

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 2) เพื่อแยกแยะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 3) เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง 4) เพื่อแยกแยะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง และ 5) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง รวม 370 คน และจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง รวม 7 คน และ

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ได้แก่ ประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรับรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อกำหนดในการมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของประชาชนผู้มาขอรับบริการ

3. การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง บรรลุประสิทธิผลในระดับมาก

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่งและระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5. ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ การให้บริการที่เสมอภาคกันและการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

## Abstract

The objectives of this study were 1) to analyze the recipient's satisfaction level of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch; 2) to distinguish the factors related to the recipients' satisfaction of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch; 3) to analyze the effectiveness level of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch; 4) to distinguish the factors related to the effectiveness level of service delivery of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch; and 5) to indicate their problems and obstacles of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch.

Primary data were collected by questionnaires from 370 recipients and 7 government officers of Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch. Data were then processed by SPSS for Windows program. Statistics used to analyze the data included frequency, percentage, mean, standard deviation and hypotheses were tested by chi-square at 0.05 statistical significance level.

The results of this data analysis were as follows:

1. The recipients were satisfied with the service delivery of the officers at a high level, and satisfied with the San Pa Tong Branch operation at a medium level.
2. Factors relating to the recipients' satisfaction were types of registration of title and juristic act and the recipients' perception on the regulations and laws of the registration of title and juristic.
3. The service delivery of the Chiang Mai Provincial Land Office, San Pa Tong Branch was successful at a high level.
4. Factors relating to the effectiveness level were the position and educational level of the officers.
5. Problems of the sale, gift, mortgage and inheritance service delivery were the officers' honesty while giving their service, duration of queuing, equal service and correctness of their service.