

การใช้ประโยชน์ระบบการให้บริการออนไลน์บนเว็บไซต์* ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา

Utilization of Online Service Systems (E-Services) on the Website of the Provincial Office of Agriculture and Cooperatives in Songkhla Province

ปิยรัตน์ ลักกิตโร

Piyarat Laphakittaro

เกษตรและสหกรณ์จังหวัดนครสงขลา

Agriculture and Cooperatives, Songkhla Province

e-mail: saraban_ska@opsmoac.go.th โทร 0-7431-3904

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาประโยชน์ของระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ประโยชน์ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา ระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วยการศึกษาเอกสารและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา จำนวน 17 ราย และจากเกษตรกรผู้มาติดต่อ ณ สำนักงาน จำนวน 5 คน สถิติสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระบบการให้บริการออนไลน์ E-Services ใช้แพลตฟอร์ม Google Workspace ได้แก่ Gmail, Google Drive, Google Forms, Google Sheets และ Google Slides ร่วมกับระบบ E-mail และ MOAC QR Code โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ เลือกแบบฟอร์ม กรอกข้อมูล และส่งข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ พร้อมรับสำเนาเอกสารทางอีเมล ขณะที่เจ้าหน้าที่สามารถจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ

2. ประโยชน์ของระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.75$, $\sigma = 0.53$) โดยประโยชน์สูงสุดคือการใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพและการบริหารจัดการข้อมูล รองลงมาคือการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประโยชน์ต่ำสุดคือการนำไปสู่ระบบการทำงานดิจิทัล นอกจากนี้ ระบบยังช่วยลดระยะเวลาประหยัดทรัพยากร และเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

3. ปัญหา พบว่าเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์บางส่วนมีอายุการใช้งานนาน ไม่รองรับระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) , การใช้ประโยชน์ระบบ, สำนักงานเกษตรและสหกรณ์ , จังหวัดสงขลา

*บทความนี้ปรับปรุงจากรายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา หลักสูตรนักบริหารระดับสูง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รุ่นที่ 7

ABSTRACT (ขนาด 16 ตัวหนา จัดกึ่งกลางหน้า)

This research aimed to: (1) examine the online service system (E-Services) on the website of the Provincial Office of Agriculture and Cooperatives in Songkhla; (2) investigate the benefits of the E-Services system; and (3) identify problems associated with the utilization of the system. The research methodology comprised documentary research and quantitative research. Data were collected from 17 officials of the Provincial Office of Agriculture and Cooperatives, Songkhla, and 5 farmers who accessed services at the office. Statistical analyses included mean and standard deviation.

The findings revealed that: (1) the E-Services system was developed using the Google Workspace platform, including Gmail, Google Drive, Google Forms, Google Sheets, and Google Slides, integrated with an email system and MOAC QR Code. Users were able to access the website, select forms, complete and submit data online, and receive document copies via email, while officials could systematically manage and store data in a database format. (2) The overall benefits of the E-Services system were at the highest level ($\mu = 4.75$, $\sigma = 0.53$). The most significant benefits were the efficiency of system usage and data management, followed by the reduction of operational procedures. The least significant benefit was the transition toward a fully digital working system. Additionally, the system contributed to time reduction, resource savings, and enhanced convenience for users. (3) Regarding problems, some officials lacked sufficient knowledge and understanding of the system, and certain computer equipment was outdated and unable to support the system efficiently.

Keywords: E-Services , System Utilization, the Provincial Office of Agriculture and Cooperatives , Songkhla

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 ได้ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับตัวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ซึ่งมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวก และความสะดวกสบายในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ ในบริบทของประเทศไทย รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้องกับแนวโน้มดังกล่าว โดยได้มีการผลักดันพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นกรอบกฎหมายสำคัญในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถให้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (พ.ศ. 2566–2570) ที่มุ่งเน้นการยกระดับขีด

ความสามารถของหน่วยงานภาครัฐในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

ในระดับพื้นที่ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการกำกับ ดูแล และส่งเสริมการพัฒนาเกษตรกรรมและสหกรณ์ ได้ดำเนินการปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการแก่ทั้งบุคลากรภายในหน่วยงานและประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะเกษตรกรในพื้นที่ การพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการภาครัฐ ลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตัวอย่างของบริการดังกล่าว ได้แก่ ระบบแบบตอบรับการเข้าร่วมประชุม และกิจกรรม ระบบการขออนุญาตใช้ห้องประชุม การขออนุมัติเดินทางไปราชการ การขอใช้รถส่วนกลาง ระบบการลาประเภทต่าง ๆ เช่น ลาป่วย ลาภัก ลาคลอดบุตร และลาพักผ่อน รวมถึงระบบการสมัครเข้าร่วมอบรมสำหรับเกษตรกร เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นบริการที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและผู้รับบริการ

การนำระบบ E-Services มาใช้ดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ทั้งในด้านการลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน การลดระยะเวลาในการดำเนินการ เพิ่มความถูกต้องของข้อมูล และลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษและงบประมาณ นอกจากนี้ ยังช่วยลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดของมนุษย์ และเพิ่มความสามารถในการจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) ที่พัฒนาขึ้นจะมีศักยภาพในการยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน แต่ในทางปฏิบัติยังไม่ปรากฏว่ามีการดำเนินการประเมินผลการใช้ประโยชน์จากระบบดังกล่าวอย่างเป็นระบบและเป็นทางการ ส่งผลให้ขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถสะท้อนถึงระดับความสำเร็จของการใช้งาน ปัญหา อุปสรรค รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในระยะยาว

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะดำเนินการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินการใช้ประโยชน์จากระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ทั้งในด้านประสิทธิภาพของระบบ ระดับการยอมรับและการใช้งานของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานจริง ทั้งนี้ ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม และสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลในระดับพื้นที่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (ขนาด 16 ตัวหนา จัดชิดซ้าย)

1. เพื่อศึกษาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาประโยชน์ของระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ประโยชน์ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. นโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561–2580) กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนา 6 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล, การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล, การพัฒนาทักษะดิจิทัลและส่งเสริมนวัตกรรม, การสร้างความมั่นคงปลอดภัยในโลกไซเบอร์, การจัดตั้งรัฐบาลดิจิทัล และการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

2. แผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (พ.ศ. 2566–2570)

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยเน้นการพัฒนาระบบบริหารจัดการดิจิทัล และการบูรณาการข้อมูลที่เป็นเอกภาพ รองรับการให้บริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งแผนดังกล่าวมีเป้าหมายในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการข้อมูลด้านการเกษตร โดยมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการวิเคราะห์ข้อมูล และการกำหนดนโยบายด้านการเกษตรของประเทศ

3. บทบาทและภารกิจของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด

สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดมีบทบาทในการประสานแผนพัฒนาเกษตรและสหกรณ์ระดับจังหวัด ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านการวางแผนและบริหารข้อมูลที่เป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของเกษตรกรในพื้นที่

4. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อออนไลน์

สื่อออนไลน์ถูกใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลในยุคดิจิทัล โดยเน้นการพัฒนาระบบ E-Services ที่รองรับการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และลดต้นทุนการดำเนินงานผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น Google Workspace และระบบจัดการข้อมูลคลาวด์

5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เป็นบริการบนเว็บไซต์ที่ส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยการดำเนินการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) อาจเป็นทั้งหมดหรือแค่บางส่วนของกระบวนการสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าที่จะดำเนินการผ่านทางอินเทอร์เน็ต (นวรรัตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ, และเจษฎา นกน้อย, 2562) นอกจากนี้การให้บริการ e-Service ยังไม่จำกัดเฉพาะเว็บไซต์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงแพลตฟอร์มและซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่เชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอีกด้วย เช่น แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรียากร จอมเกาะ (2565) ศึกษาการพัฒนาระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (Court Integral Online Service: CIOS) ของศาลจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ศาลจังหวัดนครราชสีมาได้นำระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) มาใช้ตามนโยบายสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) บุคลากรขาดความรู้และความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะใช้ เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ผู้ใช้ระบบขาดทัศนคติ การเรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะในการใช้เทคโนโลยีระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) 3) ขาดระบบเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย ทันต่อการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการ

กมลวรรณ สัมพันธ์กุล (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการ พัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคมในปัจจุบัน มีความสำเร็จในการให้บริการนายจ้างในการขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน การนำส่งข้อมูลเงินสมทบ และการชำระเงินสมทบผ่านระบบ e-Payment ส่วนในส่วนผู้ประกันตนสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล และขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 40 แต่ยังไม่สามารถพัฒนาในส่วนของการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ได้ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม ประกอบด้วยหลายปัจจัย โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การมีนโยบายที่ชัดเจนของรัฐบาลในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปัจจัยรองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำ งบประมาณ ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักงานประกันสังคม โดยการพัฒนาระบบอยู่จะบนพื้นฐานของการใช้งานง่าย การเข้าถึงง่าย มีความเสถียร มีความน่าเชื่อถือ และมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ความต่อเนื่องของผู้บริหารงานด้านดิจิทัล การบริหารจัดการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และการยอมรับจากผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม ในชีวิตประจำวันไม่จำเป็นต้องรู้เรื่องงานประกันสังคม สิทธิประโยชน์ของตนเอง แต่เมื่อใดก็ตามที่ผู้รับบริการต้องการจะรับรู้ ต้องสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา จำนวน 17 ราย และเกษตรกรที่มาติดต่อ ณ สำนักงาน จำนวน 5 ราย รวมทั้งสิ้น 22 ราย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Questions) เพื่อประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการออนไลน์ (E-Services) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย บทความ และวารสารที่เกี่ยวข้อง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งมีคำถามปลายปิดจำนวน 12 ข้อ และคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ และรวบรวมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เพื่อนำเสนอผลการประเมินความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาข้อมูลการใช้ประโยชน์ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้ประโยชน์ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา โดยผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา จากการศึกษา พบว่า สำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา มีระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) ผ่านแพลตฟอร์ม Google Workspace ได้แก่ G-mail, Drive, Google Form, Google Sheets, Google Slide ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) ยังมีการเชื่อมโยงการทำงานร่วมกับ E-mail opsmoac.go.th (สป.กษ) และระบบ MOAC QR Code (สป.กษ.) ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีกระบวนการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) ดังนี้

1.1 ผู้ใช้บริการ เข้าหน้าเว็บไซต์สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา ผ่านทาง <https://www.opsmoac.go.th/songkhla>

1.2 ผู้ใช้บริการ คลิกลิงค์ URL หรือ Scan QR Code เลือกแบบฟอร์มที่ต้องการ ได้แก่ แบบขออนุญาตใช้ระบบการประชุม แบบตอบรับเข้าร่วมการประชุม แบบขออนุมัติเดินทางไปราชการ แบบขออนุญาตใช้รถส่วนกลาง แบบตอบรับเข้าร่วมกิจกรรม แบบใบลาป่วย ลาภักจ ลาคลอดบุตร ลาพักผ่อน ใบสมัครอบรมเกษตรกร ใบสมัครสอบพนักงาน แบบฟอร์มอื่น ๆ ฯลฯ

1.3 ผู้ใช้บริการ ดำเนินการกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ ต้องรับบริการจนครบ ทุกหัวข้อ พร้อมอ่านรายละเอียดเงื่อนไข แล้วจึงดำเนินการกดส่งข้อมูล

1.4 ผู้ใช้บริการ หรือ ผู้กรอกแบบฟอร์ม จะได้รับรับไฟล์เอกสาร หรือ ไฟล์สำเนาอัตโนมัติผ่าน E-mail ที่ทำการกรอกรับไว้ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน หรือดำเนินการต่อในขั้นตอนต่อไป

1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือ เจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบ จะได้รับไฟล์เอกสารต้นฉบับ โดยข้อมูลที่ผู้ให้บริการทำการกรอกทั้งหมดตามแบบฟอร์มจะบันทึกเป็นฐานข้อมูลอยู่ใน Google Sheets

2. ประโยชน์ของระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา ปรากฏผลการศึกษาดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลประโยชน์ของระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์

ประโยชน์ของระบบการให้บริการ ออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์	μ	σ	แปลผล
1. มีความสะดวกในการใช้งานระบบการ ให้บริการออนไลน์ (E-Services) บน เว็บไซต์	4.60	0.56	มากที่สุด
2. มีความสะดวกในการใช้งานระบบการ ให้บริการออนไลน์ (E-Services) บน เว็บไซต์	4.70	0.54	มากที่สุด
3. สามารถลดระยะเวลาการดำเนินการ	4.55	0.60	มากที่สุด
4. สามารถประหยัดกระดาษ	4.60	0.56	มากที่สุด
5. สามารถนำไปสู่ระบบการทำงานที่ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล	4.50	0.62	มากที่สุด
6. สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.85	0.46	มากที่สุด
7. สามารถใช้งานระบบ (E-Services) ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.95	0.21	มากที่สุด
8. สามารถกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.80	0.50	มากที่สุด
9. สามารถช่วยในการบริหารจัดการ ข้อมูล	4.95	0.21	มากที่สุด
10. สามารถประยุกต์กับแบบฟอร์มอื่น ๆ	4.75	0.53	มากที่สุด
11. ช่วยลดการใช้ทรัพยากรขององค์กร	4.70	0.54	มากที่สุด
12. ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ใช้บริการ	4.80	0.50	มากที่สุด
รวม	4.75	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์มีประโยชน์
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.75$, $\sigma = 0.53$) โดยมีประโยชน์ด้านสามารถใช้งานระบบ (E-
Services) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยในการบริหารจัดการข้อมูล มากที่สุด ($\mu = 4.95$, $\sigma = 0.21$)
รองลงมา คือ ประโยชน์ด้านสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.85$, $\sigma = 0.47$) และมีประโยชน์
ด้านสามารถนำไปสู่ระบบการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล น้อยที่สุด ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.60$)

3. ปัญหาการใช้ประโยชน์ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดสงขลา พบปัญหาดังนี้

3.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา บางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและ สหกรณ์ จังหวัดสงขลา

3.2 วัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์บางส่วน มีอายุการใช้งานค่อนข้างนาน จึงไม่รองรับระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์

อภิปรายผล

1. ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระบบ E-Services ให้บริการผ่านแพลตฟอร์ม Google Workspace และมีการเชื่อมโยงการทำงานกับ E – mail และ QR Code ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้ใช้บริการเข้าถึงระบบระบบ E-Services ได้ง่าย นอกจากนี้การใช้ระบบระบบ E-Services ยังมีขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ สัมพันธ์กุล (2563) ที่พบว่า ระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคมเกี่ยวข้องกับการยื่นข้อมูลการเงินสมทบ ชำระเงินสมทบ ซึ่งมีฟังก์ชันให้เลือกใช้บริการที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

2. ประโยชน์ของระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) พบว่า ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์มีประโยชน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้วยการจัดการข้อมูลที่เป็นระบบ ช่วยลดเวลาการดำเนินงาน และเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ สัมพันธ์กุล (2563) ที่พบว่าระบบ e-Service ของสำนักงานประกันสังคมช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน และช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเงินสมทบ ทำให้การส่งข้อมูลเงินสมทบของนายจ้างมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากขึ้น

3. ปัญหาการใช้ประโยชน์ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) พบว่า เจ้าหน้าที่บางส่วนขาดความรู้ ความเข้าใจการใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) สอดคล้องกับงานวิจัยของปริยากร จอมเกาะ (2565 อ้างถึงใน จีรวรรณ จันทร์พยับ , 2566) ที่พบว่าบุคลากรขาดความรู้และความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่รองรับระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ อาจจะเนื่องมาจากสำนักงานเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดสงขลา มีงบประมาณไม่เพียงพอที่จะจัดหาคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) บนเว็บไซต์ของสำนักงานเกษตร

และสหกรณ์จังหวัดสงขลาได้ เพื่อให้สามารถดำเนินการพัฒนาระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควรสนับสนุนด้านเทคนิคการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้มีทักษะในการใช้งานระบบและดูแลรักษาระบบ

2. สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ในการพัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Services) ที่ครอบคลุมทุกภาคส่วนทั้งในระดับส่วนกลางและระดับภูมิภาค เพื่อให้การให้บริการที่สอดคล้องกัน และควรบูรณาการระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันของทุกหน่วยงานภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวง เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3. สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ควรสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ ตลอดถึงประชาสัมพันธ์ ด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่เจ้าหน้าที่และเกษตรกร ได้ทราบอย่างกว้างขวาง เพื่อให้สามารถรับข้อมูล และใช้บริการได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความต้องการจากประชาชนผู้ให้บริการภายนอก เพื่อทราบความต้องการและนำมาพัฒนาระบบ

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และส่วนราชการอื่นๆ เพื่อให้สามารถบริการข้อมูลผ่านระบบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ สัมพันธ์กุล.(2563).การพัฒนา รูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service : กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคม.สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิรวรรณ จันทร์พยับ.(2566).การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร โปรแกรมระบบการบริหาร จัดการรับส่งหนังสือราชการภายใน (E-Document) ของ บุคลากรในศาลจังหวัดนครราชสีมา.การศึกษา ค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชีวรัตน์ ชัยสำโรง.(2561).การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนรู้ภาษาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวรรตน์ ช่วยบุญชู, อรจันทร์ ศิริโชติ และเจษฎา นกน้อย. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการที่มี อิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์. วารสารเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 11(1), 31-52.
- น้ำทิพย์ พรหมสูตร.(2563).การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี.การค้นคว้าบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ปิยนันท์ เสนะโท. (2563). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ.7(3), 102-113.
- วีณา เนตรสว่าง และสุรตนา สังข์หนู. (2555). การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บเอกสาร สำหรับหน่วยงานการศึกษา. วารสารวิชาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. 8(2),

.....

125 - 136.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php> (วันที่ค้นข้อมูล: 2 มีนาคม 2565).

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA). (2566). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (พ.ศ. 2566–2570). กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.).