

ชื่อภาคนิพนธ์ : การศึกษาผลการพัฒนาระบบมาตรฐานด้านการบริการภาคเอกชน
และประชาชน (P.S.O. 1107) ของสถานีพัฒนาที่ดินตาก
ชื่อผู้เขียน : นายวินัส เจริญรุ่งรัตน์
ปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการบริการของสถานีพัฒนาที่ดินตาก

กรอบการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลภูมิหลัง ข้อมูลการขอรับบริการ และ ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ กลุ่มตัวอย่าง มี 3 กลุ่ม แบ่งตามกิจกรรมที่ได้รับบริการ ได้แก่ กิจกรรมเผยแพร่ความรู้เรื่องการพัฒนาที่ดิน กิจกรรมจัดทำระบบอนุรักษ์ดินและน้ำ และกิจกรรมสาธิตและส่งเสริมการอนุรักษ์ดินและน้ำและปรับปรุงบำรุงดินด้วยอินทรีย์วัตถุ

ผลการศึกษา

1. ผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่ม เป็นชาย มีอาชีพเกษตรกร กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีสถานที่อยู่อาศัยอยู่นอกพื้นที่โครงการ และสถานที่ทำงานอยู่ในพื้นที่โครงการ ส่วนกลุ่มที่ 3 มีสถานที่อยู่อาศัยและสถานที่ทำงานอยู่ในพื้นที่โครงการ
2. กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 3 ได้รับบริการโดยเจ้าหน้าที่มารับบริการถึงท้องที่
3. กิจกรรมของที่สถานีพัฒนาที่ดินตาก ผู้รับบริการทราบ
กลุ่มที่ 1 ทราบว่า มีการฝึกอบรมหมอดินอาสา (ร้อยละ 83.3)
กลุ่มที่ 2 ทราบว่า มีการปลูกหญ้าแฝกเพื่อการอนุรักษ์ดินและน้ำ (ร้อยละ 91.7)
กลุ่มที่ 3 ทราบว่า มีการสาธิตการทำปุ๋ยหมัก (ร้อยละ 96.7)
4. กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจในการฝึกอบรมวิชาการทำและการใช้ปุ๋ยหมักมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.57)
5. กลุ่มที่ 1 ความพึงพอใจในบริการมากที่สุด คือการบริการด้วยไมตรีจิตมิตรภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.89)
กลุ่มที่ 2 ความพึงพอใจมากที่สุด คือประโยชน์ที่ได้รับ เมื่อการจัดระบบอนุรักษ์ดินและน้ำเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

กลุ่มที่ 3 ความพึงพอใจมากที่สุด 3 ด้านเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.3) คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ด้านที่สอง คือ การอธิบายขั้นตอนการทำนุ้หมักอย่างชัดเจนและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ และด้านที่สามคือประโยชน์ที่ได้รับในกิจกรรมนี้

6. กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการ ร้อยละ 60.0 มีส่วนร่วมในการประชุมชี้แจงโครงการ ร้อยละ 56.7 มีส่วนร่วมในการออกแบบ ร้อยละ 58.3 มีส่วนร่วมในการควบคุมการก่อสร้าง ร้อยละ 93.3 มีส่วนร่วมตรวจสอบผลการก่อสร้าง และตอบว่าผลเป็นไปตามแบบที่กำหนด

7. กลุ่มที่ 1 ร้อยละ 90.6 จากจำนวน 53 คนได้นำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติในไร่นาตนเอง และได้รับผลผลิตเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว และ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการรู้จัก และตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาที่ดิน

2. พัฒนามูลฐานการให้มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะให้บริการ

3. พัฒนาอาคารสถานที่ อุปกรณ์ และข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ และทำให้ผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกว่าสามารถเข้ามาติดต่อขอรับบริการได้โดยง่าย

4. พัฒนาการให้บริการโดยผ่านทางหมอดินอาสาประจำหมู่บ้าน โดยการเพิ่มพูนความรู้และมอบหมายภารกิจอย่างต่อเนื่องให้แก่หมอดินอาสาเพื่อใช้ในการประสานงานกับผู้รับบริการ

5. ปรับปรุงคุณภาพของการฝึกอบรม โดยเน้นการศึกษาจากการดูงานภาคสนาม การฝึกปฏิบัติจริงให้มากขึ้นกว่าเดิมและมากกว่าการเรียนรู้ภาคทฤษฎีในห้องฝึกอบรม

Title of Research Paper : A Study of the Results of the PSO 1107 at the
 the
Author : Tak Land Development Station
Degree : Mr. Wenus Charoenrungrat
Year : Master of Arts (Social Development)
 : 2001

The study was aimed at finding out the satisfaction level of users of the services at the Tak Land Development Station

The framework of the study consisted of demographic data, data on service use and data on service satisfaction. The samples were divided into three groups by type of services, i.e. spreading of the knowledge about land development, soil and water conservation and demonstration and promoting soil and water conservation, including improvement of soil with organic substances.

The findings were summed up as follows :

1. Most members of the three sample groups were male farmers. The first and the second group lived outside the areas under the project, but their farms were in the areas under the project. The third group lived and worked in the areas under the project.

2. The first and the third groups received services from the Officials who came to serve them in the local areas.

3. Activities of the Tak Land Development Station that they knew :

Group 1 knew about training of volunteer soil doctor (83.3%).

Group 2 knew that vetiver grass could be used to conserve soil and water (91.7%)

Group 3 knew that there was a demonstration about how to produce compost fertilizer (96.7%)

4. Group 1 was found to be most satisfied with training on how to produce compost fertilizer ($\bar{X} = 3.57$)

5. Group 1 was satisfied with services most, especially friendliness in providing services ($\bar{X} = 3.89$).

Group 2 was satisfied most with the benefit gained from the soil and water conservation system ($\bar{X} = 3.83$)

Group 3 were most satisfied with three aspects ($\bar{X} = 4.3$ for all the aspects), which were one-stop service; explanation of how to produce compost, which was clear and easy to follow; and benefit gained from the activity.

6. In group 2, about 60 percent of the service users participated in the meeting in which the project was explained; about 56.7 percent in designing the project; about 58.3 percent in controlling construction; and about 93.3 percent in inspecting the result of the construction and found that it came out as specified.

7. In group 1, about 90.6 percent out of 53 people could apply the knowledge to their farming and could get a higher yield.

Recommendations

1. Public relations should be improved by spreading news through mass media such as radio, TV, news spreading towers and local newspapers more than before so that service users would learn about the services and realize the importance of land development.

2. The personnel should be developed to have a good attitude toward service work and to upgrade their skills and knowledge to get ready to serve people.

3. Office buildings, facilities and data should be improved to facilitate service users so that they would have convenience in requesting for services.

4. Service through village volunteer soil doctors should be developed. These volunteers' skills and knowledge should be enhanced continuously as they are coordinators between the service render and the service user.

5. The quality of training should be improved. Emphasis should be on field work and study tours rather than on learning theories in the classroom.