
A study of Farmers' Perceptions of The Plant Clinic Service Pilot Project in Uthai Thani Province

Athitaya Inprasit¹, Pichai thongdeerert² and Supaporn Lertsiri³

Received	Reviewed	Revised	Accepted
11/08/2564	14/08/2564	30/08/2564	01/09/2564

Abstract

Plant Clinic provides pest diagnostics and pest management advice appropriate to farmers and the context of the area. This research objectives were 1) study personal factors of farmers using plant clinic services in Uthai Thani Province. 2) Study of media exposure on using plant clinic services in Uthai Thani Province. 3) Study service perception about plant clinic services for farmers in Uthai Thani Province. And 4) study the satisfaction of farmers on plant clinic service pilot project in Uthai Thani province. It is a mixed research, the quantitative research used a questionnaire with 101 farmers registered with the Department of farmers Extension who came to use the plant clinics of Uthai Thani Province, 9 clinics, and a qualitative research by organizing a focus group with the clinical project staff. 9 plants of Uthai Thani province, 9 people. Statistic used for analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that 1) Most of the respondents were female, elementary education level, characteristics of the area is a title deed/Nor Sor 4. Jor., plants grown as field crops, have their own characteristics, age between 24 – 76 years. 2) Most of the respondents had media that received information as government officials, a community-led information provider of plant clinic services for farmers. the information received is outbreak alert, awareness of farmers' plant clinic services, the frequency of receiving information is between 1-3 times/month. 3) Farmer' perception of Plant Clinic Service, at the high level, service process were the highest average. 4) The satisfaction of farmers on plant clinic service pilot project in Uthai Thani province, at the high level,

¹ Kasetsart University, Email-golfinprasit@gmail.com, pichai.t@ku.ac.th

² Kasetsart University, Email-golfinprasit@gmail.com, pichai.t@ku.ac.th

³ Kasetsart University, Email-golfinprasit@gmail.com, pichai.t@ku.ac.th

staff or personnel providing services were the highest average. And 5) the results of focus group discussion found that the farmers did not have access to the information related to the working process, suggestions from the focus group found that should be aware of access to service procedures knowledge that farmers should know about the organization and procedures for using the service.

Keyword : Perception, Satisfaction, Agriculturists, Plant Clinic

การศึกษาการรับรู้ของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืช ในจังหวัดอุทัยธานี

อทิทยา อินทร์ประสิทธิ์⁴, พิชัย ทองดีเลิศ⁵ และสุภาภรณ์ เลิศศิริ⁶

บทคัดย่อ

คลินิกพืชให้บริการตรวจวินิจฉัยศัตรูพืชและให้คำแนะนำการจัดการศัตรูพืชที่เหมาะสมกับเกษตรกรและบริบทของพื้นที่ งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกรที่ใช้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี 2) เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกรในจังหวัดอุทัยธานี 3) เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกรในจังหวัดอุทัยธานี และ 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกับเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนกับกรมส่งเสริมการเกษตรที่มาใช้บริการคลินิกพืชของจังหวัดอุทัยธานี ทั้ง 9 คลินิก จำนวน 101 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดประชุมสนทนากลุ่ม กับเจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพืช 9 แห่งของจังหวัดอุทัยธานี จำนวน 9 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาประถมศึกษา ลักษณะพื้นที่เป็น โฉนด/นส4.จ พืชที่ปลูกเป็นพืชไร่ มีลักษณะการถือครองเป็นของตนเอง มีอายุระหว่าง 24 – 76 ปี 2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสื่อที่ได้รับข้อมูลเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ มีผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกรเป็นผู้นำชุมชน มีข้อมูลที่ได้รับคือ การประกาศเตือนการระบาด มีการรับรู้ข่าวสารการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร ด้านความถี่ในการรับข้อมูล อยู่ระหว่าง 1 – 3 ครั้ง/เดือน 3) เกษตรกรมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืช อยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4) เกษตรกรมีความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่อง การให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และ 5) ผลการการจัดประชุมสนทนากลุ่ม พบว่า เกษตรกรยังไม่สามารถเข้าถึงข่าวสารที่เกี่ยวข้องถึงขั้นตอนในการทำงาน ข้อเสนอแนะจากการจัดประชุมสนทนากลุ่มพบว่า ควรตระหนักถึงการเข้าถึงขั้นตอนการบริการ ความรู้ที่เกษตรกรควรได้รับเกี่ยวกับองค์กร และขั้นตอนการมาใช้บริการ

⁴ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Email-golfinprasit@gmail.com, pichai.t@ku.ac.th

⁵ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Email-golfinprasit@gmail.com, pichai.t@ku.ac.th

⁶ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Email-golfinprasit@gmail.com, pichai.t@ku.ac.th

.....
คำสำคัญ : การรับรู้, ความพึงพอใจ, เกษตรกร, คลินิกพืช

บทนำ

จากยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศด้านการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564 (Office of the National Economic and Social Development Board, 2016) ได้มีการเสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคการผลิตและบริการ ในส่วนของการพัฒนาภาคการเกษตรได้ส่งเสริมและเร่งขยายผลแนวความคิดการทำเกษตรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดย (1) ส่งเสริมให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการเกษตร (2) ส่งเสริมขยายผลและพัฒนาการผลิตในระบบเกษตรกรรมยั่งยืน และ (3) ควบคุมการใช้สารเคมีการเกษตรที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นปัญหาที่มีความสำคัญระดับโลก เกิดผลกระทบ ต่อภาคเกษตร อาทิ ปัญหาภัยแล้ง น้ำท่วม โรคและแมลงศัตรูพืชระบาด ผลผลิตทางการเกษตรลดลง พืชไม่ออกดอกหรือออกล่าช้า ในปีงบประมาณ 2562 กรมส่งเสริมการเกษตร โดยกองส่งเสริมการอารักขาพืชและจัดการดินปุ๋ย จึงได้เริ่มดำเนินการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอารักขาพืชในระดับอำเภอให้สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นหมอปืชในพื้นที่ได้ โดยนำร่องใน 19 จังหวัด 230 อำเภอ และกรมส่งเสริมการเกษตรได้เห็นชอบให้สำนักงานเกษตรจังหวัด และสำนักงานเกษตรอำเภอ รวมถึงศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร และศูนย์จัดการศัตรูพืชชุมชน ต้องมีคลินิกพืชและให้บริการตรวจวินิจฉัยศัตรูพืชและให้คำแนะนำการจัดการศัตรูพืชที่เหมาะสมกับเกษตรกรและบริบทของพื้นที่

สำนักงานเกษตรจังหวัดอุทัยธานี และสำนักงานเกษตรอำเภอในจังหวัดอุทัยธานี จำนวน 8 แห่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมการเกษตร โดยมีเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพให้เป็นหมอปืชในพื้นที่ในปีงบประมาณ 2562 และได้ดำเนินการจัดตั้งคลินิกพืชและให้บริการตรวจวินิจฉัยศัตรูพืชสำหรับเกษตรกรจำนวน 9 คลินิก ได้แก่ สำนักงานเกษตรจังหวัดอุทัยธานี สำนักงานเกษตรอำเภอเมืองอุทัยธานี สำนักงานเกษตรอำเภอหนองขาหย่าง สำนักงานเกษตรอำเภอหนองฉาง สำนักงานเกษตรอำเภอทัพทัน สำนักงานเกษตรอำเภอลานสัก สำนักงานเกษตรอำเภอห้วยคต สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านไร่ และสำนักงานเกษตรอำเภอสว่างอารมณ์ โดยสำนักงานเกษตรจังหวัดอุทัยธานี ทำหน้าที่ให้บริการตรวจวินิจฉัยศัตรูพืช และให้คำแนะนำด้านเทคโนโลยีการป้องกันกำจัดศัตรูพืช รวมถึงการพัฒนารูปแบบการจัดการศัตรูพืชที่เหมาะสมกับท้องถิ่น และถ่ายทอดเทคโนโลยีการอารักขาพืชให้กับเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอและเกษตรกร และสำนักงานเกษตรอำเภอ มีหน้าที่ในการส่งเสริมและประสานการถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิต การจัดการผลผลิต และการพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร ตลอดจนให้บริการและส่งเสริมอาชีพด้านการเกษตร นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภายนอกที่เป็นเครือข่ายการดำเนินงาน ได้แก่ (1) ศูนย์เรียนรู้การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตร (ศพก.) ซึ่ง

เป็นสถานที่ให้เกษตรกรในชุมชนสามารถเข้ามาเรียนรู้ตามหลักสูตรและแผนการถ่ายทอดที่กำหนดไว้ในประเด็นวิชาการ เทคโนโลยี หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างฤดูกาลผลิต ซึ่งทำให้ได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้านการเกษตรได้ตรงต่อความต้องการ และทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการแจ้งข่าวของนักส่งเสริมการเกษตร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ อีกทั้งหน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าไปดำเนินการส่งเสริมการผลิตพืช สัตว์ ประมง ฯลฯ ให้บริการทางวิชาการ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่เกษตรกรในชุมชนได้ และ (2) ศูนย์จัดการศัตรูพืชชุมชน (ศจช.) เพื่อแก้ไขปัญหาของเกษตรกรและชุมชนจากภัยศัตรูพืช ที่ทำให้เกิดปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการพัฒนาเกษตรกรและชุมชนให้สามารถจัดการศัตรูพืชได้ด้วยตนเองอย่างครบวงจร ตั้งแต่การเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเกษตรกรและชุมชนให้มีความรู้ความสามารถด้านการจัดการศัตรูพืช การผลิตขยายศัตรูธรรมชาติและเชื้อจุลินทรีย์ควบคุมศัตรูพืช และการให้บริการความรู้ด้านการเกษตรแก่เกษตรกรและชุมชน โดยเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร ชุมชน และหน่วยราชการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในอาชีพการเกษตรอย่างยั่งยืน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบ วิธีการ และคุณภาพการให้บริการดำเนินงานคลินิกพืชของจังหวัดอุทัยธานี เป็นแนวทางในการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานการให้บริการคลินิกพืชให้กับเกษตรกร สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจ และสามารถให้บริการในด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้น สามารถนำข้อมูลไปพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบ วิธีการ และคุณภาพการให้บริการดำเนินงานคลินิกพืชของจังหวัดอุทัยธานี และเป็นแนวทางในการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ ในการทำงานการให้บริการคลินิกพืชให้กับเกษตรกรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกรที่ใช้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี
2. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกรในจังหวัดอุทัยธานี
3. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกรในจังหวัดอุทัยธานี
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด ได้แก่ 1) เกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนกับกรมส่งเสริมการเกษตรที่มาใช้บริการคลินิกพืชของจังหวัดอุทัยธานี ทั้ง 9 คลินิก จำนวน 101 คน และ 2) เจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพืช 9 แห่ง ของจังหวัดอุทัยธานี จำนวน 9 คน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2562

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพอใจต่อการให้บริการหรือความไม่พอใจต่อการให้บริการ ด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้นคือระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขา ลูกค้าจะเกิดความพอใจ เมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการต่อเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ หรือผลตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการ และถ้า ปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พอใจก็จะมากขึ้น ตามลำดับ (Lock, 1984)

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์แต่ละคนเลือก จัดระเบียบ และแปลความหมายของสิ่งกระตุ้น ไปเป็นความหมาย และเป็นภาพที่ติดอยู่ หากจะให้ความหมายอย่างง่าย การรับรู้คือวิธีการที่เรา มองโลกรอบตัว หากผู้บริโภค แต่ละคนได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าเดียวกันในสภาพแวดล้อมเหมือนกัน จะเลือก จัดการ และตีความ แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวัง (Schiffman and Kanuk, 2010)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกับเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนกับกรมส่งเสริมการเกษตรที่มาใช้บริการคลินิกพืชของจังหวัดอุทัยธานี ทั้ง 9 คลินิก และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับเจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพืช 9 แห่งของจังหวัดอุทัยธานี อำเภอในจังหวัดอุทัยธานี

ประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด คือ 1) เกษตรกรที่ใช้บริการคลินิกพืชของจังหวัดอุทัยธานี ทั้ง 9 คลินิก ได้แก่ สำนักงานเกษตรจังหวัดอุทัยธานี สำนักงานเกษตรอำเภอเมืองอุทัยธานี สำนักงานเกษตรอำเภอนองขาหย่าง สำนักงานเกษตรอำเภอหนองฉาง สำนักงานเกษตรอำเภอทัพทัน สำนักงานเกษตรอำเภอลานสัก สำนักงานเกษตรอำเภอห้วยคต สำนักงานเกษตรอำเภอบ้านไร่ และสำนักงานเกษตรอำเภอสว่างอารมณ์ 2562 จำนวน 101 คน 2) เจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพืช 9 แห่งของจังหวัดอุทัยธานี จำนวน 9 คน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม 2562 ถึงเดือนกันยายน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 5 ส่วนคือ (1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกรที่ใช้บริการคลินิกพืช (2) การรับรู้ข่าวสารการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร (3) ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร (4) ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานีในด้านต่าง ๆ (5) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการคลินิกพืชของหน่วยงาน เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มาใช้บริการคลินิกพืช กำหนดวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) วัดจากระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มาใช้บริการคลินิกพืช ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 ระดับ โดยให้คะแนนดังนี้

มาก = 3 คะแนน

ปานกลาง = 2 คะแนน

น้อย = 1 คะแนน

ในการจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรที่มาใช้บริการคลินิกพืชเป็นรายข้อสามารถจัดได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.33 – 3.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.67 – 2.32 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.66 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

2. การจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยหัวข้อในการสนทนากลุ่มได้แก่ การรับรู้ข่าวสารการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการนำร่องการให้บริการ

คลินิกพืช ในจังหวัดอุทัยธานี วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดย วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เรียบเรียงสรุปและรายงานผลการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือ

1. 1. การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) ที่ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ จากนั้นได้นำเสนอเครื่องมือต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ

1. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความถูกต้องและสมบูรณ์ เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับเกษตรกรที่มาใช้บริการคลินิกพืช ที่ไม่ใช้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน พบว่า ด้านการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร ได้ค่าเท่ากับ 0.906 และความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี ได้ค่าแอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) เท่ากับ 0.984

ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของเกษตรกรที่ใช้บริการคลินิกพืช

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 55.45 มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 63.37 มีรายได้ต่อเดือน 700 – 10,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 81.19 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 62.38 มีลักษณะพื้นที่เป็น โฉนด/นส4. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 57.43 มีพืชที่ปลูกเป็นพืชไร่ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 มีพื้นที่ถือครองการเกษตร 1 – 10 ไร่ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 48.51 มีลักษณะการถือครองเป็นของตนเอง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 61.39 มีแรงงาน 1 – 3 คน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10

การเปิดรับข่าวสารการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร

การเปิดรับข่าวสารการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสื่อที่ได้รับข้อมูลเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 29.39 มีผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกรเป็นผู้นำชุมชน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 มีข้อมูลที่ได้รับคือ การประกาศเตือนการระบาด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.42 มีการรับรู้ข่าวสารการให้บริการ

คลินิกพืชของเกษตรกร ด้านความถี่ในการรับข้อมูล 1 ครั้ง / เดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 40.59

การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของ

เกษตรกร

(N = 101)

การรับรู้	μ	σ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	0.95	0.15	มาก
ด้านการเก็บและส่งตัวอย่างพืชเพื่อวินิจฉัย	0.85	0.28	มาก
ด้านการวินิจฉัยทางไกล	0.76	0.33	มาก
ด้านการรายงานผลการวินิจฉัย	0.74	0.34	มาก
ด้านการติดตามผล	0.83	0.33	มาก
ด้านการรับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจ	0.82	0.33	มาก
รวม	0.82	0.25	High

เกษตรกรมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 0.82 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 0.95 รองลงมาคือ ด้านการเก็บและส่งตัวอย่างพืชเพื่อวินิจฉัย มีค่าเฉลี่ย 0.85 ด้านการติดตามผล มีค่าเฉลี่ย 0.83 ด้านการรับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ย 0.82 ด้านการวินิจฉัยทางไกล มีค่าเฉลี่ย 0.76 และด้านการรายงานผลการวินิจฉัย มีค่าเฉลี่ย 0.74 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่อง
 การให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี

(N = 101)

ความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับ
ด้านขั้นตอนการทำงาน	2.65	0.46	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	2.87	0.29	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.66	0.46	มาก
ด้านการประสานงานบริการ	2.70	0.46	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	2.73	0.47	มาก
รวม	2.72	0.39	มาก

เกษตรกรมีความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.72 เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.87 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.73 ด้านการประสานงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.70 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.66 และด้านขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.65 ตามลำดับ

ข้อมูลการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้ศึกษาได้ทำการ วิจัยเชิงคุณภาพโดยการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) กับเจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพืช 9 แห่งของจังหวัดอุทัยธานี จำนวน 9 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืช ในจังหวัดอุทัยธานี
 คลินิกพืชเป็นสถานที่ให้บริการวินิจฉัยอาการผิดปกติของพืชเบื้องต้นให้กับเกษตรกร รวมถึงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาอาการผิดปกติของพืช โดยยึดการจัดการศัตรูพืชโดยวิธีผสมผสานที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทเกษตรกรและบริบทของพื้นที่ โดยโครงการนำร่องการให้บริการ

คลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี สร้างความพึงพอใจให้แก่เกษตรกร ทั้งด้านขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงานบริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกรก็สามารถทำได้ในระดับดี ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการเก็บและส่งตัวอย่างพืชเพื่อวินิจฉัย ด้านการวินิจฉัยทางไกล ด้านการรายงานผลการวินิจฉัย ด้านการติดตามผล และด้านการรับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจ

2. ท่านพบเจอปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้างเกี่ยวกับโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความคิดเห็นจาก เจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพืช 9 แห่งของจังหวัดอุทัยธานี จากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โครงการทั้ง 9 แห่งให้ความเห็นว่า เกษตรกรยังไม่สามารถเข้าถึงข่าวสารที่เกี่ยวข้องถึงขั้นตอนในการให้บริการ กล่าวคือ เกษตรกรยังไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามขั้นตอนหรือเข้าใจหรือรับรู้ถึงขั้นตอนในการเข้ามาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจากการสังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นข้างต้นอาจเกิดจากการกระจายข่าวสารที่ไม่ทั่วถึงหรือไม่เข้าถึงตัวเกษตรกรผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่พบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่มักที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆจากเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้คำแนะนำความรู้ข่าวสารที่จำเป็นต่อเกษตรกร ดังนั้นทางเจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพืชทั้ง 9 แห่งมีความคิดเห็นว่าการสนับสนุนสื่อโฆษณาหรือจัดทำสื่อโฆษณาการให้ความรู้ การจัดอบรม การขอความร่วมมือของผู้นำชุมชน ภาคเอกชนต่างๆในการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการให้มากขึ้น

ความคิดเห็นจาก ตัวแทนศูนย์จัดการพืชชุมชน (ศจช.) จากการสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องของการเข้าถึงขั้นตอนการให้บริการของเกษตรกร กลุ่มตัวแทนศูนย์จัดการพืชชุมชนให้ความคิดเห็นว่าการเข้าถึงขั้นตอนการให้บริการของเกษตรกรยังมีน้อยซึ่งอาจจะเกิดจากเกษตรกรส่วนใหญ่ไม่สามารถที่จะเข้าถึง และเข้าใจข้อมูลตามเว็บไซต์ สื่อโฆษณาต่างๆ งานวิจัย หรือวารสารต่างๆ ที่มีอยู่หลากหลาย แต่กลับพบว่าเกษตรกร ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการจากผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐเท่านั้น ซึ่งจำนวนผู้นำชุมชนและเจ้าหน้าที่ภาครัฐอาจมีไม่เพียงพอต่อการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแก่เกษตรกร

2.2 ด้านการเก็บและส่งตัวอย่างพืชเพื่อวินิจฉัย

ความคิดเห็นจาก เจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพืช 9 แห่งของจังหวัดอุทัยธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บและการส่งตัวอย่างพืชเพื่อการวินิจฉัยของเกษตรกรว่าทางคลินิกพืชควรให้ความรู้ความเข้าใจถึงจุดประสงค์ของการตั้งของคลินิกพืชต่อเกษตรกรภายในจังหวัดว่า คลินิกพืชจัดตั้งเพื่ออะไร จัดตั้งที่ไหน ขั้นตอนในการใช้บริการเป็นอย่างไร ระยะเวลาในการทำการ ระยะเวลา ในพิจารณาโรค และ

ช่วยแก้ไขปัญหาให้เกษตรกรอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมไปถึงด้านการเก็บข้อมูลว่าเกษตรกรสามารถเก็บตัวอย่างมาเพื่อวินิจฉัยด้วยวิธีใดที่ถูกต้อง และได้ข้อมูลครบถ้วนเพราะเกษตรกรบางท่านอาจไม่มีความรู้ในด้านนี้ จึงควรจัดบุคลากรของคลินิกให้เพียงพอต่อความต้องการในการมาใช้บริการ

ความคิดเห็นจากตัวแทนศูนย์จัดการพืชชุมชน (ศจช.) ได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดตั้งและดำเนินงานของคลินิกพืช โดยเฉพาะในด้านการเก็บและส่งตัวอย่างพืชเพื่อการวินิจฉัยเนื่องจากมีความกังวลในหลายด้านอาทิเช่น ด้านการเก็บข้อมูลตัวอย่างของเกษตรกร การที่นำส่งให้แก่เจ้าหน้าที่ในการวินิจฉัยเพราะหากข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือเก็บด้วยวิธีที่ไม่ถูกต้องอาจทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรงหรือผิดพลาดอย่างร้ายแรงได้ จึงต้องการแนะนำให้คลินิกพืชให้คำแนะนำ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่เกษตรกรให้ถูกต้องและทั่วถึงให้มากที่สุด อาทิเช่น การเก็บตัวอย่างด้วยวิธีทางไกลโดยการถ่ายรูป หรือการเก็บโดยใช้ถุงพลาสติก เป็นต้น รวมไปถึงตระหนักถึงบุคลากรผู้วินิจฉัยโรค อาจมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อความต้องการในการแก้ปัญหาโรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับพืชของเกษตรกรในปัจจุบันที่มีจำนวนมากขึ้น

2.3 ด้านการวินิจฉัยทางไกล

จากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โครงการทั้ง 9 แห่งให้ความเห็นว่า ในด้านการวินิจฉัยทางไกลมีหลายอย่างที่ควรตระหนัก อาทิเช่น การใช้สื่อออนไลน์เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ สามารถคำวินิจฉัยความผิดปกติของพืช โดยถ่ายภาพส่งมาให้เจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์อย่าง LINE หรือ facebook เกษตรกรส่วนใหญ่มักใช้วิธีโทรศัพท์สอบถามหมอพืชได้โดยตรงรวมถึงเกษตรกรยังรับรู้เกี่ยวกับสื่อวิดีโอเพื่อให้เกษตรกรเฝ้าระวังและสังเกตโรคและแมลงในพืชเศรษฐกิจพร้อมทั้งวิธีการดูแลรักษาผ่านสื่อออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ ยังไม่มากนัก

จากการสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องของด้านการรายงานผลการวินิจฉัยจากกลุ่มตัวแทนศูนย์จัดการพืชชุมชนให้ความคิดเห็นว่า เกษตรกรมีการรับรู้การวินิจฉัยทางไกลในระดับที่ดี เมื่อวินิจฉัยและขอคำแนะนำการจัดการอาการผิดปกติของพืช โดยเกษตรกรโทรศัพท์สอบถามอาการผิดปกติของพืชกับหมอพืชได้โดยตรง แต่ช่องทางออนไลน์อย่าง LINE หรือ Facebook เกษตรกรยังติดต่อน้อยกว่าช่องทางโทรศัพท์ อาจเพราะมีการตอบปัญหาช้ากว่าการโทรศัพท์

2.4 ด้านการรายงานผลการวินิจฉัย

จากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โครงการทั้ง 9 แห่งให้ความเห็นว่า ในด้านการรายงานผลการวินิจฉัยมีหลายอย่างที่ควรตระหนัก อาทิเช่น ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน ในด้านต่างๆในขั้นตอนการรายงานผลการวินิจฉัย รวมไปถึงกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกษตรกรควรได้รับทราบ และควรตระหนักถึงความพึงพอใจของเกษตรกรที่มาใช้บริการ อาทิเช่น ด้านขั้นตอนการทำงาน ของคลินิกในการรายงานผล ด้านบุคลากร คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดสรรให้แก่เกษตรกรที่มาใช้บริการ ให้ครบถ้วนและทั่วถึง จากการสังเกตยังพบว่าเกษตรกร

มีความพอใจในสิ่งที่คลินิกพีชจัดเตรียมไว้ให้ในกระบวนการรายงานผลการวินิจฉัยเพียงแต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนซึ่งอาจจะทำให้เกิดการล่าช้าในการรับผลการรายงานการวินิจฉัย

จากการสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องของด้านการรายงานผลการวินิจฉัยจากกลุ่มตัวแทนศูนย์จัดการพืชชุมชนให้ความคิดเห็นว่า ในด้านการรายงานผลการวินิจฉัย ยังมีด้านย่อยอีกหลายด้านคือ ด้านขั้นตอนการทำงานของคลินิกในขั้นตอนการรายงานผลการวินิจฉัย ด้านบุคลากร คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดสรรให้แก่เกษตรกรที่มาใช้บริการจากการสังเกตพบว่าเกษตรกรยังไม่สามารถที่จะเข้าถึงด้านขั้นตอนการทำงาน กล่าวคือเกษตรกรที่มาใช้บริการทางคลินิกยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการทำงานในการมารับผลรายงานการวินิจฉัยจากทางทางคลินิกพีช หรือเกษตรกรบางท่านรับรู้ถึงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงาน และการให้บริการในการมารับผลรายงานการวินิจฉัย

2.5 ด้านการรายงานผลการวินิจฉัย

เจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพีชทั้ง 9 แห่ง ของจังหวัดอุทัยธานีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการติดตามผล พบว่า เกษตรกรมีความพอใจในการรับรู้ขั้นตอนการทำงานที่ไม่มากนักเนื่องจากในบางครั้งที่การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานในด้านการติดตามผลยังน้อย อาทิเช่นเกษตรกรไม่ทราบว่ามี การติดตามผลในเรื่องการจัดการศัตรูพืชในแปลงเกษตร โดยหมอพีชที่คลินิกมอบหมาย ทำให้เกษตรกรละเลยไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนคำแนะนำในการกำจัดศัตรูพืชที่สม่ำเสมอและถูกวิธีทำให้การแก้ปัญหาในแปลงเกษตรไม่ได้ผลเท่าที่ควร

ตัวแทนศูนย์จัดการพืชชุมชน (ศจช.) ได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มาใช้บริการของทางคลินิกพีชในด้านการติดตามผล พบว่า เกษตรกรยังมีการรับรู้ถึงขั้นตอนการทำงานของทางคลินิกในด้านการติดตามผลน้อยส่งผลเกษตรกรผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการติดตามผลไม่มากนักซึ่งจากการสังเกตพบว่าเกษตรกรรับรู้และทราบเรื่องการติดตามผลด้านต่าง ๆ น้อย อาทิ เช่น การรับรู้ด้านการติดตามผล เรื่องการติดตามผลของหมอพีชที่จะตรวจสอบแปลงและเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในแปลงปลูกของเกษตรกรเพื่อป้องกันการระบาดของในวงกว้าง เรื่องหมอพีชจะเก็บข้อมูลการใช้ที่ดินของเกษตรกรเพื่อติดตามการระบาดของศัตรูพืช และเรื่องการติดตามการจัดการศัตรูพืชในแปลงของหมอพีช

2.6 ด้านการรับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจ

เจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพีชทั้ง 9 แห่งให้ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวข้องกับด้านการรับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจ พบว่า เกษตรกรที่มาใช้บริการของทางคลินิกพีชยังมีความพึงพอใจไม่มากนักเนื่องจากตัวเกษตรกรไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลขั้นตอน และกระบวนการวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมไปถึงการประสานงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับคลินิกในแต่ละภาคส่วนที่มีไม่เพียงพอ

และล่าช้าอาจทำให้เกษตรกรได้รับการบริการ และคำแนะนำที่ต้องการไม่ถูกต้องชัดเจน และไม่ทันท่วงที ดังนั้นทางคลินิกพืชควรให้ความสำคัญจัดเตรียมทีมประสานงานที่จะให้ความรู้ ความเข้าใจ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจ

ตัวแทนศูนย์จัดการพืชชุมชน (ศจช.) ได้ให้ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวข้องกับด้านการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจ พบว่า การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจต่อเกษตรกรที่มารับการบริการยังไม่ทั่วถึงและยังขาดประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลที่สำคัญที่ทางเกษตรกรควรทราบ อาทิเช่น ขั้นตอนการใช้บริการ การเก็บตัวอย่างพืช การปฏิบัติหลังการรับผลการรายงาน ข้อมูลที่จำเป็นในการติดตามผลของหมอปืซหลังการรายงานผล พบว่าเกษตรกรบางท่านยังไม่ทราบข้อมูลที่จำเป็นเหล่านี้มากเท่าที่ควร ซึ่งข้อผิดพลาดเหล่านี้ อาจเกิดจากการประสานงานของบุคคลากรที่ให้คำแนะนำแก่เกษตรกรมีจำนวนน้อยทำให้เกษตรกรได้รับข้อมูลที่ไม่ทั่วถึงทุกคนที่ต้องการทราบข้อมูล รวมไปถึงสถานที่อำนวยความสะดวกอาจจะไม่เอื้อต่อการให้ข้อมูลกับเกษตรกรที่ต้องการมาใช้บริการจำนวนมาก

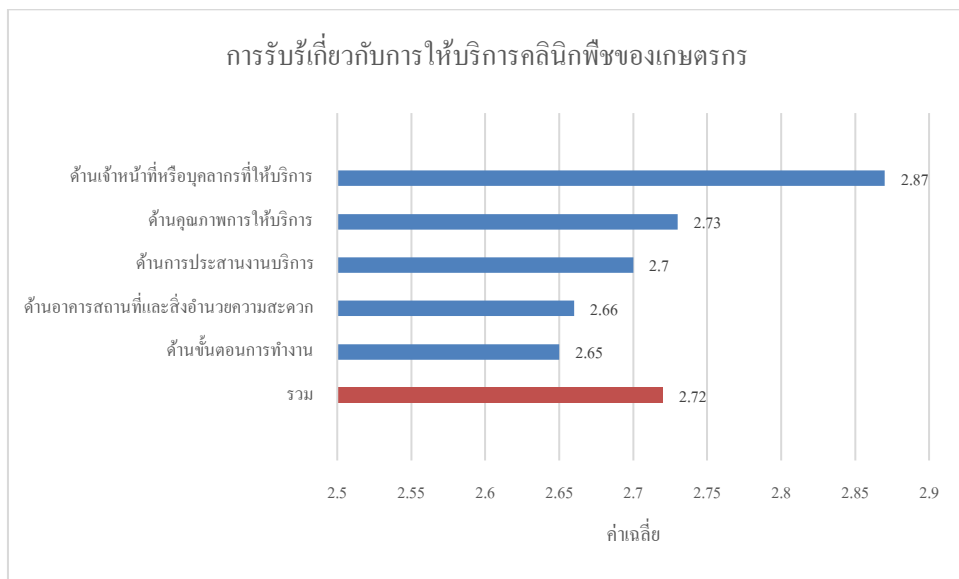
3 ท่านมีข้อเสนอแนะและแนวทางอย่างไรเพื่อพัฒนาเกี่ยวกับโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืช ในจังหวัดอุทัยธานี

3.1 ความคิดเห็นจาก เจ้าหน้าที่โครงการคลินิกพืช 9 แห่งของจังหวัดอุทัยธานี ให้ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนำร่อง การให้บริการคลินิกพืชว่ามีความเป็นห่วง และความคิดเห็นให้ทางองค์กรที่เกี่ยวข้อง หรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของคลินิกตระหนักถึงการเข้าถึงขั้นตอนการบริการ ความรู้ที่เกษตรกรควรได้รับรู้เกี่ยวกับองค์กร และขั้นตอนการมาใช้บริการ อาทิเช่น วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง ระยะเวลาและขั้นตอนการรอผลการวินิจฉัยโรครวมไปถึงการแก้ปัญหาหลังจากทราบรายงานผลการวินิจฉัยนั้นแล้ว เนื่องจากในปัจจุบันยังพบว่าเกษตรกรยังไม่สามารถเข้าถึงและเข้าใจกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้

3.2 ความคิดเห็นจาก ตัวแทนศูนย์จัดการพืชชุมชน (ศจช.) ให้ข้อเสนอแนะ และเสนอความคิดเห็นว่าโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชมีหลายด้านที่ต้องให้ความสนใจ และตระหนัก อาทิเช่น ด้านขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่บุคคลากร ด้านการประสานงานรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกษตรกรผู้มาใช้บริการต้องการ ซึ่งในครั้งนี้นี้เห็นว่าทางคลินิกพืชควรตระหนักถึงความรู้ ความเข้าใจของเกษตรกรเป็นหลัก อาทิเช่น ความรู้ในการใช้บริการคลินิกพืช ความรู้ในการเก็บรวบรวมตัวอย่างโรค ความรู้ในการแก้ไขโรคเมื่อทราบผลการวินิจฉัย เป็นต้น ถ้าหากพบว่า เกษตรกรไม่มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนในการใช้บริการขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง หรือไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกตามที่ควรจะได้รับทางคลินิกควรแก้ปัญหาเหล่านี้ให้ทันท่วงที

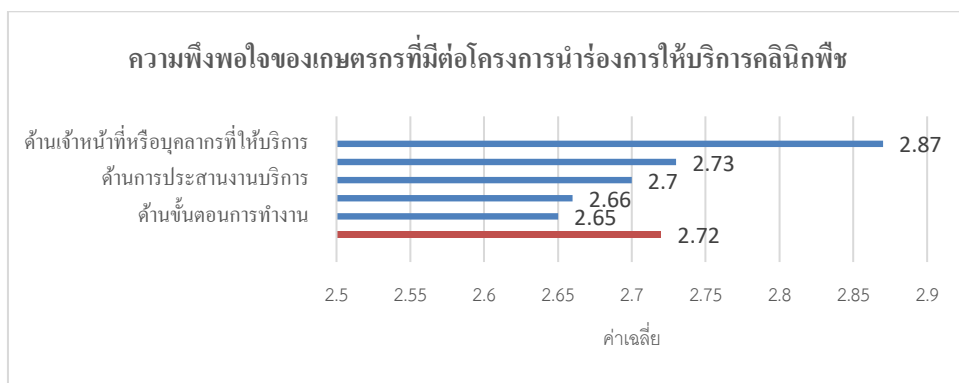
สรุปผล

1. เกษตรกรมีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืช อยู่ในระดับมาก ด้านการเก็บและส่งตัวอย่างพืชเพื่อวินิจฉัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร

2. เกษตรกรมีความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่อง การให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืช

อภิปรายผลการวิจัย

1. การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการคลินิกพืชของเกษตรกร เกษตรกรมีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เกษตรกรมีการรับรู้ระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการเก็บและส่งตัวอย่างพืชเพื่อวินิจฉัย ด้านการเก็บและส่งตัวอย่างพืชเพื่อวินิจฉัย ด้านการติดตามผล ด้านการวินิจฉัยทางไกล ด้านการรายงานผลการวินิจฉัย โดยในผลการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) มีรายละเอียดดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ เกษตรกรยังไม่สามารถที่จะปฏิบัติตามขั้นตอนหรือเข้าใจหรือรับรู้ถึงขั้นตอนในการเข้ามาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจากการสังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นข้างต้นอาจเกิดจากการกระจายข่าวสารที่ไม่ทั่วถึงหรือไม่เข้าถึงตัวเกษตรกรผู้ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่พบว่าเกษตรกรส่วนใหญ่มักที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆจากเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้คำแนะนำความรู้ข่าวสารที่จำเป็นต่อเกษตรกร 2) ด้านการเก็บและส่งตัวอย่างพืชเพื่อวินิจฉัย ทางคลินิกพืชควรให้ความรู้ความเข้าใจถึงถึงกรรมวิธีในการเก็บตัวอย่างเพื่อนำมาวินิจฉัย โดยมีกระบวนการให้ความรู้ความเข้าใจแก่เกษตรกรให้ถูกต้องและทั่วถึงให้มากที่สุด 3) ด้านการวินิจฉัยทางไกล เกษตรกรมีการรับรู้การวินิจฉัยทางไกลในระดับที่ดี เมื่อวินิจฉัยและขอคำแนะนำการจัดการอาการผิดปกติของพืช โดยเกษตรกรโทรศัพท์สอบถามอาการผิดปกติของพืชกับหมอมืออาชีพได้โดยตรง แต่ช่องทางออนไลน์อย่าง LINE หรือ facebook เกษตรกรยังติดต่อน้อยกว่าช่องทางโทรศัพท์ อาจเพราะมีการตอบปัญหาช้ากว่าการโทรศัพท์ 4) ด้านการรายงานผลการวินิจฉัย เกษตรกรยังที่มาใช้บริการยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานของทางคลินิกพืชซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการต่าง ๆ ดังนั้นทางคลินิกพืช ควรที่จะทำการปรับปรุงแก้ไขให้ทันทั่วถึงเพื่อให้การทำงานและการมาใช้บริการของเกษตรกรเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง 5) ด้านการติดตามผล ยังมีจุดบกพร่องที่ควรให้ความสำคัญคือ เกษตรกรเกษตรกรไม่สามารถเข้าใจขั้นตอน ต่างๆ และการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการติดตามผลของหมอมืออาชีพของคลินิกที่ลงปฏิบัติหน้าที่ติดตามผล และ 6) ด้านการรับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจต่อเกษตรกรยังต้องได้รับการปรับปรุงอีกหลายด้าน อาทิเช่น การแก้ปัญหาการเข้าถึงขั้นตอนการทำงานของคลินิกพืชที่เกษตรกรควรทราบ รวมไปถึงการประสานงาน และการจัดสรรสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปลูกพืชเศรษฐกิจที่เหมาะสมต่อความต้องการของเกษตรกรที่มาใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tannuenglai, J. (2014) ศึกษาอิทธิพลของสื่อต่อการรับรู้และความต้องการข่าวสาร เทคโนโลยีการเกษตร ของเกษตรกรอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความคิดเห็นที่มีต่อสื่อพบว่า เกษตรกรมี ความคิดเห็นว่าสื่อมวลชนชนิดต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต เหมาะสม ในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีการเกษตรมากที่สุด เกษตรกรสามารถรับรู้ข่าวสารได้ด้วยตนเอง โดยส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารจากโทรทัศน์มากที่สุด และมีช่วงเวลาในการ

รับรู้ข่าวสารจากโทรทัศน์ที่เวลา 18.01-24.00 น. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข่าวสารเทคโนโลยีการเกษตร พบว่า ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้ข่าวสารเทคโนโลยีการเกษตรอยู่ในระดับน้อย โดยส่วนมากปัญหาและอุปสรรคที่เกษตรกรมี คือ ระยะทางจากศูนย์ ข้อมูลหรือหน่วยส่งเสริมการเกษตรกับที่อยู่เกษตรกรอยู่ไกลกันมาก ขาดความเอาใจใส่และให้ความสำคัญจากเจ้าหน้าที่ และมีการปิดบังข้อมูลข่าวสารในหมู่เกษตรกรด้วยกัน

2. ความพึงพอใจ เกษตรกรมีความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนาร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการประสานงานบริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการทำงานตามลำดับ เนื่องจาก การรับรู้ขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่ หมอพืชรับตัวอย่างพืชจากเกษตรกร จนถึงขั้นตอนหมอพืชรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ สารสนเทศ เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการเนื่องจาก หากเกษตรกรมีการรับรู้ความเข้าใจในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี และหากหมอพืชสามารถปฏิบัติแต่ละขั้นตอนได้อย่างรวดเร็ว จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโครงการนาร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี สอดคล้องกับแนวคิดของ Lock (1984) ความพอใจต่อการให้บริการหรือความไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kham-ek, C. & Aiyasuan, U. (2019) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่เข้าร่วมฝึกอบรมการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือ/เว็บไซต์ในโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมของระบบการผลิตข้าวในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีโดยใช้เทคนิคเกษตรแม่นยำสูง ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่เข้ารับการฝึกอบรม ที่ความพึงพอใจต่อโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพและ ลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมของระบบการผลิตข้าวในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่โครงการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ เนื่องจาก ในส่วนของเจ้าหน้าที่โครงการมีความสำคัญในการสื่อสารข้อมูลถึงเกษตรกร หากสามารถสื่อสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจง่ายแล้ว จะทำให้เกษตรกรมีความเข้าใจถึงกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในส่วนของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น เป็นสิ่งทำให้เกษตรกรรู้สึกถึงความสะดวกสบายขณะมารับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่เกษตรกร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Srivaranon, Y. & Kaewbo, R. (2018) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และความเอาใจใส่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ในงานวิจัยครั้งนี้ศึกษา การรับรู้ การเปิดรับข่าวสาร และความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืช ในจังหวัดอุทัยธานี โดยไม่ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร ดังนั้นควรศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อสามารถเป็นแนวทางในการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ ในการทำงานการให้บริการคลินิกพืชให้กับเกษตรกรได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

โครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชมีหลายด้านที่ต้องให้ความสนใจและตระหนัก อาทิเช่น ด้านขั้นตอนการทำงาน ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ด้านการประสานงาน รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกษตรกรผู้มาใช้บริการต้องการ ซึ่งในครั้งนี้นี้เห็นว่าทางคลินิกพืชควรตระหนักถึงความรู้ ความเข้าใจของเกษตรกรเป็นหลัก อาทิเช่น ความรู้ในการใช้บริการคลินิกพืช ความรู้ในการเก็บรวบรวมตัวอย่างโรค ความรู้ในการแก้ไขโรคเมื่อทราบผลการวินิจฉัย เป็นต้น ถ้าหากพบว่า เกษตรกรไม่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนในการใช้บริการขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง หรือไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกตามที่ควรจะได้รับทางคลินิกควรแก้ปัญหาเหล่านี้ให้ทัน่วงที

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาวิจัยติดตามผลการดำเนินงาน โครงการนำร่องการให้บริการคลินิกพืชในจังหวัดอุทัยธานี เพื่อทราบปัญหาเชิงลึก โดยอาจใช้การประเมินโครงการจากแบบจำลอง CIPP Model

References

- Kham-ek, C. & Aiyasuwan, U. (2019). Satisfaction of farmers participating in mobile application/website training in optimization projects and Reduce the environmental impact of the rice production system in Phetchaburi province by using high-precision agricultural techniques. *The 11th Walailak Research National Conference, 27-28 March 2019.*
- Lock, E. A. (1984). *A motivational technique that works*. NJ: Prentice-Hall.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2016). *National Economic and Social Development Plan Twelfth Edition 2017-2021*. Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Board.

Schiffman, L. G., & Kanuk. L. L. (2010). *Consumer behavior*. (10th ed.). New Jersey: Pearson Education International.

Srivaranon, Y. & Kaewbo, R. (2018). Satisfaction of rubber farmers towards the operations and services of the Rubber Authority of Thailand Khon Kaen. [Online]. <https://app.gs.kku.ac.th/gs/th/publicationfile/item/>. [10 April 2021]

Tannuenglai, J. (2014). *Influence of media on awareness and demand for agricultural technology news* [Online]. http://mdc.library.mju.ac.th:8080/mm/fulltext/thesis/2560/jittrapan_thanhuang/fulltext.pdf [10 April 2021]

