สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

บทที่ 4
ลักษณะโดยทั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม

ในบทนี้จะกล่าวถึงข้อมูลโดยทั่วไปสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน ประมลกฎหมายที่ดิน คู่มือการปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กรและการแบ่งงานภายในของกรมที่ดิน เรียบเรียงเชิงพรรณนาลักษณะโดยทั่วไป สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม

4.1 ลักษณะโดยทั่วไปของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม

สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย เป็นสาขาของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง ข้อมูลทั่วไปที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม โครงสร้างองค์กร ประเภทงานสำนักงานที่ดิน และขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

4.1.2 อำนาจหน้าที่ (ประมวลกฎหมายที่ดิน, 2497)

1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในเขตอำเภอเสริมงาม

2) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

3) การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน ตลอดจนจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากร เกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุระเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

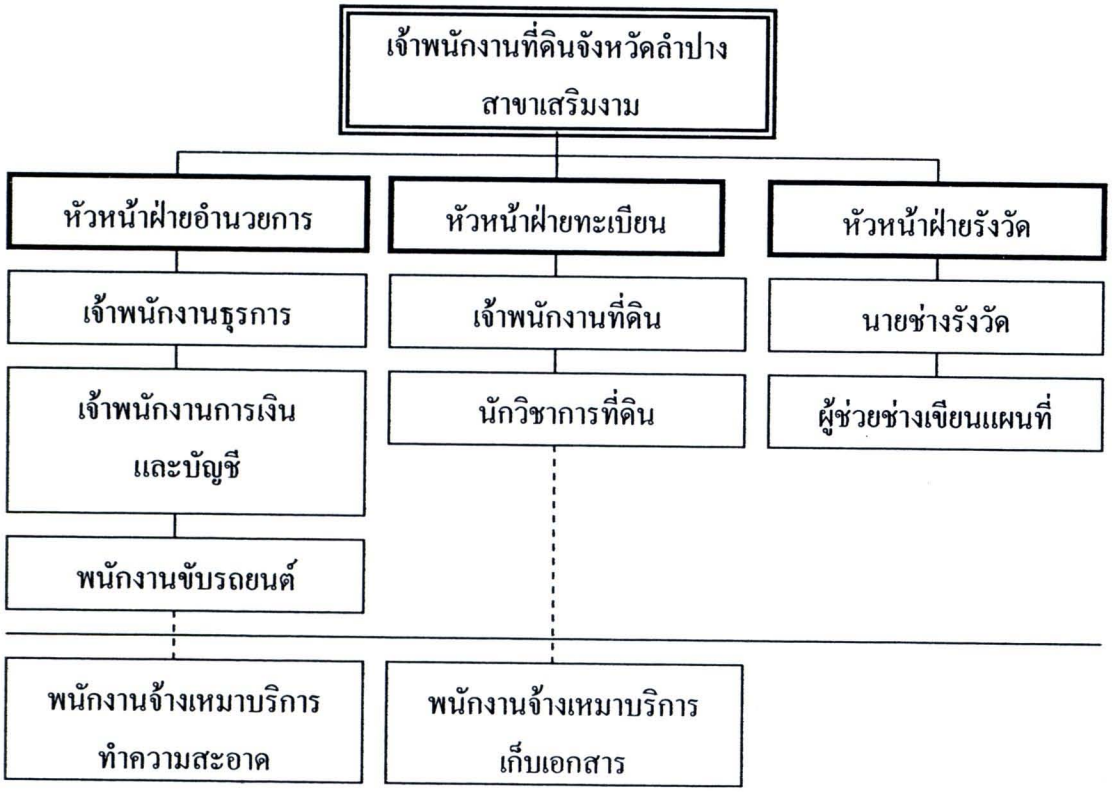
4.1.2 โครงสร้างองค์กร (โครงสร้างการแบ่งงานภายในกรมที่ดิน, 2553)

สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม ปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินคือ เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ สู่การบริการที่เป็นเลิศ แบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่

ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการอำนวยการบริหารราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เกี่ยวกับ การบริหารงานทั่วไป การเงินและบัญชี

ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ พิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุม จัดเก็บ และรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน ดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การรังวัดและควบคุมดูแลเครื่องมือเกี่ยวกับการรังวัดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มีบุคลากรที่ปฏิบัติงาน คือ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด สาขา หัวหน้าฝ่าย เจ้าหน้าที่ในฝ่าย และพนักงานจ้างเหมาบริการ ดังรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 แผนผังโครงสร้างบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงาม

4.1.3 คำบรรยายลักษณะงาน การบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดิน (คู่มือการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน ภาควิชาการที่ดิน : 2543)

กองฝึกอบรม กรมที่ดิน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน ภาควิชาการที่ดิน ได้บรรยายลักษณะงานของการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน ดังนี้

ขาย คือ สัญญาซึ่งบุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่าผู้ขายโอนกรรมสิทธิ์แห่งทรัพย์สินให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่าผู้ซื้อ และผู้ซื้อตกลงว่าจะใช้ราคาทรัพย์สินนั้นให้แก่ผู้ขาย (มาตรา 453 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์)

ขายฝาก คือ สัญญาซื้อขายซึ่งกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินตกไปยังผู้ซื้อ โดยมีข้อตกลงกันว่าผู้ขายอาจไถ่ทรัพย์นั้นคืนได้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 491

แลกเปลี่ยน คือ สัญญาซึ่งคู่กรณีต่างโอนกรรมสิทธิ์แห่งทรัพย์สินให้กันและกัน บางครั้งคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งในสัญญาแลกเปลี่ยนอาจตกลงจะโอนเงินเพิ่มเข้ากับทรัพย์สินที่แลกเปลี่ยนให้แก่อีกฝ่ายหนึ่งก็ได้ ในเมื่อทรัพย์สินของอีกฝ่ายหนึ่งตีราคาได้ต่ำกว่าทรัพย์สินที่แลกเปลี่ยนของอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ราคาเท่ากัน

ให้ คือสัญญาซึ่งบุคคลหนึ่งเรียกว่าผู้ให้ โอนทรัพย์สินของตนให้โดยเสน่หาแก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่า ผู้รับ และผู้รับยอมรับเอาทรัพย์สินนั้น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 521

มรดก การจดทะเบียนโอนมรดก คือ การจดทะเบียนสิทธิเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ซึ่งได้มาโดยหลักกฎหมายมรดกที่รับรองให้กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของผู้ตายตกแก่ทายาท และทายาทมีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์มรดกนั้นทันทีที่เจ้ามรดกตาย การจดทะเบียนโอนมรดกตามประมวลกฎหมายที่ดินสามารถดำเนินการได้ 2 วิธี คือ

การจดทะเบียนโอนมรดกตามมาตรา 81 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน (ยื่นคำขอที่สำนักงานที่ดิน)

การจดทะเบียนโอนมรดกตามมาตรา 82 แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน (ยื่นคำร้องเป็นผู้จัดการมรดกต่อศาล)

จำนอง คือ การที่บุคคลคนหนึ่งเรียกว่า "**ผู้จำนอง**" เอาอสังหาริมทรัพย์ของตน เช่น ที่ดินหรือทรัพย์ที่กฎหมายอนุญาตให้**จำนอง**ได้ ไปจดทะเบียนไว้กับบุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า "**ผู้รับจำนอง**" เพื่อเป็นหลักประกันในการชำระหนี้ ทั้งนี้โดย**ผู้จำนอง**ไม่ต้องส่งมอบที่ดินหรือทรัพย์สินดังกล่าวนั้นให้แก่**ผู้รับจำนอง** ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 702

เช่า คือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง เรียกว่า ผู้ให้เช่า ตกลงให้บุคคลอีกคนหนึ่งเรียกว่า ผู้เช่า ได้ใช้หรือได้รับประโยชน์ในทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่ง ชั่วระยะเวลาอันมีจำกัด และผู้เช่าตกลงจะให้ค่าเช่าเพื่อการนั้น

ประเภทมีทุนทรัพย์อื่น ๆ คือจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทอื่นๆ นอกเหนือจาก 1 ถึง 7 เช่น ประเภทการได้มาโดยการครอบครอง โอนตามคำสั่งศาล บุริมสิทธิ เป็นต้น

ประเภทไม่มีทุนทรัพย์ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประเภทก่อตั้งหรือเปลี่ยนแปลงทรัพยสิทธิ เช่น ผู้จัดการมรดกประเภทต่างๆ ภารจำยอม สิทธิอาศัย สิทธิเหนือพื้นดิน สิทธิเก็บกิน ภารติดพันในอสังหาริมทรัพย์ บรรยายส่วน แบ่งแยกในนามเดิม แบ่งกรรมสิทธิ์รวม แบ่งหักที่สาธารณประโยชน์ แบ่งทรัพย์สินระหว่างคู่สมรส คำมั่นจะให้ จำนองเพิ่มหลักทรัพย์

2. ประเภทระงับสิทธิต่างๆ ที่ได้จดทะเบียนก่อตั้งสิทธิไว้แล้ว เช่น เลิกปลอดหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลง ภารจำยอม สิทธิเหนือพื้นดิน สิทธิเก็บกิน ภารติดพันในอสังหาริมทรัพย์ ไถ่ถอนจำนอง แบ่งไถ่ถอน ผ่อนต้น ปลอดจำนอง ระงับจำนอง (ปลอดจำนอง) ระงับจำนอง (หนี้เกลื่อนกลืนกัน) เลิกเช่า เลิกเช่าช่วง เลิกบุริมสิทธิ์ ปลอดบุริมสิทธิ์ โอนสิทธิการรับจำนอง (กรณีโอนโดยมีกฎหมายเฉพาะให้โอน) การแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาเช่ากรณีไม่มีผลให้ค่าเช่าเพิ่มขึ้น เป็นต้น

คำขอเบ็ดเตล็ด ข้อมูลเกี่ยวกับคำขอทำธุระต่างๆ ที่ไม่มีการจดทะเบียน แต่ผู้ขอจะต้องเสียค่าธรรมเนียม " คำขอ " เช่น คำขอตรวจหลักฐานทะเบียนที่ดินและสิ่งสำคัญต่าง ๆ ขอคัดขอให้รับรองสำเนา ขอให้รับรองราคาประเมิน ขอแก้ชื่อ ขออายัด ขอคัดค้านในเรื่องต่าง ๆ เช่น คัดค้านมรดก คัดค้านรังวัดออกโฉนด หรือ น.ส. 3 , น.ส. 3 ก คัดค้านการออกใบแทน เป็นต้น

และนอกจากการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สำนักงานที่ดินมีงานบริการประเภทอื่น คือ การรังวัด การพิจารณาออกหนังสือแสดงสิทธิ การออกใบแทน การจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด ออกหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด จดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ การขอใช้ที่ดินของรัฐ สัมปทาน ฯลฯ

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (คู่มือขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ, 2551)

สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง ได้จัดทำคู่มือขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ มีขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนสิทธิ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

และนิติกรรม ซึ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาเสริมงามให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะกล่าวถึงน้ำหนักของงานบริการแต่ละประเภท และขั้นตอนการให้บริการของแต่ละกลุ่มน้ำหนักงาน ตามลำดับ

4.2.1 น้ำหนักของงาน เนื่องด้วยการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมแต่ละประเภท มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการไม่เท่ากัน สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน ได้กำหนดน้ำหนักงานของแต่ละประเภท ตามความซับซ้อนและระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประเภทขาย จะมีน้ำหนักของงานเท่ากับ 3 เช่นเดียวกับ ขายฝาก แลกเปลี่ยน ให้ มรดก(วันจดทะเบียน) และเช่า ประเภทมรดก (วันรับคำขอ) จะมีน้ำหนักงานมากที่สุดเนื่องจากมีความซับซ้อนและระยะเวลาในการสอบสวนนานกว่างานประเภทอื่น จึงให้น้ำหนัก 4 ส่วนงานประเภทจำนอง มีทุนทรัพย์อื่น ๆและไม่มีทุนทรัพย์ (จดทะเบียนผู้จัดการมรดก, จดทะเบียนแบ่งกรรมสิทธิ์รวม, จดทะเบียนแบ่งในนามเดิม ฯลฯ) น้ำหนักของงาน น้ำหนัก 2 ส่วนประเภทไม่มีทุนทรัพย์ (ไถ่ถอนจากจำนอง) และคำขอเบิ๊ดเตล็ด ให้น้ำหนักของงาน น้ำหนัก 1 ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับน้ำหนักงานแต่ละประเภท ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงน้ำหนักของงาน การบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน

น้ำหนักงาน 1	น้ำหนักงาน 2	น้ำหนักงาน 3	น้ำหนักงาน 4
ไม่มีทุนทรัพย์ (ไถ่ถอนจากจำนอง) เบ็ดเตล็ด	จำนอง ไม่มีทุนทรัพย์อื่น ๆ	ขาย, ขายฝาก, แลกเปลี่ยน, ให้,เช่า มรดก(วันจดทะเบียน)	มรดก (วันรับคำขอ)

4.2.2 ขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของแต่ละน้ำหนักงาน จากน้ำหนักของงานทั้ง 4 ตามตารางที่ 4.1 แบ่งเป็นขั้นตอนในการให้บริการของแต่ละประเภทของการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเป็น 4 ประเภทน้ำหนัก ซึ่งขั้นตอนของการให้บริการโดยรวมมีอยู่ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1)ประชาสัมพันธ์รับบัตรคิวและค้นหาสารบบ

2)รับคำขอ สอบสวนสิทธิ

3) พิมพ์สัญญา แก้สารบัญทะเบียน ส่งการเงิน

4)รับชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จ

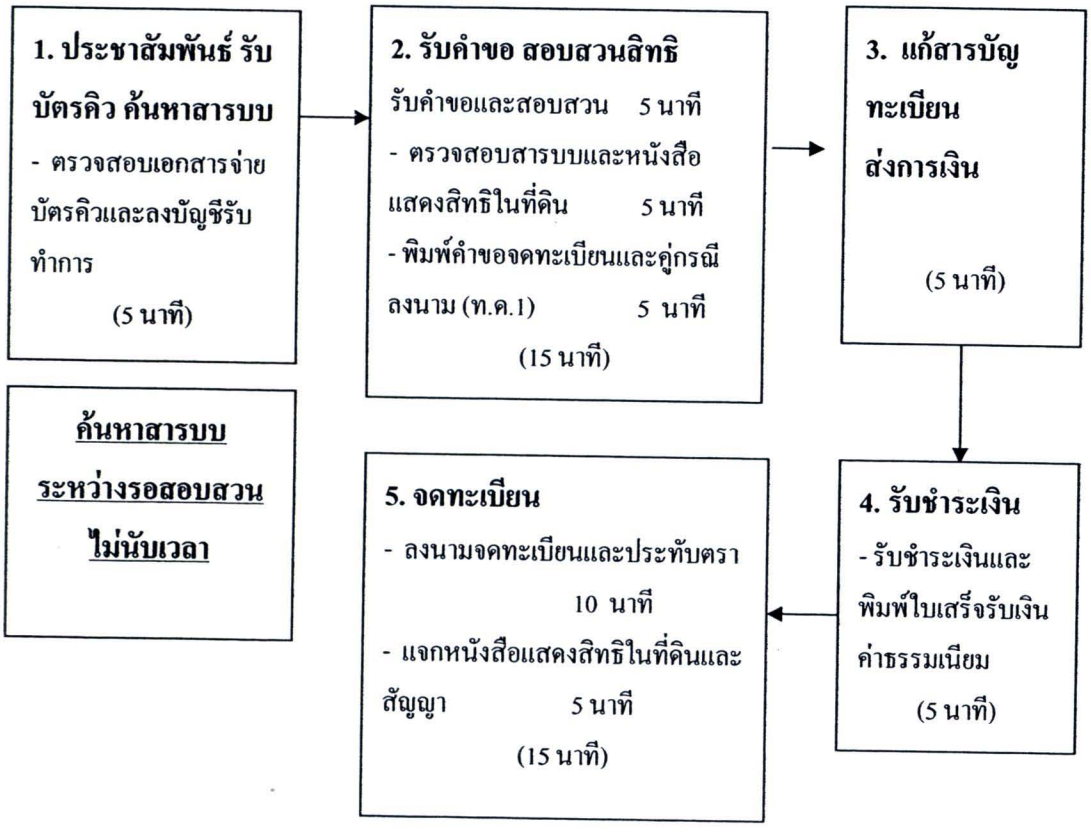
5) จดทะเบียนและคืนหนังสือแสดงสิทธิ์ให้กับผู้ขอ

ซึ่งขั้นตอนจะเกิดขึ้นในระยะเวลาที่เท่ากันในแต่ละราย แต่ขั้นตอนที่ 2 และ 3 จะเกิดขึ้นมากน้อยขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงาน กระบวนการของงาน ซึ่งแสดงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติราชการในแต่ละน้ำหนักงาน ดังนี้

4.2.2.1 ขั้นตอนกระบวนงานน้ำหนักงาน 1 ได้แก่ ไม่มีทุนทรัพย์ คำขอเบ็ดเตล็ด มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังรูปที่ 4.2 ซึ่งแสดงขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ประชาสัมพันธ์รับบัตรคิวและค้นหาสารบบที่ดิน	ใช้เวลา 5 นาที
2) รับคำขอสอบสวนสิทธิ	ใช้เวลา 15 นาที
3) แก้สารบัญทะเบียน ส่งการเงิน	ใช้เวลา 5 นาที
4) รับชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จ	ใช้เวลา 5 นาที
5) จดทะเบียนและแจกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินคืนผู้ขอ	ใช้เวลา 15 นาที
รวมระยะเวลาในการปฏิบัติงานประมาณ	45 นาที

รวมระยะเวลาในการรอคอยระหว่างการรอสอบสวน สำหรับสำนักงานที่ดินที่ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้เวลาปฏิบัติงานประมาณ 2 ชั่วโมง 50 นาที สำนักงานที่มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง 30 นาที ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศกรมที่ดิน ได้กำหนดน้ำหนักของงานอยู่ในระดับ 1

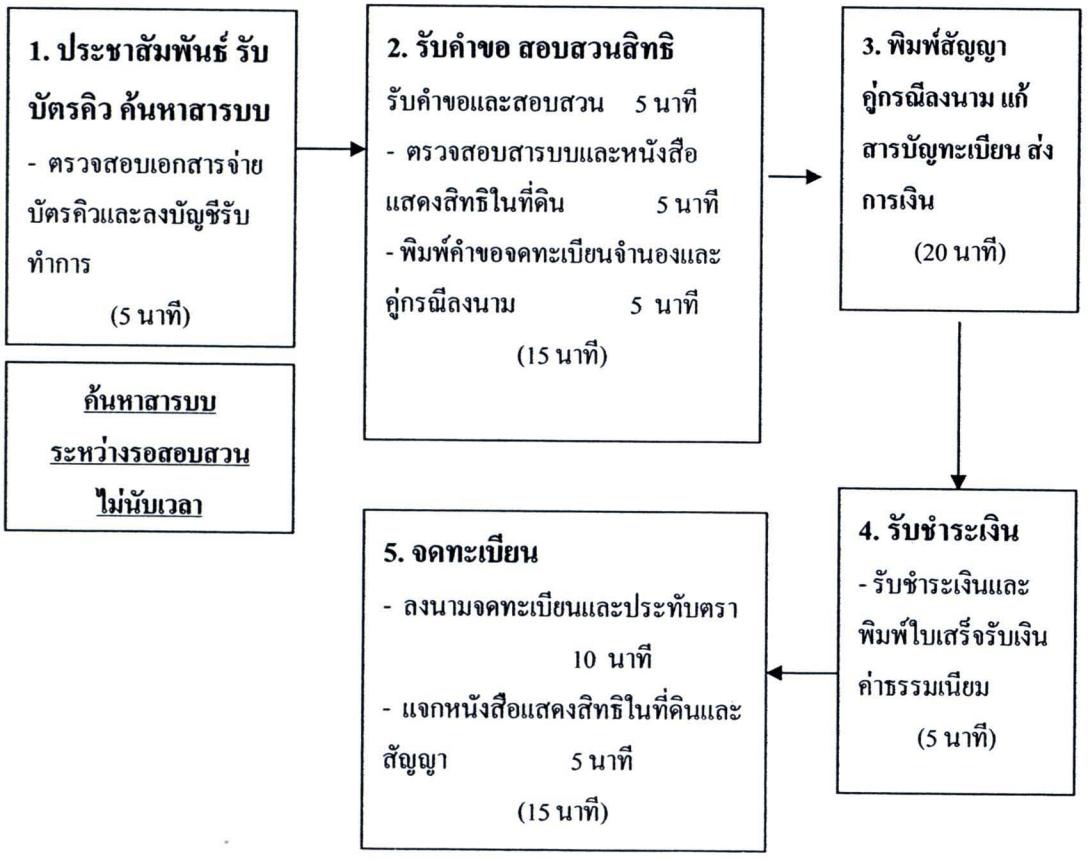


รูปที่ 4.2 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ กระบวนงานน้ำหนัก 1

4.2.2.2 ขั้นตอนกระบวนงานน้ำหนักงาน 2 ได้แก่ จำนอง และจดทะเบียนมีทุนทรัพย์อื่น ๆ มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังรูปที่ 4.2 ซึ่งแสดงขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ประชาสัมพันธ์รับบัตรคิวและค้นหาสารบบที่ดิน	ใช้เวลา 5 นาที
2) รับคำขอสอบสวนสิทธิ	ใช้เวลา 15 นาที
3) พิมพ์สัญญา แก้สารบัญทะเบียน ส่งการเงิน	ใช้เวลา 20 นาที
4) รับชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จ	ใช้เวลา 5 นาที
5) จดทะเบียนและแจกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินคืนผู้ขอ	ใช้เวลา 15 นาที
รวมระยะเวลาในการปฏิบัติงานประมาณ	1 ชั่วโมง

รวมระยะเวลาในการรอคอยระหว่างการรอสอบสวน สำหรับสำนักงานที่ดินที่ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้เวลาปฏิบัติงานประมาณ 3 ชั่วโมง สำนักงานที่มีระบบคอมพิวเตอร์ ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง 45 นาที ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน ได้กำหนดน้ำหนักของงานระดับ 2

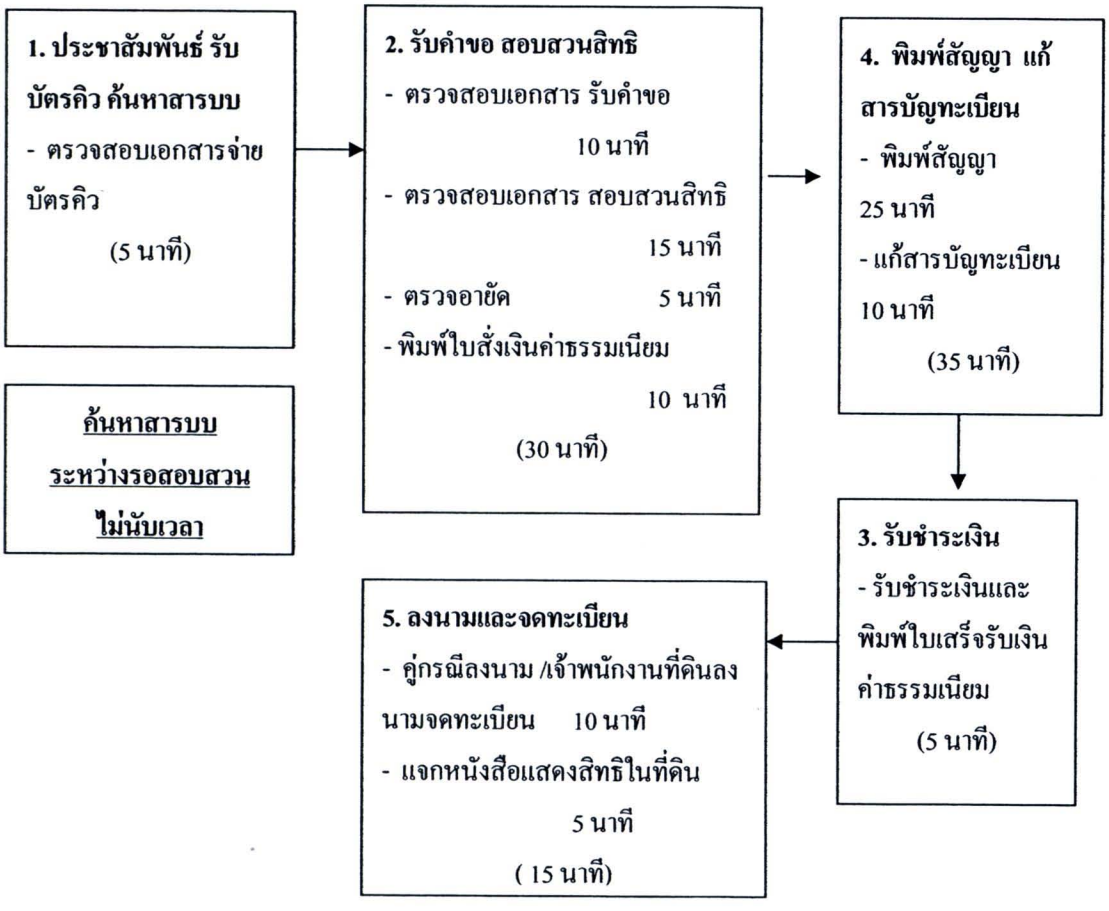


รูปที่ 4.3 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ กระบวนงานน้ำหนัก 2

4.2.2.3 ขั้นตอนกระบวนงานน้ำหนักงาน 3 ได้แก่ ขาย ขายฝาก แลกเปลี่ยน ให้เช่า มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังรูปที่ 4.4 และ มรดกวันจดทะเบียน ดังรูปที่ 4.5 ซึ่งแสดงขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ประชาสัมพันธ์รับบัตรคิวและค้นหาสารบบที่ดิน	ใช้เวลา 5 นาที
2) รับคำขอสอบสวนสิทธิ	ใช้เวลา 30 นาที
3) พิมพ์สัญญา แก้สารบัญทะเบียน ส่งการเงิน	ใช้เวลา 35 นาที
4) รับชำระเงิน พิมพ์ใบเสร็จ	ใช้เวลา 5 นาที
5) จดทะเบียนและแจกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินคืนผู้ขอ	ใช้เวลา 15 นาที
รวมระยะเวลาในการปฏิบัติงานประมาณ	1 ชั่วโมง 30 นาที

รวมระยะเวลาในการรอคอยระหว่างการรอสอบสวน สำหรับสำนักงานที่ดินที่ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้เวลาปฏิบัติงานประมาณ 3 ชั่วโมง 15 นาที สำนักงานที่มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง ซึ่งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดินให้น้ำหนักของงานระดับ 3



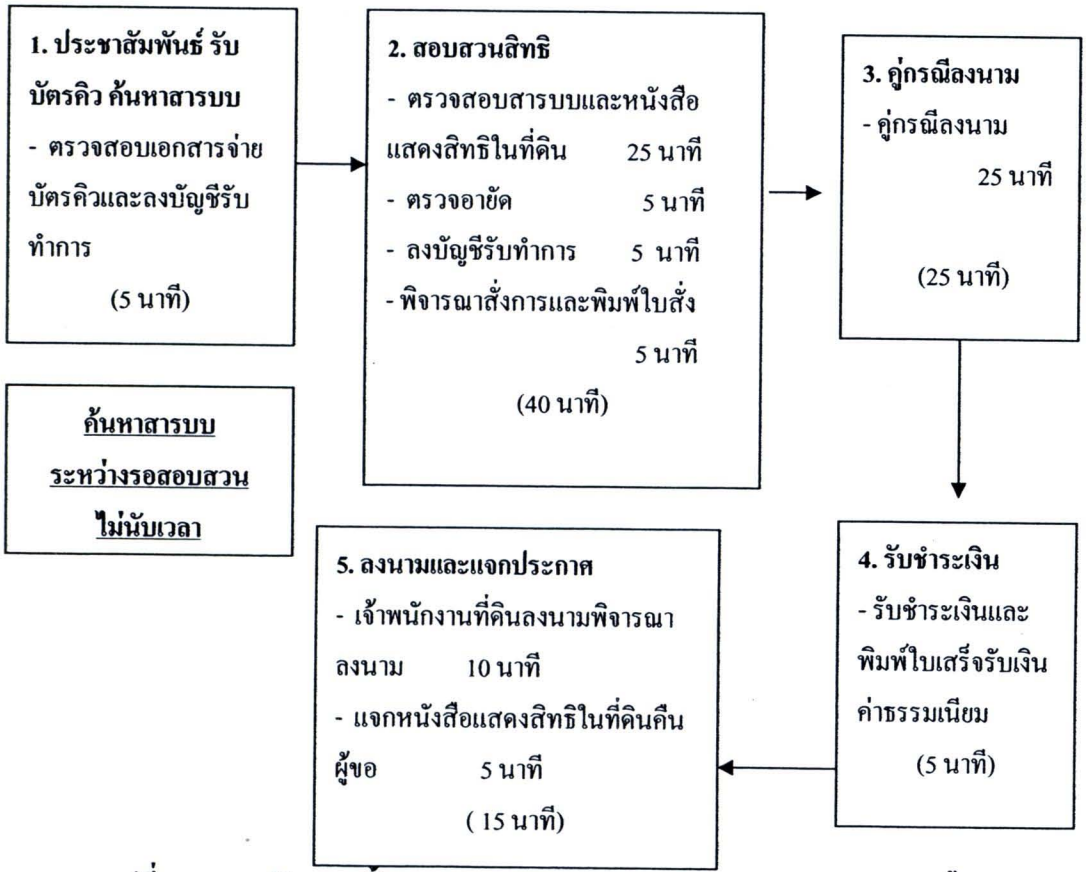
รูปที่ 4.4 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ กระบวนงานน้ำหนัก 3

การบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภท จดทะเบียนโอนมรดก (วันจดทะเบียน) น้ำหนักงาน 3 มีขั้นตอนแตกต่างจากงานประเภทอื่น คือ งานไม่สำเร็จ ณ วันเดียว ต้องมีระยะเวลาประกาศ 30 วัน นับจากวันส่งประกาศ ซึ่งมีขั้นตอนการให้บริการดังรูปที่ 4.5 ซึ่งแสดงขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์รับบัตรคิวและค้นหาสารบบที่ดิน ใช้เวลา 5 นาที
2. สอบสวนสิทธิ ใช้เวลา 40 นาที
3. คู่กรณีลงนาม ใช้เวลา 25 นาที
4. รับชำระเงิน ใช้เวลา 5 นาที
5. ลงนามประกาศ แจกประกาศและหนังสือแสดงสิทธิคือผู้ขอ ใช้เวลา 15 นาที

รวมระยะเวลาในการปฏิบัติงานประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที

รวมระยะเวลาในการรอคอยระหว่างการรอสอบสวน สำหรับสำนักงานที่ดินที่ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้เวลาปฏิบัติงานประมาณ 3 ชั่วโมง 15 นาที สำนักงานที่มีระบบคอมพิวเตอร์ ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมที่ดิน ให้น้ำหนักของงานระดับ 3



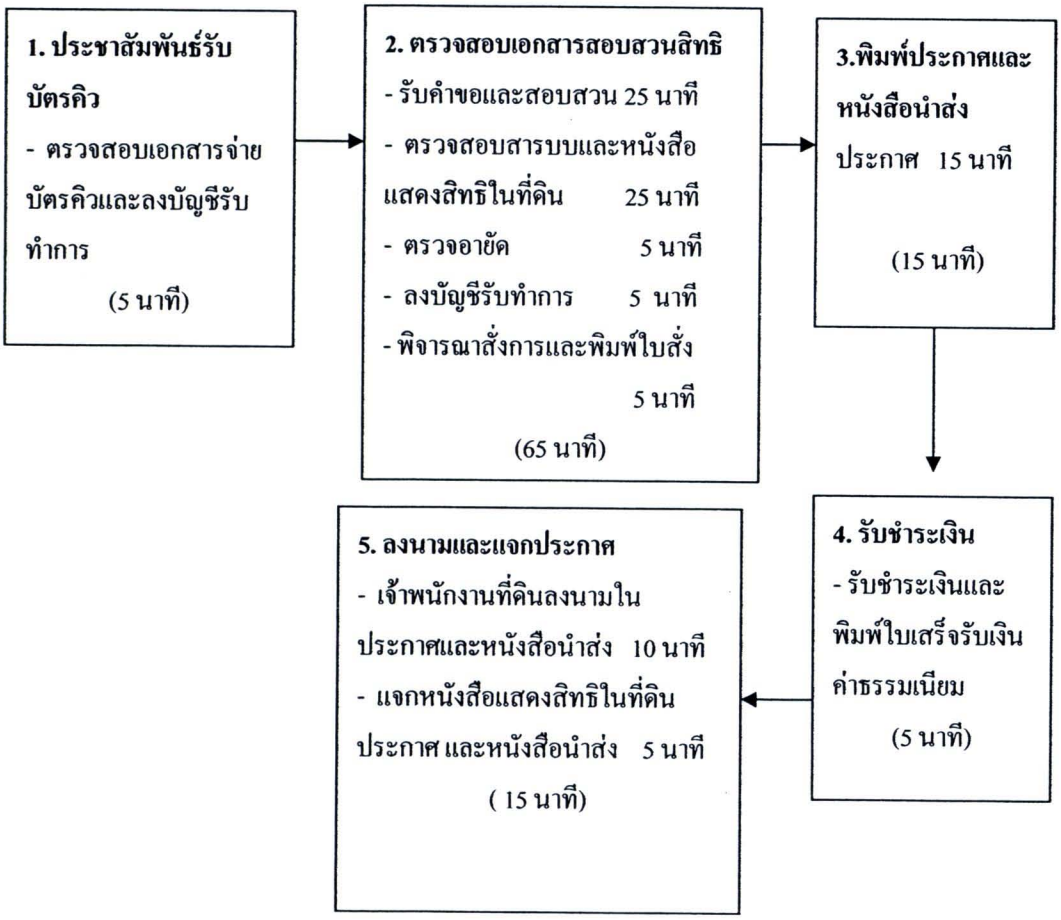
รูปที่ 4.5 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ กระบวนงานน้ำหนัก 3 (มรดก วันจดทะเบียน)

4.2.2.4 ขั้นตอนกระบวนงานน้ำหนักงาน 4 ได้แก่ มรดก (วันรับคำขอ) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังรูปที่ 4.6 ซึ่งแสดงขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์รับบัตรคิวและค้นหาสารบบที่ดิน ใช้เวลา 5 นาที
2. รับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร สอบสวนสิทธิ ใช้เวลา 65 นาที
3. คู่กรณีลงนาม ใช้เวลา 25 นาที
4. รับชำระเงิน ใช้เวลา 5 นาที
5. ลงนามประกาศ แจกประกาศและหนังสือแสดงสิทธิคือผู้ขอ ใช้เวลา 15 นาที

รวมระยะเวลาในการปฏิบัติงานประมาณ 1 ชั่วโมง 45 นาที

รวมระยะเวลาในการรอคอยระหว่างการรอสอบสวน สำหรับสำนักงานที่ดินที่ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้เวลาปฏิบัติงานประมาณ 3 ชั่วโมง 45 นาที สำนักงานที่มีระบบคอมพิวเตอร์ ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง 30 นาที น้ำหนักของงาน 4



รูปที่ 4.6 แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ กระบวนงานน้ำหนัก 4 (มรดก วันรับคำขอ)

4.3 ข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายทะเบียน (เจ้าพนักงานที่ดินชำนาญงาน) และการรวบรวมข้อมูลในเบื้องต้น ทำให้ทราบว่าระยะเวลาการให้บริการจริงในแต่ละประเภท ไม่ได้ตรงตามที่กำหนดไว้ในคู่มือขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ เช่น งานจดทะเบียนโอนมรดก (วันรับคำขอ) ระยะเวลาการให้บริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาจตรงตามระยะเวลาที่กำหนด แต่รวมระยะเวลาการปฏิบัติงานทั้งหมด จะนานกว่าที่กำหนด เพราะมีความซับซ้อนของการตรวจสอบเอกสาร การสืบทายาท และความพร้อมของเอกสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้เตรียมมา ซึ่งเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมได้ และบางกรณี ระยะเวลาการให้บริการก็อาจน้อยกว่าที่กำหนดไว้ในคู่มือขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ เช่น การจดทะเบียนไม่มีทุนทรัพย์ ประเภทไถ่ถอนจากจำนอง จะใช้ระยะเวลาในการให้บริการที่น้อยกว่า เนื่องจากไม่มีความซับซ้อนในการตรวจสอบเอกสาร และไม่ต้องพิมพ์สัญญา