ชื่อเรื่อง	การปรับรื้อระบบงานบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีในสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี
โดย	นายชวนะ ภวกานันท์
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสำหรับนักบริหาร
สาขาวิชา	นโยบายสาธารณะและการบริหาร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.ไชยา ยิ้มวิไล
	พ.อ. ประสงค์ ชิงชัย
วัน/เดือน/ปี	16 มิถุนายน 2540

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการปรับรื้อระบบงานบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีในสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

วัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาแนวคิดในการปรับรื้อระบบ (Re-engineering) ทั้งเชิงทฤษีและปฏิบัติ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับรื้อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน โดยสามารถให้ข้อเสนอแนะในการปรับรื้อระบบการให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดินที่จะถือประโยชน์ทางปฏิบัติได้ รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจทั่วไปด้วย

ขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะการปรับรื้อระบบในสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

วิธีการศึกษาวิจัย ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและหนังสือต่าง ๆ ตลอดจนการสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้รู้และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการปรับรื้อระบบในสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี นอกจากนี้ยังทำการสำรวจ โดยออกแบบสอบถามประชาชนที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการ หลังจากการปรับรื้อระบบแล้ว โดยเฉพาะในเรื่องของระยะเวลาในการรับบริการที่ลดลง และความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ สำหรับตัวเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังการปรับรื้อระบบเนื่องจาก มีความคล่องตัว และมีความอิสระในการตัดสินใจ แต่ในแง่ของคุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจน้อยกว่า เนื่องจากหลังการปรับรื้อระบบแล้ว ลักษณะการทำงานจะแบ่งแยก

SPU CHONBURI

กันไปอย่างชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกเหินห่างจากกัน ความช่วยเหลือกันลดน้อยลง จึงเห็นได้ว่าการปรับรื้อระบบการให้บริการประชาชนในสำนักงานที่ดินจังหวัดสระบุรี มีทั้งข้อดีและข้อเสีย แต่แสดงให้เห็นว่ารูปแบบ แนวทาง และระบบ รวมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม เนื่องจากหลังการปรับรื้อระบบแล้วทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมากขึ้นเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ทั้งนั้นเป็นผลมาจากกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และกระบวนการรังวัดที่ดินใหม่

นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปรับรื้อระบบได้รับความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้นำองค์กร ทีมงานปรับรื้อระบบ ความพร้อมขององค์กร ส่วนปัจจัยที่ทำให้การปรับรื้อระบบล้มเหลวก็คือ ปัญหาเกี่ยวกับเทคนิค ผู้บริหาร ทีมงานปรับรื้อระบบ เทคโนโลยี และปัญหาเกี่ยวกับองค์กร

สำหรับข้อเสนอแนะ กรมที่ดินควรนำเทคนิค วิธีการของการปรับรื้อระบบมาใช้ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม แนวทางปฏิบัติ กฎหมาย ระเบียบคำสั่ง ประสบการณ์ และการพัฒนาเทคโนโลยี โดยแบ่งระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการให้บริการประชาชน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จัดให้มีการประเมินผล จัดสถานที่ทำงานใหม่ มีการจัดทำประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

SPU CHONBURI