วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการเกษตรในชุมชน โดยใช้รูปแบบ MRCF ทำให้ วิเคราะห์เชื่อมโยงการพัฒนา คน พื้นที่ สินค้า ให้ตรงตามเป้าหมายและวางแผนการทำงานได้มีประสิทธิภาพขึ้น

ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน

๑. เกษตรอำเภอมีภาวะผู้นำสูง มีการบริหารจัดการที่ดี ทั้งการบริหารงาน และการบริหารบุคลากร
๒. มีกระบวนการให้บริการที่ชัดเจน ตาม ๔ ขั้นตอนการรับบริการ แม้จะมีเจ้าหน้าที่น้อย แต่เป็นทีมงานที่เข้มแข็ง สามัคคี มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญเทคโนโลยี ทุกคนสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ จึงสามารถให้บริการแก่เกษตรกรได้อย่างรวดเร็ว
๓. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ
๔. มีความสัมพันธ์ดีระหว่างสำนักงานเกษตรอำเภอบ้านด่านลานหอย หน่วยงานภาคี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน อาสาสมัครเกษตร เกษตรกร
