

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย

ชื่อผู้เขียน นางสาวกจิวิณี รัตนแก้ว

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐฐิ์ ชพานนท์	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ว่ามีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์กรมที่ดินหรือไม่ ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการและศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ดิน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย จำนวน 40 คน และประชาชนกลุ่มตัวอย่าง 250 คน สรุปได้ดังนี้

ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีช่วงอายุระหว่าง 30-50 ปี ประกอบ อาชีพธุรกิจค้าขาย กลุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่อฝ่ายรังวัดที่ดินส่วนใหญ่ออกโฉนด นส.3ก. และแบ่งแยกโฉนดที่ดิน กลุ่มตัวอย่างผู้มาติดต่องานทะเบียนส่วนใหญ่ติดต่อกับการซื้อขายและจำนอง

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ระดับดี ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการพูดจาและมารยาทของเจ้าหน้าที่การเงิน และการให้บริการตามลำดับคิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในการสอบสวนและระยะเวลาการสอบสวนของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลางในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ด้านเงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงาน รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพ การไม่ได้รับการพิจารณา การเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และการไม่มีปัญหาและอุปสรรคในหน่วยงาน เพื่อชิงดีชิงเด่น ส่วนความพึงพอใจในระดับมากมี 2 ด้าน คือ การมอบอำนาจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและด้านการได้รับโอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถในงานสำคัญต่าง ๆ ของหน่วยงาน ส่วนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้และความสามารถ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบว่า มีการขาดแคลนยานพาหนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยของฝ่ายรังวัดที่ดินและปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับโฉนดที่ดินของฝ่ายทะเบียน

ข้อเสนอแนะควรฝึกอบรมเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ดิน และเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินที่กำหนดไว้ ว่าเป็นองค์กรที่คุ้มครองสิทธิในที่ดินด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค สุจริต ยุติธรรม ตรวจสอบได้ทุกระดับบุคคลที่มีความสามารถและมีจิตสำนึกในการให้บริการ โดยระบบบริหารและวิธีการที่ทันสมัยและเป็นสากล

<b>Independent Study Title</b>	People's Satisfaction toward the Services of Chiang Mai Land Office, San Sai District		
<b>Author</b>	Miss. Kitchavitee Ratanakao		
<b>M.A.</b>	Political Science		
<b>Examining Committee</b>	Lect. Pairat	Trakarnsirinont	Chairman
	Assoc. Prof.	Somsak Keawkingkeo	Member
	Asst. Prof.	Nat Chaparnond	Member

### Abstract

The objective of this independent study was to study the service of the Estate Office of the Province of Chiang Mai, San Sai Branch whether it was coherent with the vision of the Department of Estate. It was also to study the problems and obstacles from office service and the satisfaction of people who came for the office service. The data was collected by questionnairing two sample groups. The first group was 40 officers of the Estate of the Province of Chiang Mai, San Sai Branch. The second group was the people who came for the service. The size of this group was 250 persons. The finding was:

The majority of the population in the second group was male, age between 30 –50, with the occupation in business and trading field. Most of the population who contacted the Measurement section of the office asked for the service on issuing of the land certificate, document of ownership 3A(๓๓.๓ ก) and to separate the land certificate. The majority of those who came for legal work section asked for the service on land trading, and mortgaging.

The sample group was highly satisfied by the overall of the Estate Office of Province of Chiang Mai, San Sai Branch. For the service of the officers, the sample group was also highly satisfied with the manner and the polite speaking of the finance officers, the queuing system and the advice. However, the sample groups had only medium satisfaction on the examining and the period of examining by the officers.

The satisfaction of sample group of the Estate Officer mostly was in medium level. For facilities in working, suitable salaries with work responsibilities which enough for standard of livings. No promotion for suitable ranks and also no problems and obstacles with grabbing the honors. Two more satisfactions were having authorities from superiors and opportunities in showing their knowledge and abilities in organization. Most satisfaction was job descriptions were right for their interests and abilities.

The major problems and obstacles in working progress was the lack of the transportation of the finance officers, and the lack of modem equipment of the land Measurement section. The suggestion was made that it should be more training for obtaining the performing skills for the Estate officers. More equipment including computer supplies should be added to the office to help correction the documents. These should be done to help for better coordinating with the retated organizations. All of these will support the goal of the Estate Department of being the organization which protect rights in estate utilize with clarity, acceleration, correctness, equality, honesty, and fairness, and examinable in every levels by the personnel with high capable, service mind, and modern and universal administration system.

มหาวิทยาลัย  
Chiang Mai University