

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ
ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 : กรณีศึกษา สำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง

ชื่อผู้เขียน นางสาวพรสุรีย์ ชุมเกษียร

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

รองศาสตราจารย์ประชิด	ณ บางช้าง	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์สมศักดิ์	เกี่ยวกิ่งแก้ว	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร. โกสุมภ์	สายจันทร์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ
ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง
มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อต้องการทราบว่า ผู้ติดต่อขอรับทราบข่าวสารจากสำนักงานที่ดินใน
เรื่องอะไรบ้าง สำนักงานที่ดินสามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกประเภทที่มีคำร้องหรือไม่
ถ้าตอบสนองไม่ได้เป็นเพราะเหตุใด ประชาชนที่ไปติดต่อมีความพอใจต่อการตอบสนองของ
สำนักงานที่ดินในระดับใดและมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ เพื่อประมวลเป็น
ข้อเสนอแนะให้กรมที่ดินปรับปรุงเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 200 ราย จากผู้ที่
ไปติดต่อขอข้อมูลข่าวสาร ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันกำแพง ใช้วิธีการสัมภาษณ์
โดยใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการข้อมูลข่าวสารในเรื่องขอตรวจสอบและรับรองราคาประเมินที่ดินมากเป็นอันดับหนึ่ง โดยที่สำนักงานที่ดินตอบสนองความต้องการได้ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจต่อการสนองตอบของสำนักงานที่ดินอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยปานกลางค่อนข้างต่ำ และพบว่ามีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ประสิทธิภาพของสำนักงานที่ดินในการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารข้อบกพร่องของสำนักงานที่ดินในการให้บริการ

จากการประมวลผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่ดิน ด้วยการจัดสถานที่พร้อมทั้งเตรียมข้อมูลข่าวสารที่ต้องเปิดเผยให้ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องผ่านชั้นตอนจากเจ้าหน้าที่
2. สร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติดังกล่าว โดยใช้สื่อต่าง ๆ ที่เข้าถึงตัวประชาชนโดยตรง ทั้งนี้ ควรให้ภาคเอกชนเข้าไปมีบทบาทร่วมด้วย โดยการตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารระดับชาติ ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล เป็นคณะทำงานในการให้ความรู้
3. แก้ไขข้อบกพร่องในเรื่องการบริการ ในเรื่องความทันสมัยของการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการอุทิศเวลาให้แก่งานของเจ้าหน้าที่

Independent Study Title : Levels of People's Satisfaction towards Public Information Law, B.E. 2540 : A Case Study of Chiang Mai Land Office, San Kamphaeng Branch

Author **Miss Pornsuree Chumkasien**

M.A. Political Science

Examining Committee :

Associate Professor Phachid	Na Bangchang	Chairman
Associate Professor Somsak	Keawkingkeo	Member
Associate Professor Dr. Kosum	Saichan	Member

Abstract

The objective of this independent study is to learn about the following aspects:

1. What are the categories of information that people submit their requests for revelation?
2. Can San Kamphaeng Land Office respond to every category of requests or not and why some of the requests cannot be responded?
3. Do people who make contacts at San Kamphaeng Land Office have satisfaction to the rendered services or not and what are the factors affecting the levels of people's satisfaction?
4. To gather and propose recommendations to the Central Land Department for consideration of future improvements.

The study gathers data and information from the targeted samples of 200 people who submit their requests for revelation of information at San Kampaeng Land Office. Field research methodology using questionnaires is used in the gathering of the research data.

The study finds that a large percentage of people's requests are the revelation of checking and assuring of the present land appraisal prices. Presently, San Kampaeng Land Office can respond to these requests at a median level. In addition, the requesting people have a median level of satisfaction with propensity to a low spectrum. Moreover, it is found that major factors affecting people's levels of satisfaction are : efficiency of the land office's officials in providing the requested information, the levels of knowledge and understanding of Information Law and the shortcomings of the Land Office in providing the requested services.

The study has the following recommendations, which are :

1. San Kampaeng Land Office's efficiency in providing the requested information should be promoted by setting up a place where complete information are displayed and people can have free access in order to check the needed information without having to be prior processed by land officials.
2. Knowledge on the Information Law should be promoted via various media, which have direct access to the public. In so doing, private sectors should be allowed to participate in the processes of information revelation. Committees on national information service at various levels, such as at national, provincial, district and village should be set up to perform the works of dissemination of knowledge.
3. Shortcomings in rendering services, especially in terms of the modernization of services, in the speed of rendering services and in time dedication to the works by the related officials, should be corrected.