

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี

ชื่อผู้เขียน

นายสุรชัย รัชตประทาน

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สมศักดิ์	เกี่ยวกิ่งแก้ว	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์เศกสิน	ศรีพัฒนานุกุลกิจ	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช	ตระการศิรินนท์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการจากสำนักงานที่ดินฯ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการจากสำนักงานที่ดินฯ จำนวน 217 คน และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินฯ จำนวน 9 คน และนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows)

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน

สถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนปัญหาและอุปสรรคพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ กฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ขาดแคลน และล้าสมัย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินฯ ได้แสดงความคิดเห็นว่า ควรมีการเพิ่มอัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่ อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งต่างๆ รวมทั้งเทคนิคการดำเนินการบริการประชาชน สำนักงานควรจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการทำงาน ควรลดขั้นตอนในการให้บริการ แกะไขระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย และควรจัดแผนการดำเนินการบริการแก่ประชาชน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากในปัจจุบันภาครัฐต้องอยู่ในภาวะที่ถูกจำกัดอัตราค่าล้างตามนโยบายปรับโครงสร้างระบบราชการใหม่ให้มีขนาดเล็ก แต่มีประสิทธิภาพ ควรนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการให้บริการประชาชน จัดระบบการทำงานให้มีความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แกะไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆ ที่มีความล้าสมัย ซ้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนและปลูกจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ สูงสุด

Independent Study Title

People's Satisfaction Towards the Services of
Chiang Mai Land Office, Saraphi Branch

Author

Mr.Surachai Ratchatapatarn

M.A.

Political Science

Examining Committee:

Associate Professor Somsak	Keawkingkeo	Chairman
Associate Professor Seksin	Srivattananukulkit	Member
Assistant Professor Pairat	Trakarnsirinont	Member

Abstract

The objectives of this independent study are 1.) to study the opinion of people receiving services from Chiang Mai Land Office at Saraphi Branch 2) to discover problems and barriers in services provided and 3.) to find out the solution for the improvement of effective services. In this study, questionnaires were used for data collection. All data were collected from 217 people, who received services from Chiang Mai Land Office at Saraphi Branch. In-depth interview obtained from 9 staff of Chiang Mai Land Office at Saraphi Branch was also a part of this study. Then all data were analyzed by SPSS Window program.

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University

All rights reserved

As a result, the majority of people, who got services from the office, gained high satisfaction level in term of work operative system, professionalism, and modern services equipment. In work operative system, they were very satisfied with the comfortable services, friendly environments, uncomplicated procedure, prioritization of work, perfect work performance, and quick service process. Moreover, in the professionalism, they ranked their satisfaction at high level on staff's knowledge,

problem solving skills, fairness, reliable and transparency, and ability to provide clear information. Furthermore, the modern equipment services were also ranked in high level of satisfaction. However, there were only two items, the insufficiency of staff and the weak public relation of office, were ranked in medium satisfaction.

The main barriers for receiving services were the insufficiency of staff, which unmatched with customer services, complicated services system, and low technology system in some services.

Suggestions raised from staff were as follows: Firstly, number of staff should be increased and well trained in term of law, policy, rules, including technical support. Secondly, modern equipment with high technology is required. Also, planning development to reach the need of customer is crucial for effectiveness work.

Apart from these, author adds that work system should be more accurate and clearly and staff development for work substitution is in need. Services should be conducted quicker, more comfortable with fairness. Also service channels should be developed in systematic way. Moreover, office itself should be improved their work system with proper rules and regulations. The suggestions also include a concern in staff development in field of knowledge and skills, interpersonal relation skills, personal willingness, and adjustment of the plan for effective services. Furthermore, the regular performance appraisal is essential for the success of the services as well as human resource development plan like attitude and morale improvement. Office administration including modern technology, better facility, and appropriate service plan are indispensable for the betterment of services. In addition, staff themselves should pay more attention to their works with accountability and transparency. On customer part, people should have basic knowledge about real estate and the office should co-ordinate with local organizations in order to gain high satisfaction from the customers.