

บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน :
ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดศรีสะเกษ

ชื่อผู้เขียน : นายเจกิมศักดิ์ ดวงจันทร์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะคิดของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนต่อระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ และ 3) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในโอกาสต่อไป

ในการศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในท้องที่อำเภอเมืองศรีสะเกษ อำเภอขุขันธ์ อำเภอพยุห์ และอำเภอรังหิน ที่มาใช้บริการจากฝ่ายทะเบียนประมาณวันละ 55-70 คนต่อวัน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) จากบัญชีจ่ายบัตรคิววันละ 15 คน จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ F - test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีทัศนคติต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ และด้านความเชื่อถือ ศรัทธาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ระยะเวลาในการติดต่อและให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ลักษณะงาน ที่มาติดต่อ และระยะเวลาในการถือครองที่ดิน

The study was conducted for the following objectives : 1) to reveal the people's attitude toward the service provided by the registration officers at the Land Development Office in Srisaket Province, 2) to identify the factors contributing to their attitude toward the service, and 3) to use the research results as a guideline to improve the services of the officers in the Registration Section of the Land Development Office in Srisaket Province.

The data were collected from people who possessed land in Muang Srisaket, Yangchumnoi Phahu and Wanghin Districts who used the service at the registration section. About 55-70 people used this service a day. Systematic sampling was employed to select 15 samples from the queue cards each day. The total samples were 350. A questionnaire was employed to collect the data. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were used for data analysis.

Findings

1. As a whole, people had a moderate attitude toward the service provided by the officers at the registration section. Service speed and convenience were found to be good while fairness in giving service and faith to the service officers were found to be moderate.

2. The factors found to influence their attitude toward the service were education, average monthly income of the family, amount of time spent when contacting the registration section and getting the service, service procedures, efficiency of the service officers, and intimacy with the service office. On the contrary, sex, age, marital status, occupation, nature of business and length of land-holding time.