

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน  
ที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย

ชื่อผู้เขียน

นายกรกช ฤ ลำพูน

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์	เกี่ยวกับแก้ว	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประชิต	ณ บางช้าง	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริพงษ์	ลดาวัลย์ ณ อยุธยา	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย อำเภอแม่สายครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มาติดต่อกับสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สายในงานด้านการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยทำเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และในส่วนของภาคสนาม ได้ใช้แบบสอบถาม สุ่มถามกับประชาชนที่เคยมาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย จำนวน 250 คน อีกทั้งได้สอบถามกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินฯ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานที่แท้จริง และขอทราบแนวทางในการแก้ไขต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีครอบครัวแล้ว กิจกรรมที่มาขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินฯ ได้แก่ ด้านการซื้อขายให้จำนอง โฉนดที่ดิน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น ฝ่ายอำนวยการ กลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนการขอใช้บริการ การตอบคำซักถามของเจ้าหน้าที่ ในระดับค่อนข้างน้อย ฝ่ายทะเบียน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับคำขอ การสอบสวนผู้ขอรับบริการมีความชัดเจนและโปร่งใส และ

การประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาด้วยค่าเฉลี่ย พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และข้อมูลมีความกระจายมาก ฝ่ายรัฐวัด ก็เช่นเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ไม่สูงมากนักเกี่ยวกับการนัดหมายเพื่อไปสำรวจรังวัดในระยะเวลาที่เหมาะสม ในขณะที่ประเด็นอื่น ๆ ความพึงพอใจกระจายอยู่มาก เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ด้านทั่วไป พบว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เป็นสำคัญ และปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือตัวบุคลากรภายในสำนักงานส่วนหนึ่งให้บริการที่ไม่ดี ขาดมนุษยสัมพันธ์ อหยาศัย ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ฝ่ายอื่น ๆ ที่ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางนั้นก็สมควรได้รับการปรับปรุงด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ในปัจจุบันทางราชการได้พยายามสร้างทัศนคติต่อการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการใหม่ โดยคำนึงถึงความเอื้ออาทร ความเห็นใจ และอยู่บนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม ประกอบกับข้อครหาที่ประชาชนมีความพึงใจว่าจะได้รับการบริการที่ไม่ขัดเทียมกันหากรายได้ไม่มีประโยชน์ให้แก่ข้าราชการผู้ให้บริการ เป็นต้น แม้ว่าความเป็นจริงเป็นประเด็นเฉพาะบุคคลมิได้เกิดขึ้นจากกลุ่มบุคคลแต่กลับสร้างความเสียหายต่อภาพพจน์ของสำนักงานที่ดินเป็นอย่างมาก ดังนั้นทุกฝ่ายควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดี หากเป็นเช่นนั้นแล้วย่อมเปลี่ยนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้นได้ และอาจเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรแห่งนี้ได้ในที่สุดด้วย

<b>Independent Study Title</b>	People's Attitudes towards the Services of Chiang Rai Land Office, Mae Sai District Branch		
<b>Author</b>	Mr. Korakot Na Lumphun		
<b>M.A.</b>	Political Science		
<b>Examining Committee</b>	Assoc.Prof. Somsak	Keawkingkeo	Chairman
	Assoc.Prof. Prachid	Na-Bangchang	Member
	Assist.Prof. Siripong	Ladavalya Na Ayuthya	Member

### ABSTRACT

The study on this topic has the following objectives :

1. To learn about people's attitudes towards the rendering of services of Mae Sai Land Office.
2. To learn about problems and obstacles in rendering services at Mae Sai Land Office.
3. To find ways to improve and correct the processes of rendering services to achieve higher level of proficiency.

The study gathers data and information from related documents and researches. As for field research, questionnaires are used in the interviews of 250 samples who receive services from Mae Sai Land Office. In addition, operating land officers are interviewed about the existing operational problems and the ways to solve the problems.

The study finds that a majority of the samples are male, married, age over 30 years, have education lower than a majority of the samples are male, married, age over 30 years, have education lower than Bachelor's degree, have agricultural occupation, and have income lower than 5,000 baht per month. The requested services from the Mae Sai Land Office are : selling, purchasing, leasing and redemption of leasing. As for satisfaction towards the General Services

Section, the samples express satisfaction towards methods and processes of requesting services of which there is no lengthy questionings.

As for the Registration Section, the samples express median level of satisfaction towards the setting of request queue, the interrogation and public relations processes. It is found that the means average of satisfaction is in the level of uncertainty. In general aspects, it is found that important factors are personal characteristics such as levels of education, occupation and levels of income. The most important factor is the personnel in the Land Office that lack human relations, hospitality and enthusiasm in rendering services. As for other sections, the study finds that they should be improved as well. Presently, the bureaucracy tries to build a new attitude in serving the public that is based on caring, understanding and justice. The public still has image of corrupt civil servants as a whole, even though in reality it is a selective individual matter.

Therefore, it is the responsibility of every officer at Mae Sai Land Office to improve the rendering of services to the public in order to change the previous tarnished image to a better one.