

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติตามนโยบาย การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปางและเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคของนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง ตามภารกิจหลักของหน่วยงาน การเก็บข้อมูลในการศึกษานี้เก็บจากการสุ่มตัวอย่าง กลุ่มแรกเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง จำนวน 100 คน กลุ่มที่ 2 เป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง จำนวน 178 คน

ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการตามนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในด้านประชาชน ก่อนนำนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปางมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในระดับปานกลาง หรือประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง หลังจากที่สำนักงานที่ดินนำนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง ในระดับสูง หรือประสบความสำเร็จในระดับสูง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านองค์กร ทั้งก่อนและหลังนำนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและองค์กร ในระดับปานกลาง หรือประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง

ด้านองค์กร ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง

ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการตามนโยบายการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมีความผูกพันกับข้อกฎหมายสูงมาก เรื่องการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแต่ละประเภทต้องใช้กฎหมายหลายฉบับ มีการสอบสวน การตรวจสอบที่ชัดเจนและต้องใช้ความระมัดระวังรอบคอบอย่างมาก เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้เป็นเจ้าของที่ดิน ด้วยการดำเนินงานหลายขั้นตอนจึงทำให้การให้บริการประชาชนต้องล่าช้า ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ดิน จึงเป็นโอกาสด้วยการพยายามแก้ไขจุดอ่อนนี้ให้สามารถลดขั้นตอนกระบวนการลงให้ได้มากที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน จึงเริ่มมีการปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน เพื่อแก้จุดอ่อนในลักษณะของงานให้บริการของสำนักงานที่ดิน จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

The objectives of this study were to evaluate the efficiency of the Work Simplification Policy of the Lampang Provincial Land Office and to identify the problems and obstacles relating to the Work Simplification Policy. The data was collected randomly from two sample groups. The first group consisted of 100 service officers from the Lampang Provincial Land Office. The second group consisted of 178 people who came for service at the Lampang Provincial Land Office.

The study showed that before the Work Simplification Policy was introduced, the people were satisfied with the work and service duration at a medium level. After the Work Simplification Policy was enforced, the people were satisfied with the operation duration and the

performance of the major tasks of the Provincial Land Office at a high level, meaning that the office became successful at a high level.

The satisfaction of the people with the service officers and the organization both before and after the application of the Work Simplification Policy were at a medium level.

Regarding the service of the service officers, it was found that the knowledge, understanding and participation of the service officers did not relate to the success of the Work Simplification Policy of the Lampang Provincial Land Office.

For the organization, the knowledge, understanding and participation of the service officers were related to the success in the operation according to the Work Simplification Policy of the Lampang Provincial Land Office.

The problems and obstacles in the operation according to the Work Simplification Policy were due to the nature of the tasks involving with such matters as real estates which related highly to legal matters. The rights registration and some legal acts involved many codes and chapters of the law. It required careful investigation and validation in order to protect the rights of the land owners. Therefore, the complex operation procedures resulted in slow service which affected the image of the Provincial Land Office. Using the policy has become an opportunity to eliminate the weak points or disadvantages by reducing the bureaucracy as much as possible to ensure efficiency and satisfaction of the clients. The office has begun to launch activities to create a service mentality among the officers. In order to eliminate the weak points in the service-oriented work of the Land Office it is necessary to move towards work simplification and service time reduction.