

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ผู้เขียน นางสาวศิริชล สมพันธ์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ตดาวัลย์ ณ อยุธยา ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ

อาจารย์ ดร.ปรีชา เจริญ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน วิธีการศึกษาประกอบด้วยการศึกษาจากเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยแบ่งเป็นประชาชนผู้มาขอรับบริการจากฝ่ายทะเบียนจำนวน 288 คน และประชาชน กลุ่มตัวอย่างผู้มาขอรับบริการจากฝ่ายรังวัดจำนวน 72 คน รวมทั้งสิ้น 360 คน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง

ปัจจัยทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนรวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่

เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่นๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจ
เกี่ยวกับ การจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Assessment of Quality Service of Lamphun Provincial Lands Office,
Lamphun Province

Author Miss Sirichon Somphan

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthya Chairperson

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont Member

Lecturer Dr.Preecha Jengjalearn Member

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to examine service quality of Lamphun Provincial Land Office; 2) to investigate factors affecting service quality of Lamphun Provincial Land Office; and 3) to explore service problems and obstacles of Lamphun Provincial Land Office. The methodology of this study was documentary and survey research by collecting data from 360 informants, namely 288 customers of the Registration Division and 72 customers of Land Measure Division.

The study showed that the majority of the respondents were business persons holding a bachelor's degree.

People's opinions toward the service quality of Lamphun Provincial Land Office were generally in the high level. With regard to each service quality aspects, it was found that the service quality in efficiency, quality, equality, impartiality, responsiveness to demand, convenience and readiness to service were regarded as very high, while the service quality in thoroughness, responsiveness to satisfaction, and continuity were considered in the high level.

Factors in education and occupation were not correlated with opinions about service quality of Lamphun Provincial Land Office.

Problems and obstacles caused from the service of Lamphun Provincial Land Office could be categorized as location aspect, service aspect and other problems. To illustrate, parking lot was inadequate and the parking was not in order. Besides, service staff and service counters were insufficient causing delayed service. Finally, people did not comprehend document preparation and work process.