

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน :
ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดศรีสะเกษ

ชื่อผู้เขียน : นายเฉลิมศักดิ์ ดวงจันทร์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนบริหารศาสตร์)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษารื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน : ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษา ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดศรีสะเกษ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทักษะคติของประชาชนต่อระบบการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ และ 3) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุง ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในโอกาสต่อไป

ในการศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองใน ท้องที่อำเภอเมืองศรีสะเกษ อำเภอขามเฒ่า อำเภอพยุห์ และอำเภอวังหิน ที่มาใช้บริการจาก ฝ่ายทะเบียนประมาณวันละ 55-70 คนต่อวัน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) จากบัญชีจ่ายบัตรคิววันละ 15 คน จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และ F -test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีทักษะคติต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดินโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อแยกองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ และด้านความเชื่อถือ ศรัทธาในการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

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