



# ฝึกงาน ม.ทักษิณ

## สาขารัฐประศาสนศาสตร์

### แนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนเพื่อลดปัญหาความล่าช้า กรณี ศูนย์ให้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสงขลา

#### ที่มาและความสำคัญ

การบริการประชาชนถือเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานของรัฐประเภทอื่น ๆ โดยเฉพาะในบริบทของการเปลี่ยนแปลง สังคม และเทคโนโลยี ภายใต้ยุคโลกาภิวัตน์ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาแนวทางการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสงขลาเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีภารกิจหลักในการให้บริการแก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินโดยครอบคลุมการจัดสรรที่ดินเพื่อการเกษตร การสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ตลอดจนการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือด้านกฎหมายการปฏิรูปที่ดิน ภารกิจของหน่วยงานมีลักษณะเฉพาะและมีความซับซ้อน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับสิทธิในที่ดิน การตรวจสอบเอกสาร และการดำเนินงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ปัจจุบันต้องเจอกับปัญหาความล่าช้าในการให้บริการประชาชน เนื่องจาก สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสงขลายังไม่ได้มีศึกษาหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอย่างเป็นระบบ ขาดการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสงขลาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน

#### วัตถุประสงค์

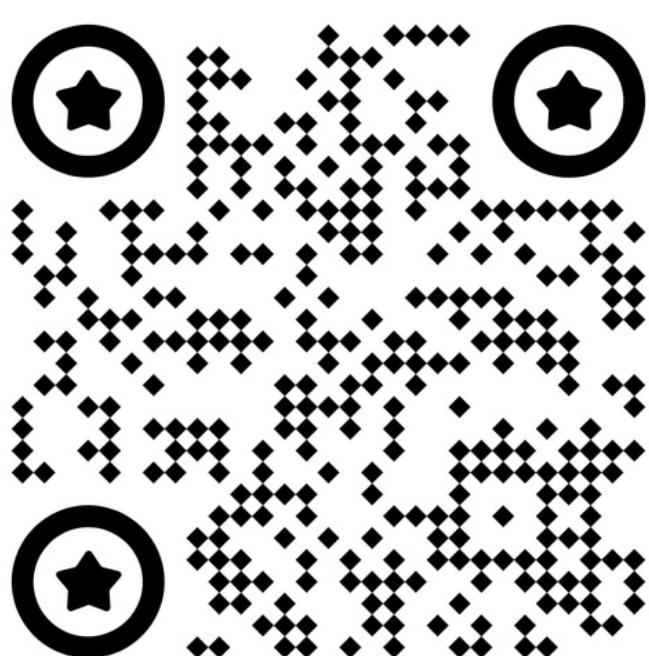
- เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนของศูนย์ให้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสงขลา
- เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนการให้บริการประชาชนของศูนย์ให้บริการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสงขลาเพื่อลดปัญหาความล่าช้า

#### ผลการศึกษา

จากการศึกษาการให้บริการของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสงขลา พบว่า การดำเนินงานยังคงอยู่ภายใต้ระบบราชการแบบดั้งเดิมที่ให้ความสำคัญกับขั้นตอน ระเบียบ ส่งผลให้กระบวนการพิจารณาต้องผ่านหลายระดับ มีการตรวจสอบเอกสารซ้ำ และใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานค่อนข้างนาน ส่งผลให้เกิดปัญหาความล่าช้า เมื่อวิเคราะห์ผลการศึกษาจึงชี้ให้เห็นว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และการสร้างระบบติดตามสถานะคำร้องแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน เพิ่มความถูกต้องของข้อมูล และทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

สามารถทำให้ทราบว่าเทคโนโลยีดิจิทัลมีหน้าที่เป็นตัวแปรกลางที่มีบทบาทสำคัญในการลดปัญหาความล่าช้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ หากมีการนำมาใช้ควบคู่กับการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน การพัฒนาระบบบริการในลักษณะ One-Stop Service



คิวอาร์โค้ด

ฉบับรายงาน

#### องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ทั้งการปรับโครงสร้างการบริหารให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พัฒนาระบบการทำงานให้กระชับ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการข้อมูลและให้บริการประชาชนควบคู่กัน เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวชลกานต์ คชาสุวรรณ รหัสนิสิต 651011061

อาจารย์ที่ปรึกษา ปุญญวัฒน์ จิตประคอง

พี่เลี้ยงหน่วยงาน ชวัลรัตน์ ไชยทอง