

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	การพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนผู้รับบริการ: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง
ผู้เขียน	นายรัช ศรีเฉลิม
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ตดาวัลย์ ณ อุรุยา ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ อาจารย์ ดร.ปรีชา แจ่มเจริญ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ถึงคุณภาพบริการที่ประชาชนได้รับจากการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 2) เพื่อสำรวจระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิ นิติกรรม และการรังวัดที่ดินของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 3) เพื่อศึกษาการปฏิบัติตามกิจกรรมบริการด้านการจดทะเบียนสิทธิ นิติกรรม และการรังวัดของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสันป่าตอง และ 4) ระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และปัญหาอุปสรรคของประชาชนผู้รับบริการ จากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง จำนวน 22 คน และประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) คุณภาพการบริการที่ประชาชนได้รับจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง อยู่ในระดับดี ทั้งในด้านกิจกรรมบริการ ได้แก่ การตรวจสอบประวัติของที่ดิน ประเมินการค่าใช้จ่ายในการรังวัด และชี้แจงรายละเอียดการจดทะเบียนได้เป็นอย่างดี และด้านพฤติกรรมการบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำสุภาพ เป็นมิตรไมตรี แก้ไขปัญหา ข้อขัดแย้ง ข้อสงสัยของประชาชนผู้มารับบริการ ได้เป็นอย่างดี และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สำนักงานที่ดินจัดสถานที่ให้บริการเรียบร้อย เหมาะสม สะดวก และเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ครบถ้วนในการให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตองมีความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิ นิติกรรม และการรังวัดระดับมาก ทั้งนี้สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง ได้จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการอย่างต่อเนื่อง และแจกคู่มือการปฏิบัติงานพร้อมกับระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศึกษา และนำมาปฏิบัติงาน

3) การปฏิบัติตามกิจกรรมบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตองมีการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายในระดับสูง เช่น มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอในการชำระค่าธรรมเนียม การชี้แจงรายละเอียดการให้บริการ การตรวจสอบเอกสาร และความถูกต้องของสัญญาอย่างละเอียด และในด้านการรังวัด เจ้าหน้าที่ออกไปทำการรังวัดตามเวลานัดหมายสามารถดำเนินการรังวัดได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด ประเมินการค่าใช้จ่ายในการรังวัดด้วยความถูกต้อง เหมาะสม กับสภาพพื้นที่และอัตราค่าใช้จ่ายที่กำหนด

4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง ประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการซึ่งมีขั้นตอนในการบริการหลายขั้นตอน ซ้ำซ้อนทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ รอคอยนาน และขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันประชาชนผู้ใช้บริการ เห็นว่า เมื่อเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง ประสบปัญหาในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิ นิติกรรม และการรังวัดมีความล่าช้า และใช้เวลานาน และไม่มีเจ้าหน้าที่ ที่ทำหน้าที่ในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ในขั้นตอนการให้บริการ

Independent Study Title	Development of the Services in Accordance with People’s Needs: A Case Study of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch	
Author	Mr.Thawat Srichalerm	
Degree	Master of Public Administration	
Independent Study Advisory Committee	Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthya	Chairperson
	Associate Professor Pairat Trakarnsirinont	Member
	Lecturer Dr.Preecha Jengjalern	Member

ABSTRACT

The study on “Development of the Services in Accordance with People’s Needs: A Case Study of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch” had four main objectives which were 1) to analyze the quality of service that people received from the officials of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch; 2) to investigate levels of understanding and knowledge on right registration, legal of the officials of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch; 3) to study the officials’ performance on right registration, legal act and land measurement in Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch; and 4) to identify problems and obstacles in providing services of the officials as well as problems and obstacles of client people from Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch. The sample of this study were 22 officials from Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch and 195 client people by conducting questionnaire in collecting data.

1) The quality of service that client people received from Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch was in the good level in the light of activity service, namely, land history check, land measurement cost estimate and land registration process explanation; service behavior, namely, the officials’ politeness, friendliness, and problems, conflicts and doubts resolution; and physical environment, namely, tidy, appropriate and convenient office, and the well-equipped office.

2) The officials in Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch had knowledge in right registration, legal act and land measure in the high level. Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch continually provided training courses concerning servicing and provided working guidelines including related law and regulation for officials to study, understand and apply in their work.

3) The officials in Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch were able to perform their activity service concerning right registration and legal act in the high level. For example, they could facilitate the clients in paying fee, explain the service process, check necessary documents and check the correctness of contracts in detail. With regard to land measurement, the officials went out for land measuring right on an appointment time, completed land measurement in time and estimated land measurement cost accurately and appropriately with an area and cost rate.

4) The officials confronted with problems and obstacles of complicated service steps which resulted to the difficult understanding of clients, time consuming for waiting period and the lack of modern tools and equipment for working. However, client people thought that they confronted with problems of the laggard of service in right registration, legal act and land measurement which resulted to slow service, time consuming, and none officials in explaining service steps.