

# DOAE

การถอดบทเรียน การดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office  
ที่เป็นต้นแบบที่ดี (Best Practice)



สำนักงานเกษตรจังหวัดสตูล  
กรมส่งเสริมการเกษตร

**ถอดบทเรียนการดำเนินงาน**  
**สำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ที่เป็นต้นแบบที่ดี (Best Practice)**  
**สำนักงานเกษตรจังหวัดสตูล**

๑. ชื่ออำเภอ สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน

๒. พิกัดสำนักงานเกษตรอำเภอ Latitude...๖.๗๘๗๗๑๑.....Longitude.....๑๐๐.๐๗๘.....  
 X.....๖๑๙๑๖๖.....Y.....๗๕๐๔๑๘.....(Zone ๔๗)

๓. ความเป็นมา

กรมส่งเสริมการเกษตรได้ดำเนินการโครงการสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ ปี ๒๕๕๗ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สำนักงานเกษตรอำเภอทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการให้บริการด้านการเกษตรแก่เกษตรกรและประชาชนในพื้นที่ในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรและประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันต่อสถานการณ์และเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ ๑ ตำบลควนโดน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ได้รับงบประมาณจากกรมส่งเสริมการเกษตร ปี ๒๕๕๘ จำนวน ๒๕,๖๐๐ บาท เพื่อใช้ในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายพร้อมจอภาพและระบบปฏิบัติการ และปี ๒๕๖๐ จำนวน ๕๓๙,๐๐๐ บาท เพื่อปรับปรุงอาคารสำนักงานและภายนอกอาคาร ปัจจุบัน สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน ได้ดำเนินการตามแนวทาง Smart Office ทั้ง ๔ ด้าน คือ สถานที่ อุปกรณ์ ระบบงาน และผู้ให้บริการ พร้อมพัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการด้านการเกษตรด้วยการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อให้สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน พร้อมให้บริการด้านการเกษตรแก่เกษตรกรและประชาชนในพื้นที่แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)



ปัจจุบัน สำนักงานเกษตรอำเภอ มีพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๔ ตำบล เจ้าหน้าที่จำนวน ๗ คน ดังนี้



นายสุทิน นพชำนาญ เกษตรอำเภอควนโดน



นางปวีณา นิลมาตย์

นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการ  
รับผิดชอบตำบลควนสตอ



น.ส.สุดาวรรณ สมัตถนาค

นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการ  
รับผิดชอบตำบลย่านซื่อ



น.ส.ซีหิยะ จันทอง

นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรปฏิบัติการ  
รับผิดชอบตำบลวังประจัน



น.ส.อุไรพร นกเพชร

นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรปฏิบัติการ  
รับผิดชอบตำบลควนโดน



น.ส.สุพิชชา เกตุทอง

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน



น.ส.อัสনী ทองสีสัน

เจ้าพนักงานธุรการ

#### ๔. การพัฒนาสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office

สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ได้มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ตั้งแต่ปี ๒๕๕๘ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตลอด โดยดำเนินงานตามองค์ประกอบ ๔ มิติ ได้แก่

๔.๑ ด้านสถานที่ ดำเนินการทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน

(๑) ภายในสำนักงาน แบ่งสถานที่เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- จัดสถานที่ตามกระบวนการให้บริการแก่เกษตรกรและประชาชนของสำนักงานเกษตรอำเภอ ๔ ขั้นตอน ได้แก่ การรับบัตรคิว , รอรับบริการ, ให้บริการ และการประเมินความพึงพอใจ

##### จุดที่ ๑ การรับบัตรคิว



จัดตั้งบัตรคิวให้กับเกษตรกรและประชาชนที่มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเกษตรอำเภอ

##### จุดที่ ๒ รอรับบริการ



จุดที่เกษตรกรและประชาชนนั่งรอเข้ารับบริการตามบัตรคิว

จุดที่ ๓ จุดรับบริการ



เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร/เจ้าหน้าที่ธุรการ ให้บริการ ณ จุดรับบริการ

จุดที่ ๔ การประเมินความพึงพอใจ



ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจการรับบริการ

นอกจากนี้สำนักงานเกษตรอำเภอจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เช่น



มุมบริการน้ำดื่ม และ มุมหนังสือ



มุมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์



แผ่นป้ายวิชาการต่างๆ



ห้องน้ำสะอาด

- จัดสถานที่เพื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน โดยมีสัดส่วนพื้นที่ในการปฏิบัติงาน จัดเก็บเอกสาร อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และพื้นที่จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน



ห้องทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน



ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์



ห้องเก็บเอกสาร/วัสดุอุปกรณ์

(๒) ภายนอกอาคาร มีการจัดภูมิทัศน์บริเวณรอบอาคารเพื่อความสะอาดและสวยงาม และจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ



#### ๔.๒ ด้านวัสดุอุปกรณ์

มีการจัดซื้ออุปกรณ์/ครุภัณฑ์ แล้ว จำนวน ๘ รายการ และใช้งานอย่างต่อเนื่องถึงปัจจุบัน ดังนี้

- ๑) อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบ ๑๐/๑๐๐ Mbps ขนาดไม่น้อยกว่า ๑๖ Ports จำนวน ๑ ชุด
- ๒) จ้างเหมาเดินสายสัญญาณระบบเครือข่าย UTP จำนวน ๔ จุด
- ๓) จอภาพ LCD หรือ LED ขนาดไม่น้อยกว่า ๒๐ นิ้ว จำนวน ๑ ชุด
- ๔) เครื่องอ่านบัตร Smart Card จำนวน ๒ ชุด
- ๕) เครื่องอ่าน Barcode จำนวน ๑ ชุด
- ๖) กล้อง Web camera จำนวน ๑ ชุด
- ๗) สายหรืออุปกรณ์แยกสัญญาณจอภาพแบบ ๑ Input ๒ Output จำนวน ๑ ชุด
- ๘) เครื่องพิมพ์สมุดทะเบียนเกษตรกร จำนวน ๑ ชุด

โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมดมีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 3BB ความเร็ว ๑๐๐ Mbps



จุดรับบริการ มีชุดอุปกรณ์/ครุภัณฑ์ เพื่อรองรับการบริการทางการเกษตร

#### ๔.๓ ด้านระบบงาน

สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ได้ใช้รูปแบบระบบงาน ระบบส่งเสริมการเกษตร T&V system ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เน้นการทำงานเป็นทีม มีแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายที่ชัดเจนแน่นอน มีการทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการเกษตรให้เกิดความชัดเจน ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามภารกิจประสบผลสำเร็จและเป็นรูปธรรม มีผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ และแก้ไขปัญหาให้ความช่วยเหลือแก่เกษตรกรได้ทันที่

#### ๔.๔ ด้านผู้ให้บริการ

มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำ ณ สำนักงานเกษตรอำเภอกุวัน โดยมีนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร จำนวน ๑ คน และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน ๑ คน ประจำทุกวัน สลับผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป



## ๕. Best Practice

### ๕.๑ ความพร้อมของจุดให้บริการ

สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล มีความพร้อมในเรื่องของสถานที่ จัดสัดส่วนพื้นที่ สำหรับการบริการเกษตรกรและประชาชนที่มาติดต่อราชการ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นประจำทุกวัน เพื่อให้คำแนะนำการให้บริการ/ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์



ในการจัดทำแปลงเรียนรู้ทางการเกษตร สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดนซึ่งมีพื้นที่บริเวณรอบสำนักงานไม่มากนัก จึงไม่ได้จัดทำแปลงเรียนรู้ทางการเกษตร แต่ได้จัดทำบริเวณรอบอาคารสำนักงานให้ดูดี ด้วยการจัดภูมิทัศน์ให้สะอาดและสวยงาม สำหรับแปลงเรียนรู้ทางการเกษตรได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลแปลงเรียนรู้ของอำเภอควนโดน ให้แก่ผู้ที่สนใจสอบถามข้อมูลเพื่อชมสถานที่จริง เช่น

- ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง มีทุกตำบลๆ ละ ๑ - ๒ จุด
- ศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร (ศพก.) (ไม้ผล) อำเภอควนโดน และจุดเครือข่ายของ ศพก. อีก ๑๘ จุด
- แปลงของเกษตรกรที่ได้รับการคัดเลือกดีเด่นจากการประกวดในเวทีต่างๆ
- แปลงเรียนรู้ต้นแบบของแปลงใหญ่
  - ปาล์มน้ำมัน หมู่ ๒ , ๕ ตำบลควนโดน
  - จำปาตะ หมู่ ๔ , ๕ ตำบลควนโดน
  - ลองกอง หมู่ ๑ ตำบลวังประจัน หมู่ ๖ ตำบลควนโดน เป็นต้น



ศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงตำบลควนโดน



ศพก.อำเภอควนโดน

### ๕.๒ ความพร้อมของผู้ให้บริการ

- การให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นประจำทุกวัน ในวันเวลาราชการ เพื่อให้คำแนะนำ/บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์ แก่ผู้มาติดต่อราชการ พร้อมเน้นย้ำให้บริการแก่ผู้รับบริการตามหลักเกณฑ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ

- การปฏิบัติงานในพื้นที่ บุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน จังหวัดสตูล (เกษตรอำเภอ ทำหน้าที่ผู้ประสานระหว่างหน่วยงานในระดับหัวหน้าส่วนราชการ และนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร รับผิดชอบงานในระดับพื้นที่) ใช้ระบบส่งเสริมการเกษตร T&V system เป็นหลักในการทำงานส่งเสริมการเกษตร เน้นการทำงานเป็นทีม ทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อกำหนดเป้าหมาย แนวทาง และแผนส่งเสริมการเกษตรในพื้นที่ร่วมกันอย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นให้เกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาการเกษตรได้อย่างทันท่วงที พร้อมสนับสนุนให้บุคลากรไปรับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ และศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้

- เน้นย้ำความเสียสละแรงกาย แรงใจ ต่อการทำงาน หากต้องใช้เวลาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เพื่อให้งานสำเร็จได้ทันตามห้วงเวลาที่กำหนด



การทำงานของบุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอควนโดนกับภาคีเครือข่าย

## ๖. ผลการดำเนินงาน

๖.๑ สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน สามารถบริการด้านการเกษตรให้แก่เกษตรกรและประชาชน ที่มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

๖.๒ บุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน มีระบบการทำงานที่ชัดเจน มีการบริหารจัดการงานที่เหมาะสม มีภาคีเครือข่าย/มวลชน เพื่อรองรับการช่วยเหลือภารกิจงานของเจ้าหน้าที่ และรู้จักการเสียสละเวลา แรงกาย แรงใจ ในการทำงาน

๖.๓ เกษตรกรและประชาชนที่มาใช้บริการ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และได้รับการแก้ไขปัญหาด้านการเกษตรได้อย่างทันท่วงที

๖.๔ การปฏิบัติงานส่งเสริมการเกษตร ได้รับการขับเคลื่อนอย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพ และทันต่อห้วงเวลาที่กำหนด

## ๗. ปัจจัยความสำเร็จ

๗.๑ การทุ่มเทและเสียสละแรงกาย แรงใจ การทำงานของบุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน ทำให้ภารกิจงานบริการด้านการเกษตรและงานส่งเสริมการเกษตรในระดับพื้นที่สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อห้วงเวลาที่กำหนด

๗.๒ การทำงานเป็นทีมและทำงานเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ จะช่วยให้ภารกิจงานด้านการเกษตรได้รับการขับเคลื่อนและแก้ไขปัญหาได้อย่างครอบคลุม ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

๗.๓ สร้างภาคีเครือข่ายการทำงานในระดับพื้นที่ด้วยการให้ความร่วมมือในการร่วมกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทุกครั้ง

## ๘. บทเรียนที่ได้รับ

๘.๑ การทำงานเป็นทีมและทำงานเชิงบูรณาการ เกษตรกรจะได้รับประโยชน์จากการส่งเสริมและบริการทางการเกษตรอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่

๘.๒ การให้การบริการทางการเกษตรแก่เกษตรกรและประชาชน ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจที่ดี ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

## ๙. การมีส่วนร่วมของภาคีและเครือข่าย

๙.๑ สร้างภาคีเครือข่ายการทำงานในพื้นที่ด้วยการให้เกษตรกรผู้นำ/จิตอาสา/อาสาสมัครเกษตร เข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมการเกษตรร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน

๙.๒ นำกลุ่ม/องค์กร เกษตรกร เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน อย่างต่อเนื่อง

๙.๓ บุคลากรสำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน เน้นทำงานเป็นทีม/ทำงานเชิงบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม โดยยึดหลัก “ เราช่วมกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ หน่วยงานต่างๆ เข้ามาร่วมกิจกรรมเรา ”



การมีส่วนร่วมของภาคีและเครือข่ายต่อภารกิจงานของสำนักงานเกษตรอำเภอควนโดน

**๑๐. ข้อเสนอแนะ**

๑๐.๑ ควรสร้างความรัก ความสามัคคี ของบุคลากรในสำนักงานเกษตรอำเภอ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยการทำกิจกรรมร่วมกันของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เช่น การรับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน ไปร่วมงานบุญ/งานสังคมของชุมชนพร้อมกัน ทำงานเป็นทีมไม่ทำงานคนเดียว เป็นต้น

๑๐.๒ ควรมีการสนับสนุนงบประมาณ เรื่อง Smart Office อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปปรับปรุงสำนักงานเกษตรอำเภอ Smart Office ให้ทันสมัย สวยงาม และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

๑๐.๓ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคน ในด้านการให้บริการและการใช้ระบบใช้งานในการให้บริการทางการเกษตร

**๑๒. ชื่อผู้ถอดบทเรียน นางสาวสุชีรา บัวมาศ นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการ**

กลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศ สำนักงานเกษตรจังหวัดสตูล เบอร์โทร ๐๗๔ ๗๑๑๑๐๖ ต่อ ๑๕

