

โครงการขยายผล

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน

(ปี พ.ศ. 2555 - พ.ศ. 2558)



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย
ทพธ. 01-01-55

คำนำ

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ที่เห็นชอบให้ทุกส่วนราชการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนลงร้อยละ 30-50 จากที่กำหนดไว้เดิม และเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนบรรลุผลสำเร็จตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และมอบ “รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน” แก่ส่วนราชการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ต่อมาได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2554 กำหนดให้ส่วนราชการนำผลงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงาน ก.พ.ร. ไปขยายผลการดำเนินการให้ครอบคลุมทุกหน่วยบริการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เคยได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบัน และเพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีข้างต้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงแจ้งรายชื่อกระบวนการที่กรมที่ดินได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนระดับดีเด่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 ถึง 2553 ที่ควรดำเนินการขยายผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน จำนวน 6 กระบวนการ ได้แก่ การจดทะเบียนประเภทจ่านองเป็นประกัน การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมด้วยบัตรธุรกิจสิทธิไทย การจดทะเบียนและนิติกรรมประเภทมรดก ใบแทน และโรงเรือน และการส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน จึงได้รวบรวมผลงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 6 กระบวนการ มาจัดทำเป็นหนังสือโครงการขยายผลรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน (ปี พ.ศ.2555 – พ.ศ.2558) หวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักและสำนักงานที่ดินในการนำไปขยายผลการดำเนินการให้บริการประชาชนด้วยดีต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมที่ดิน

มีนาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
- กระบวนการ การให้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (K – Corporate Payment Card) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	1
- กระบวนการ การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดิน โดยวิธีการเดินสำรวจ ของสำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ	10
- กระบวนการ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประเภทมรดก ไบแทน และงาน โรงเรือน ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน	18
- กระบวนการ การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	30
- กระบวนการ การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ	39
- กระบวนการ การจดทะเบียนจำนอง ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน	48
ภาคผนวก	
- กระบวนการ การให้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (K – Corporate Payment Card)	
• สภาพการปฏิบัติงานเดิม	66
• สภาพการปฏิบัติงานใหม่	67
- กระบวนการ การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ	
• แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม	68
• แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่	69
- ตารางเปรียบเทียบแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ กระบวนการ มรดก, โรงเรือน	70
- ตารางเปรียบเทียบแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ กระบวนการ ไบแทน	71
- กระบวนการ การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	
กรณีที่ 1 เจ้าของที่ดิน ยื่นคำขอตรวจสอบ	
• แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม	72
• แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่	72

สารบัญ

	หน้า
- กระบวนการ การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	
กรณีที่ 2 หน่วยงานราชการ ขอตรวจสอบ	
• แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน <u>เดิม</u>	73
• แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน <u>ใหม่</u>	74
- กระบวนการ การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง)	
• แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน <u>เดิม</u>	75
• แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน <u>ใหม่</u>	76
- ตารางเปรียบเทียบแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ กระบวนการ การจดทะเบียนจำนอง	77

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553 รางวัลดีเด่น ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ



**กระบวนการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
ด้วยบัตรธุรกิจไทย (K-Corporate Payment Card)
ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร**

กระบวนการให้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยบัตรเครดิต

ธนาคารกสิกรไทย (K-Corporate Payment Card)

ของ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

1. ผู้คิดค้นนวัตกรรมการให้บริการ

กรมที่ดินมีภารกิจหลักในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน การบริการแต่ละครั้งจะต้องมีการเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมตามประมวลกฎหมายที่ดินและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีธุรกิจเฉพาะและอากรแสตมป์ตามประมวลรัษฎากร รวมทั้งการจัดเก็บรายได้แทนส่วนราชการอื่น และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดเก็บรายได้ในแต่ละวันมีจำนวนมาก ทำให้มีความเสี่ยงในการเก็บรักษาเงินสด และระหว่างนำเงินดังกล่าวส่งคลังหรือกรมบัญชีกลาง ขณะเดียวกันประชาชนที่ไปใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมกับสำนักงานที่ดิน ต้องนำเงินสดจำนวนมากไปจ่ายเป็นค่าธรรมเนียม ค่าภาษีฯ และอากรแสตมป์ ซึ่งเสี่ยงต่อการสูญหาย หรือความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และเสียเวลาเดินทางไปมาระหว่างที่อยู่อาศัยหรือบริษัทกับธนาคาร ตลอดจนค่าใช้จ่ายอื่นๆ อธิบดีกรมที่ดิน (นายอนุวัฒน์ เจริญกุลวุฒิ) จึงมีดำริว่ากรมที่ดินควรมีช่องทางการรับชำระเงินผ่านธนาคาร เพื่อลดความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินในการเก็บรักษาเงินสดจำนวนมากและระหว่างนำส่งเงิน และเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ติดต่อขอใช้บริการกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จึงแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการรับชำระเงินผ่านธนาคาร ทำหน้าที่ศึกษาช่องทางการรับชำระเงินผ่านธนาคารร่วมกับธนาคารพาณิชย์ กำหนดวิธีปฏิบัติในการรับชำระเงินผ่านธนาคาร และโดยที่การรับชำระเงินผ่านธนาคารเป็นการปฏิบัตินอกเหนือจากระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด กรมที่ดินจึงได้ขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง ให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศรับชำระเงินผ่านธนาคารโดยการพิจารณาช่องทางการรับชำระเงิน และการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ใด อยู่ในดุลยพินิจของอธิบดีกรมที่ดินที่จะพิจารณาตามความเหมาะสม เพื่อรักษาผลประโยชน์ของทางราชการ ซึ่งกรมบัญชีกลางโดยได้รับมอบอำนาจจากกระทรวงการคลัง ได้อนุมัติให้กรมที่ดินดำเนินการตามที่กรมที่ดินขอทำความตกลง

ระยะแรกกรมที่ดินได้อนุมัติให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขาจำนวน 17 แห่ง เปิดให้บริการรับชำระเงินผ่านช่องทาง ATM และ Internet กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2552 แต่การให้บริการช่องทางดังกล่าว ยังไม่สนองต่องานบริการของสำนักงานที่ดินที่ผู้ใช้บริการต้องมายื่นขอทำธุรกรรมและชำระเงิน ณ สำนักงานที่ดิน คณะทำงานดำเนินการรับชำระเงินผ่านธนาคาร จึงได้ร่วมกับธนาคารพาณิชย์ศึกษาช่องทางการรับชำระเงินที่เหมาะสมกับการชำระเงินที่เคาน์เตอร์สำนักงานที่ดิน โดยเทียบเคียงกับการรับชำระเงินของภาคเอกชน ซึ่งพบว่าช่องทางการรับชำระเงินด้วยบัตรเดบิตและบัตรเครดิต

เป็นที่นิยมแพร่หลาย โดยร้านค้าที่ให้บริการรับบัตรจะต้องรับภาระค่าธรรมเนียมตามระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย นอกจากนี้บัตรที่มีสัญลักษณ์ VISA และ MASTER CARD ยังมีภาระค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายให้กับตราสัญลักษณ์ดังกล่าว จึงยังไม่เหมาะกับส่วนราชการที่ไม่มีงบประมาณสำหรับการรองรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าว ในขณะที่เดียวกันก็พบว่าภาคเอกชนมีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเฉพาะกลุ่ม เช่น ร้านค้าทอง กรมที่ดินจึงพิจารณาเห็นว่าผู้ใช้บริการทำธุรกรรม ณ สำนักงานที่ดินของกรมที่ดินมีลูกค้า 2 กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์จะมีการทำธุรกรรมกับสำนักงานที่ดินเป็นประจำ ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมครั้งละหลายรายการ และมีจำนวนเงินสูง จึงได้ร่วมกับธนาคารกสิกรไทยพัฒนาช่องทางการรับชำระเงินด้วยบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (K – Corporate Payment Card) หรือ P – Card ผู้ใช้บริการส่วนมากจะเป็นนักพัฒนาที่ดินและบริษัทอสังหาริมทรัพย์ไม่ว่าจะเป็นบ้านจัดสรรหรืออาคารชุด และเปิดให้บริการ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา จำนวน 17 แห่ง ตั้งแต่วันที่ 16 พ.ย. 2552 ผลการให้บริการจนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2553 ปรากฏว่ามีบริษัทอสังหาริมทรัพย์ใช้บริการ จำนวน 40 บริษัท จำนวน 12,615 ราย และประชาชนที่เป็นคู่กรณีจำนวน 25,000 ราย

ผลการดำเนินงานการรับชำระเงินจากผู้ใช้บริการติดต่อกระบวนการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กรณีนำเงินสดมาต้องเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรม สูญหาย และอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินหากต่อสู้กับคนร้าย กรณีการชำระเงินผ่านแคชเชียร์เช็ค (Cashier Cheque) ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเดินทางไปติดต่อกับธนาคาร หากจำนวนเงินในแคชเชียร์เช็คไม่พอก็จะต้องหาเงินสดไปเพิ่มเติมหรือกรณีจำนวนเงินในแคชเชียร์เช็คมากกว่าจำนวนเงินที่จะต้องชำระ ก็จะต้องเดินทางไปเปลี่ยนใหม่ การที่อธิบดีกรมที่ดิน (นายอนุวัฒน์ เมธวิบูลวุฒิ) ได้คิดค้นและเป็นผู้ออกแบบหรือผู้นำในการใช้บัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย ก็เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องนำเงินสดในการทำธุรกรรมอีกต่อไป หลดกังวลเรื่องการสูญหาย หรือการถูกโจรกรรม ประหยัดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่ธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการออกเช็ค โอนเงิน หรือถอนเงินเพื่อไปชำระเงินค่าธรรมเนียมให้กรมที่ดิน และมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินสูง ถือได้ว่าการปรับปรุงการให้บริการด้านการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมกระบวนการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนซึ่งประสบความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระเงินค่าธรรมเนียม

2. ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ

ในส่วนของกรมที่ดินนอกจากอธิบดีกรมที่ดินผู้คิดค้นและออกแบบแล้ว ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมหรือเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำวิธีการไปดำเนินการให้สำเร็จ ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการกองคลัง และเจ้าหน้าที่กองคลัง ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ และคณะทำงานดำเนินการรับชำระเงินผ่านธนาคาร สำหรับภาคเอกชน ได้แก่ บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งงานธนาคารที่ช่วยดำเนินการตามแนวความคิด นโยบายและความต้องการของกรมที่ดินให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และการ

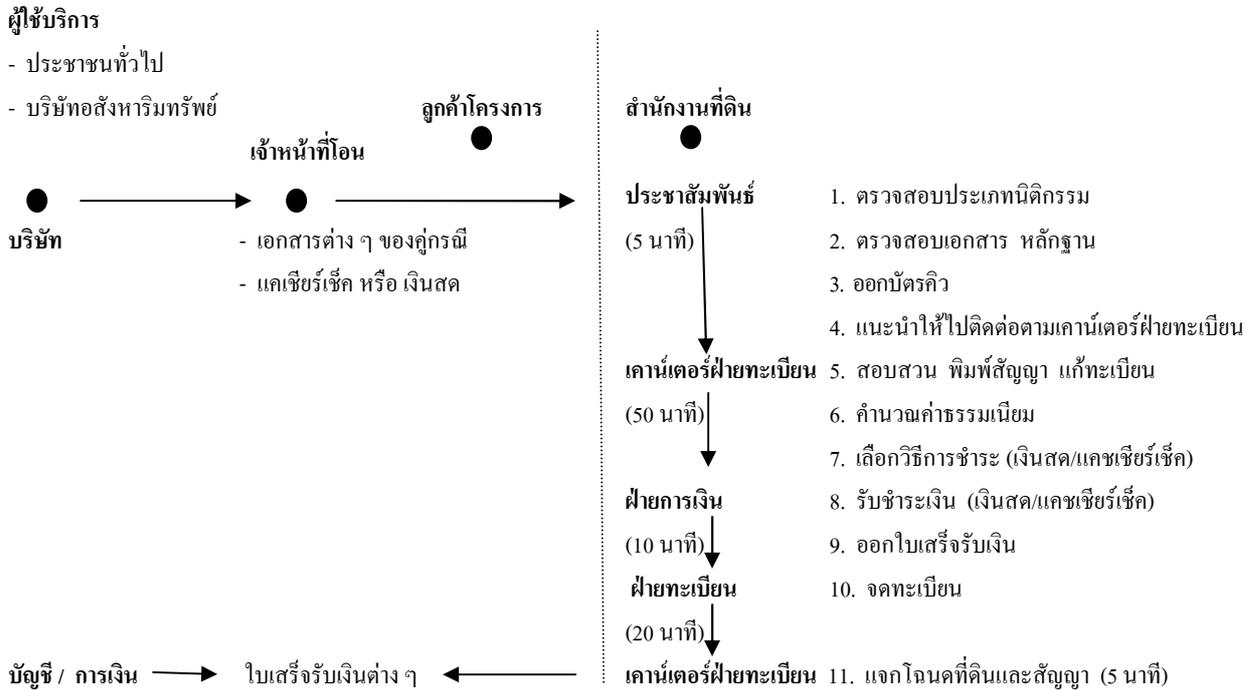
ผลจากความตั้งใจของทั้งสองหน่วยงานที่ร่วมมือกันเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ อีกส่วนหนึ่งได้แก่ภาคธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ซึ่งประกอบด้วย บริษัทอสังหาริมทรัพย์ จำกัด จำนวน 40 บริษัท เป็นผู้ใช้บริการบัตร ธุรกิจธนาคารกสิกรไทย โดยมีสัดส่วนในการดำเนินการระหว่างกรมที่ดินกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 70 : 30

3. ลักษณะงานบริการ

การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนจากเดิมที่เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีนำเงินสดหรือตรวจสอบความถูกต้อง แยกเช็กรับเช็ค มาเป็นนวัตกรรมการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วย บัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (K – Corporate Payment Card) เป็นงานบริการสำหรับผู้มาติดต่อทำธุรกรรมที่ดินในกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เช่น การซื้อขายที่ดินและจำนองที่ดิน โดยมีสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาทั้ง 17 แห่ง เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเป็นรายได้ของแผ่นดิน โดยผู้ถือบัตรดังกล่าว เมื่อจะชำระค่าธรรมเนียมสามารถนำบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทยไปรูดกับเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ EDC (Electronic Draft Card) ของธนาคารกสิกรไทย ที่ติดตั้งไว้ด้านเคาน์เตอร์รับชำระเงินของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจะใส่ข้อมูลการรับชำระเงิน หมายเลขอ้างอิง และจำนวนเงิน เข้าระบบเครื่องรับบัตร หลังจากนั้นผู้ชำระเงินก็จะยืนยันการชำระเงินด้วยรหัสของตัวเอง (Pin) เมื่อจำนวนเงินถูกตัดจากบัญชี ระบบจะส่งข้อความ SMS ไปยังบริษัทผู้ชำระ ทำให้ทราบว่ามีการชำระเงินไปแล้วจำนวนเท่าใด เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินสามารถเรียกดูรายละเอียดการรับชำระเงินแบบทันทีผ่านระบบ Online ความสำคัญของกระบวนการนี้ หากไม่สามารถดำเนินการต่อเนื่องได้ก็จะทำให้กระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมก็ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนและหากเกิดความล่าช้า ก็จะทำให้ขั้นตอนอื่นๆ ของกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่าช้าไปด้วย ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ติดต่อ ปัจจุบันนี้มีผู้ติดต่อใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมด้วยบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (K – Corporate Payment Card) จำนวน 12,165 ราย ซึ่งมีประชาชนเป็นคู่กรณีรวมประมาณ 25,000 ราย และชำระเงินเป็นค่าธรรมเนียมเป็น จำนวนทั้งสิ้น 1,064,708,732.50 บาท

4. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม



ปัญหา

1. เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการนับจำนวนเงินหรือและตรวจสอบความถูกต้องแคลเชียร์เช็ค
2. ผู้ใช้บริการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร
3. ผู้ใช้บริการอาจถูกלקทรัพย์ โจรกรรม หรือทำร้ายร่างกาย
4. เจ้าหน้าที่อาจถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ในระหว่างเก็บรักษาเงินและนำเงินส่งคลัง

5. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

เจ้าหน้าที่

1. เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีต้องนับจำนวนเงินที่ผู้มาติดต่อชำระเงินค่าธรรมเนียม (Manual) และกรณีแคลเชียร์เช็คต้องตรวจสอบว่าถูกต้องหรือไม่ โดยโทรศัพท์สอบถามธนาคารผู้ออกแคลเชียร์เช็ค ทำให้เสียเวลาในการบริการและเวลารอคอยในการออกใบเสร็จรับเงิน
2. หากมีชนบัตรปลอมหรือนับจำนวนเงินผิด เจ้าหน้าที่จะต้องรับผิดชอบในส่วนนี้

ผู้ใช้บริการ

1. ต้องนำเงินสดติดตัวไปจำนวนมาก มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และอาจสูญหายหรือถูกขโมยระหว่างการเดินทางไปติดต่อสำนักงานที่ดิน
2. เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมกับธนาคาร โดยการเบิกเงินสดหรือทำแคลเชียร์เช็ค

3. กรณีชำระด้วยแคชเชียร์เช็ค หากจำนวนเงินที่ชำระไม่พอก็ต้องริบหาเงินสดมาชำระเพิ่มเติม หรือกรณีแคชเชียร์เช็คสูงกว่าจำนวนค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระเงิน ก็ต้องเดินทางไปติดต่อกับธนาคารอีกครั้งเพื่อเปลี่ยนใหม่

6. วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

6.1 การสร้างสรรค์งานบริการใหม่

เป็นการเพิ่มช่องทางเลือกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน โดยไม่ต้องนำเงินสดหรือแคชเชียร์เช็คมาชำระค่าธรรมเนียม แต่เป็นการเสียค่าธรรมเนียมด้วยการใช้บัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (K – Corporate Payment Card)

6.2 การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

เปิดโอกาสให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมเกี่ยวกับการรับชำระค่าธรรมเนียมอันเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน

6.3 การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ

การชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (K – Corporate Payment Card) ผู้ที่ใช้จะต้องสมัครใช้บริการผ่านธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และต้องมีบัญชีกับธนาคารด้วย ไม่ว่าจะเป็นบัญชีกระแสรายวันหรือบัญชีออมทรัพย์ แล้วธนาคารก็จะออกบัตรดังกล่าวให้เป็นบัตรสมาร์ตการ์ด (คล้ายบัตร ATM) ซึ่งในบัตรจะบรรจุข้อมูลของผู้ใช้บริการตามที่ระบุในใบสมัคร เมื่อผู้นำบัตรดังกล่าวไปชำระที่เคาน์เตอร์การเงินและบัญชีของสำนักงานที่ดิน โดยรูดบัตรผ่านเครื่องรับบัตรอัตโนมัติ EDC (Electronic Draft Card) ระบบจะทำรายการตัดบัญชีของผู้ชำระเงิน นำฝากเข้าบัญชีของสำนักงานที่ดินในทันที ออกใบเสร็จรับเงินเพื่อนำไปให้เจ้าพนักงานที่ดินเพื่อจดทะเบียนต่อไป โดยผู้ใช้บริการบัตรดังกล่าว จะเป็นผู้เสียค่าธรรมเนียมให้แก่ธนาคารครั้งละ 25 บาท ต่อรายการ ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายและเวลาน้อยกว่าการเดินทางไปติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร

6.4 การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม

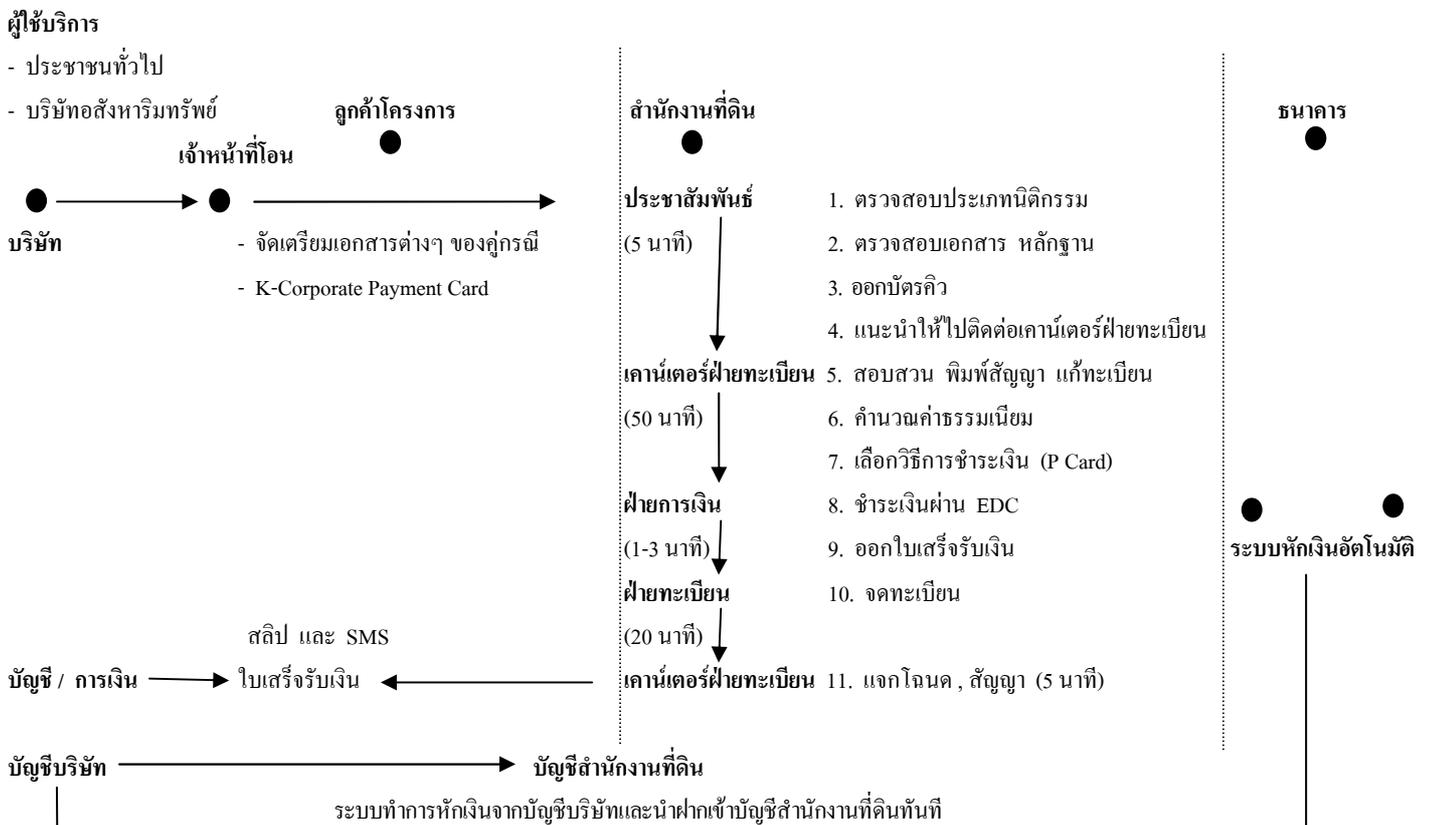
นอกจากจะเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการที่เสียค่าธรรมเนียมในกระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแล้ว ยังเป็นการยกระดับงานบริการเดิมที่เสียค่าธรรมเนียมด้วยการนำเงินสดหรือแคชเชียร์เช็คมาชำระ เปลี่ยนมาใช้เป็นบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย ไม่เสียเวลาไปเบิกเงินสดหรือทำแคชเชียร์เช็คที่ธนาคาร ทำให้ผู้ใช้บริการลดความเสี่ยงต่อการสูญหายหรือถูกโจรกรรมเงินสด สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมีความปลอดภัย ความสะดวก รวดเร็ว และนำเทคโนโลยีที่คุ้นเคยหรือมีผู้นิยมใช้ทั่วไปมาบูรณาการงานบริการ

- วิธีการหรือกลยุทธ์ที่นำมาใช้ เพื่อให้การนำนวัตกรรมไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใหม่ นำไปสู่การปฏิบัติได้โดยสัมฤทธิ์ผล

1. นำแนวคิด / นโยบายของผู้บริหาร ไปจัดทำแผน โครงการเพื่อปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม
2. ประสานกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับแนวคิด / เป้าหมายในการบริการประชาชนผู้ที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้น
3. ประชุมหารือร่วมกันกับธนาคารเพื่อเตรียมงาน วิธีดำเนินงาน การแก้ปัญหา และความเป็นไปได้ในการใช้บัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย รวมทั้งการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เครื่องรูดบัตรอัตโนมัติ EDC
4. ทดลองใช้ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขารวม 17 แห่ง ระยะเวลาในเดือนพฤศจิกายน 2552 เมื่อประสบผลสำเร็จจึงให้ใช้งานถึงปัจจุบัน
5. ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรค และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่ใช้บริการ

7. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

ขั้นตอนการทำธุรกรรมผ่านบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (K-Corporate Payment Card)



8. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ คือ

1. เกิดความร่วมมือแบบบูรณาการระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน ในการส่งเสริมและเสริมสร้างนวัตกรรมการให้บริการประชาชนผู้ให้บริการ
2. ยกระดับการบริการด้านการชำระค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จาก Manual มาเป็นบัตรธุรกิจ (P-card) ในรูปแบบใหม่
3. ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมกับธนาคารในการเบิกเงินสด หรือใช้แคชเชียร์เช็ค (แลกเปลี่ยน)
4. ผู้ใช้บริการลดความเสี่ยงต่อการสูญหายของตัวเงิน และความปลอดภัยในชีวิต
5. เป็นการยกระดับการอำนวยความสะดวก เพราะลดระยะเวลาการให้บริการ และเพิ่มทางเลือกในการชำระค่าธรรมเนียมให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว
6. สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการในการลดขั้นตอนการติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร และให้แก่เจ้าหน้าที่ในขั้นตอนการนับจำนวนเงินหรือตรวจแคชเชียร์เช็ค เป็นการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
7. เป็นการยกระดับมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารด้านการเงิน (Financial Solution) เช่น ลดความเสี่ยงต่อการรับธนบัตรปลอม การนับจำนวนเงินผิดพลาด ป้องกันการทุจริตของพนักงาน
8. ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งในส่วนของผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน เช่น ด้านการจัดการเกี่ยวกับเอกสาร การตรวจสอบจำนวนเงินหลังปฏิบัติหน้าที่เสร็จในแต่ละวัน กลุ่มที่ได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่
 - 1) ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป และนักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ บริษัทจัดสรรที่ดินและอาคารชุด
 - 2) เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี สำนักงานที่ดิน
 - 3) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

9. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ปัญหาหรืออุปสรรคในการนำนวัตกรรมไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และวิธีการจัดการกับอุปสรรคดังกล่าว

1. การอับสัญญาณโทรศัพท์ อาจขัดข้องทำให้การใช้เครื่อง EDC มีปัญหาขัดข้อง
2. แบบรายงานที่พิมพ์จากระบบอินเตอร์เน็ตหากระบุชื่อบริษัทที่ชำระเงิน จะทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายการชำระเงินได้สะดวกขึ้น

3. การคืนเงินเมื่อมีการยกเลิกรายการไม่สามารถดำเนินการได้ภายในวันนั้น ทำให้การรายงานผลในระบบผ่านบัตรฯ กับยอดเงินนำส่งไม่ตรงกัน

สำหรับวิธีการจัดการกับปัญหาอุปสรรคดังกล่าว

กรมที่ดินได้เสนอปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นรวมทั้งความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแจ้งให้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ทราบ เพื่อร่วมประชุมวางแผนและแนวทางการแก้ไขทุกครั้งที่มปัญหา ซึ่งธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สามารถตอบสนองความต้องการด้วยการแก้ไขให้โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และจัดส่งเครื่อง EDC สำรองเพิ่มให้สำนักงานที่ดินอย่างละเครื่อง เพื่อรองรับในกรณีเครื่องขัดข้อง

10. สรุป

การคิดค้นนวัตกรรมการให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของกรมที่ดิน มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในการบริการรูปแบบใหม่ๆ ทำให้ประชาชนที่ไปใช้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการเดินทางไปทำธุรกรรมกับธนาคาร และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินถือว่าเป็นนวัตกรรมการชำระเงินยุคใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเกิดความร่วมมือการทำงานแบบบูรณาการกับภาคเอกชน ดังคำกล่าวของอธิบดีกรมที่ดิน (นายอนุวัฒน์ เมธีวิบูลวุฒิ) ที่ว่า “ที่ผ่านมาการรับชำระเงินจากลูกค้ารายย่อยและกลุ่มผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่กับกรมที่ดิน ผ่านแคชเชียร์เช็คนั้นยังไม่สมบูรณ์ 100 % อาจมีการปลอมแปลงเกิดขึ้น ซึ่งถือว่าไม่ปลอดภัย แต่เมื่อธนาคารกสิกรไทยเข้ามาเสนอความร่วมมือที่ช่วยกันพัฒนานวัตกรรม K – Corporate Payment Card (บริการรับชำระเงินผ่านบัตรธุรกิจกสิกรไทย) จึงทำให้ลูกค้าเกิดความปลอดภัยและรวมถึงพนักงานของกรมที่ดินมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก” และ “โอกาสที่จะเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ นั้นหน่วยงานต้องเปิดกว้างซึ่งกันและกัน การมีพันธมิตรซึ่งเข้าใจกันและกันจะช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน โดยเฉพาะยุคนี้เป็นยุคของการแข่งขัน มิใช่ยุคที่จะต้องปิดกรอบตัวเอง นโยบายของยุคใหม่จะต้องเปลี่ยนไปจากระบบมือ (Manual) เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยี (IT) ด้วย”

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553 รางวัลดีเด่น ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ



กระบวนการส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ
ของสำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ

กระบวนการงาน การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ

ของ

สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ

ด้วยวิสัยทัศน์กรมที่ดิน “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ศูนย์บริการที่เป็นเลิศ” และวิสัยทัศน์สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ “มุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานการออกโฉนดที่ดินทั่วไทยก้าวไกลสู่ IT” การที่กรมที่ดินและสำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญได้กำหนดวิสัยทัศน์ดังกล่าวนั้นก็เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรโดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ในการบริการประชาชนด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐ

การเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินได้เริ่มเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2444 และในปัจจุบันนี้ก็ยังมีการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินตามมาตรา 58 แห่งประมวลกฎหมายที่ดินให้ครอบคลุมทั่วประเทศอยู่ แม้ว่าจะก้าวผ่านกาลเวลานับตั้งแต่การเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินครั้งแรกจนถึงปัจจุบันเป็นเวลา 109 ปีแล้วก็ตาม การรังวัดที่ดินเพื่อหาตำแหน่งที่และขอบเขตที่ดินในระวางแผนที่ก็ยังคงมีอยู่เช่นเดียวกับในอดีตที่ผ่านมา แม้ว่าจะมีเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ก็ตาม แต่สิ่งที่ได้จากการรังวัดที่ดินที่เหมือนกันก็คือข้อมูลที่ดิน เช่น ข้อมูลการรังวัดระยะ รังวัดมุม และข้อมูลการสอบสวนสิทธิการครอบครองที่ดินของเจ้าของที่ดิน ข้อมูลที่ดินต่างๆเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาของเจ้าพนักงานที่ดินในการออกโฉนดที่ดิน ประกอบกับพื้นที่สำหรับการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินในปัจจุบันอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นกลุ่มและพื้นที่ดำเนินการอยู่ห่างไกลจากที่ตั้งศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน เพราะอาจจะครอบคลุมพื้นที่หลายจังหวัด เช่น ศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจังหวัดนครพนม – มุกดาหาร ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดนครพนมและจังหวัดมุกดาหาร ทำให้การนำส่งข้อมูลที่ดินของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรังวัดหรือเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิล่าช้า เพราะจะต้องนำส่งข้อมูลที่ดินมาให้ศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินด้วยตนเองและอาจมีปัจจัยเสี่ยงในการเดินทางเช่น ข้อมูลเอกสารอาจเกิดการสูญหายหรืออาจเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ที่ไม่อาจคาดหมายได้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ที่จะนำส่งข้อมูลที่ดินมาให้ศูนย์อำนาจการเดินสำรวจ

กรมที่ดินพิจารณาแล้วเห็นว่า การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินในศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจังหวัดนครพนม – มุกดาหาร เป็นตัวแบบการทำงานที่ดีสามารถลดปัจจัยเสี่ยงต่างๆและนำมาใช้ในการบริการประชาชนด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐได้

1. ผู้คัดค้านนวัตกรรมการให้บริการ

1.1 นายทวีศักดิ์ นุชประภา ผู้อำนวยการศูนย์เดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน จังหวัดนครพนม-มุกดาหาร

1.2 นายธงชัย เนตรวชิรกุล

1.3 สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ กรรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

2. ผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ

เจ้าของที่ดินที่มานำเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน ช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่ เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ

3. ลักษณะงานบริการ

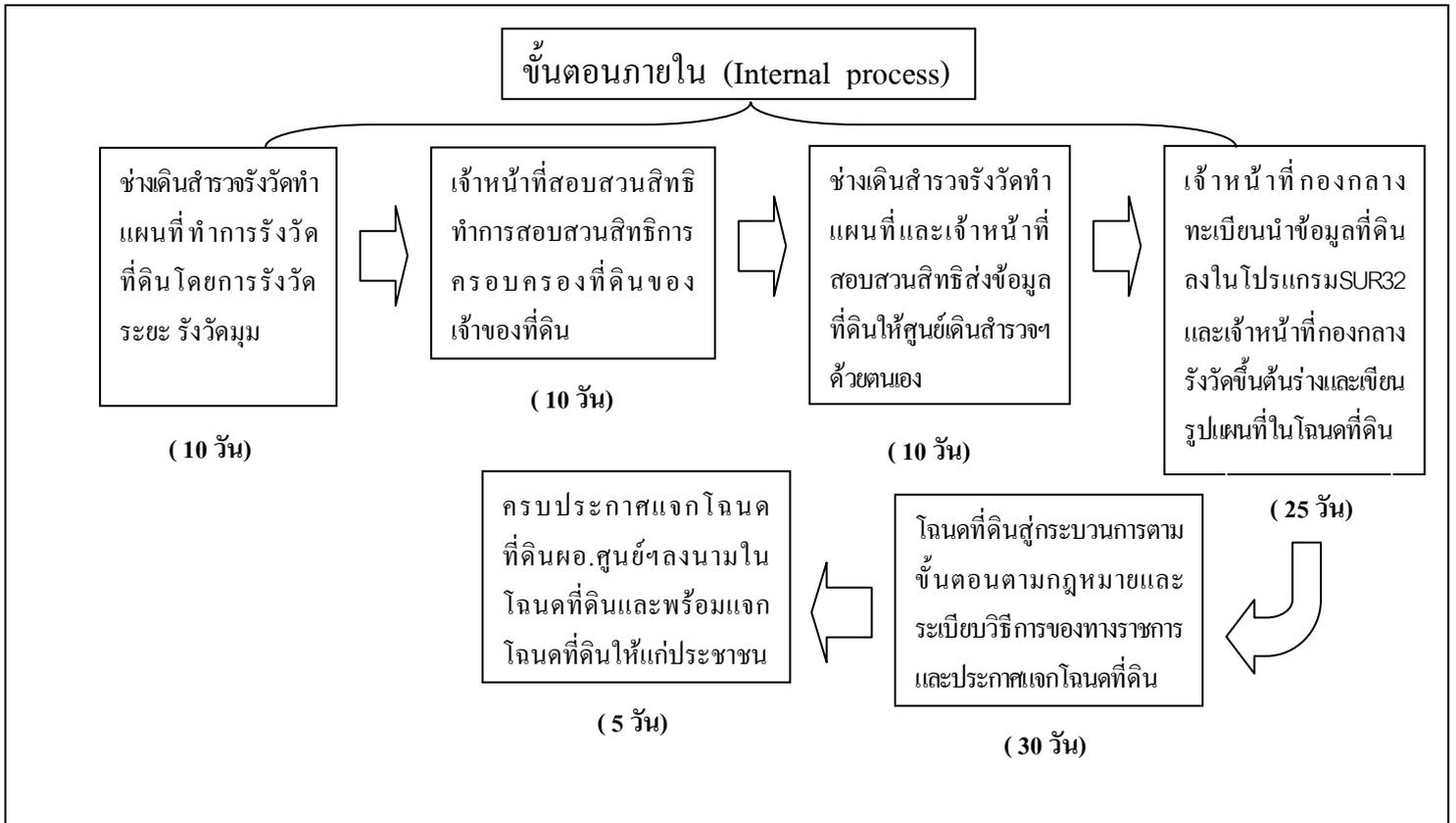
การเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินตามมาตรา 58 แห่งประมวลกฎหมายที่ดินเป็นภารกิจหลักของกรมที่ดินภารกิจหนึ่งที่มีความสำคัญโดยอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจำนวน 26 ศูนย์ 59 จังหวัด ศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจะจัดสายสำรวจประกอบไปด้วย ช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่ เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ การเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเป็นการให้บริการประชาชนของภาครัฐ โดยเจ้าของที่ดินหรือผู้แทนเป็นผู้นำทำการรังวัดพร้อมทั้งนำหลักเขตที่ดินปักตามมุมเขตที่ดินของตนเองโดยมีช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่เป็นผู้ทำการรังวัดและเจ้าของที่ดินหรือผู้แทนจะต้องให้ถ้อยคำการสอบสวนสิทธิการครอบครองต่าง ๆ ต่อเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ จากนั้น ช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่และเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิก็จะส่งข้อมูลการรังวัดและข้อมูลการสอบสวนสิทธิให้แก่ศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเพื่อดำเนินการออกโฉนดที่ดินตามขั้นตอนระเบียบและกฎหมายต่อไป เมื่อผู้อำนวยการศูนย์เดินสำรวจออกโฉนดที่ดินลงนามในโฉนดที่ดินเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะนำโฉนดที่ดังกล่าวไปแจกโฉนดที่ดินให้แก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

4. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

กระบวนการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน เมื่อประชาชนเจ้าของที่ดิน หรือผู้แทนได้นำทำการรังวัดปักหลักเขตที่ดิน ช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่จะเป็นผู้จัดทำรูปแผนที่และลงที่หมายในระวางแผนที่ตามหลักวิชาการแผนที่ ส่งรายงาน (ร.ว.40) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิเพื่อทำการสอบสวนสิทธิเจ้าของที่ดินหรือผู้แทนและลงชื่อในเอกสารใบไต่สวน (น.ส.5) และลงชื่อให้ถ้อยคำต่าง ๆจนเสร็จสิ้นแล้ว ช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่และเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิจะจัดส่งระวางแผนที่ และเอกสารจากการสอบสวนสิทธิให้เจ้าหน้าที่กองกลางฝ่ายรังวัดและกองกลางฝ่ายทะเบียนเพื่อจัดทำโฉนดที่ดินและเสนอโฉนดที่ดินให้เจ้าพนักงานที่ดิน (ผู้อำนวยการศูนย์ฯ) ลงนามในโฉนดที่ดิน

ประทับตราประจำตำแหน่ง และแจกโฉนดที่ดินให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งกระบวนการในการทำงานต่าง ๆ แต่เดิมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำการเขียน หรือพิมพ์ข้อความ ลงในแบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งมียู่จำนวนมากในการดำเนินการดังกล่าวจะมีการเขียน หรือพิมพ์ข้อความต่าง ๆ เป็นข้อความซ้ำกันในหลาย ๆ แห่ง หลาย ๆ จุดซ้ำซ้อนกันจำนวนมาก

(รูปที่ 1) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิมจำนวน 90 วัน



5. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินเป็นงานโครงการเร่งรัดการออกโฉนดที่ดินให้ครอบคลุมทั้งประเทศประจำปีงบประมาณ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณนั้นๆแล้ว ศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินก็จะสิ้นสุดภารกิจหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ต่างๆของศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจะสิ้นสุดการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะต้องเดินทางกลับกรมที่ดิน ดังนั้น ศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินจะต้องเร่งรัดการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อผลิตโฉนดที่ดินและแจกโฉนดที่ดินให้แก่เจ้าของที่ดินภายในเวลาที่กำหนดในปีงบประมาณนั้น ๆ การแจกโฉนดที่ดินให้ถึงมือประชาชนโดยเร็วเป็นการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะทำการออกโฉนดที่ดินให้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้ถูกต้องและรวดเร็ว แต่ด้วยจำกัดด้านเวลาหากพนักงานเจ้าหน้าที่จัดส่งข้อมูลที่ดินด้านการรังวัดและการสอบสวนสิทธิล่าช้า ไม่ว่าจะเกิดจากสาเหตุด้านใดก็ตาม อาจจะทำให้การออกโฉนดที่ดิน

ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด ผู้อำนวยการศูนย์เดินสำรวจออกโฉนดที่ดินไม่สามารถลงนามได้ จึงทำให้มีงานค้างจำนวนมากและการออกโฉนดที่ดิน การแจกโฉนดที่ดินให้แก่ประชาชนล่าช้า และอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ปฏิบัติงานมีความขัดแย้งกันเอง ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องแตกความสามัคคี ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน

6. วิธีการแก้ไขปรับปรุง / วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

กระบวนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการกรอกข้อความในแบบพิมพ์ หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ โดยการเขียนหรือพิมพ์ข้อความต่าง ๆ จะมีการเขียนหรือพิมพ์ข้อความเดิม ๆ ซ้ำ ๆ หลายแห่ง หากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงาน จะลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ก่อให้เกิดความถูกต้องรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และหากมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ในบางขั้นตอน กล่าวคือปรับปรุงงานซึ่งเดิมเป็นงานขั้นตอนภายใน (Internal Process) ให้เป็นงานขั้นตอนภายนอก (External Process) สามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงานจากเดิมลงได้

6.1 การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

6.1.1 เดิมขั้นตอนเมื่อเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ ได้ดำเนินการเขียนใบไต่สวน (น.ส.5) เสร็จจะต้องส่งเอกสารใบไต่สวน (น.ส.5) และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่กองกลางทะเบียนเพื่อเขียนโฉนดที่ดิน จัดทำประกาศแจกโฉนดที่ดิน ตลอดจนบัญชีควบคุมต่าง ๆ โดยจะเร่งให้เจ้าหน้าที่กองกลางทะเบียนรีบดำเนินการเพื่อจะขอรับใบไต่สวน (น.ส.5) และเอกสารต่าง ๆ กลับคืนไปดำเนินการในขั้นตอนอื่นๆ ต่อ ซึ่งเป็นขั้นตอนภายใน (Internal Process) ได้มีการปรับเปลี่ยนสามารถให้เป็นขั้นตอนภายนอก (External Process) คือการส่งใบไต่สวนดังกล่าวสามารถจัดส่งเป็นไฟล์ข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิไม่ต้องรอรับใบไต่สวน (น.ส.5) คืน

6.1.2 เดิมขั้นตอนเมื่อช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่ได้ลงที่หมายในระวาง รูปถ่ายทางอากาศ และระวางแผ่นใส (ระวางแผ่นทาบ) แล้ว จะส่งมอบระวางดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่กองกลางรังวัดเพื่อทำการจำลองรูปแผนที่ลงในระวางต้นร่าง, สอบเสาะเนื้อที่, เขียนรูปแผนที่ ฯลฯ ซึ่งเป็นขั้นตอนภายใน (Internal Process) เจ้าหน้าที่ผู้ทำการรังวัดจะเร่งให้เจ้าหน้าที่กองกลางรังวัดรีบดำเนินการเพื่อจะขอรับระวางกลับคืนไปทำการรังวัดที่ดินแปลงอื่น ๆ ต่ออีก ได้มีการปรับเปลี่ยนสามารถให้เป็นขั้นตอนภายนอก (External Process) คือการส่งระวางดังกล่าวช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่สามารถไปทำการสแกนรูปแผนที่ระวางรูปถ่ายทางอากาศแล้วส่งเป็นไฟล์ข้อมูล โดยยังมีต้องส่งระวางรูปถ่ายทางอากาศดังกล่าว

6.2 การนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการ

6.2.1 การออก ร.ว.40 ส่งให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิของช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่ เดิมช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่จะเขียนข้อความลงในแบบพิมพ์ ร.ว.40 จะมีข้อความเกี่ยวกับเลขที่ดินสมมุติและชื่อเจ้าของที่ดินเจ้าของที่ดินข้างเคียง ข้อความเดิม ๆ ซ้ำ ๆ หลายแห่ง ได้สร้าง

โปรแกรมกำหนดให้ช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่ลงข้อมูลในตารางของโปรแกรม Microsoft Excel ตามที่กำหนด โปรแกรมจะสั่งพิมพ์ ร.ว.40 ตามที่กำหนด

6.2.2 การเขียนใบไต่สวน (น.ส.5) บันทึกถ้อยคำต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สอบสวน สิทธิ เดิมเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิจะเขียนข้อความหรือพิมพ์ข้อความด้วยเครื่องพิมพ์ดีด ลงในแบบพิมพ์ ใบไต่สวน (น.ส.5) บันทึกถ้อยคำต่าง ๆ จะมีข้อความเกี่ยวกับชื่อเจ้าของที่ดิน หลักฐานที่ดิน ข้อความ เดิม ๆ ซ้ำ ๆ หลายแห่ง ได้สร้างโปรแกรมกำหนดให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิลงข้อมูลในตารางของ โปรแกรม Microsoft Excel ตามที่กำหนด โปรแกรมจะสั่งพิมพ์ใบไต่สวน (น.ส.5) บันทึกถ้อยคำต่าง ๆ ตามที่กำหนด

6.2.3 การเขียน โฉนดที่ดิน การจัดทำประกาศแจกโฉนดที่ดิน บัญชีควบคุมต่าง ๆ เดิมเจ้าหน้าที่กองกลางทะเบียนจะเขียนข้อความ หรือพิมพ์ข้อความด้วยเครื่องพิมพ์ดีด หรือหากใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์แต่จะใช้เสมือนเครื่องพิมพ์ดีด เท่านั้น ได้สร้าง โปรแกรมกำหนดให้เจ้าหน้าที่ กองกลางทะเบียนลงข้อมูลในโปรแกรม Microsoft Access ตามโปรแกรม SUR 32 สามารถพิมพ์โฉนด ที่ดิน ประกาศแจกโฉนดที่ดิน และบัญชีควบคุมต่าง ๆ และสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน ค้นหางานระหว่างดำเนินการ (ปัจจุบันยังสามารถนำข้อมูลใน SUR 32 มาประมวลผลเป็นตัวชี้วัด ประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) ได้อย่างยุติธรรมและชัดเจน) เขียนโปรแกรมโดย นายธงชัย เนตรวชิรกุล และมีการปรับปรุงพัฒนาโดยสำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ กรรมที่ดิน

6.2.4 การเขียนรูปแผนที่ในโฉนดที่ดิน การคำนวณเนื้อที่ เดิมเจ้าหน้าที่กองกลาง รังวัด จะรวบรวมภาพถ่ายทางอากาศและระวางแผ่นใส (ระวางแผ่นทาบ) จากช่างเดินสำรวจรังวัดทำ แผนที่ จะรีบดำเนินการจำลองรูปแผนที่ลงในระวางต้นร่าง และช่างเดินสำรวจรังวัดทำแผนที่จะรวบรวม ภาพถ่ายทางอากาศและระวางแผ่นใส (ระวางแผ่นทาบ) คืนเพื่อไปทำการรังวัดที่ดินแปลงอื่น ๆ ต่อ อีก) สำหรับการสอบเสแสร้งเนื้อที่ เขียนรูปแผนที่, เลขที่ดิน, เนื้อที่ตัวเลข และเนื้อที่ตัวอักษรในโฉนดที่ดิน ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้โดยให้มี การสแกนรูปแผนที่ระวางภาพถ่ายทางอากาศแล้วส่งเป็น ไฟล์ข้อมูลลงในโปรแกรม Geormedia ทำการตรึงค่าพิกัดในรูปถ่ายทั้ง 4 ด้าน จะได้รูปแผนที่ถูกต้อง ตรงตามระวางภาพถ่ายทางอากาศ แล้วมาร์คจุดตำแหน่งหลักเขตที่ดินเพื่อหาค่าพิกัดแล้วนำเข้าโปรแกรม Autoland 8 หรือ Autoland 95 ทำการขึ้นรูปแผนที่คำนวณเนื้อที่ เขียนรูปแผนที่ เนื้อที่ใน โฉนดที่ดินตาม ต้องการ

6.2.5 ระวางภาพถ่ายทางอากาศที่ใช้ในการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน ได้มีการ จัดสร้างขึ้นเมื่อประมาณ ปี พ.ศ. 2540 สภาพการทำประโยชน์ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงที่ดินบาง แปลงผู้กำกับกรังวัด หรือผู้อำนวยการศูนย์เดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน หากมีความจำเป็นต้องออกไป ตรวจสอบสภาพการทำประโยชน์ในที่ดินจริง เพื่อประกอบการพิจารณาบาง โอกาสต้องออกไป ตรวจสอบพร้อม ๆ กันหลายแปลงทำให้งานล่าช้า และเสียค่าใช้จ่ายมาก หรืออาจต้องใช้ดุลยพินิจใน การตัดสินใจซึ่งอาจเกิดความบกพร่องผิดพลาดได้ จึงได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้โดยนำ รูปแผนที่จากโปรแกรม Point Asia หรือโปรแกรม Google Earth ทำการตรึงค่าพิกัดในรูปถ่ายทั้ง 4 ด้าน

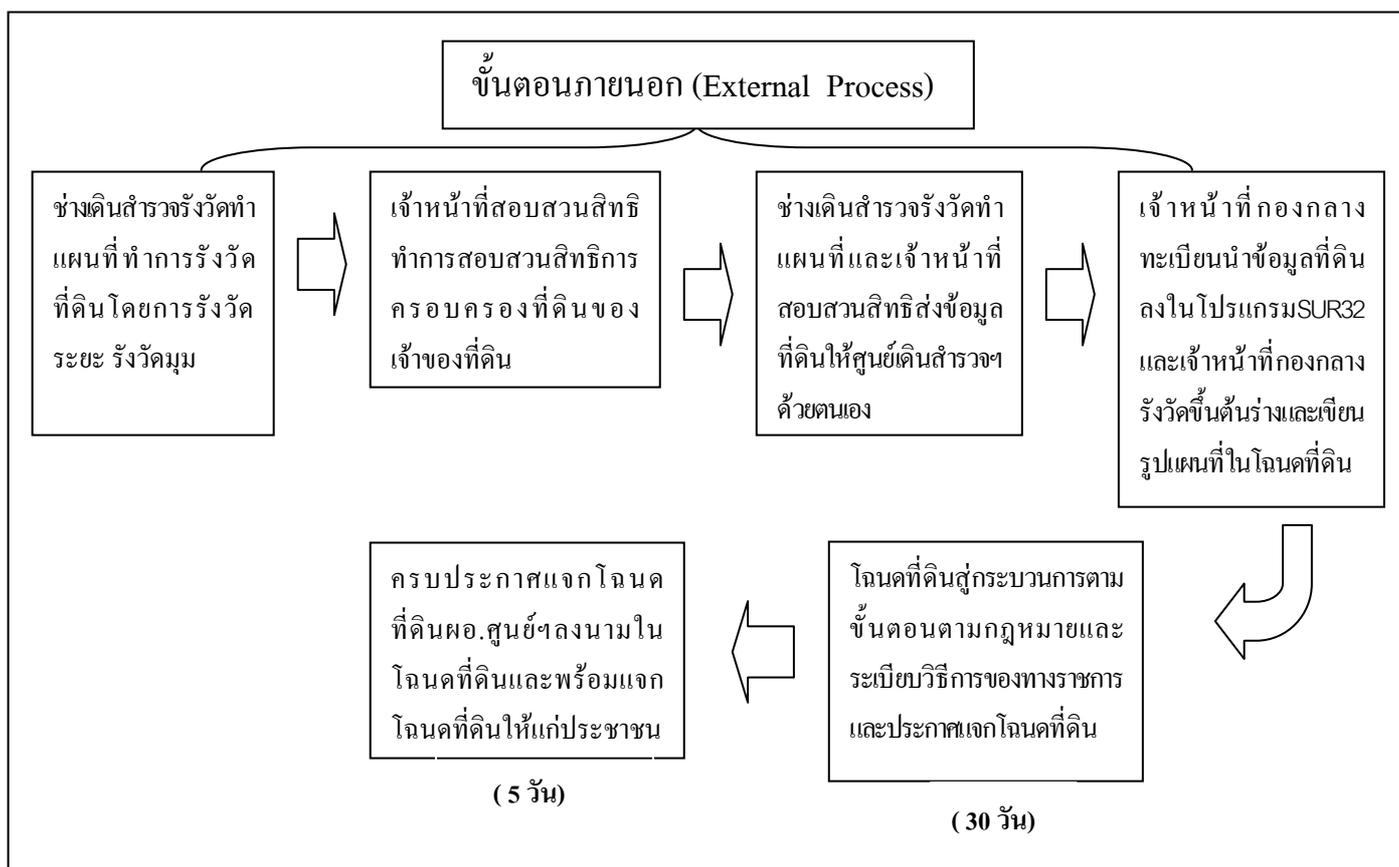
จะได้รูปแบบที่สภาพการทำประโยชน์ประกอบการตรวจสอบและพิจารณา แต่หากมีความจำเป็นคงต้องออกไปตรวจสอบสภาพที่ดินจริงต่อไป

หมายเหตุ การสร้างโปรแกรมตามข้อ 6.2.1 และ 6.2.2 ดำเนินการโดย นาย ทวีศักดิ์ นุชประภา ผู้อำนวยการศูนย์เดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน จังหวัดนครพนม – มุกดาหาร

7. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

สภาพการทำงานตามขั้นตอนทำให้เกิดการทำงานที่เป็นระบบมีข้อมูลในการตรวจสอบได้รวดเร็ว ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดความขัดแย้งในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วสามารถทำการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินได้เกินกว่าเป้าหมายกำหนด ไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน

(รูปที่ 2) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่จำนวน 35 วัน



8. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

จากการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน ของศูนย์อำนาจการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน จังหวัดนครพนม – มุกดาหาร ปรากฏว่าได้มีการแจกโฉนดที่ดินให้แก่ประชาชนของอำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ได้อย่างรวดเร็ว เป็นจังหวัดแรก กล่าวคืองานซึ่งได้ทำการรังวัดปักหลักเขตที่ดิน เมื่อวันที่ 16, 17 และวันที่ 18 พฤศจิกายน 2552

สามารถลงนามในโฉนดที่ดินได้ในวันที่ 19 ธันวาคม 2552 ใช้เวลา 33 วัน และแจกโฉนดที่ดินได้ในวันที่ 21 ธันวาคม 2552 ใช้เวลารวม 35 วัน ซึ่งสำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ ได้กำหนดให้มีการออกโฉนดที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน ในกรณีที่เรื่องราวการออกโฉนดที่ดินไม่มีเหตุขัดข้อง ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้คล่องตัวเป็นระบบ ลดความขัดแย้งในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความสามัคคีของเจ้าหน้าที่

9. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

10.1 เจ้าหน้าที่ผู้ทำการรังวัด และเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (เครื่องโน้ตบุ๊ก) เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องสแกนรูป ซึ่งเป็นของเจ้าหน้าที่เองในการปฏิบัติงานให้กับทางราชการ

10.2 เครื่องสแกนรูปที่ใช้อยู่ เป็นเครื่องขนาดเล็กสามารถที่จะสแกนรูปได้ขนาดกระดาษ A3 เท่านั้น

10.3 ความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

10. บทสรุป

“การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ” เป็นนวัตกรรมใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเดินสำรวจออกโฉนดที่ดิน ตลอดจนการสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในการได้รับโฉนดที่ดินอย่างรวดเร็วทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐรวมทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรมที่ดินอันเป็นการตอบสนองวิสัยทัศน์กรมที่ดิน “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ” และวิสัยทัศน์สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ “มุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานการออกโฉนดที่ดินทั่วไทยก้าวไกลสู่ IT” และ “การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ” หากนำไปใช้ในการดำเนินการของศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ แล้วเชื่อว่าจะเกิดผลดีต่อประชาชนในการรับโฉนดที่ดินเพื่อนำไปเป็นหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ที่ดินของตนเองและส่งผลหมุนเวียนด้านเศรษฐกิจก่อให้เกิดความมั่นคงต่อเศรษฐกิจของประเทศต่อไปได้

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2553 รางวัลดีเด่น ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ



**กระบวนงานการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
ประเภทมรดก ใบแทน และงานโรงเรือน
ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน**

กระบวนการงาน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

ประเภทมรดก ใบแทน และงานโรงเรือน

ของ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน

1. ลักษณะการปฏิบัติการ

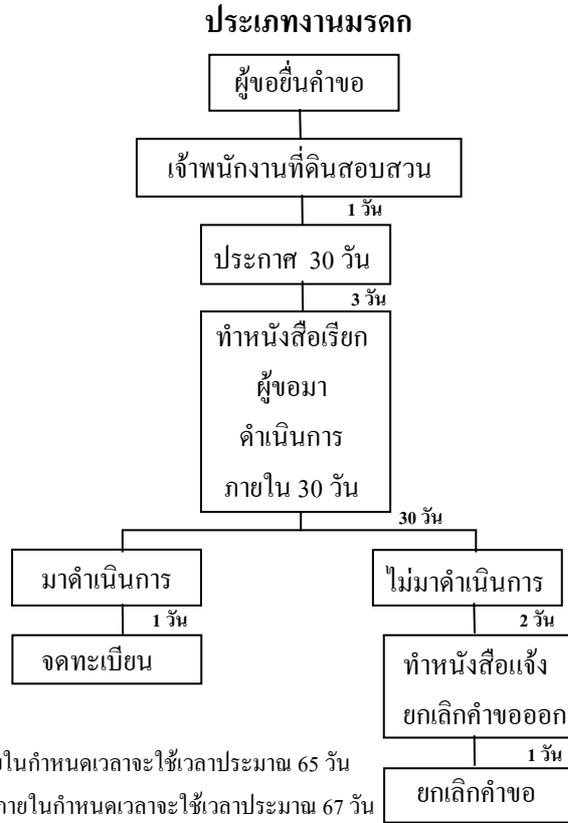
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของประชาชนที่มาขอทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ โดยให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายที่ดิน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการให้บริการจึงต้องดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งที่กำหนด อันเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายและรักษาสิทธิของประชาชนที่มีอยู่ในการถือครองที่ดิน การให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการมีงานที่แล้วเสร็จใน 1 วัน และงานที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 1 วัน เนื่องจากจะต้องมีการประกาศกำหนด 30 วัน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีโอกาสคัดค้าน การทำนิติกรรมดังกล่าวตามประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา 63 มาตรา 81 และกฎกระทรวงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2497) และ 43 (พ.ศ. 2537) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 ประกอบกับประชาชนต้องการได้รับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้

2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนนำนวัตกรรมไปปรับใช้

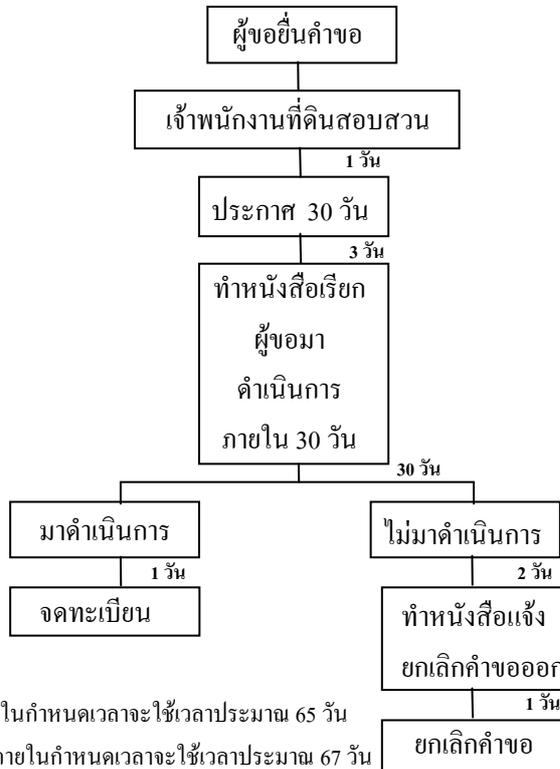
การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทมรดก ใบแทน นิติกรรม สิ่งปลูกสร้าง เป็นงานที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 1 วัน เนื่องจากตามกฎหมายจะต้องมีการประกาศมีกำหนด 30 วัน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีโอกาสคัดค้านการทำนิติกรรมดังกล่าว โดยที่การดำเนินการดังกล่าวมีขั้นตอนการดำเนินการมาก ทำให้เจ้าของที่ดินหรือคู่กรณีจะต้องมาติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินหลายหน หรือหลายครั้ง ทำให้ไม่สามารถบริหารเวลาหรือมีทางเลือกในการใช้บริการจากภาครัฐได้ และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และนับวันปริมาณงานการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินในเรื่องต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน จะมีมากขึ้น

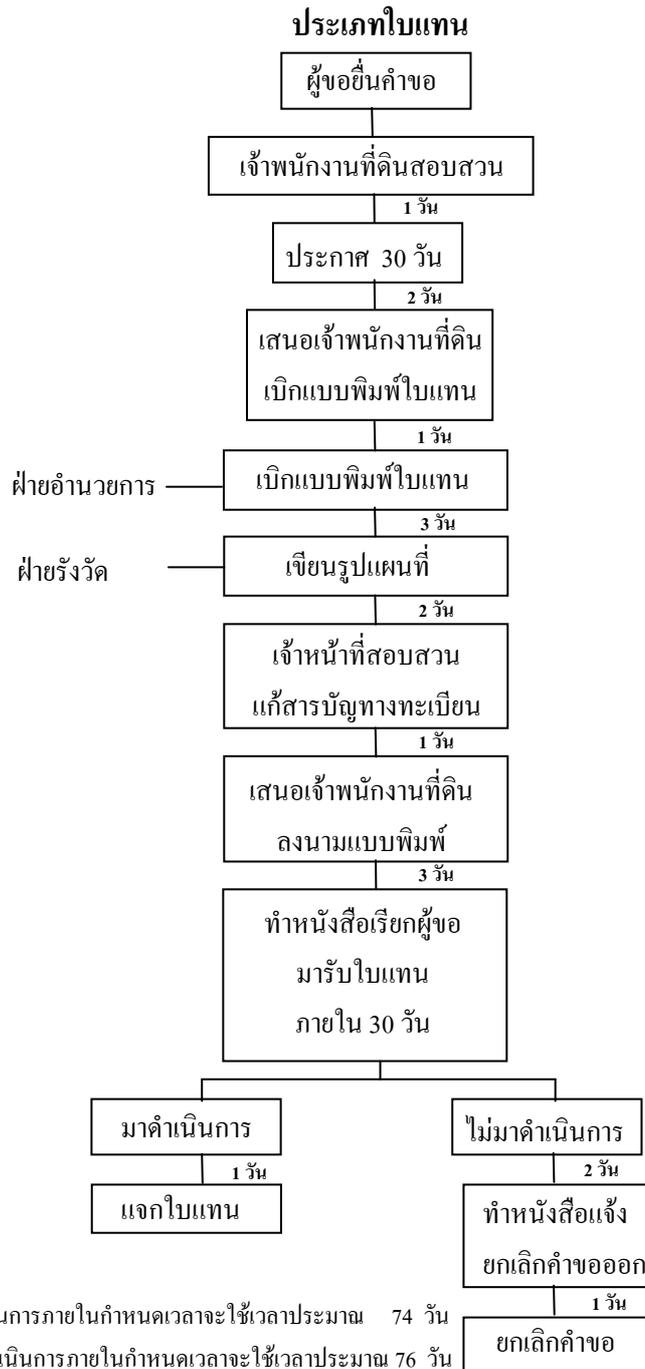
ดังนั้น จึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยการสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ โดยการสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ และเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม โดยจะทำให้การให้บริการมีขั้นตอนที่สั้น และใช้เวลาปฏิบัติงานน้อยกว่าระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

- แผนผังการปฏิบัติงานเดิม



ประเภทโรงเรือน





3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

3.1 ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เสียเวลา และเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย

กรณีที่เจ้าของที่ดิน (ผู้ขอ) ขึ้นคำขอทำนิติกรรมประเภทมรดก, ใบแทน, งานโรงเรือน ซึ่งงานดังกล่าวเป็นงานที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 1 วัน ทำให้ประชาชนต้องมาติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินหลายหน และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตามขั้นตอนนานพอสมควร บางกระบวนการ 56-67 วัน หรือ 74-76 วัน ประกอบกับ ภาวะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพที่ค่อนข้างสูง สังกมที่เร่งรีบ และการจราจรติดขัด การเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินต้องใช้เวลา ทำให้ประชาชนไม่สามารถบริหารเวลาในการดำเนินการได้ และไม่สามารถกำหนดวันงานเสร็จได้ ประชาชนจึงมีความคาดหวัง

การมีทางเลือกจากการใช้บริการของภาครัฐ และได้รับความสะดวก ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย

3.2 ด้านภาระค่าใช้จ่าย สำนักงานที่ดินมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมีจดหมายถึงผู้ขอให้มาดำเนินการ โดยเป็นค่าใช้จ่าย ค่าไปรษณีย์ ค่าหมึก ค่ากระดาษ ฯลฯ และจะต้องใช้เวลาการดำเนินการ เป็นต้น

4. การนำนวัตกรรมไปใช้

4.1 แนวคิด วิธีการและดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทรดก ใบแทน และงานโรงเรือนจะมีกระบวนการทำงานหลายขั้นตอน และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและเอกสารอันเป็นหลักฐานในการจดทะเบียน ตลอดจนสอบสวนสิทธิและความสามารถของบุคคล รวมถึงความสมบูรณ์แห่งนิติกรรม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพื่อป้องกันความเสียหายและรักษาสิทธิของประชาชนที่มีอยู่ในการถือครองที่ดิน ซึ่งการดำเนินงานตามขั้นตอนดังกล่าวไม่สามารถเร่งรัดการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิมมากได้ เพราะอาจเกิดผลเสียทำให้การทำงานผิดพลาดได้ แต่เพื่อให้การบริการประชาชนที่มาขอรับบริการดังกล่าวต้องใช้เวลาไม่มาก จึงได้ทำการปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทำการ ด้วยวิธีการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้ความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ

4.2 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงานของผู้บริหาร

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ได้มีการกำหนดแนวทางการทำงานตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมที่ดิน โดยเฉพาะนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยมีการประชุมทุก ๆ เดือน เพื่อนำข้อมูลมาทำความเข้าใจ ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ทราบ และถือปฏิบัติ เสริมสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการประชาชน โดยสร้างความเป็นธรรมในการทำงาน มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ เพิ่มทักษะในการทำงาน โดยการสอนงานอย่างสม่ำเสมอ ใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

4.3 แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการทำให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการที่มีคุณภาพ

การให้บริการประชาชนต้องให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนายกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

4.3.1 ช่องทาง หรือวิธีการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม

4.3.1.1 สำรวจความต้องการของประชาชน โดยจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็น ให้ผู้รับบริการกรอกส่งให้เจ้าหน้าที่โดยตรง หรือส่งผ่านผู้รับความคิดเห็น หรือการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทางไปรษณีย์

4.3.1.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการบริการ

(1) โครงการระจกชาวคืน เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชน เกี่ยวกับปัญหาเรื่องที่ดิน สอบถาม ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็น ผ่านเว็บไซต์กรมที่ดิน www.dol.go.th ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. – 11 ปณ.วัดเลียบ กรุงเทพฯ 10210/ โทรศัพท์ โทร. 0-2622-2380

(2) โครงการที่ปรึกษาสำนักงานที่ดิน เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ประชาชน ร่วมแสดงความคิดเห็นและพัฒนาระบบการทำงาน

(3) โครงการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประทับใจ โดยผู้รับบริการเป็นผู้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยการประเมินผลการให้บริการเป็นคะแนน ดีมาก ดี พอใจ ปรับปรุง

(4) โครงการคลินิกที่ดิน 24 ชั่วโมง บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาประชาชนด้านการทะเบียนและด้านการรังวัดที่ดิน ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 หมายเลข โทร. 08-5665-8448 โทร. 08-5665-8778 โทร. 08-5665-9449 ตลอด 24 ชั่วโมง

(5) จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาประชาชน ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็น ผ่านทางโทรศัพท์สำนักงานที่ดิน โทร. 0-214-1533-34 ในเวลาราชการ

4.1.2 วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

(1) จัดจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อช่วยบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารต้อนรับ ให้คำแนะนำ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอรับบริการ

(2) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามทางโทรศัพท์ประจำสำนักงาน

(3) จัดอบรมเจ้าหน้าที่

(4) นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

(5) จัดระบบบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลงานบริการ

4.4 แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน ได้จัดระบบบริการด้านอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนี้

4.4.1 การกำหนดรูปแบบของการอำนวยความสะดวก

ในระหว่างรอรับบริการ จึงได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ ดังนี้

- 1) จัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ
- 2) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น เอกสารแผ่นพับ
- 3) จัดจุดประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ
- 4) มีเครื่องโทรสารบริการรับ-ส่งเอกสาร
- 5) มีเครื่องถ่ายเอกสาร
- 6) ปรับปรุงที่พักประชาชน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก
- 7) การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านช่องทาง Internet Banking และ ATM

Payment

- 8) มีป้ายบอกทาง
- 9) จัดทำลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ
- 10) มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร
- 11) บริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้ง่ายและหลายทาง ดังนี้
 - 11.1 ทางเอกสาร เช่น แผ่นพับ
 - 11.2 เว็บไซต์ กรมที่ดิน www.dol.go.th
 - 11.3 มีบริการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับคำแนะนำราคาประเมินที่ดิน
- 12) มีการติดตามผลหลังการให้บริการ
 - 12.1 สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทางไปรษณีย์
 - 12.2 โครงการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประทับใจ

4.5 วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน โดยให้ประชาชนมีโอกาสเลือกทางเลือกที่จะใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐมากขึ้น และสามารถวางแผนการใช้เวลาของตนเองได้ และเพื่อให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เป็นที่ยอมรับเชื่อถือและได้รับความศรัทธาจากประชาชนผู้มาใช้บริการ จึงได้ทำโครงการผู้ขอกำหนดวันงานเสร็จการจดทะเบียนกระบวนงานไม่แล้วเสร็จภายใน 1 วัน (ประเภท มรดก ใบแทน และงานโรงเรือน) โดยมีแนวคิดกระบวนกร ช่องทาง รูปแบบ วิธีการใหม่แตกต่างจากเดิม

4.5.1 วิธีการดำเนินการ

- 1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนประชุมร่วมกัน
- 2) เจ้าหน้าที่ดินออกคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน
- 3) หัวหน้าฝ่ายทะเบียนมอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
- 4) จัดทำบัญชีควบคุมงานแต่ละประเภทงานในโครงการ

4.5.2 ขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่

- 1) ประชาชนผู้ให้บริการยื่นคำขอพร้อมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เรียบร้อย ผู้ขอมีความประสงค์เข้าร่วมโครงการ
- 3) ผู้ขอที่มีความประสงค์เข้าร่วมโครงการ “กำหนดวันงานเสร็จ”
- 4) เจ้าหน้าที่ลงบัญชีควบคุมงานแต่ละประเภทงานในโครงการ
- 5) เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเรื่องและตรวจสอบงานที่ต้องดำเนินการ
- 6) ประสานงานกับฝ่ายอำนวยการและฝ่ายรังวัดในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 7) ผู้ขอมาดำเนินการตามกำหนดเวลาดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ขอ “จำหน่ายบัญชีควบคุมงาน”
- 8) เจ้าหน้าที่ทอสอบถาม “สำรวจความพึงพอใจผู้ขอ”
- 9) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเก็บข้อมูล รายงานผลการปฏิบัติงานให้เจ้าพนักงาน
ทุกเดือน

4.6 การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม

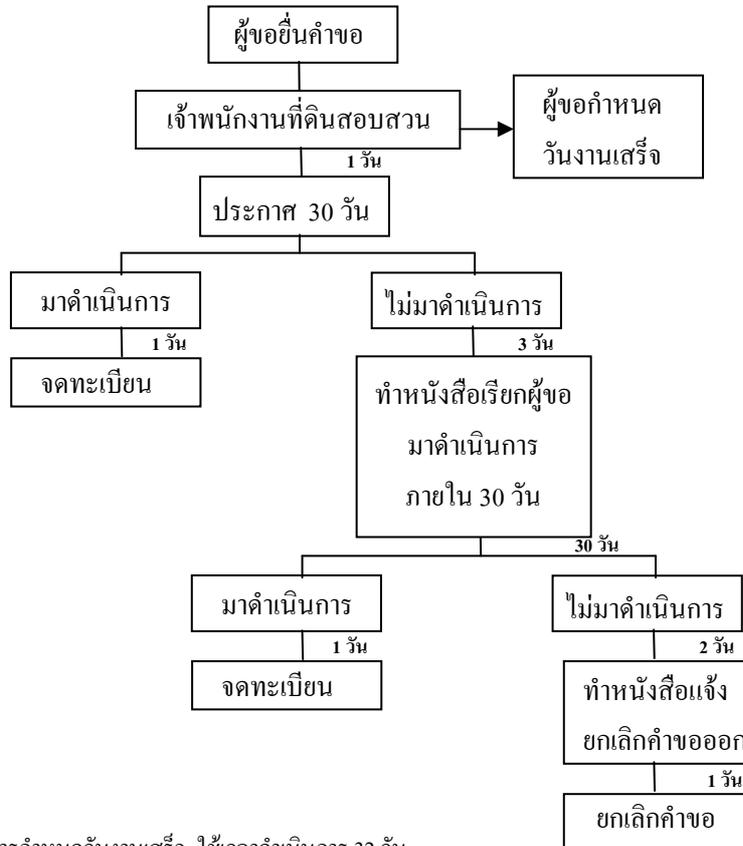
การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กระบวนการไม่แล้วเสร็จ ภายใน 1 วัน (ประเภท มรดก ใบแทน และงานโรงเรือน) โดยให้ผู้ขอกำหนดวันงานเสร็จเป็นการเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม โดยยกระดับการพัฒนางานบริการเดิมให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนมีโอกาสเลือกทางที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐมากขึ้น และสามารถวางแผนการใช้เวลาของตนเองได้ ซึ่งแตกต่างไปจากอดีตจะต้องรอหน่วยงานจากภาครัฐพร้อมแล้วจึงมีหนังสือเรียกผู้ขอมารับบริการ โดยกรณีผู้ขอกำหนดวันงานเสร็จสามารถลดระยะเวลารอคอยการรับบริการในแต่ละประเภท (มรดก, ใบแทน, และงานโรงเรือน) ได้มากกว่า 35 วัน

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

โดยให้ผู้ขอกำหนดวันงานเสร็จ สามารถลดระยะเวลาประมาณ 35 วัน และลดภาระค่าใช้จ่ายและสามารถบริหารเวลาของผู้ขอได้

- แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

ประเภทงานมรดก

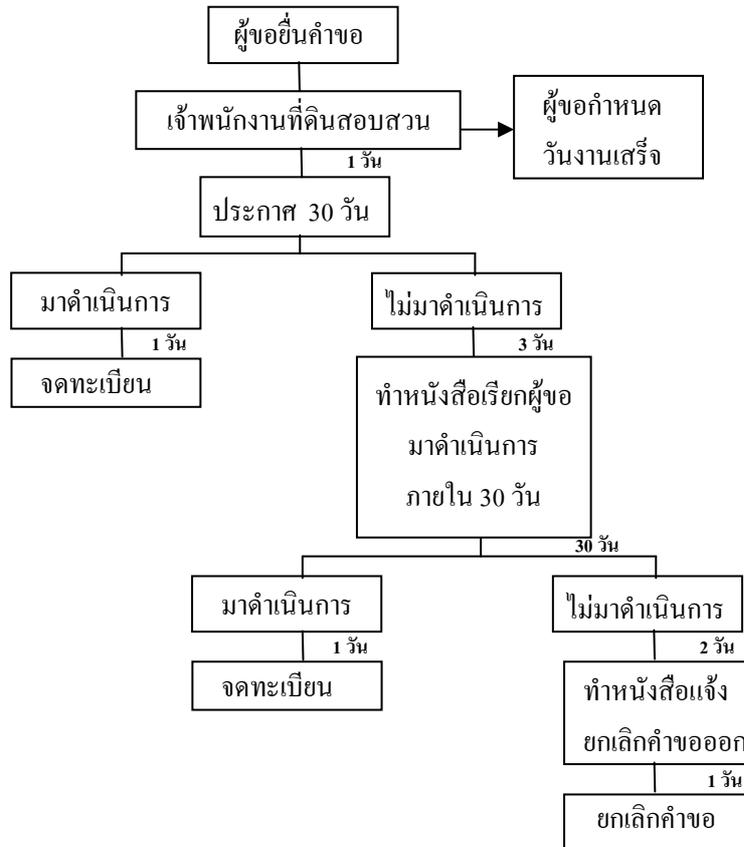


* กรณีผู้ขอเข้าโครงการกำหนดวันงานเสร็จ ใช้เวลาดำเนินการ 32 วัน

* กรณีผู้ขอเข้าโครงการแล้วไม่มาตามนัดภายหลังจากได้หนังสือแจ้งแล้วมาดำเนินการใช้เวลา 65 วัน

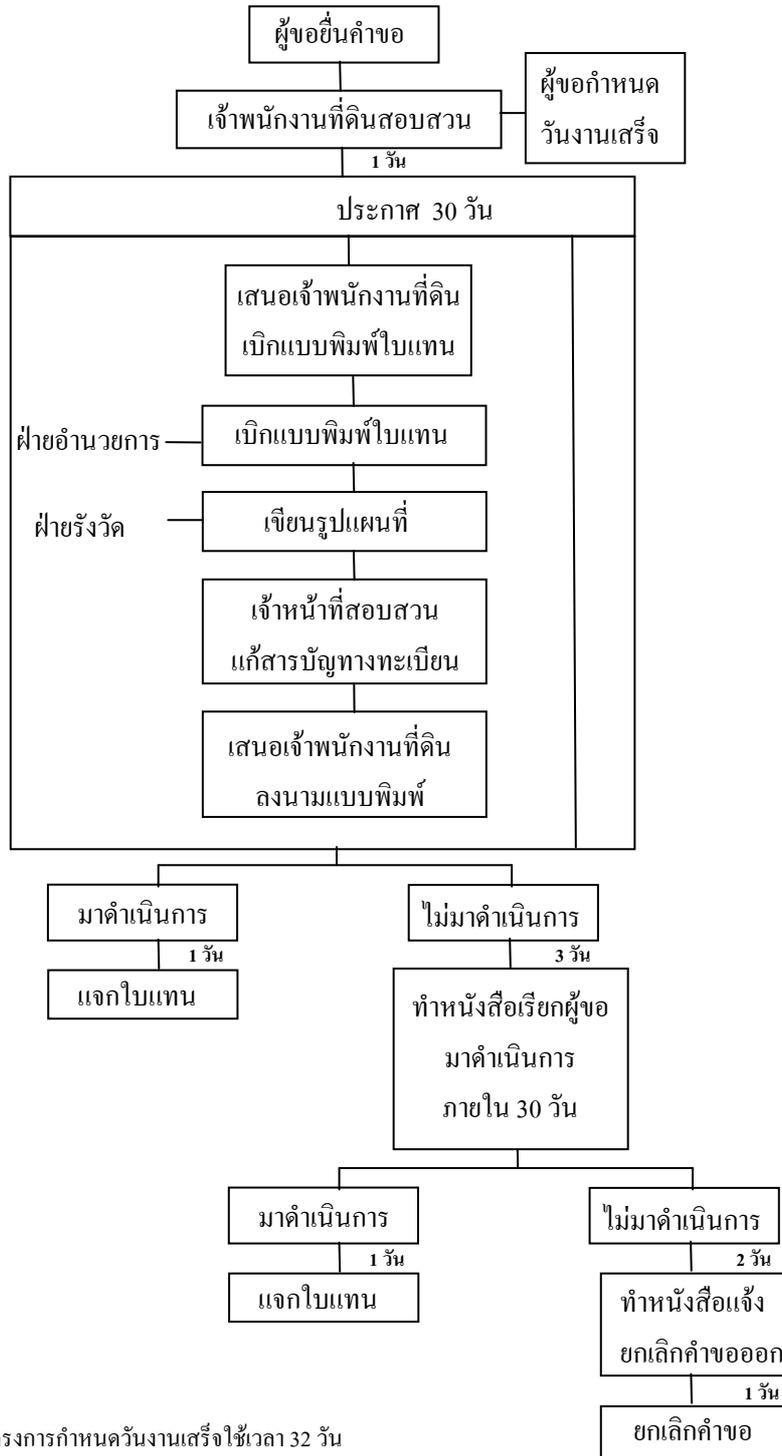
* กรณีผู้ขอเข้าโครงการแล้วไม่มาตามนัดภายหลังจากได้รับหนังสือแจ้งแล้วไม่มาดำเนินการภายในกำหนดเวลา ใช้เวลาดำเนินการ 67 วัน

ประเภทโรงเรียน



- * กรณีผู้ขอเข้าโครงการกำหนดวันงานเสร็จ ใช้เวลาดำเนินการ 32 วัน
- * กรณีผู้ขอเข้าโครงการแล้วไม่มาตามนัดภายหลังได้หนังสือแจ้งแล้วมาดำเนินการใช้เวลา 65 วัน
- * กรณีผู้ขอเข้าโครงการแล้วไม่มาตามนัดภายหลังได้รับหนังสือแจ้งแล้วไม่มาดำเนินการภายในกำหนดเวลา ใช้เวลาดำเนินการ 67 วัน

ประเภทใบแทน



- * กรณีผู้ขอเข้าโครงการกำหนดวันงานเสร็จใช้เวลา 32 วัน
- * กรณีผู้ขอเข้าโครงการแล้วไม่มาตามนัดภายหลังได้หนังสือแจ้งแล้วมา ใช้เวลา 65 วัน
- * กรณีผู้ขอเข้าโครงการแล้วไม่มาตามนัดภายหลังได้รับหนังสือแจ้งแล้ว
ไม่มาดำเนินการภายในกำหนดเวลา ใช้เวลาดำเนินการ 67 วัน

6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

6.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการสร้างวิธีการทำงานใหม่ และเพิ่มเสริมคุณลักษณะในงานบริการ เน้นเชิงรุกให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น โดยการให้ประชาชนมีโอกาสเลือกทางเลือกที่จะได้รับบริการจากภาครัฐ และเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ส่งผลต่อขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ลดลง และลดปริมาณงานค้างในฝ่ายทะเบียน โดยเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ลดภาระค่าใช้จ่ายได้อย่างเป็นรูปธรรม

6.2 ด้านประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สามารถบริหารเวลาทำงานได้ และมีผลต่อการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรมชัดเจน

6.3 ด้านคุณภาพ

1) ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการจากการทอแบบสอบถามความพึงพอใจ

2) ยกระดับการอำนวยความสะดวก เป็นการเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสามารถเข้าถึงงานบริการได้ง่ายขึ้น สร้างความเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ผู้ขอไม่มาดำเนินการตามวันนัด และไม่แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบทำให้ต้องมีหนังสือแจ้งให้มาดำเนินการ

8. บทสรุป

จากการดำเนินการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการ โครงการ “ผู้ขอกำหนดวันงานเสร็จ” การจดทะเบียนกระบวนงานไม่แล้วเสร็จ ภายใน 1 วัน (ประเภทงานมรดก งานใบแทน และงานโรงเรือน) ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อยังสำนักงานที่ดินหลายหน และเป็นทางเลือกที่ประชาชนสามารถเลือกที่จะใช้บริการจากภาครัฐในการกำหนดวันงานเสร็จ แทนการรอรับหนังสือเรียกเพื่อให้มาจดทะเบียน (มรดก, ใบแทน, งานโรงเรือน) เมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐพร้อมให้บริการ เป็นแนวความคิดให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการที่สร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือโดยเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม เพื่อประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถบริหารเวลาของประชาชนและทางราชการได้ ทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่มีต่อการให้บริการสนองตอบต่อนโยบายของกรมที่ดินและกระทรวงมหาดไทย

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2552 รางวัลดีเด่น ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ



**กระบวนการตรวจสอบหลักทรัพย์สินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร**

กระบวนการงาน การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ของ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

1. ลักษณะงานบริการ

งานตรวจสอบหลักทรัพย์ เป็นการให้บริการด้านทะเบียนที่ดิน เกี่ยวกับข้อมูลผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรืออาคารชุด แก่เจ้าของที่ดิน หรือหน่วยงานราชการ

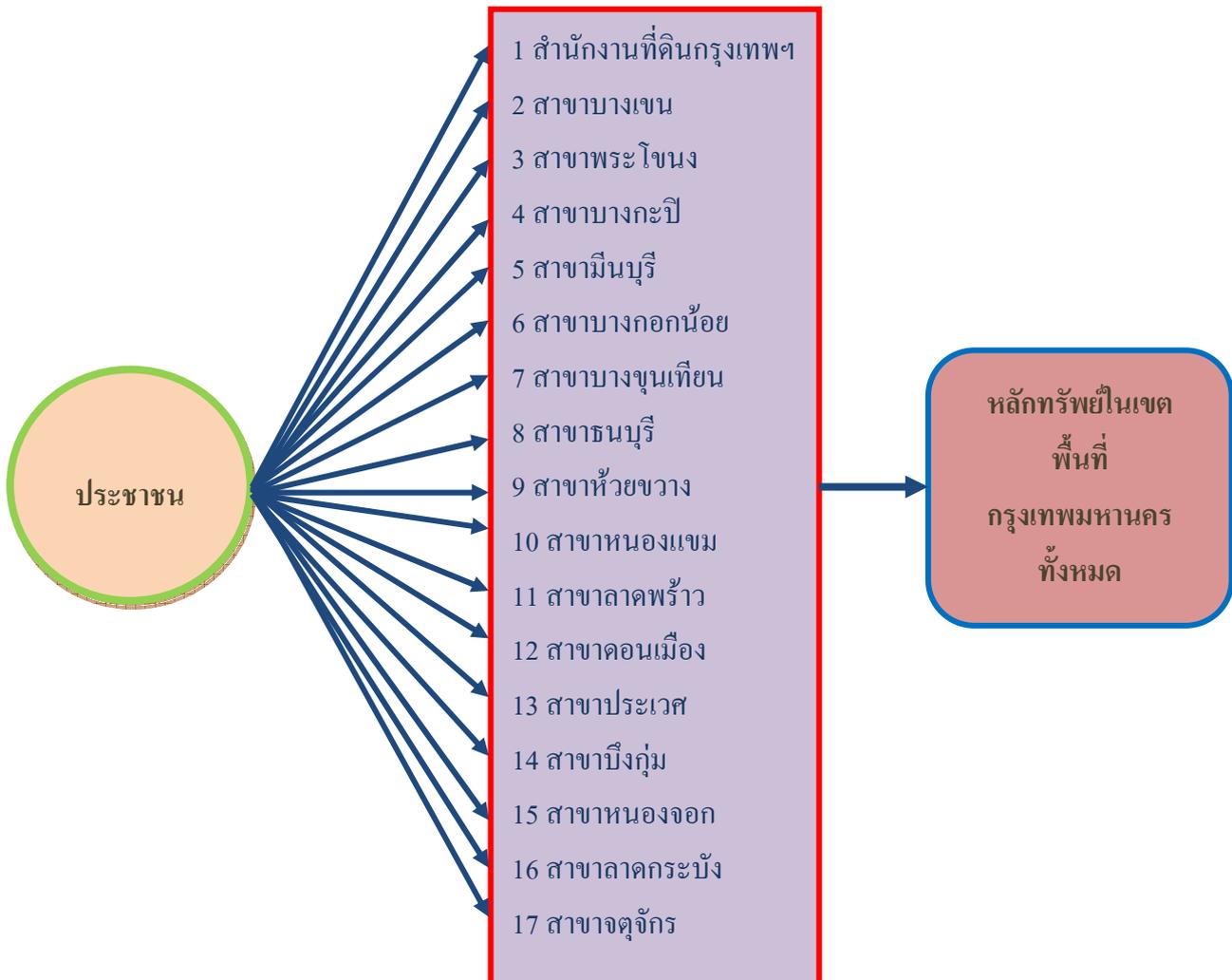
2. สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา รวม 17 แห่ง มีหน้าที่ให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายที่ดิน มีเอกสารสิทธิ์รับผิดชอบทั้งสิ้น 2,378,189 ฉบับ และได้ให้บริการตรวจสอบหลักทรัพย์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ แก่หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชน โดยสำนักงานที่ดินแต่ละสาขาสสามารถตรวจสอบหลักทรัพย์ได้เฉพาะในเขตพื้นที่รับผิดชอบเท่านั้น ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

กรณีที่ 1 เจ้าของที่ดินยื่นคำขอตรวจสอบกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรืออาคารชุดของตนได้ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ที่หลักทรัพย์ตั้งอยู่เท่านั้น และสามารถทราบกรรมสิทธิ์เฉพาะในเขตพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งหากต้องการทราบกรรมสิทธิ์ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด จะต้องเดินทางไปติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา ทั้ง 17 แห่ง

กรณีที่ 2 หน่วยงานราชการ มีหนังสือขอความร่วมมือในการตรวจสอบทรัพย์สินมายังกรมที่ดิน และกรมที่ดินต้องแจ้งให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครดำเนินการ ซึ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ต้องแจ้งสาขาอีก 16 แห่ง ทำการตรวจสอบ เสร็จแล้วรายงานกลับสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และเมื่อรวบรวมผลครบทุกสาขา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครแจ้งผลการตรวจสอบทั้ง 17 แห่ง ไปยังกรมที่ดิน โดยกรมที่ดิน มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่ขอตรวจสอบ

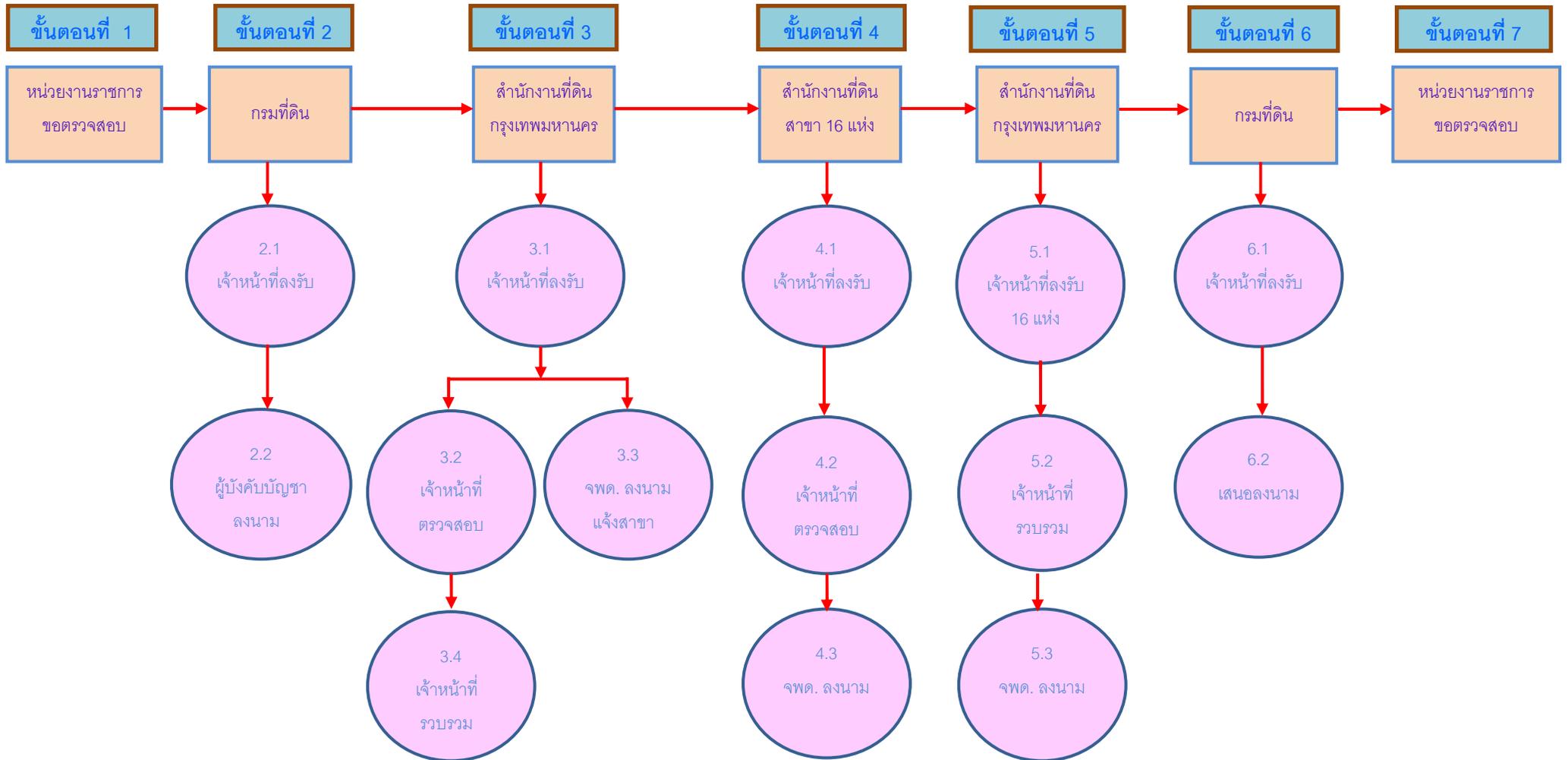
แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม 17 แห่ง
กรณีที่ 1 เจ้าของที่ดิน ยื่นคำขอตรวจสอบ
ใช้เวลาบริการ 1.30 ชั่วโมง หากรวมเวลาเดินทางใช้เวลา 1 วัน



หมายเหตุ หากมีที่ดินครบ 17 เขต ใช้เวลาเดินทาง 17 วัน กว่าจะแล้วเสร็จ

กรณีที่ 2 หน่วยงานราชการ ขอตรวจสอบ

แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม มี 7 ขั้นตอน 16 จุดบริการ ระยะเวลา 7 วัน



3. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

3.1 ประชาชน ไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เสียเวลา และเพิ่มภาระค่าใช้จ่าย

กรณีที่เจ้าของที่ดิน ยื่นคำขอตรวจสอบ ผู้ขอต้องยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ที่หลักทรัพย์ตั้งอยู่ และกรณีต้องการทราบว่าตนมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรืออาคารชุด ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือไม่ จะต้องเดินทางไปติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา ทั้ง 17 แห่ง การที่จะเดินทางไปยังสำนักงานที่ดินแต่ละแห่งต้องใช้เวลา ทำให้สามารถติดต่อขอรับบริการได้วันละ 1 แห่ง หากครบทุกสำนักงานต้องใช้เวลา 17 วันทำการ หรือประมาณ 1 เดือน ประชาชนจึงคาดหวังการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยทันต่อกระแสโลกและต้องการได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และลดภาระค่าใช้จ่าย

3.2 หน่วยราชการ มีขั้นตอนการตรวจสอบหลายขั้นตอน หลายจุดบริการ ใช้เวลาตรวจสอบหลายวัน ทำให้การให้บริการล่าช้า

3.3 สำนักงานที่ดินทุกสาขา ทั้ง 17 แห่ง ต้องดำเนินการตรวจสอบ เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่และสิ้นเปลืองงบประมาณ

4. วิธีการแก้ไขปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนดังกล่าว และเป็นทางเลือกของประชาชนที่นอกจากจะสามารถขอตรวจสอบหลักทรัพย์ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ที่หลักทรัพย์ตั้งอยู่แล้ว ยังสามารถตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้ด้วย สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำ โครงการตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยมีแนวคิด กระบวนการ ช่องทาง รูปแบบ วิธีการใหม่แตกต่างจากเดิม ดังนี้

4.1 การสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่

1) ประสานสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้สามารถตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่ของสำนักงานที่ดินสาขา 16 แห่ง

2) กำหนดวิธีการ ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

3) จัดทำโครงการเสนอขอรับความเห็นชอบ

4) ประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนทราบ

5) จัดหาคอมพิวเตอร์ใช้ในโครงการ

6) กำหนดเจ้าหน้าที่และช่องบริการไว้โดยเฉพาะ

7) กำหนดให้สำนักงานที่ดินทุกสาขาเป็นผู้รับผิดชอบ ความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของข้อมูล

8) แจ้งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครทุกสาขาทราบ

9) จัดเก็บข้อมูลการให้บริการ รายงานผลการดำเนินการเสนอเจ้าพนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร และอธิบดีกรมที่ดินทราบ

4.2 การเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม

การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครที่เดียว เป็นการเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม โดยยกระดับพัฒนางานบริการเดิมให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนอีก 1 ช่องทาง

รูปแบบเดิม เป็นกรณีที่ประชาชนจะต้องทราบว่าหลักทรัพย์ตั้งอยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานที่ดินสาขาใด ก็ยื่นคำขอตรวจสอบ ณ สำนักงานที่ดินสาขานั้น โดยจะทราบกรรมสิทธิ์เฉพาะเขตพื้นที่ที่สำนักงานที่ดินสาขานั้นรับผิดชอบ และสำนักงานที่ดินสาขาไม่สามารถตรวจสอบชื่อผู้ถือกรรมสิทธิ์ในเขตพื้นที่อื่นนอกเหนือเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

รูปแบบใหม่ เป็นการเพิ่มคุณลักษณะ ยกระดับพัฒนางานบริการเดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ประชาชน กรณีที่ทราบหรือไม่ทราบว่าหลักทรัพย์อยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานสาขาใด แต่ต้องการทราบกรรมสิทธิ์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด สามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพียงที่เดียว สามารถทราบกรรมสิทธิ์ทั้ง กรุงเทพมหานคร

กล่าวโดยสรุป การตรวจสอบหลักทรัพย์ประชาชนสามารถทำได้โดย

- 1) รูปแบบเดิม ยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดิน ท้องที่ที่หลักทรัพย์ตั้งอยู่ จะทราบกรรมสิทธิ์เฉพาะในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินสาขานั้น
- 2) รูปแบบใหม่ เพิ่มทางเลือก สามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครที่เดียว ทราบกรรมสิทธิ์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด

5. สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนมีนาคม 2552 มีผู้ใช้บริการเดือนมีนาคม- มิถุนายน 2552 รวมทั้งสิ้น 2,870 เรื่อง หรือ 28,126 ราย เฉลี่ยวันละ 320 ราย

สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

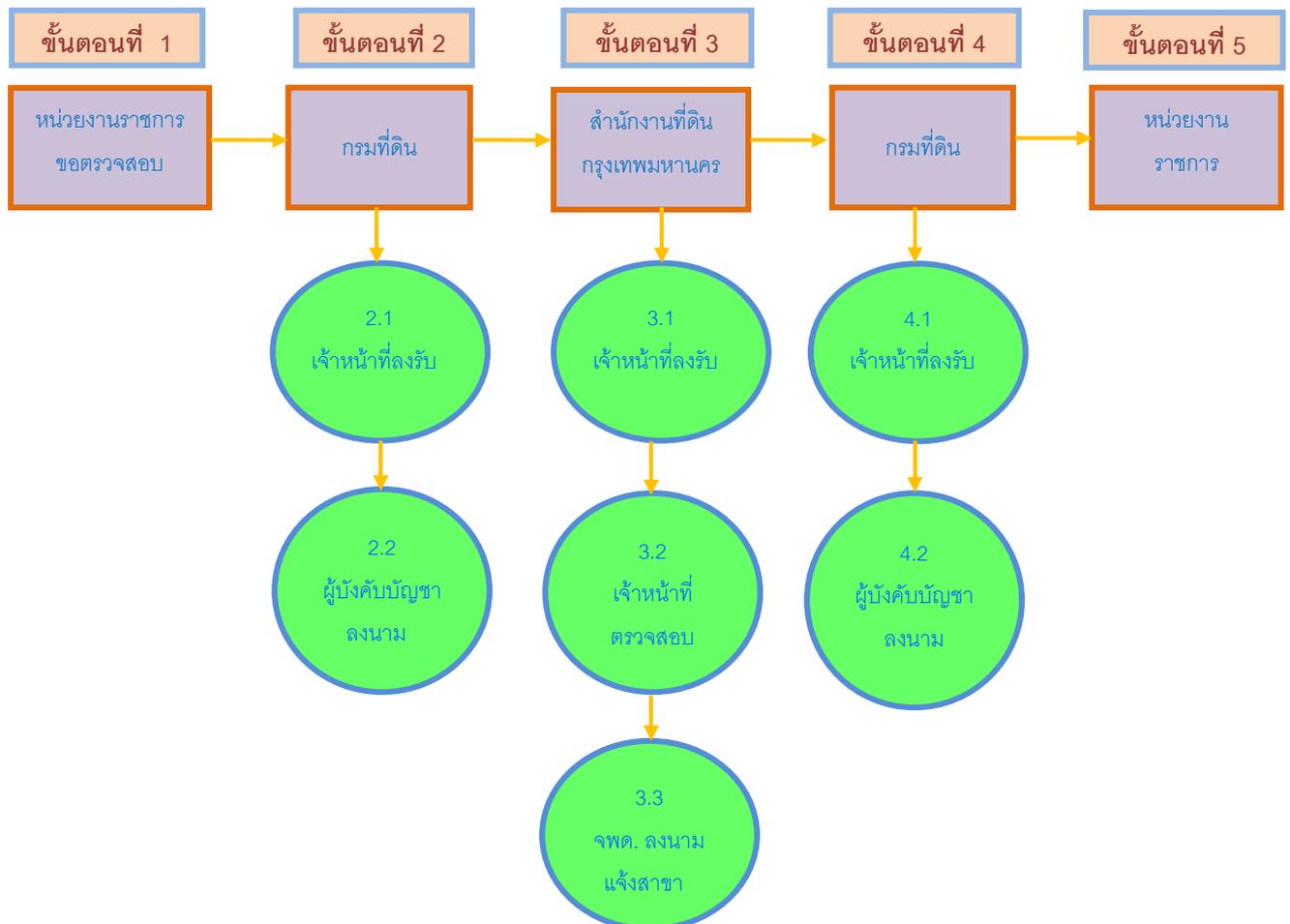
กรณีที่ 1 ประชาชน สามารถยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินเพียง 1 แห่ง จากเดิม 17 แห่ง ลดเวลาการเดินทางไปติดต่อสำนักงานที่ดินจาก 17 วัน เหลือ 1 วัน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ 1 แห่ง



กรณีที่ 2 หน่วยงานราชการขอตรวจสอบ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน จากเดิม 7 ขั้นตอน 16 จุดบริการเหลือ 4 ขั้นตอน 9 จุดบริการ ใช้เวลา 3 วัน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ 4 ขั้นตอน 9 จุดบริการ



6. ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

6.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการสร้างวิธีการทำงานใหม่ และเพิ่มเสริมภาพลักษณ์ในงานบริการเน้นเชิงรุกให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น โดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการเสริมสร้างวิธีการและภาพลักษณ์ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เห็นได้ว่าเป็นรูปธรรม

6.2 ด้านประสิทธิภาพ ลดบุคลากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และมีผลต่อการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรมชัดเจน นอกจากนี้ประชาชนยังรับรู้อย่างกว้างขวางจากการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์กรมที่ดิน และปิดโปสเตอร์ทุกสำนักงานที่ดินกรุงเทพฯและสาขา โดยในระยะเวลา 4 เดือน มีผู้ใช้บริการ 2,870 เรื่อง หรือ 28,126 ราย เฉลี่ยวันละ 320 ราย

- ลดบุคลากร จากการปฏิบัติงานใช้เจ้าหน้าที่สาขา 16 แห่ง เหลือเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพียง 1 แห่ง

- ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การสำเนาหนังสือเวียนและโต้ตอบหนังสือระหว่างสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา 17 แห่ง

6.3 ด้านคุณภาพ

1) ยกระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอน จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทางไปรษณีย์ เดือนกุมภาพันธ์ 2552 ความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 77.85 ตั้งแต่เดือนมีนาคม – มิถุนายน 2552 ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 82.65

2) ยกระดับการอำนวยความสะดวก เป็นการเพิ่มทางเลือกให้ประชาชน ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและสามารถเข้าถึงงานบริการได้ง่ายขึ้น

7. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

7.1 ฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ไม่ถูกต้อง ได้แก่ปัญหาดังกล่าวโดยให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขาทุกแห่ง ตรวจสอบความถูกต้องของฐานข้อมูลในระบบให้ถูกต้องตรงกับเอกสารสิทธิ์

7.2 ฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา 15 แห่งใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนที่ดินระบบจะทำการปรับปรุงฐานข้อมูลโดยอัตโนมัติ ยกเว้น สาขาดอนเมือง และสาขาจตุจักร ยังไม่ได้ใช้ระบบดังกล่าว การส่งฐานข้อมูลเข้าระบบจึงยังไม่สมบูรณ์ ได้แจ้งให้ทั้ง 2 สาขา เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียนที่ดินต้องทำการตรวจสอบการปรับปรุงฐานข้อมูลหลังจากปฏิบัติงานเสร็จทุกวัน ว่าข้อมูลดังกล่าวได้ส่งเข้าระบบแล้ว

8. บทสรุป

จากการดำเนินการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการ โครงการตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อยังสำนักงานที่ดินหลายแห่ง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการเดินทางของผู้ใช้บริการ และเพื่อลดภาระงานตรวจสอบหลักทรัพย์ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินสาขา 16 แห่ง รวมถึงสามารถเพิ่มทางเลือกให้ประชาชน สามารถตรวจสอบหลักทรัพย์ ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ที่หลักทรัพย์ตั้งอยู่ หรือตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ทำให้สามารถสร้างความพึงพอใจที่ดีแก่ประชาชน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการของกรมที่ดินต่อไป

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2552 รางวัลดีเด่น ประเภทรายกระบวนการ



**กระบวนการออกหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน(รายแปลง)
ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ**

กระบวนการงาน การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง)

ของ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ

1. ลักษณะการปฏิบัติงานการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง)

กรมที่ดินเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักสำคัญในการให้บริการจดทะเบียนสิทธินิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ เจ้าหน้าที่จึงต้องใช้ความระมัดระวัง รอบคอบ และต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งสอบสวนผู้ขอและคู่กรณีถึงสิทธิและความสามารถของบุคคล ตลอดจนความสมบูรณ์แห่งนิติกรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายที่ดิน การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมจึงจะมีผลสมบูรณ์ตามกฎหมาย สำหรับกระบวนการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน เป็นกระบวนการหนึ่งที่กรมที่ดินได้ให้บริการประชาชน ในกรณีที่ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดิน มีความประสงค์จะขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดินเพื่อนำไปใช้ประกอบการยื่นต่อสถาบันการเงินในการขอกู้ยืมเงิน, คำประกันบุคคลเข้าทำงาน, ประกันตัวผู้ต้องหาต่อศาลหรือสถานีตำรวจ รวมทั้งการศึกษาต่อ ฯลฯ จึงถือเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพกับประชาชนผู้ขอรับบริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือประชาชนจะได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กรมที่ดินได้มีประกาศขั้นตอนของกระบวนการขอหนังสือรับรองราคาประเมินมี 6 ขั้นตอน 3 จุดบริการ ระยะเวลา 1 ชั่วโมง 20 นาที ดังนี้

จุดบริการที่ 1

1. ประชาชนผู้มาติดต่อยื่นคำขอ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเอกสาร และจ่ายบัตรคิว

จุดบริการที่ 2

2. เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิรับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร หนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ตรวจอาชัฒ พิมพ์ใบสั่งเงินค่าธรรมเนียม

3. ประเมินทุนทรัพย์

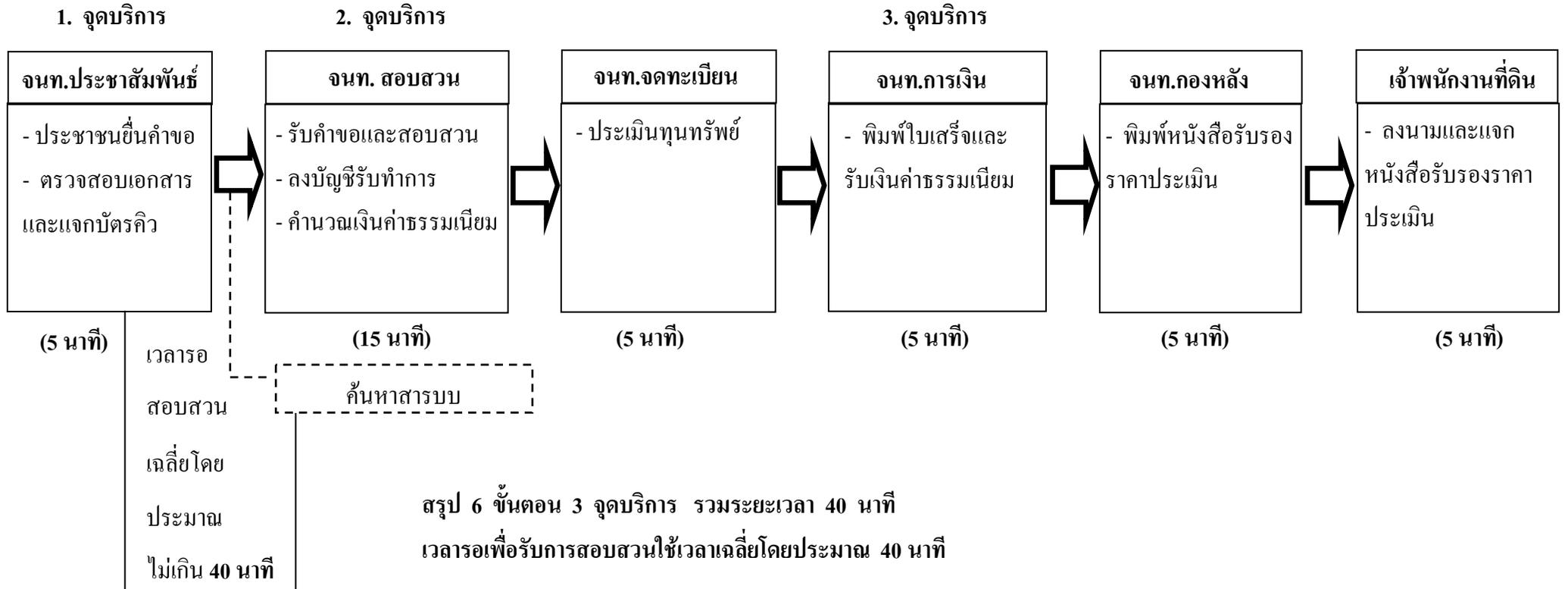
จุดบริการที่ 3

4. เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีพิมพ์ใบเสร็จรับเงินและค่าธรรมเนียม

5. เจ้าหน้าที่กองหลังพิมพ์หนังสือรับรองราคาประเมิน

6. เจ้าหน้าที่ดินลงนามและแจกหนังสือรับรองราคาประเมิน

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เดิม 6 ขั้นตอน 3 จุดบริการ
1 ชั่วโมง 20 นาที



1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ ได้ดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานกระบวนการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) ใหม่ โดยมี 4 ขั้นตอน 3 จุดบริการ ระยะเวลา 40 นาที ดังนี้

1) กระบวนการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) ที่ปฏิบัติงานใหม่

จุดบริการที่ 1

1. ประชาชนผู้มาติดต่อยื่นคำขอ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเอกสาร และ
จ่ายบัตรคิว

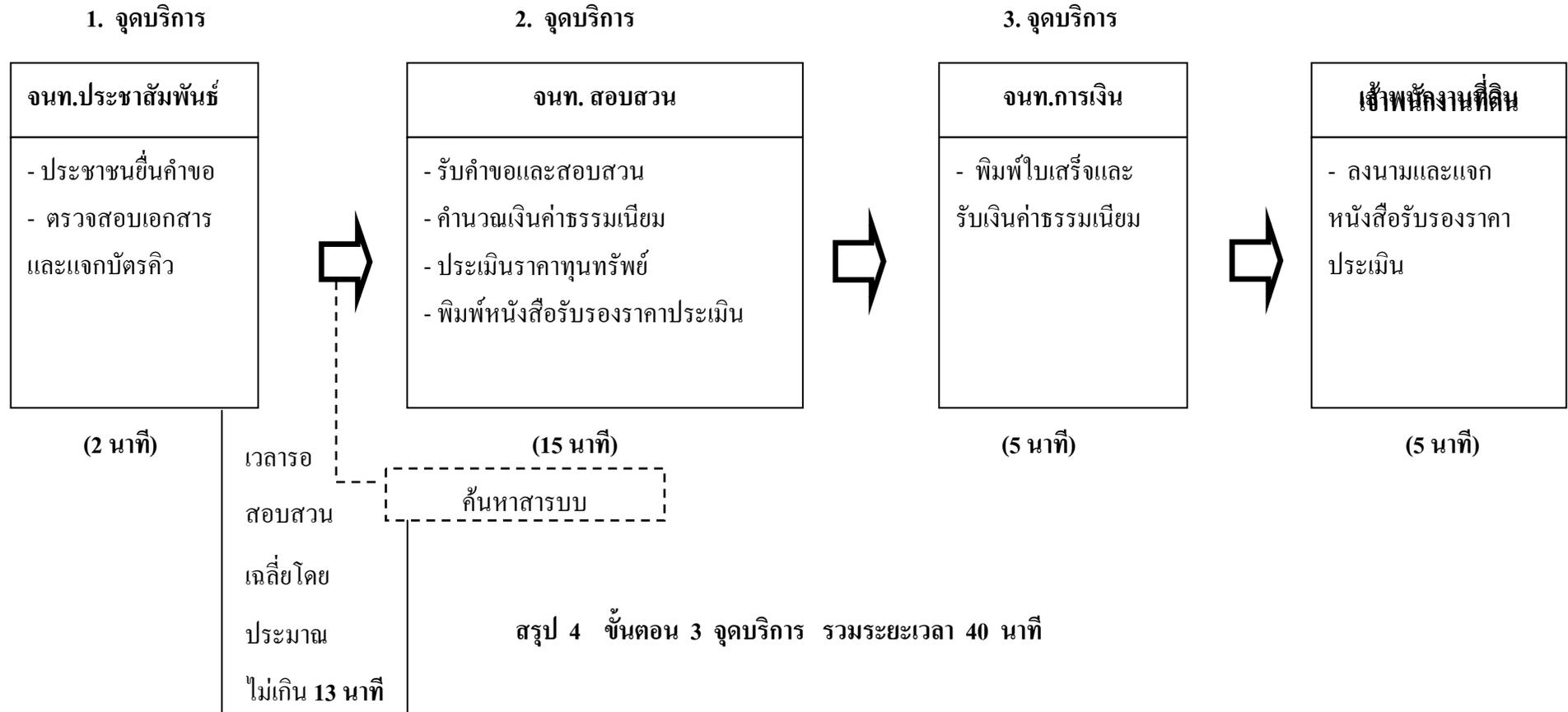
จุดบริการที่ 2

2. เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิรับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร และหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน
ตรวจอาช้ด พิมพ์ใบสั่งเงินค่าธรรมเนียม ประเมินราคาทุนทรัพย์ พิมพ์หนังสือรับรองราคาประเมิน

จุดบริการที่ 3

3. เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชีพิมพ์ใบเสร็จและรับเงินค่าธรรมเนียม
4. เจ้าหน้าที่ดินลงนามและแจกหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ 4 ขั้นตอน 3 จุดบริการ
40 นาที



2. แนวคิด วิธีการและดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการให้ได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนสูงสุด กระบวนการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) เป็นกระบวนการขั้นตอนที่ต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดินมีความถูกต้องตามความเป็นจริง สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความประสงค์ โดยเล็งเห็นว่า ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ในการขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) ที่กรมที่ดินกำหนดไว้ สามารถปรับลดลงได้ด้วยการบริหารจัดการภายในสำนักงานโดยมีระบบคิวอัตโนมัติเป็นเครื่องมือ รวมทั้งความร่วมมือร่วมใจของเจ้าหน้าที่ทุกคน ภายในสำนักงานที่ดินเป็นสำคัญ

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงานของผู้บริหาร

ผู้บริหารได้กำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีการประชุมทุกๆ เดือน เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์ ทำความเข้าใจหาวิธีการแก้ไข ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ทราบ และถือปฏิบัติเป็นประจำทุกเดือน มีการคัดเลือกข้าราชการผู้ปฏิบัติดี ให้บริการดี และยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ได้รับการเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะในการทำงาน โดยการสอนงานอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการด้วย

2.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

1) ใช้เทคนิคการยุบรวมขั้นตอนใหม่ โดยยุบรวมบางขั้นตอนที่ต้องใช้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลายคนให้เหลือเพียงคนเดียว

2) ใช้เทคนิคการแบ่งประเภทงาน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มงานที่ 1 เป็นกลุ่มงานง่ายสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็ว และกลุ่มงานที่ 2 เป็นกลุ่มงานยากที่ต้องใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานมากแยกออกจากกัน เพื่อให้ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน ได้รับความสะดวกรวดเร็ว โดยใช้วิธีการบริหารจัดการภายในสำนักงาน และใช้เทคนิคของคิวบริการอัตโนมัติที่มีอยู่เป็นเครื่องมือช่วย ทั้งนี้ได้มีผลกระทบต่อระยะเวลารอคอยของผู้มาติดต่อรายอื่นแต่อย่างใด อันเป็นการลดระยะเวลารอคอยของกลุ่มงานที่ 1

สำหรับกรณีที่มีเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานใดกลุ่มงานหนึ่งไม่มีงานค้างอยู่ในมือก็จะมีการย้ายลำดับคิวบริการไปให้กับกลุ่มงานที่ว่างอยู่ครั้งละ 1 คิวบริการ โดยมีหัวหน้าฝ่ายทะเบียนเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งดูจากหน้าจอ คอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้สอบสวนทุกคน การบริหารจัดการนี้จะทำให้สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3) มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงาน ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดทำคำขอ สัญญา และบันทึกต่าง ๆ และคิดค่าธรรมเนียม เชื่อมต่อยังห้องสารบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินพร้อมสารบบที่ดิน (ประวัติเฉพาะแปลงที่ดิน) มาให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ

เชื่อมต่อไปยังห้องการเงิน เพื่อออกใบเสร็จรับเงิน โดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเขียนด้วยมือทั้งคำขอ ใบสั่งเงิน ค่าธรรมเนียม

4) **มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์** เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการรับคำขอรับรองราคาประเมินที่ดิน เมื่อเห็นว่าครบถ้วนก็จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ทำให้งานบริการที่ผ่านเข้ามาในช่องบริการ สามารถทำงานต่อได้ทันที

5) **มีการกระจายอำนาจ** โดยออกคำสั่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ ที่ 24/2552 ลงวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2552 ให้หัวหน้างานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และหัวหน้าฝ่ายทะเบียน สามารถลงนามในหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดินแทนเจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ ได้

3. แนวคิดวิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับประชาชน และบริการ

3.1 ช่องทาง หรือวิธีการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

- 1) จัดให้มี กล้อง / ตู้ รับฟังความคิดเห็น
- 2) จัดให้มีแบบสอบถามเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการกรอกแบบสอบถามการให้บริการในสำนักงานที่ดิน ซึ่งจะทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจะนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการสรุปประเมินผลทุกเดือน พร้อมกับดำเนินการปรับปรุงการให้บริการต่อไป โดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่
- 3) ผู้มาขอรับบริการ สามารถขอพบเจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการได้โดยตรง โดยมีแผ่นป้ายปิดประกาศไว้อย่างชัดเจนให้ผู้มาติดต่อเข้าพบเจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ หากมีข้อคิดเห็นในเรื่องบริการ หรือไม่ได้รับความสะดวกในการมาติดต่อ
- 4) มีการจัดสถานที่เป็นห้องกระจกให้เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ สามารถมองเห็น และตรวจตราการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา
- 5) จัดตั้งห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ ชั้น 2 ประกอบด้วย หนังสือ, T.V., Internet เพื่อให้ความรู้ในด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่ดิน, แจกเอกสารแผ่นพับ ตลอดจนให้ผู้ขอมาติดต่อนั่งพักเพื่อรอรับบริการ โดยสามารถได้ยินเสียงเรียกคิวบริการจากด้านล่าง
- 6) เปิดเว็บไซต์ www.dolprawet.com เพื่อบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ รวมทั้งขอทราบราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) ด้วย
- 7) แต่งตั้งที่ปรึกษาประจำสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ เพื่อขอรับข้อเสนอแนะในการพัฒนางานบริการ และเป็นสื่อกลางระหว่างประชาชนในพื้นที่กับสำนักงานที่ดินฯ

3.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ โดยมีหน้าที่ให้การต้อนรับและให้คำแนะนำชี้แจงแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่จะใช้ในการยื่นคำขอ และจ่ายบัตรคิวให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังให้เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หรือเจ้าพนักงานที่ดินออกไปพบปะประชาชนเพื่อสอบถามและแสดงถึงความเอาใจใส่ในการติดตามเรื่องการปฏิบัติงานอย่างเป็นกันเอง เพื่อให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการ เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

กรณีผู้มาติดต่อเตรียมเอกสารหลักฐานมาไม่ครบถ้วน เช่น ไม่ได้นำโฉนดที่ดินมาเพื่อขออนุญาตออกหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน เจ้าหน้าที่ก็สามารถดำเนินการให้ผู้ขอได้ โดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จะนำผู้ขอไปพบหัวหน้างาน หัวหน้างานจะสอบถามชื่อ - สกุล เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโฉนดที่ดินในคอมพิวเตอร์และนำโฉนดไปประเมินราคาที่ดิน เพื่อออกหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดินให้แก่ผู้ขอต่อไป

3.3 วิธีการประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ

ด้านการประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินอย่างต่อเนื่อง เพื่อประเมินผลการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กรมที่ดินกำหนดให้ทุกหน่วยบริการถือปฏิบัติ และผลจากการสำรวจความพึงพอใจ ปรากฏว่า สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนสูงสุด จากจำนวนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร / สาขา ทั้ง 17 แห่ง

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก

ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ บุคคลผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สถานที่ในการให้บริการ จึงได้มีการประเมินคุณภาพในการให้บริการ โดยทำการสำรวจข้อมูลรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ และนำมาประเมินผลงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางปรับปรุงการบริการอยู่ตลอดเวลา สำหรับบุคลากรก็จะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อมที่จะให้คำแนะนำสอบถามและชี้แจงต่อผู้มาขอรับบริการ เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงานที่ดินฯ ย่อมไม่มีความคุ้นเคย หากไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ใดเอาใจใส่ก็จะเกิดความรู้สึกไม่ประทับใจตั้งแต่เริ่มแรกในการมาขอรับบริการในสำนักงานที่ดินฯ ในด้านกระบวนการได้มีการใช้ระบบคิวในการจ่ายงาน เพื่อสร้างความโปร่งใส ความเสมอภาค และเป็นธรรมแก่ผู้มาขอรับบริการ รวมทั้งได้มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการได้รับความรวดเร็ว ด้านสถานที่ในการให้บริการได้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่องานบริการจัดเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง ในการตอบสนองความต้องการ

และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาขอรับบริการ โดยได้นำกิจกรรม 5 ส (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาเป็นแนวทางการจัดและปรับปรุงสถานที่ทำงาน ให้เกิดความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัย คุณภาพของงาน อันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิตและการบริการ ซึ่งจะช่วยสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

การกำหนดรูปแบบของการอำนวยความสะดวก

การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) เป็นกระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน กระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ แต่ละขั้นตอนจึงต้องมีความชัดเจนและมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด โดยดำเนินการดังนี้

1) จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายขณะที่รอคอยการรับบริการ

2) มีป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ และป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ทราบขั้นตอนการติดต่อและแสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยติดป้ายให้เห็นชัดเจน เช่น ป้ายจุดประชาสัมพันธ์เพื่อขอรับบัตรคิว ป้ายแสดงลำดับคิว ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ป้ายแสดงโครงสร้าง และอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม ฯลฯ

3) ประชาสัมพันธ์ด้านเอกสารได้จัดทำแผ่นพับไว้แจก เกี่ยวกับความรู้เรื่องที่ดิน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ดิน และการติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ดินฯ โดยจัดวางเอกสารแจกที่โต๊ะประชาสัมพันธ์ และห้องข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชน (ชั้น 2)

4) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและแจกบัตรคิว เพื่อความโปร่งใส ความเสมอภาค และเป็นธรรมในการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง

5) กรณีขาดเอกสารบางอย่างที่ต้องใช้ เจ้าหน้าที่จะช่วยเหลือบริการเครื่องโทรสารให้ใช้ในการรับ-ส่งเอกสาร โดยผู้ขอรับบริการไม่ต้องย้อนกลับไป

6) ในกรณีที่ผู้ขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) ไม่ได้นำโฉนดที่ดินมา เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะแนะนำให้ไปพบหัวหน้างาน หัวหน้างานจะสอบถามชื่อ – สกุล และค้นหาข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก

7) จัดสถานที่นั่งรอคอยรับบริการ โดยจัดให้มีเก้าอี้นั่งรออย่างเพียงพอ พร้อมทั้งจัดหาพัดลม / เครื่องปรับอากาศ หนังสือพิมพ์ หนังสือนิตยสาร ให้อ่าน พร้อมกับมีโทรทัศน์ให้ดู และมีจุดบริการน้ำดื่มไว้บริการขณะรอคอย

8) มีการบริการถ่ายเอกสาร มีการบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ มีบริการอินเทอร์เน็ต มีตู้ ATM ของธนาคาร 2 ธนาคาร คือ ธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย เพื่อชำระค่าธรรมเนียมผ่านช่องทาง **ATM PAYMENT** และ **INTERNET BANKING**

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้

ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติโดยส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ด้วยการเพิ่มองค์ความรู้จากหน่วยงาน ระเบียบแบบแผน แลกเปลี่ยนความรู้จากหัวหน้าและผู้ปฏิบัติ เรียนรู้สังเคราะห์ ข้างจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง หรือเอกชนผู้มาติดต่อ เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อร่วมคิดช่วยสร้างสรรค์ ปรับปรุงงานให้ก้าวหน้าเป็นแบบที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

การส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ ได้จัดทำโครงการสอนงาน เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีการประชุมเพื่อซักซ้อมข้อสั่งการและระเบียบแบบแผนของกรมที่ดินเป็นประจำทุกเดือน จัดประชุมสัมมนา ทั้งในและนอกสถานที่ รวมทั้งโครงการฝึกอบรมของกรมที่ดินและส่วนราชการอื่น ๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

6. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ปี 2552 สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ ได้พัฒนาและปรับปรุงลดขั้นตอนการออกหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) จากที่กรมที่ดินกำหนด จาก 1 ชั่วโมง 20 นาที ลดลงเหลือ 40 นาที แต่สามารถปฏิบัติโดยใช้เวลาเฉลี่ย 28.33 นาทีต่อราย ลดเวลาลงโดยเฉลี่ยร้อยละ 64.59 ผลปรากฏว่า ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85

ขณะเดียวกันสำนักงานที่ดินฯ ได้มีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่จะบริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสำนักงานที่ดิน โดยได้จัดทำโครงการพัฒนาการบริการประชาชนของสำนักงานที่ดินฯ สาขาประเวศขึ้น โดยได้เปิดเว็บไซต์ของสำนักงานฯ สาขาประเวศตั้งแต่วันที่มิถุนายน 2552 ชื่อเว็บไซต์ www.dolprawet.com รวมทั้งการบริการประชาชนด้านการรังวัดที่ดิน โดยสร้างโปรแกรมตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินการด้านรังวัดที่ดินของสำนักงานที่ดินฯ สาขาประเวศ ว่าการดำเนินการของผู้ขออยู่ในขั้นตอนการดำเนินการใด ฯลฯ นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวคิดดังกล่าวไปยังสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปใช้ในการบริการประชาชนในแต่ละสาขา

ส่วนในด้านการออกหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) ทางสำนักงานที่ดินฯ จะจัดทำโปรแกรมการรับคำขอทราบราคาประเมินที่ดิน และออกหนังสือรับรองราคาประเมินพร้อมกับชำระค่าธรรมเนียมทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในอนาคตต่อไป

รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2552 รางวัลดีเด่น ประเภทรายกระบวนการ



**กระบวนการการจดทะเบียนจ้นอง
ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน**

กระบวนการงาน การจดทะเบียนจำนอง
ของ
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน

1. ลักษณะการปฏิบัติงานการจดทะเบียนจำนองเป็นประกัน

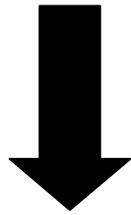
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักสำคัญในการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของประชาชนที่มาขอทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ โดยให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายที่ดิน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการให้บริการจึงต้องดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งที่กำหนด อันเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายและรักษาสิทธิของประชาชนที่มีอยู่ในการถือครองที่ดิน สำหรับกระบวนการจดทะเบียนจำนองเป็นประกัน เป็นกระบวนการให้บริการที่เจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างจดทะเบียนเป็นประกันการกู้ยืมเงินหรือประกันหนี้ไว้แก่ ผู้รับจำนอง ซึ่งอาจเป็นเจ้าหนี้ หรือสถาบันการเงิน ซึ่งเจ้าพนักงานที่ดินมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ จากสถิติการให้บริการจดทะเบียนจำนองเป็นประกันของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เมื่อปี พ.ศ. 2551 ปรากฏว่า มีประชาชนมาใช้บริการประมาณ 7,099 รายต่อปี เฉลี่ยประมาณ 592 ราย ต่อเดือน เฉลี่ยประมาณ 30 รายต่อวัน และนับวันปริมาณงานการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดินในเรื่องจำนอง และเรื่องอื่น ๆ ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน จะมีมากขึ้น แต่ในทางกลับกันปริมาณอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องลดลง เนื่องจากการเกษียณราชการ, ลาออกจากราชการ และตามมาตรการกำหนดกำลังคนภาครัฐ ประกอบกับประชาชนต้องการได้รับการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้

ดังนั้น จึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยจะทำให้การบริการมีขั้นตอนที่สั้น และใช้เวลาปฏิบัติงานน้อยกว่าระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

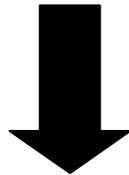
1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม (ตามประกาศกรมที่ดิน เรื่องการกำหนดระยะเวลามาตรฐานการให้บริการประชาชน ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2551) ใช้เฉพาะสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาและส่วนแยก

กระบวนการงานการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทจำนอง มี 5 ขั้นตอน รวมระยะเวลาปฏิบัติงานประมาณ 1 ชั่วโมง 5 นาที (ไม่ได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินการแต่ละขั้นตอน)

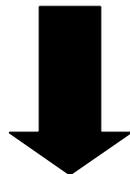
ขั้นตอนที่ 1 ประชาสัมพันธ์จ่ายบัตรคิว รอเพื่อรับการสอบสวนสิทธิ



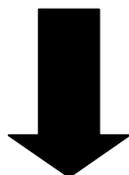
ขั้นตอนที่ 2 รับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร สอบสวนสิทธิ ตรวจสอบอัปเดต เขียนหรือพิมพ์ใบส่งค่าธรรมเนียม



ขั้นตอนที่ 3 รับเงินค่าธรรมเนียม เขียนหรือพิมพ์ใบเสร็จ

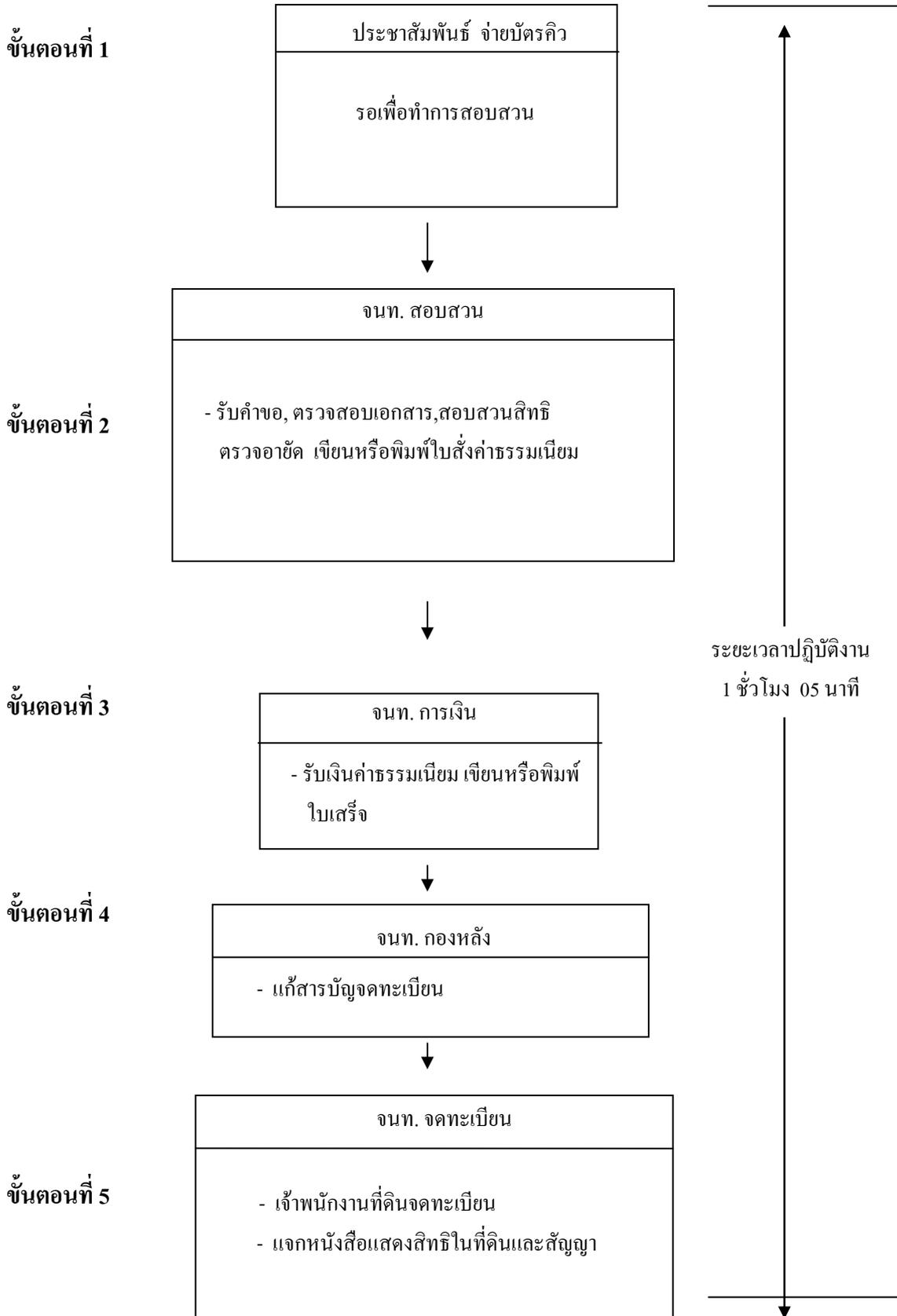


ขั้นตอนที่ 4 พิมพ์สัญญาและแก้สารบัญจดทะเบียน



ขั้นตอนที่ 5 คู่กรณีลงนาม/เจ้าพนักงานที่ดินจดทะเบียน/แจกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและสัญญา

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเดิม 5 ขั้นตอน
ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 ชั่วโมง 05 นาที



1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

กระบวนการงานการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทจำนอง ที่ปฏิบัติงานใหม่ มี 5 ขั้นตอน 4 จุดบริการ ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงาน 55 นาที



จุดบริการที่ 1

ขั้นตอนที่ 1 ประชาชนผู้มาติดต่อยื่นคำขอ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบเอกสารจ่ายบัตรคิวและลงบัญชีรับทำการ



จุดบริการที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิรับคำขอและสอบสวน ตรวจสอบสารบบที่ดินและหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ตรวจสอบอายุค คิดคำนวณ ค่าธรรมเนียม



จุดบริการที่ 3

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี พิมพ์ใบเสร็จรับเงินและ รับเงินค่าธรรมเนียม

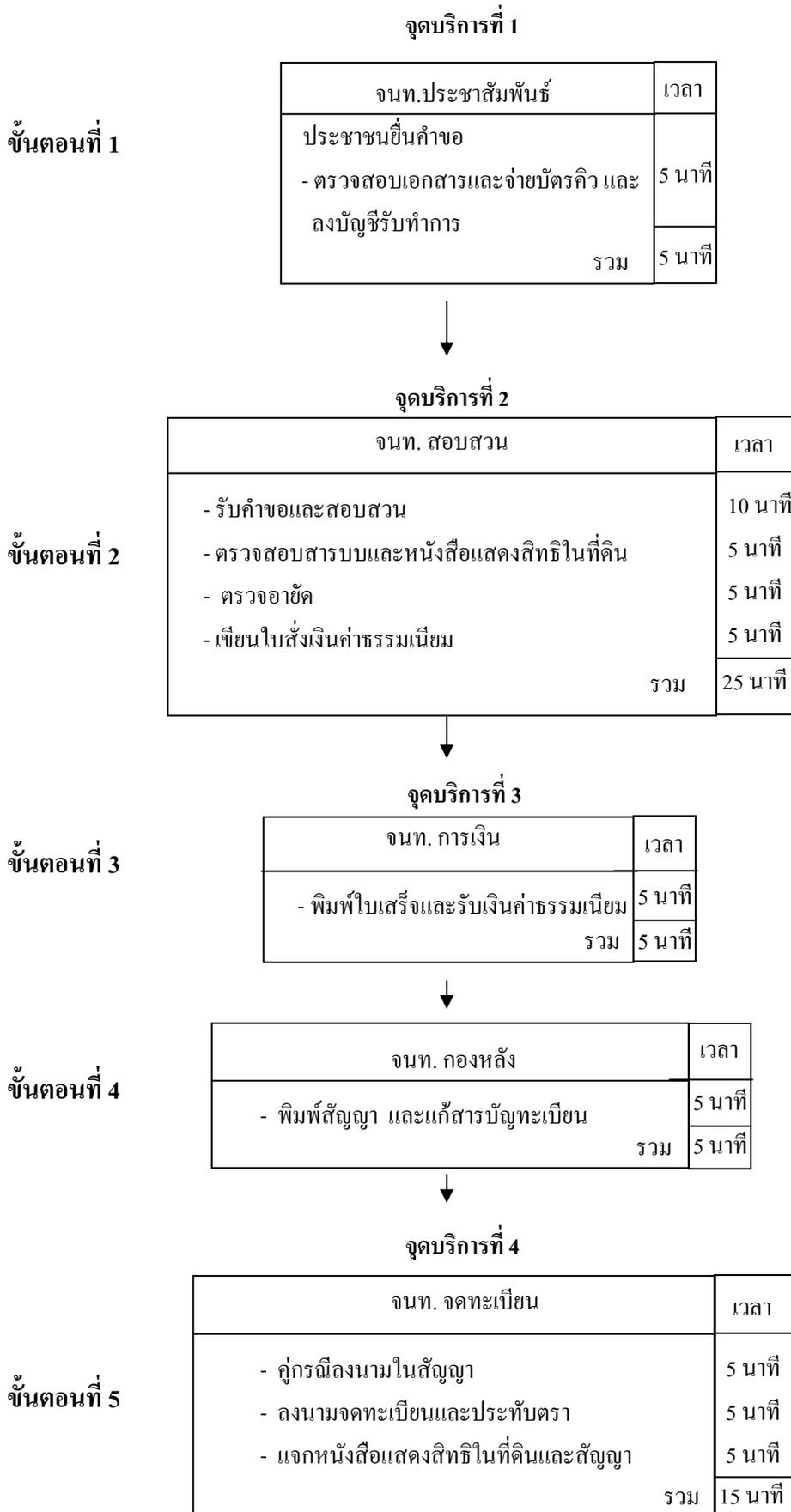
ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่กองหลังพิมพ์สัญญาและเอกสารบัญชีจดทะเบียน



จุดบริการที่ 4

ขั้นตอนที่ 5 เจ้าหน้าที่งานที่ดินให้คู่มือลงนามในสัญญา ลงนามจดทะเบียน และประทับตราแจกหนังสือ แสดงสิทธิในที่ดินและสัญญา

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ 5 ขั้นตอน 4 จุดบริการ
ระยะเวลาปฏิบัติงาน 55 นาที



2. แนวคิด วิธีการและดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทจํานองเป็นประกันจะมีกระบวนการทํางานหลายขั้นตอน และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนเป็นจํานวนมาก เจ้าหน้าที่จะต้องทํางานตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและเอกสารอันเป็นหลักฐานในการจดทะเบียน ตลอดจนสอบสวนสิทธิและความสามารถของบุคคลรวมถึงความสมบูรณ์แห่งนิติกรรม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพื่อป้องกันความเสียหาย และรักษาสิทธิของประชาชนที่มีอยู่ในการถือครองที่ดิน ซึ่งการดำเนินงานตามขั้นตอนดังกล่าวไม่สามารถเร่งรัดการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งจํานวนมากได้ เพราะอาจเกิดผลเสียทำให้ทํางานผิดพลาดได้ แต่เพื่อไม่ให้การบริการประชาชนที่มาขอรับบริการดังกล่าวต้องใช้เวลามาก จึงได้ทํางานปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการทํางาน การตรวจสอบการจัดทําเอกสารเสียใหม่ด้วยวิธีการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้ความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการกอปรกับท่ามกลางข้อจํากัดเรื่องอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน จึงเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน หรือประชาชนทั่วไปจัดเตรียมเรื่องคำขอสัญญา หรือบันทึกข้อตกลงต่าง ๆ มาเองได้ ตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการให้ภาคเอกชนหรือประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเรื่องคำขอ สัญญา หรือบันทึกข้อตกลงในการจดทะเบียนสิทธินิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์อื่น พ.ศ. 2547 ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการจัดทําคำขอสัญญา และบันทึกข้อตกลงต่าง ๆ ได้ เนื่องจากการจดทะเบียนจํานองเป็นประกัน คู่สัญญาส่วนใหญ่ที่เป็นผู้รับจํานองจะเป็นสถาบันการเงิน ซึ่งมีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับด้านกฎหมาย และสามารถที่จะจัดเตรียม คำขอ สัญญา และบันทึกข้อตกลงต่าง ๆ เกี่ยวกับด้านกฎหมาย จึงให้สถาบันการเงินและภาคเอกชนสามารถที่จะดำเนินการจัดเตรียมคำขอ สัญญา และบันทึกข้อตกลงต่าง ๆ เกี่ยวกับการจํานองมาเองได้ ประกอบกับนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงานตั้งแต่การรับคำขอ การจัดลำดับคิว พิมพ์สัญญา คิดค่าธรรมเนียม ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง โดยลดจํานวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานหลายจุดบริการให้ลดลง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เป็นไปตามแนวทางของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2.1 นโยบาย แนวทางการทํางาน แผนงานของผู้บริหาร

มีการกำหนดแผนงานปรับปรุงแก้ไขการบริการจากการสำรวจข้อมูลความต้องการของประชาชน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยมีการประชุมทุก ๆ เดือน เพื่อนําข้อมูลต่าง ๆ มาทําความเข้าใจ ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ทราบ และถือปฏิบัติเป็นประจำทุกเดือน เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการประชาชนโดยสร้างความเป็นธรรมในทํางาน มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ เพิ่มทักษะในทํางาน โดยการสอนงานอย่างสม่ำเสมอ ใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในทํางานเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลา

2.2.1 ปรับปรุงกระบวนการงานใหม่จากเดิม 5 ขั้นตอน ระยะเวลา 1 ชั่วโมง 05 นาที เป็น 5 ขั้นตอน 4 จุดบริการ ระยะเวลา 55 นาที ซึ่งผลการปฏิบัติงานจริงสามารถดำเนินการได้ในเวลาเฉลี่ย 50 นาที ลดลงร้อยละ 23 เปอร์เซ็นต์

2.2.2 ได้ประชุมเจ้าหน้าที่ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน จุดบริการ และระยะเวลาที่กำหนดไว้เดิมกับที่กำหนดใหม่

2.2.3 มีการใช้ระบบคิวในการจ่ายงาน เพื่อให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการทราบลำดับ ก่อน-หลังว่าจะได้รับบริการเมื่อใด และให้บริการตามลำดับ สร้างความเป็นธรรมและโปร่งใสในการให้บริการ

2.2.4 มีการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน หรือประชาชนทั่วไปจัดเตรียมเรื่องคำขอ สัญญา หรือบันทึกข้อตกลงต่างๆ มาเองได้ ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิมพ์ คำขอและสัญญาจ้างเองได้

2.2.5 จัดทำโครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า โดยให้ประชาชนจัดส่งเอกสารต่างๆ และข้อมูลเกี่ยวกับการจดทะเบียนจ้างเอง เพื่อสำนักงานที่ดินได้จัดเตรียมสัญญา หรือบันทึกข้อตกลงต่างๆ ก่อนวันนัดจดทะเบียนจริง ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.2.6 นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการให้บริการ โดยมีระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ ในการจัดทำคำขอ คัดค่าธรรมเนียม เชื่อมต่อยังห้องสารบบ หรือห้องการเงิน โดยในส่วนของห้องสารบบทำให้เจ้าหน้าที่สามารถหาหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน พร้อมสารบบที่ดินมาให้เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิ สำหรับห้องการเงิน เพื่อออกใบเสร็จรับเงิน โดยเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเขียนด้วยมือทั้งคำขอ ใบสั่งเงินค่าธรรมเนียม

2.2.7 จัดเจ้าหน้าที่เสริมเมื่อมีผู้ขอรับบริการมาขอรับบริการมาก หรือกรณีเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ลาป่วย หรือลาพักผ่อน

2.2.8 ปรับปรุงช่องบริการให้ผู้ขอรับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน เหมาะสมสะดวกง่ายในการติดต่อขอทำธุรกรรม

2.2.9 จัดทำแบบบันทึกเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน และแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.2.10 จัดเก็บข้อมูลด้านเวลาการให้บริการ ทอดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปลงรายงานทุกเดือน

2.2.11 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจากแบบสำรวจ จัดทำแผนปรับปรุง แก้ไขการให้บริการ ติดตามประเมินผล โดยรายงานความคืบหน้าทุกเดือน

2.2.12 เพิ่มขีด สมรรถนะเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน โดยการฝึกอบรม และสอนแนะนำ รวมทั้งการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อเพิ่มความรู้และความสามารถปฏิบัติงานให้ถูกต้องรวดเร็ว และลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการทำให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

การให้บริการจะต้องให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตอบสนองความต้องการของประชาชน เนื่องจากความต้องการของประชาชนถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในการพัฒนาระดับคุณภาพ การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

3.1 ช่องทาง หรือวิธีการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม

3.1.1 สำรวจความต้องการของประชาชน โดยจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นส่งผ่านผู้รับความคิดเห็น สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทางไปรษณีย์ นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาสรุปวิเคราะห์ประมวลผลทุกเดือน ประชุมเจ้าหน้าที่หาแนวทางปรับปรุงแก้ไข จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไข การให้บริการ ดำเนินการปรับปรุง และติดตามประเมินผล

3.1.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการบริการ

(1) โครงการระจกชาวคืน เพื่อรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชน เกี่ยวกับปัญหาเรื่องที่ดิน สอบถาม ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็น ผ่านเว็บไซต์ กรมที่ดิน www.dol.go.th ไปรษณีย์ ตู้ ป. 11 ป. ณ. วัดเลียบ กรุงเทพฯ 10201 / โทรศัพท์ โทร.0-2622-2380

(2) โครงการที่ปรึกษาสำนักงานที่ดิน เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ประชาชน ร่วมแสดงความคิดเห็น และพัฒนาระบบการทำงาน

(3) โครงการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประทับใจ โดยผู้รับบริการเป็นผู้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยการประเมินผลการให้บริการเป็นคะแนน ดีมาก ดี พอใช้ ปรับปรุง

(4) โครงการคลินิกที่ดิน 24 ชั่วโมง บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาประชาชนด้านการทะเบียนและด้านการรังวัดที่ดิน ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็น ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 หมายเลข โทร. 08-5665-8448 โทร.08-5665-8778 โทร. 08-5665-9449 ตลอด 24 ชั่วโมง

(5) จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถาม ช่วยแก้ปัญหาประชาชน ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็น ผ่านทางโทรศัพท์สำนักงานที่ดิน โทร.0-2415-1533-34 ในเวลาราชการ

3.2 วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

(1) จัดจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อช่วยบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ด้อนรับให้คำแนะนำ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอรับบริการ

(2) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตอบคำถามทางโทรศัพท์ประจำสำนักงาน

(3) จัดอบรมเจ้าหน้าที่ “หลักสูตรการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ” เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดี และความประทับใจในการให้บริการ

(4) นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ บริการที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

(5) จัดระบบบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลงานบริการได้ง่ายขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อม และลดความยุ่งยากในการขอรับบริการ ดังนี้

- ☆ ทางเว็บไซต์ กรมที่ดิน www.dol.go.th
- ☆ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
- ☆ เอกสารแผ่นพับ คู่มือแนะนำประชาชน
- ☆ วิดีทัศน์ เผยแพร่คำแนะนำ ความรู้เกี่ยวกับที่ดิน
- ☆ ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตไว้บริการประชาชน

(6) โครงการคลินิกที่ดิน 24 ชั่วโมง บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาประชาชนด้านการทะเบียนและด้านการรังวัดที่ดิน ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 หมายเลข โทร. 08- 5665- 8448 โทร.08-5665-8778 โทร. 08-5665-9449 ตลอด 24 ชั่วโมง

ช่องทาง หรือวิธีการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม



โครงการที่ปรึกษาสำนักงานที่ดิน



โครงการกระจกชาวดิน



ผู้รับฟังความคิดเห็น



โครงการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประทับใจ

วิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน



ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงาน



จัดจุดประชาสัมพันธ์



ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



จัดอบรมเจ้าหน้าที่



เอกสารแผ่นพับ คู่มือแนะนำประชาชน



จัดเจ้าหน้าที่ตอบคำถามทางโทรศัพท์

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้หน่วยงานราชการต้องลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และให้ยกกระดัดคุณภาพ และมาตรฐานการบริการ โดยจัดระบบบริการด้านการอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชนด้วย จึงมีแนวคิดในการจัดระบบบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสร้างความประทับใจ โดยจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยแนะนำและตรวจสอบเอกสาร ใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จัดสถานที่บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ โทรศัพท์ รวมทั้งมีจุดบริการน้ำดื่ม/กาแฟ

4.1 การกำหนดรูปแบบของการอำนวยความสะดวก

ในระหว่างรอรับบริการ จึงได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ ดังนี้

1) จัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยจัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พร้อมปากกา และผู้รับฟังความคิดเห็นไว้ เพื่อรับฟังความต้องการและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก จัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขให้บริการ ดำเนินการปรับปรุงและติดตามประเมินผล

2) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น เอกสารแผ่นพับ คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ โทรทัศน์ น้ำดื่ม กาแฟ

3) จัดจุดประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวก ตรวจสอบเอกสาร

4) มีเครื่องโทรสารบริการ รับ – ส่ง เอกสาร

5) มีเครื่องถ่ายเอกสาร

6) ปรับปรุงที่พักประชาชน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ประกาศเสียงตามสายเรียกลำดับคิวเพื่อรับบริการ เครื่องปรับอากาศ พัดลม เก้าอี้นั่ง โต๊ะเขียนหนังสือ หนังสือพิมพ์ ป้ายประกาศต่าง ๆ น้ำดื่ม กาแฟ เสียงเพลง

7) การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านช่องทาง Internet Banking และ ATM Payment

8) มีป้ายบอกทาง

9) จัดทำ ลำดับขั้นตอนและระยะเวลา ในการให้บริการ

10) มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม มีที่จอดรถ

11) มีห้องน้ำประชาชนและผู้สูงอายุ ผู้พิการ

12) มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายใน ภายนอกสำนักงาน

13) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ โดยจัด โครงการพัฒนาบุคลากร

ดังนี้

13.1 การอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน

13.2 การอบรมการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง

13.3 การสัมมนาโครงการเพิ่มพูนศักยภาพนายช่างรังวัดกรมที่ดิน

13.4 โครงการฝึกอบรมการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับอาคารชุดและการจัดสรรที่ดิน ประจำปีงบประมาณ 2552

13.5 การฝึกอบรมด้านการต่อต้านการฟอกเงิน

13.6 โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเรื่องพระราชบัญญัติอาคารชุดและการจัดสรรที่ดิน

13.7 การฝึกอบรมการรับชำระเงินผ่านธนาคาร

13.8 การฝึกอบรมการจัดทำรายงานควบคุมภายใน

13.9 การสอนแนะนำงานในฝ่ายทะเบียน ฝ่ายรังวัดและฝ่ายอำนวยการ

14) จัดบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและหลายทาง ดังนี้

14.1 ทางเอกสาร เช่น แผ่นพับ คู่มือคำแนะนำ ป้ายประกาศ

14.2 เว็บไซต์ กรมที่ดิน www.dol.co.th เกี่ยวกับคำแนะนำ ขั้นตอน การติดต่อสำนักงานที่ดิน การขอทราบราคาประเมินที่ดิน

14.3 มีบริการสืบค้นข้อมูล เกี่ยวกับคำแนะนำ ราคาประเมินที่ดิน การคำนวณค่าธรรมเนียม ภาษี อากร เบื้องต้นทาง Internet และมีบริการถามตอบทาง Internet

14.4 วีดิทัศน์ เผยแพร่คำแนะนำ ความรู้เกี่ยวกับที่ดิน ผ่านเครื่องเล่น DVD

15) มีการติดตามผลหลังการให้บริการ

15.1 สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทางไปรษณีย์ วิเคราะห์ ปรับปรุงติดตามประเมินผล

15.2 โครงการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประทับใจ โดยประชาชนให้คะแนนผู้ให้บริการดีมาก ดี พอใช้ ปรับปรุง สรุปผลและให้รางวัลประจำเดือน

4.2 เรื่องอื่น ๆ

เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

(1) โครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้สามารถวางแผนการใช้เวลาของตนเองได้ และทราบข้อมูลค่าใช้จ่ายเงินค่าธรรมเนียม ภาษีอากร ได้ล่วงหน้า เตรียมเงินที่ต้องชำระ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดระยะเวลารอคอย ทั้งนี้มีผู้ขอรับบริการเฉลี่ย 50 รายต่อเดือน

(2) การให้บริการรับคำขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และขอทราบราคาประเมิน ณ สำนักงานที่ดินต่างพื้นที่ โดยวิธีการรับคำขอ แล้วส่งต่อไปยังสำนักงานที่ดินท้องที่ ที่ที่ดินตั้งอยู่ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจลงนามจดทะเบียนดำเนินการต่อไป ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเพื่อต้องการอำนวยความสะดวก ลดภาระและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งประหยัดเวลาของประชาชน ทั้งนี้มีผู้ขอรับบริการเฉลี่ย 140 รายต่อปี

(3) ปรับขยายเวลาการให้บริการประชาชน ในช่วงเวลา 08.00- 08.30 และช่วงพักกลางวัน ตั้งแต่เวลา 12.00 น.- 13.00 น. โดยประชาชนสามารถเลือกช่วงเวลาในการติดต่อทำธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินได้ ณ สำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครทุกแห่ง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะหมุนเวียนการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน เป็นการเพิ่มเวลาบริการประชาชนขึ้นอีกวันละ 1 ชั่วโมง 30 นาที และหากสำนักงานที่ดินแห่งใดได้รับคำขอไว้ก่อนเวลา 16.30 น. ก็จะให้บริการประชาชนจนแล้วเสร็จไปแต่ละวัน การอำนวยความสะดวกในการเพิ่มเวลาการให้บริการในช่วงพักกลางวันนี้ ส่งผลให้รัฐเก็บค่าธรรมเนียมได้เพิ่มขึ้นประมาณ 300 ล้านบาท/ปี

(4) โครงการคลินิกที่เดิน 24 ชั่วโมง บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ประชาชนด้านการทะเบียนและด้านการรังวัดที่ดิน ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นผ่านทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 หมายเลข โทร. 08- 5665- 8448 โทร.08-5665-8778 โทร. 08-5665-9449 ตลอด 24 ชั่วโมง มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยเดือนละประมาณ 128 ราย

การดำเนินการอำนวยความสะดวก



ที่พักประชาชน

มุมหนังสือ



ตู้รับความคิดเห็น น้ำดื่ม ลำดับขั้นตอนให้บริการ



ที่จอดรถ



ห้องน้ำประชาชน



ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์



ป้ายบอกทาง



ร้านจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม



การปรับปรุงภูมิทัศน์

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริการ และการเรียนรู้

บุคลากรเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้ และในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเข้าใจนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์และเป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้บุคลากรยังต้องเป็นผู้มีจิตสำนึกในการให้บริการอีกด้วย

5.1 การส่งเสริมกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

(1) มีการส่งเสริมการกระจายอำนาจ เช่น

มีคำสั่งให้หัวหน้าฝ่าย รักษาราชการแทน โดยมอบหมายการปฏิบัติงานแทนเจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน เพื่อพัฒนาบุคลากรในการแก้ไขปัญหาการตัดสินใจ และเพื่อให้กระบวนการสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเป็นประโยชน์ต่อประชาชน นอกจากนี้ยังมีคำสั่งแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน

(2) โครงการสอนแนะนำ โดยให้หัวหน้าฝ่ายดำเนินการถ่ายทอดความรู้ให้เจ้าหน้าที่

(3) จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขเพื่อพัฒนาการทำงาน เป็นประจำทุกเดือน

- (4) จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อพัฒนาความรู้ใหม่
 - 4.1 การอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน
 - 4.2 การอบรมการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง
 - 4.3 การสัมมนาโครงการเพิ่มพูนศักยภาพนายช่างรังวัดกรมที่ดิน
 - 4.4 โครงการฝึกอบรมการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการดำเนินการเกี่ยวกับอาคารชุดและการจัดสรรที่ดิน ประจำปีงบประมาณ 2552
 - 4.5 การฝึกอบรมด้านการต่อต้านการฟอกเงิน
 - 4.6 โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเรื่องพระราชบัญญัติอาคารชุดและการจัดสรรที่ดิน
 - 4.7 การฝึกอบรมการรับชำระเงินผ่านธนาคาร
 - 4.8 การฝึกอบรมการจัดทำรายงานควบคุมภายใน
 - (5) จัดโครงการจัดทำมุมวิชาการที่ดินเพื่อเป็นแหล่งความรู้ของข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - (6) สนับสนุนการเรียนรู้ของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดส่งเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งของกรมที่ดินและหน่วยงานอื่น เช่น กรมบัญชีกลาง ธนาคารแห่งประเทศไทย กรมการปกครอง
 - (7) ส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอก ที่มีลักษณะงานให้บริการคล้ายคลึงกัน ทำให้ได้แนวทาง และวิธีการใหม่มาพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
- จากผลการดำเนินการลดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการประชาชน การให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ การดำเนินการอำนวยความสะดวก การดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริการ และการเรียนรู้ การพัฒนาบุคลากร และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้ผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

6. แนวคิดในอนาคต

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียนมีแผนปฏิบัติการ Action Plan ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ดังนี้

- (1) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน การให้บริการ
 - 1.1 ลดขั้นตอนและระยะเวลาออกไปแทนตามประมวลกฎหมายที่ดิน มาตรา 63 จาก 2-15 วัน ลดลงเหลือ 2 วัน
 - 1.2 การนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้าทาง Internet
- (2) ด้านบุคลากร
 - พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่พึงมี และจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

- การพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่เพื่อเสริมกำลังเจ้าหน้าที่ในกรณีที่มีปริมาณมาก หรือทดแทนกรณีขาดอัตรากำลัง โดยการใช้นักวิชาการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- จัดโครงการพัฒนาทีมงานเพื่อประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ขยายพื้นที่รองรับบริการให้สามารถรองรับประชาชนได้อย่างสะดวก สบาย ไม่แออัด
- การจัดทำเว็บไซต์ของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน
- จัดทำห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีบริการข้อมูลข่าวสารทุกประเภท และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เพื่อให้ผู้รับบริการรอคอยอย่างมีความสุข
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกสำนักงานให้สะอาด เป็นระเบียบ และสวยงาม

7. การดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนติดตามให้ทุกหน่วยบริการปรับปรุงการบริการ

กรมที่ดินมีนโยบายที่ชัดเจนในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยได้มีการจัดทำประกาศให้ประชาชนทราบ และได้มีการนำไปปฏิบัติทุกหน่วยงานบริการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ยังได้จัดแบ่งพื้นที่และมอบหมายให้รองอธิบดี และผู้ตรวจราชการกรมที่ดินแต่ละท่านรับผิดชอบในการผลักดันสนับสนุนติดตามการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จในทุกหน่วยบริการ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้บริหารในทุกหน่วยบริการทั่วประเทศ และจัดทำดัชนีตัวชี้วัดความคืบหน้าและความสำเร็จไว้ในมิติ 1 ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้บริหารดังกล่าว

กรมที่ดินได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบงาน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบฐานข้อมูลและพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามโครงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบ เพื่อให้การบริการประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว

ภาคผนวก

กระบวนการให้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย

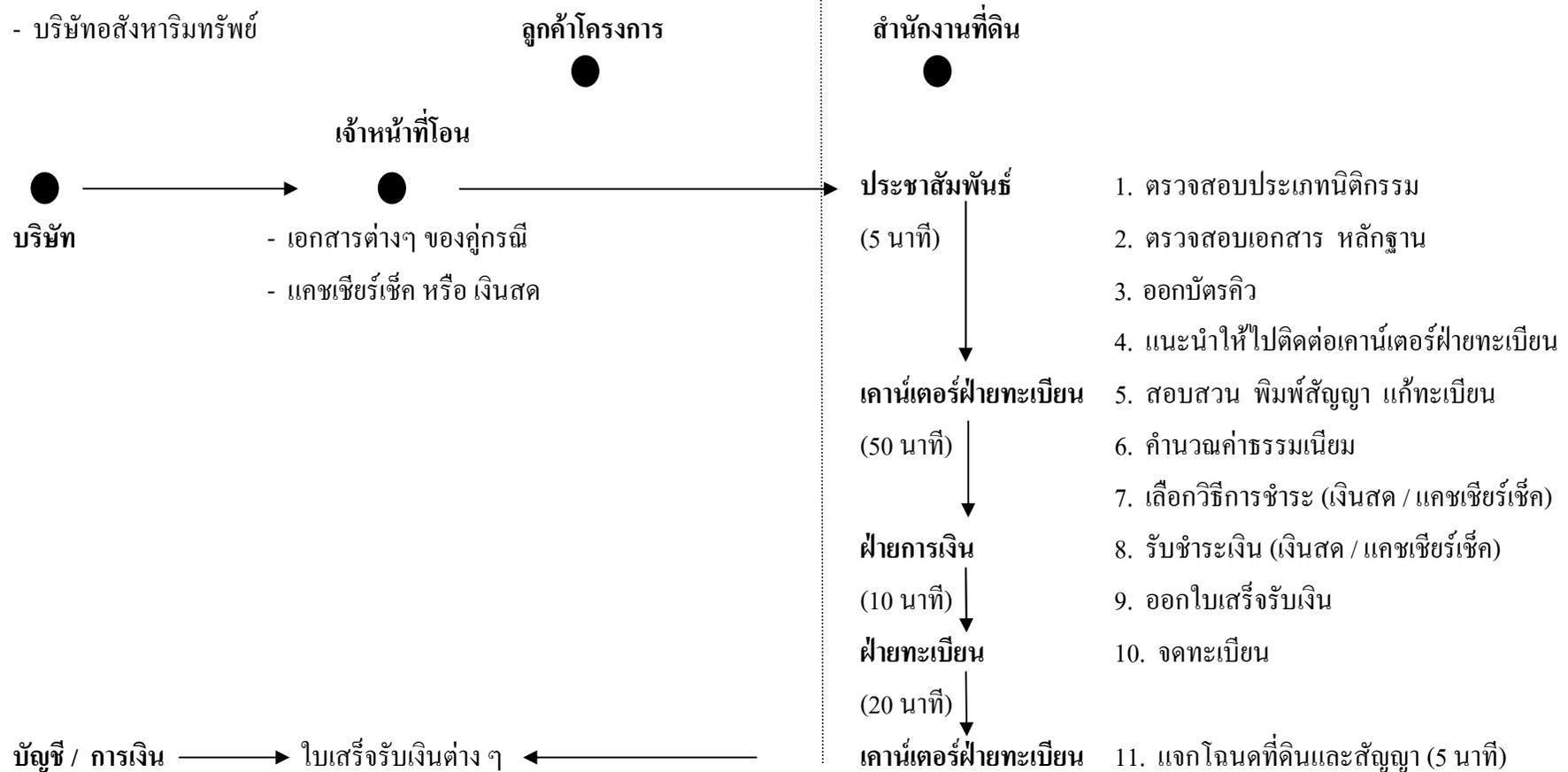
(K – Corporate Payment Card)

สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม

ผู้ใช้บริการ

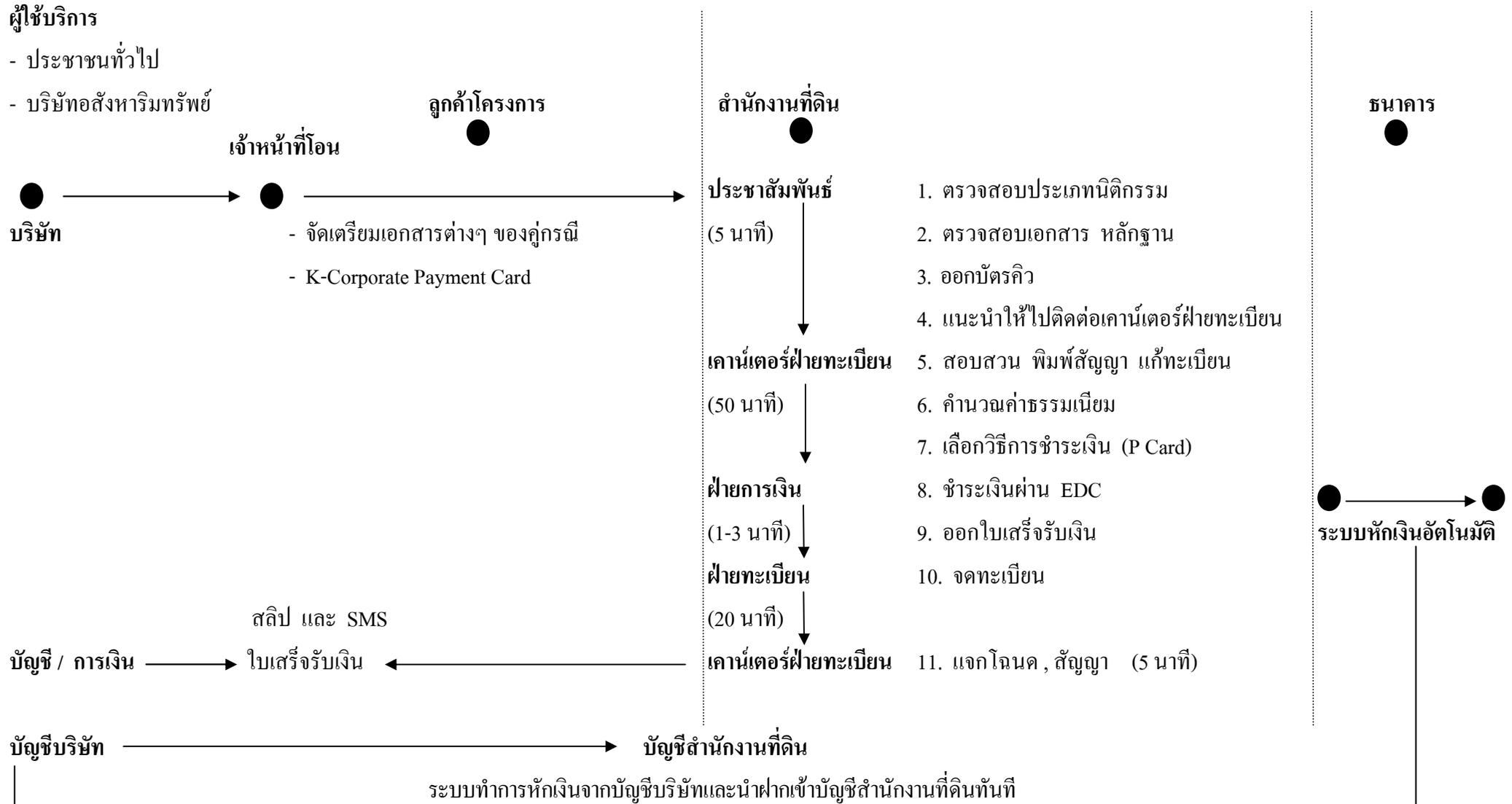
- ประชาชนทั่วไป
- บริษัทอสังหาริมทรัพย์



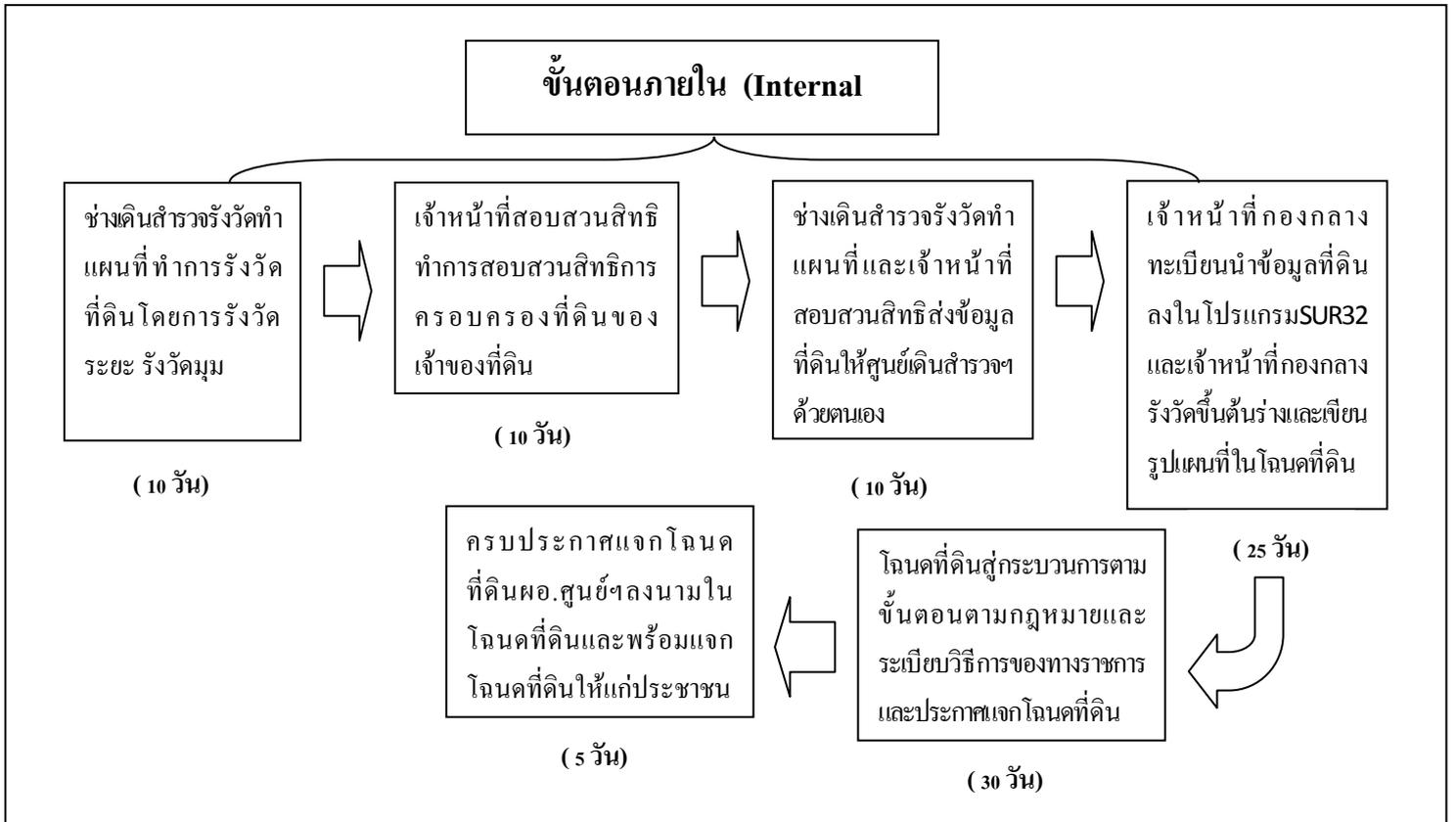
กระบวนการงาน การให้บริการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมด้วยบัตรธุรกิจธนาคารกสิกรไทย

(K – Corporate Payment Card)

สถาปนาการปฏิบัติงานใหม่

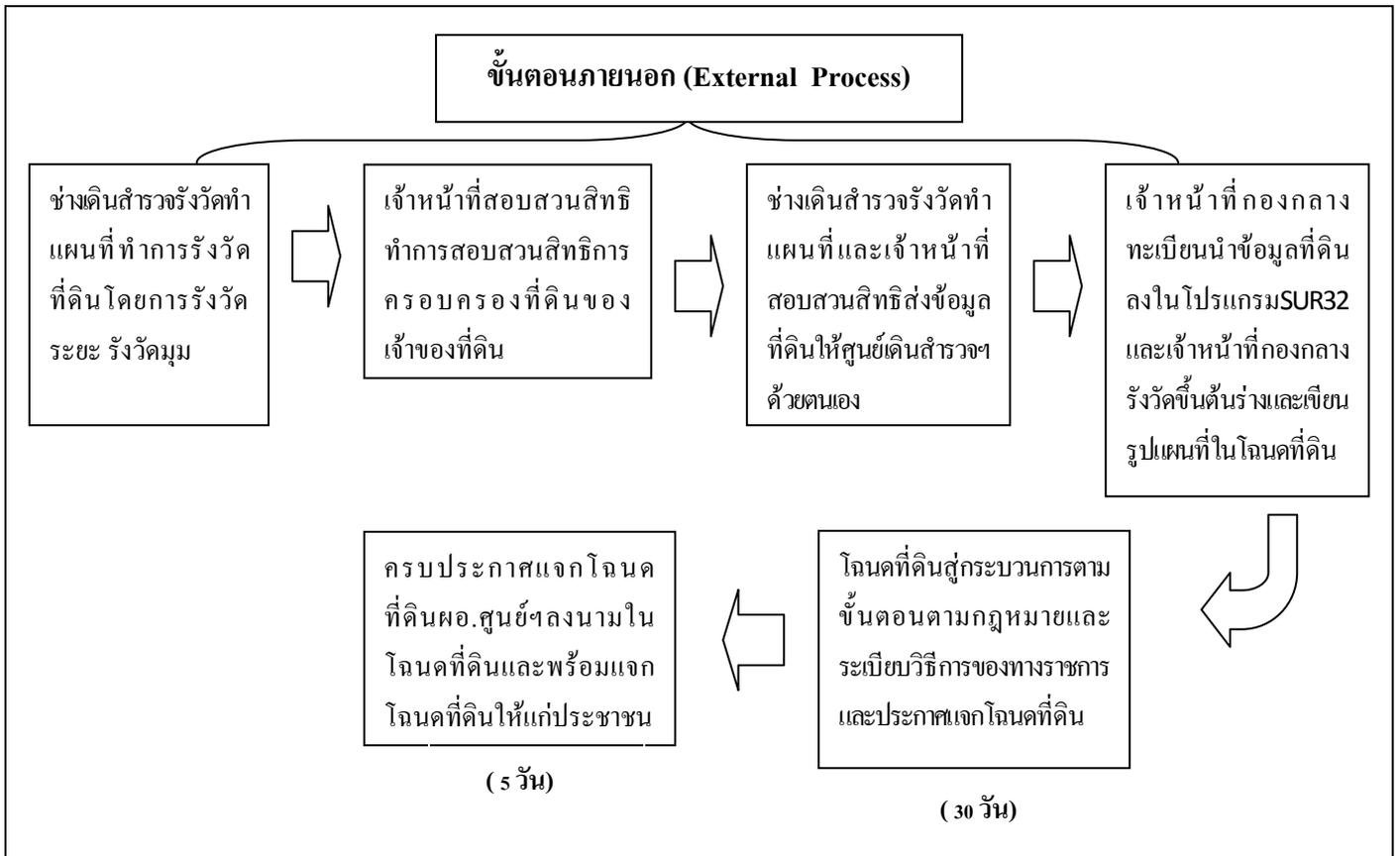


กระบวนการงาน การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม



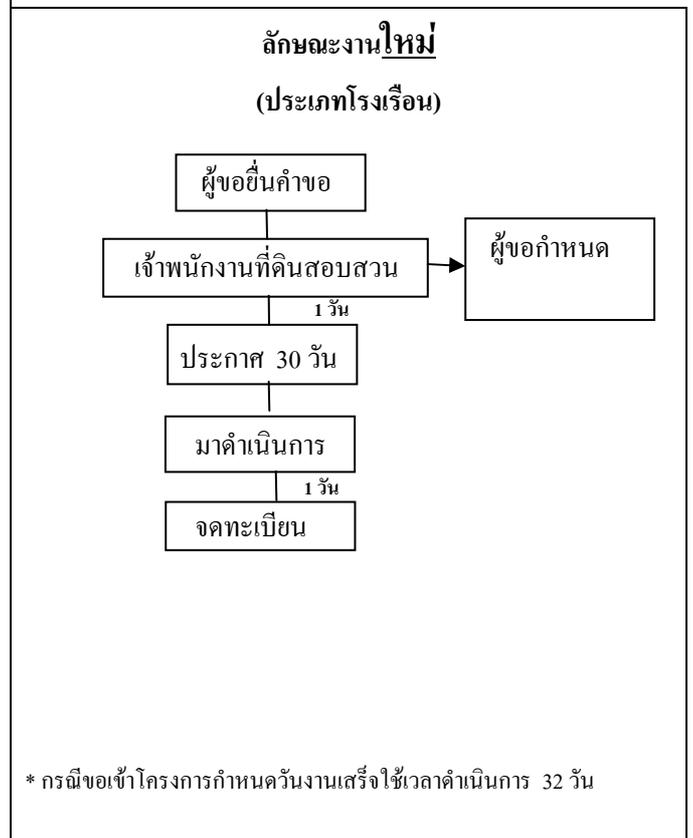
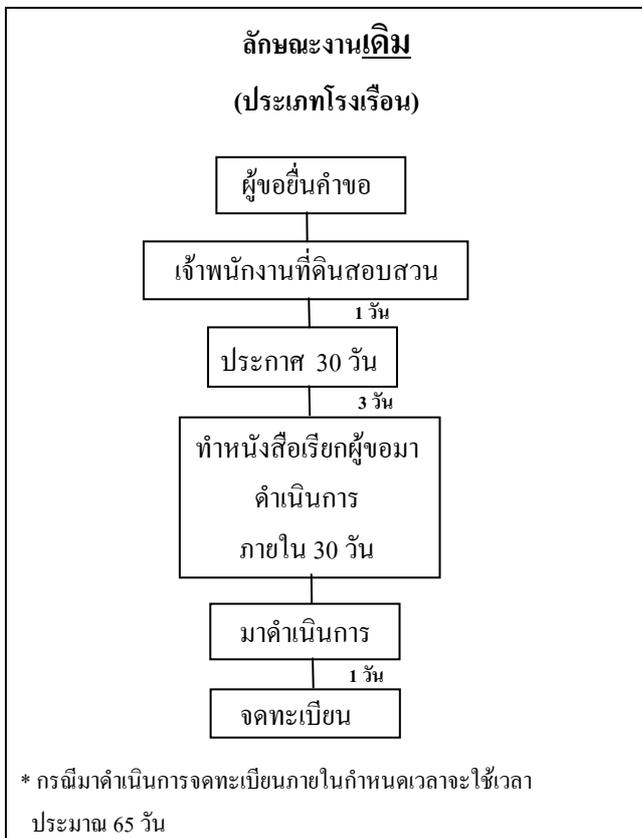
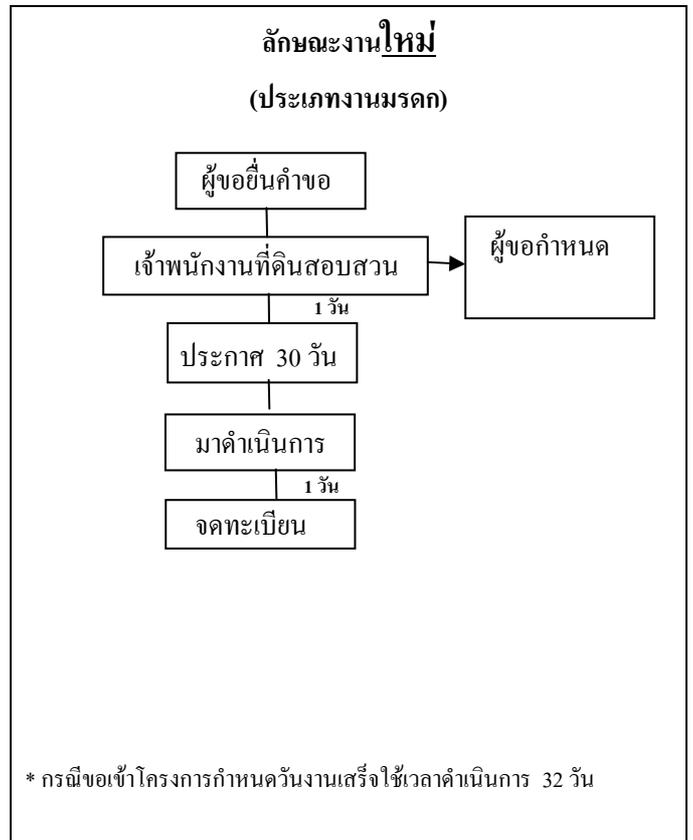
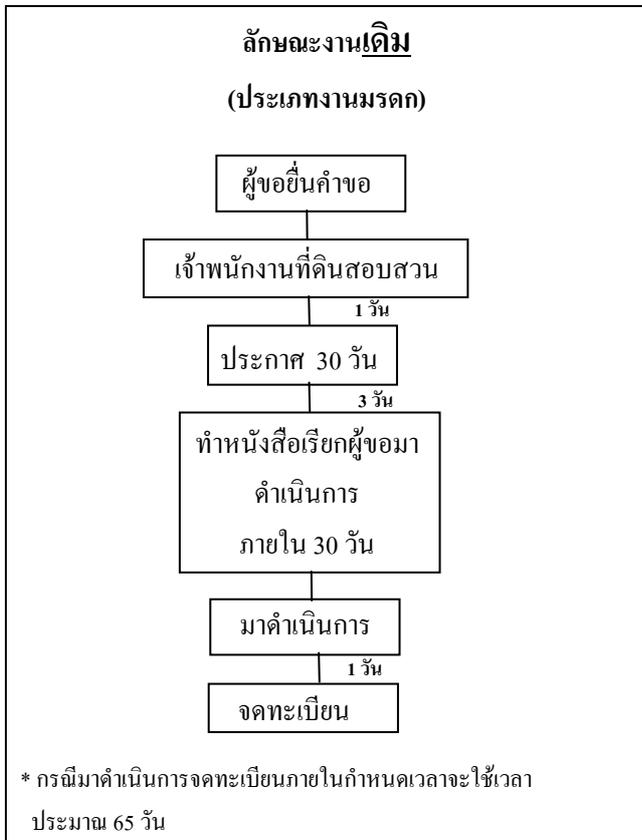
ระยะเวลา 90 วัน

กระบวนการ การส่งข้อมูลที่ดินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการออกโฉนดที่ดินโดยวิธีการเดินสำรวจ
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่

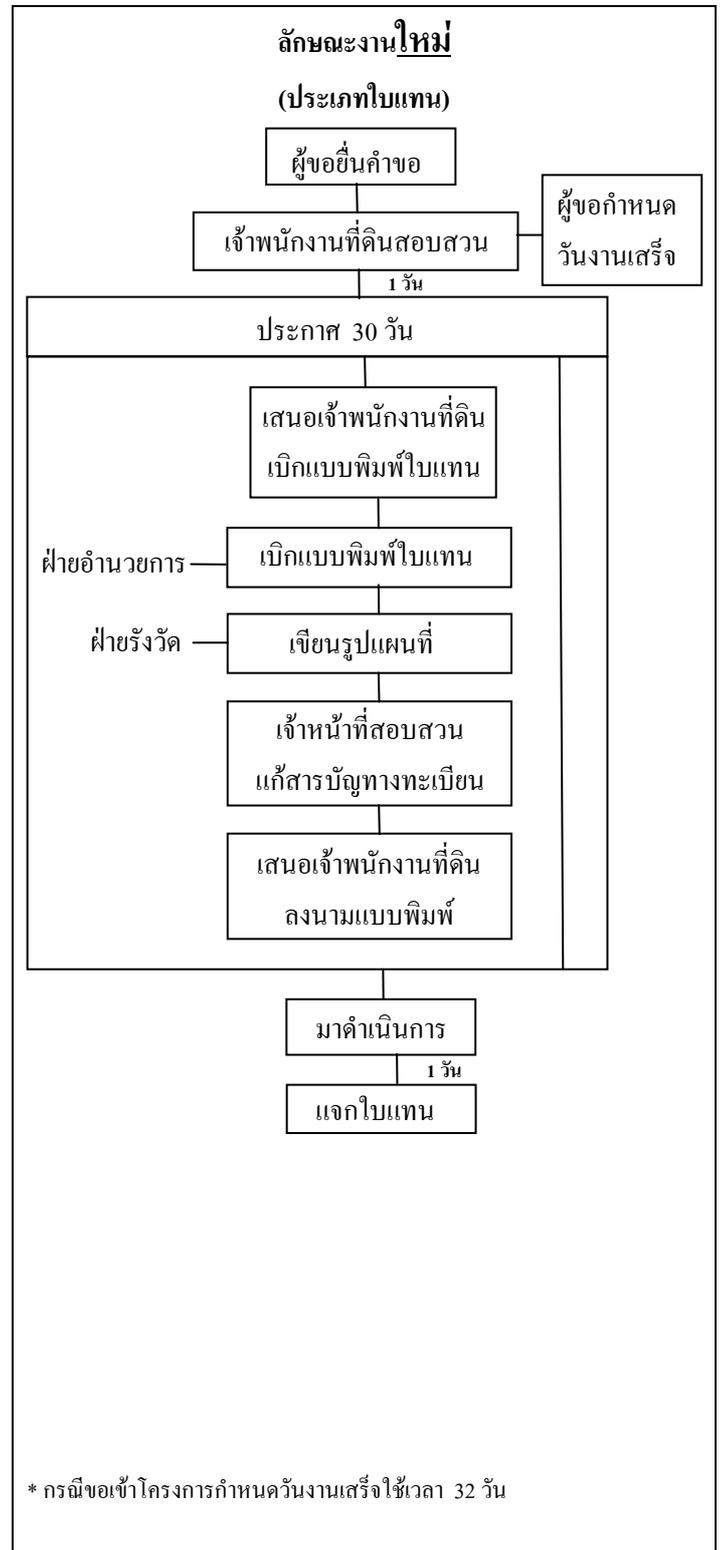
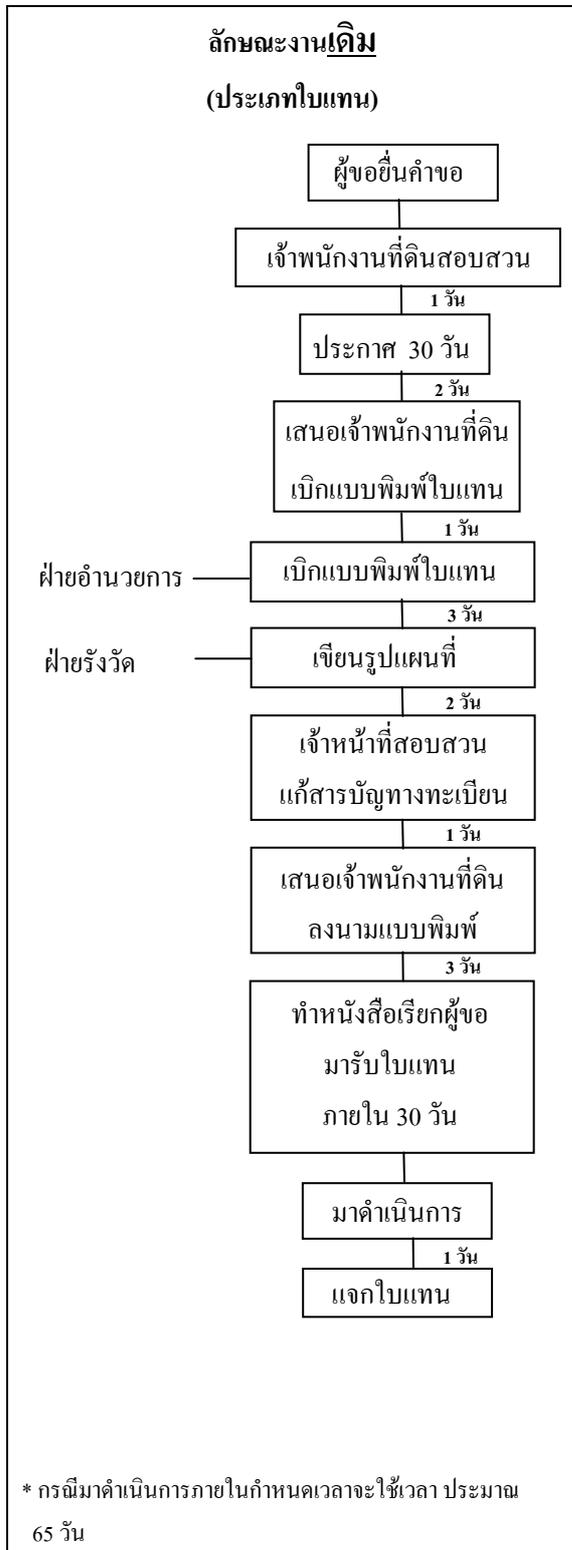


ระยะเวลา 35 วัน

ตารางเปรียบเทียบแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
กระบวนงาน มรดก, โรงเรือน



ตารางเปรียบเทียบแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
กระบวนการงาน ใบแทน

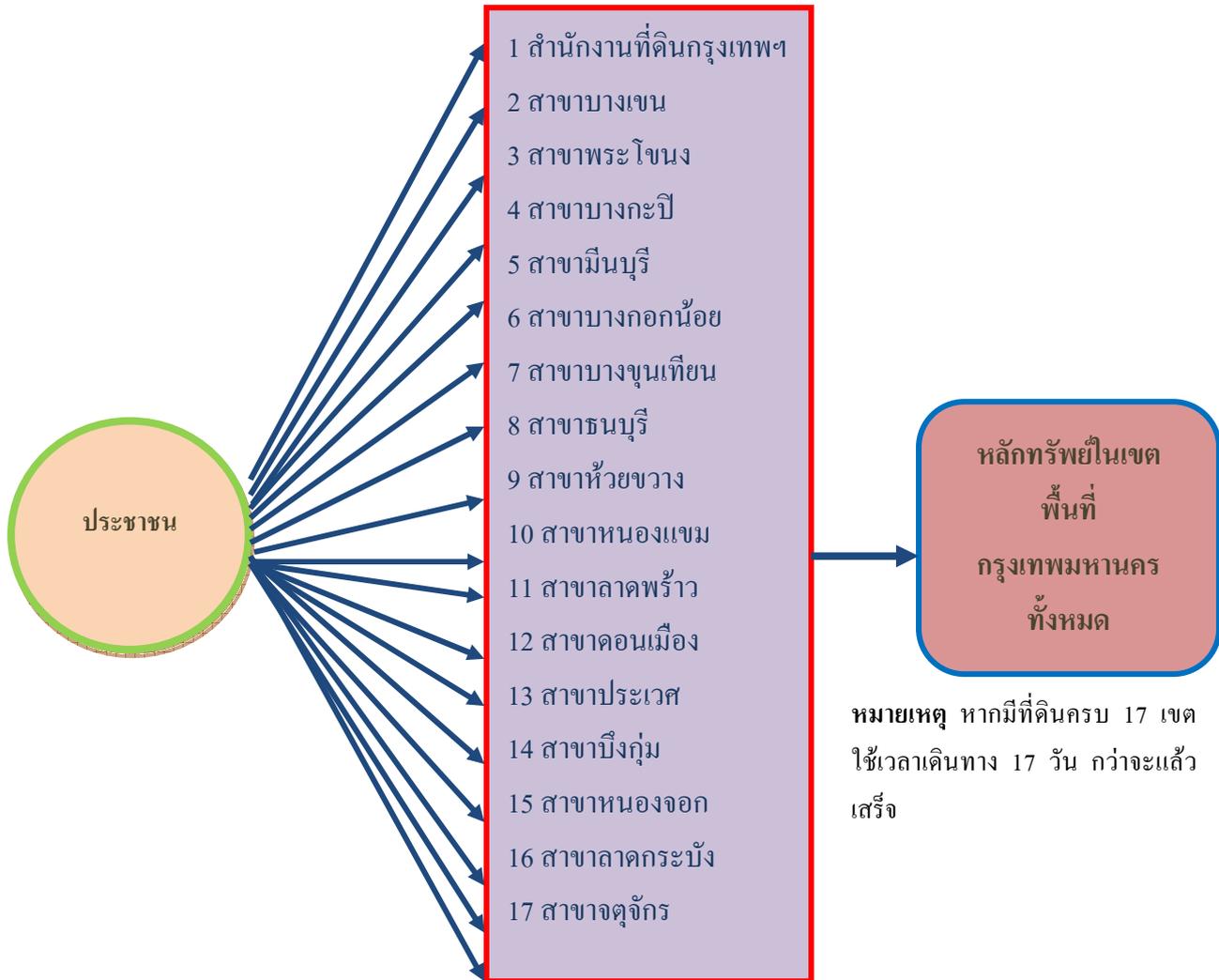


กระบวนการงาน การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม

กรณีที่ 1 เจ้าของที่ดิน ยื่นคำขอตรวจสอบ

ใช้เวลาบริการ 1.30 ชั่วโมง หากรวมเวลาเดินทางใช้เวลา 1 วัน



กระบวนการงาน การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่

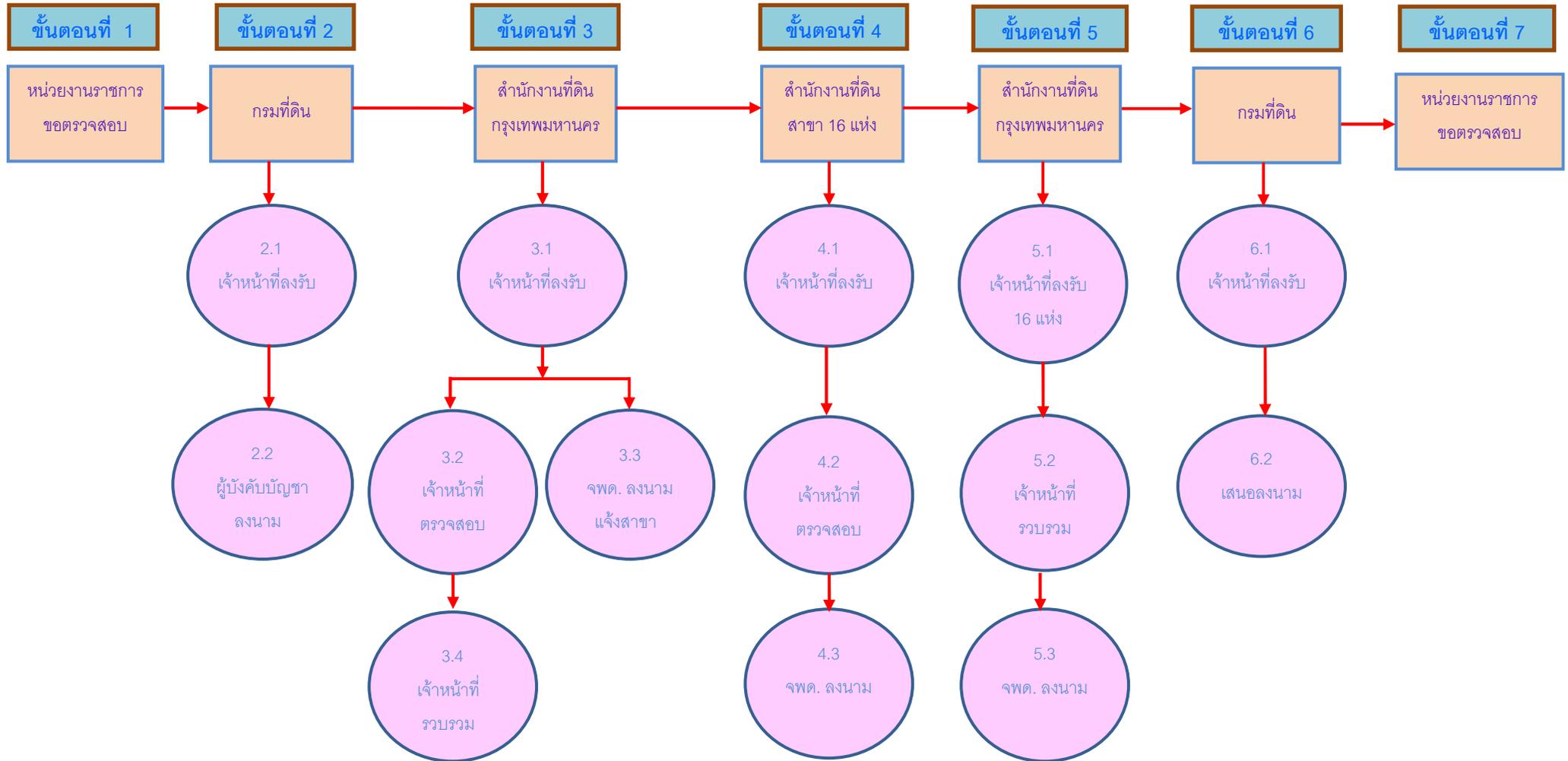
กรณีที่ 1 เจ้าของที่ดิน ยื่นคำขอตรวจสอบ



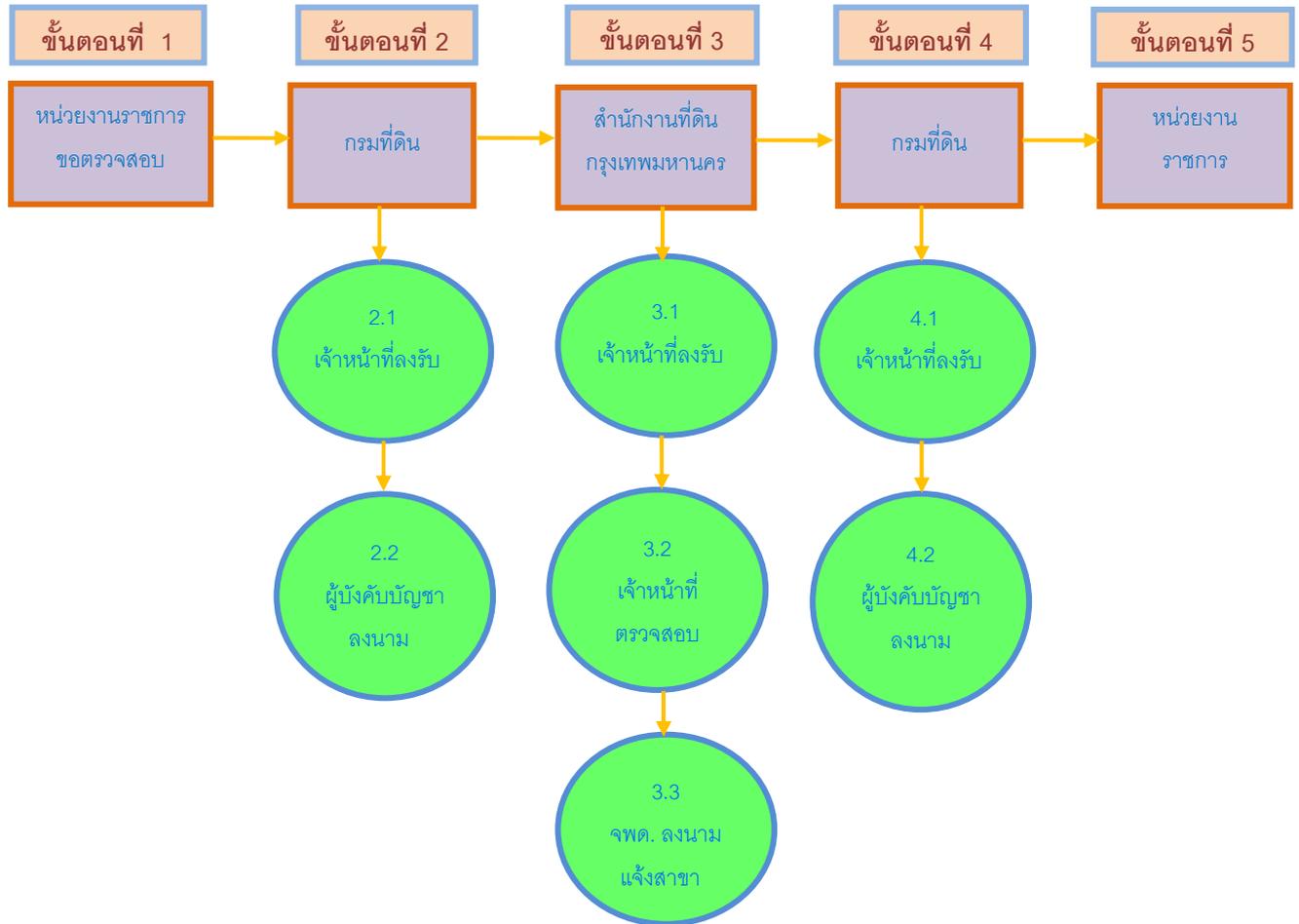
กระบวนการงาน การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กรณีที่ 2 หน่วยงานราชการ ขอตรวจสอบ

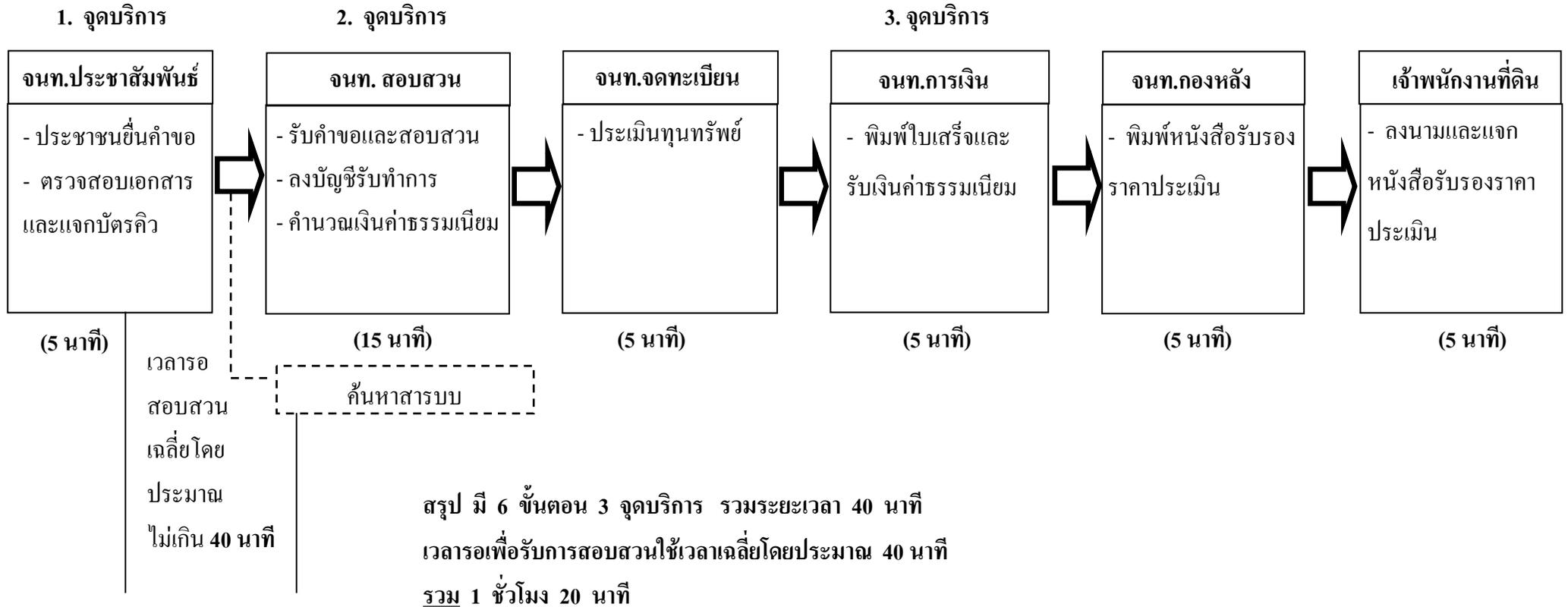
แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม มี 7 ขั้นตอน 16 จุดบริการ ระยะเวลา 7 วัน



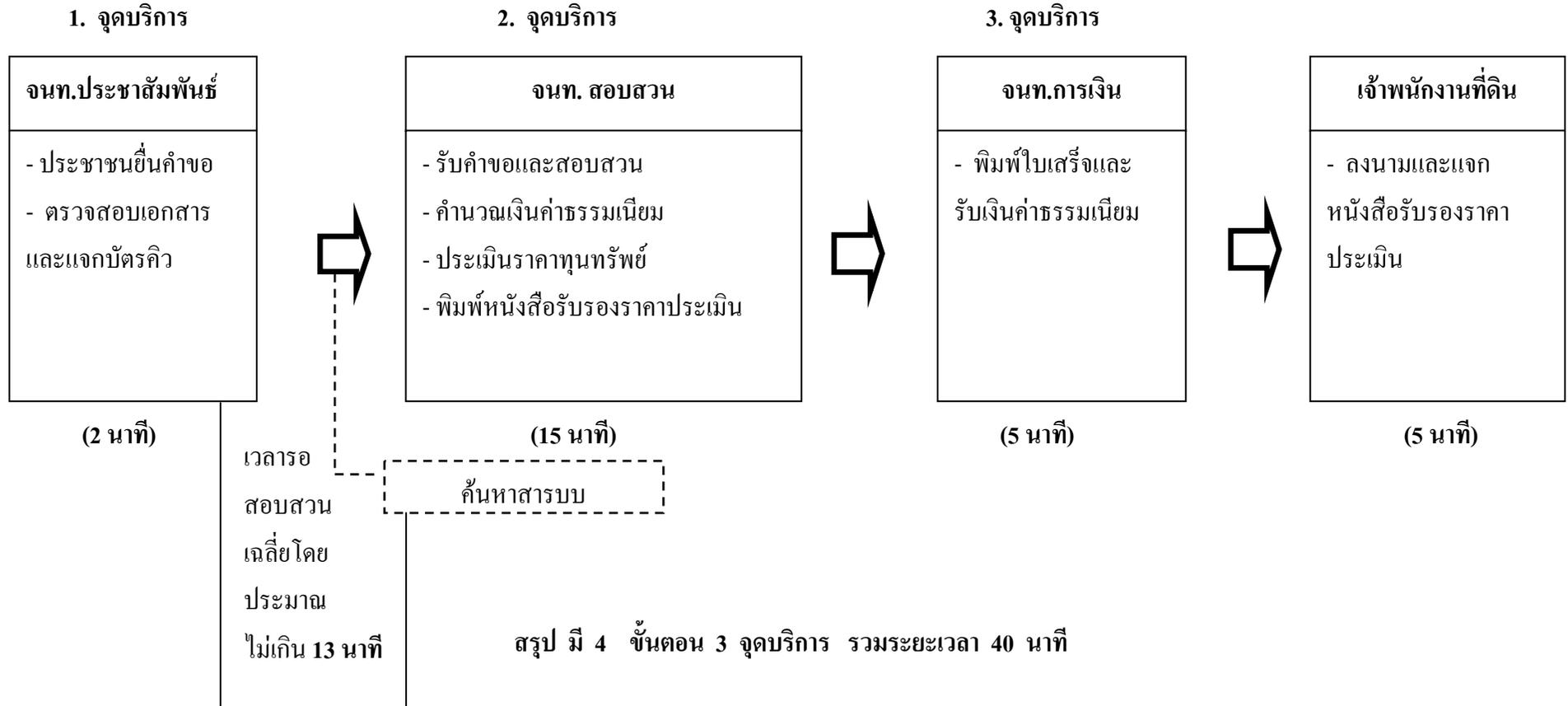
กระบวนการ การตรวจสอบหลักทรัพย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
กรณีที่ 2 หน่วยงานราชการ ขอตรวจสอบ
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ 4 ขั้นตอน 9 จุดบริการ ระยะเวลา 3 วัน



กระบวนการงาน การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) เดิม
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

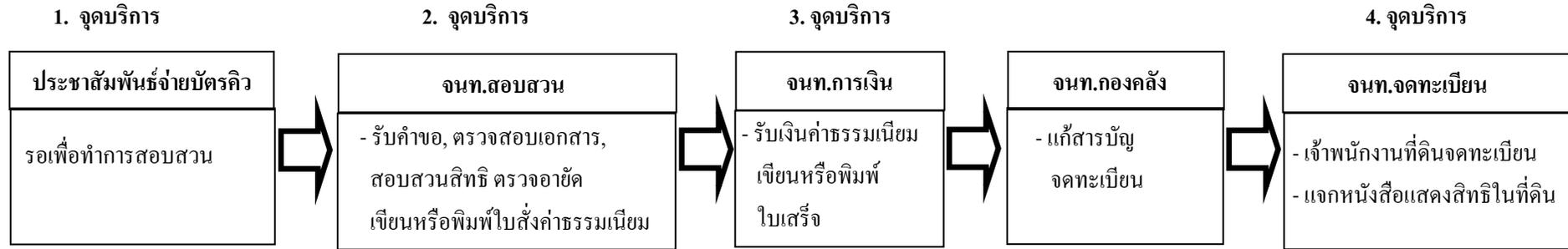


กระบวนการงาน การขอหนังสือรับรองราคาประเมินที่ดิน (รายแปลง) ใหม่
แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน



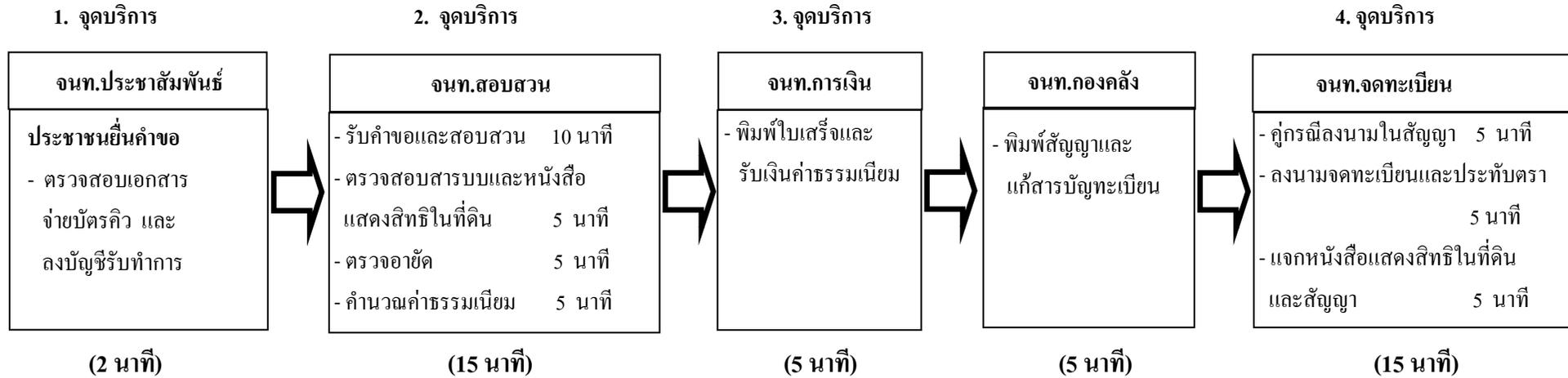
ตารางเปรียบเทียบแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
กระบวนการงาน การจดทะเบียนจำนอง

1.1) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่กำหนดไว้เดิม



สรุป 5 ขั้นตอน รวมระยะเวลา 1 ชั่วโมง 5 นาที

1.2) แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการที่ปรับปรุงใหม่



สรุป 5 ขั้นตอน 4 จุดบริการ รวมระยะเวลา 55 นาที

