

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม  
ตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน  
ชื่อผู้เขียน : นายสุชาติ แสงทองสวัสดิ์  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์  
ปีการศึกษา : 2543

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

1. รองศาสตราจารย์ เฉลิมพล ศรีหังษ์ ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ สุขวิรัช
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒิสักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในกรมที่ดิน โดยได้กำหนดองค์ประกอบในการศึกษาไว้ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านผู้รับบริการ และด้านผู้ให้บริการ ที่จะสามารถชี้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่อย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการดำเนินการส่งเสริมประสิทธิภาพในงานให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีการปรับหรือกระบวนการทำงาน (BPR) ผลการดำเนินการตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ คือ ยกระดับคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสร้างความโปร่งใสเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ แต่ผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป ไม่ได้ปรับเปลี่ยนอย่างก้าวกระโดดในลักษณะแบบถอนรากถอนโคน หรือการคิดใหม่ ทั้งนี้เป็นผลจากปัจจัยภายในองค์การ ได้แก่ ลักษณะและพฤติกรรมองค์การ ลักษณะงานที่จำกัดด้วยกฎระเบียบ ความสามารถในการบริหารความเปลี่ยนแปลง กระบวนทัศน์ในการบริหาร และความรู้ความเข้าใจของ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำหรับประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในกระบวนการจดทะเบียนสิทธิ  
และนิติกรรมในระบบใหม่ เป็นประสิทธิภาพที่เน้นในเชิงอัตวิสัย ที่มุ่งความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการ