

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาทางคงและสาขาสันทราย

ผู้เขียน นายวิรัช เกลื่อนเพชร

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มุ่งประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาทางคง และสาขาสันทราย ศึกษาระดับการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัดที่ดินของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาทางคงและสาขาสันทราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาทางคง จำนวน 32 คน สาขาสันทราย จำนวน 35 คน และประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาทางคง จำนวน 209 คน และสาขาสันทราย จำนวน 187 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ Independent – Samples T-Test ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการในภาพรวมของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน ที่ประชาชนผู้รับบริการได้รับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาขอรับบริการ สาขาสันทราย ประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ ได้รับบริการด้านความมั่นใจได้ในบริการ รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ขณะที่ประชาชนผู้รับบริการ สาขาทางคง โดยรวมประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก โดยได้รับบริการในด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ

บริการ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความมั่นใจได้ในบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

การปฏิบัติตามกิจกรรมการให้บริการตามหลักการปฏิบัติงานให้บริการ โดยรวมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย และสาขาหางดง อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน โดยเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามกิจกรรมการให้บริการได้ในระดับมากที่สุดทั้งในด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และด้านการรังวัด

ปัญหาและอุปสรรคจากการมาใช้บริการของประชาชนผู้รับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย และสาขาหางดง คล้ายคลึงกันคือ สำนักงานที่ดินยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกในด้านระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไร้สาย มีเอกสารประกอบการทำนิติกรรมจำนวนมาก ทำให้ยุ่งยากต่อการใช้บริการ เป็นต้น ในด้านปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ทั้งสาขาสันทราย และสาขาหางดงประสบปัญหาในด้านกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรมีไม่ต่อเนื่อง ระบบฐานข้อมูลไม่เสถียร เครื่องมือรังวัดไม่เพียงพอ ขาดแคลนพนักงานรังวัด เป็นต้น

สำหรับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ หน่วยงานส่วนกลาง ควรพิจารณาปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณ ให้แก่สำนักงานที่ดินในระดับสาขาให้เพียงพอ กำหนดให้มีแผนงานด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนผู้บริหารทุกระดับของสำนักงานที่ดิน ควรให้ความสำคัญในการผลักดัน ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพและความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Comparative Study of Service Standards of Chiang Mai Land Office, Hangdong and Sansai Branches

Author Mr.Weerachai Kluanpetch

Degree Master of Public Administration

Advisor Associate Professor Seksin Srivatananukulkit

ABSTRACT

This research was intended to assess service quality and to study the level of rights and juristic act registration and land measurement services of officers in Chiang Mai Land Office, Hangdong and Sansai Branches. It was a quantitative research employing questionnaires as an instrument. Data were collected from 32 officers of Chiang Mai Land Office, Hangdong Branch, 35 officers of Sansai Branch as well as 209 customers, Hangdong Branch and 187 customers of Sansai Branche. Then, Statistical Package for Social Science was used to analyze data. Statistical analysis has been performed based on Descriptive Statistics, including Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation, and Inferential Statistics, namely, Independent-Samples T-Test. Findings were summarized as follows:

The customer samples from Sansai Branch considered that the overall service quality of officers from Land Office was in the highest level. Considering in each service quality aspect, the samples received a service confidence aspect, an understanding and customer acquaintance aspect, reliance in service quality standard aspect, a customer response aspect, and concrete service aspect were all in the highest level, respectively. However, the customers samples from Hangdong Branch assessed that the service quality in general was in the high level. To illustrate, reliance in service quality standard aspect, a customer response aspect, a service confidence aspect, an understanding and customer acquaintance aspect, and concrete service aspect were all in the high level.

In addition, officers in Chiang Mai Land Office, Hangdong and Sansai Branches operated the service activities according to the compliance of service practice discipline. It was both generally in the highest level in rights and juristic act registration service and land measurement.

Moreover, problems and obstacles of customers in Chiang Mai Land Office, Hangdong and Sansai Branches were similar. To clarify, they were not able to facilitate wifi service. Juristic document were substantial resulting to service difficulties. In terms of problems and obstacles in officers' servicing, it found that both Hangdong and Sansai Branches confronted the problem of inconsistent personnel development activities. Besides, data system was not stable, land measure equipment was inadequate and land measurement officers were insufficient.

Finally, regarding approaches for service quality development, the central organization should consider in allocating enough budget for Land Office Branches. Plan in personnel development activities should also be consistently implemented. All levels of Land Office executives should also pay attention in advocating and promoting personnel in the Land Office to gain knowledge, skills, experience, and expertise in their work constantly, for instance.