

ชื่อปัญหาพิเศษ ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา

ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ เสรี คำประไพ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)

ปีการศึกษา 2547

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้านบริการของสำนักงานที่ดินสาขาศรีราชา เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงคุณภาพในการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.30 มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา ร้อยละ 30.00 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 50.70 และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 29.30 มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.30 ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ งานด้านบริการและอำนวยความสะดวก งานด้านบุคลากร งานด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าด้านที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือด้านบุคลากร โดยต้องเพิ่มคุณภาพในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การตรงต่อเวลาดำเนินการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานที่ดิน ฯลฯ ด้านที่ควรปรับปรุงรองลงมาได้แก่ ด้านงานอาคารสถานที่และอุปกรณ์ โดยต้องเพิ่มคุณภาพในด้านความสะดวกของสถานที่จอดรถ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดิน ฯลฯ และด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าดีเป็นส่วนใหญ่คือ งานบริการ

ในส่วนของข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ กระตือรือร้นในการให้ความเป็นธรรมเสมอภาคแก่ผู้มาใช้บริการ จัดเจ้าหน้าที่แนะนำเอกสารให้พอเหมาะแก่ผู้มารับบริการในส่วนของด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ นั้นเห็นว่าตัวอาคารคับแคบ ภายในอาคารร้อนอบอ้าว ที่นั่งรอไม่เพียงพอและควรจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงาม