

# การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต

ของทางราชการ พ.ศ. 2558

31 มีนาคม 2558



MAKE SIMPLE BE MODERN

# พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต

ของทางราชการ พ.ศ. 2558

## มาตรา ๗

ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาต จะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนและระยะเวลาในการ พิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมา พร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมา ยื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

# พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต

ของทางราชการ พ.ศ. 2558

## มาตรา ๗

คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

# ประเภทของกระบวนการงานบริการ

## 1) กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว

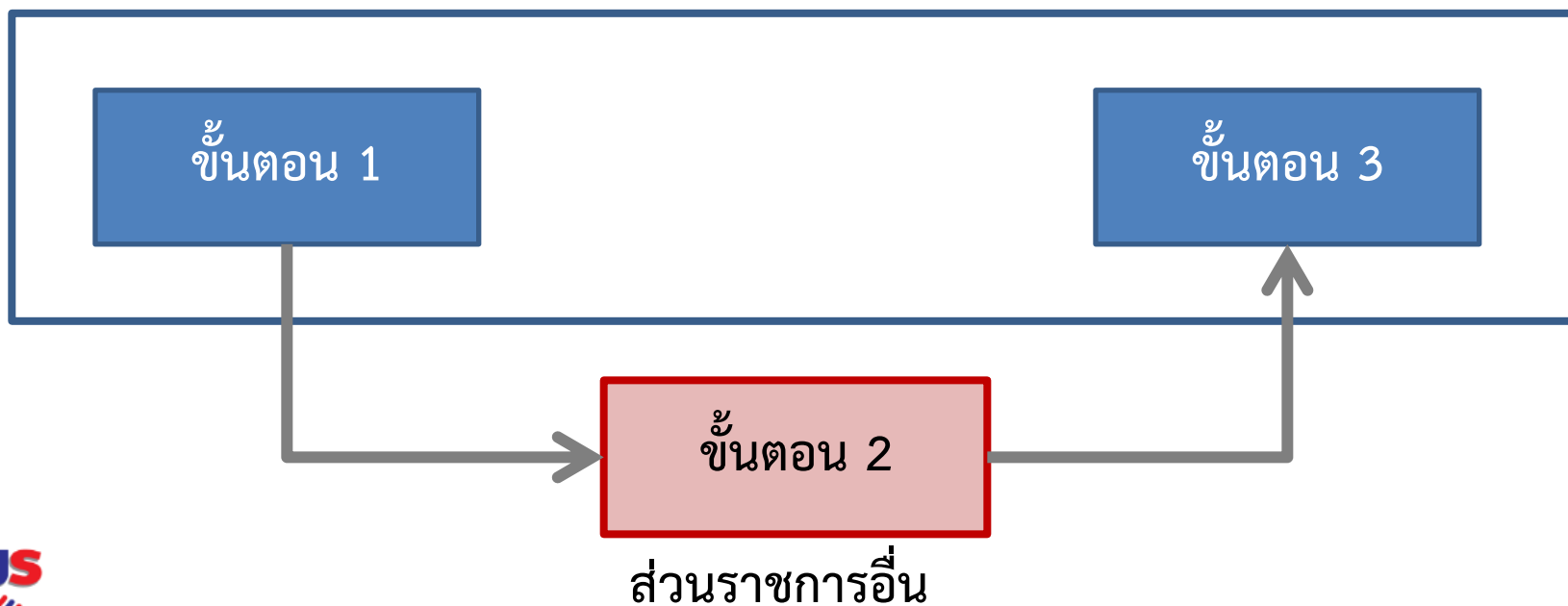
ในการให้บริการ ประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงานเดียว



# ประเภทของกระบวนการงานบริการ

## 2) กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน

ในการให้บริการประชาชน มีขั้นตอนที่จะต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานอื่นในการดำเนินการอนุมัติ อนุญาต หรือให้ความเห็นชอบ



# ประเภทของกระบวนการงานบริการ

## 3) กระบวนการบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น

ในการให้บริการประชาชน มีการกำหนดให้ประชาชนต้องนำเอกสาร หรือหลักฐานที่ออกให้โดยหน่วยงานอื่น มาเป็นเอกสารหรือหลักฐานประกอบคำขอเพื่อพิจารณา

เอกสารประกอบ 1



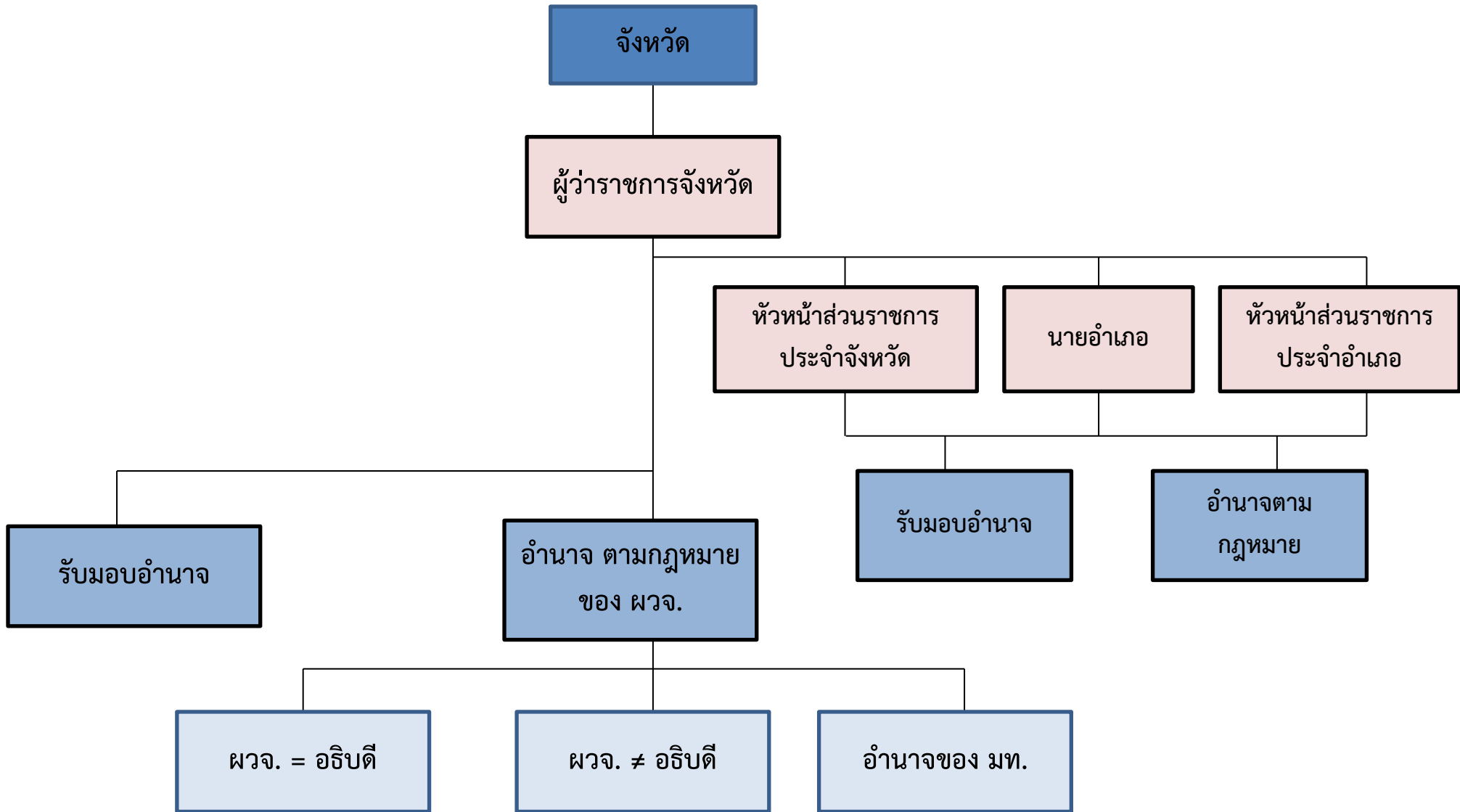
เอกสารประกอบ 2



# ประเภทของกระบวนการงานบริการ

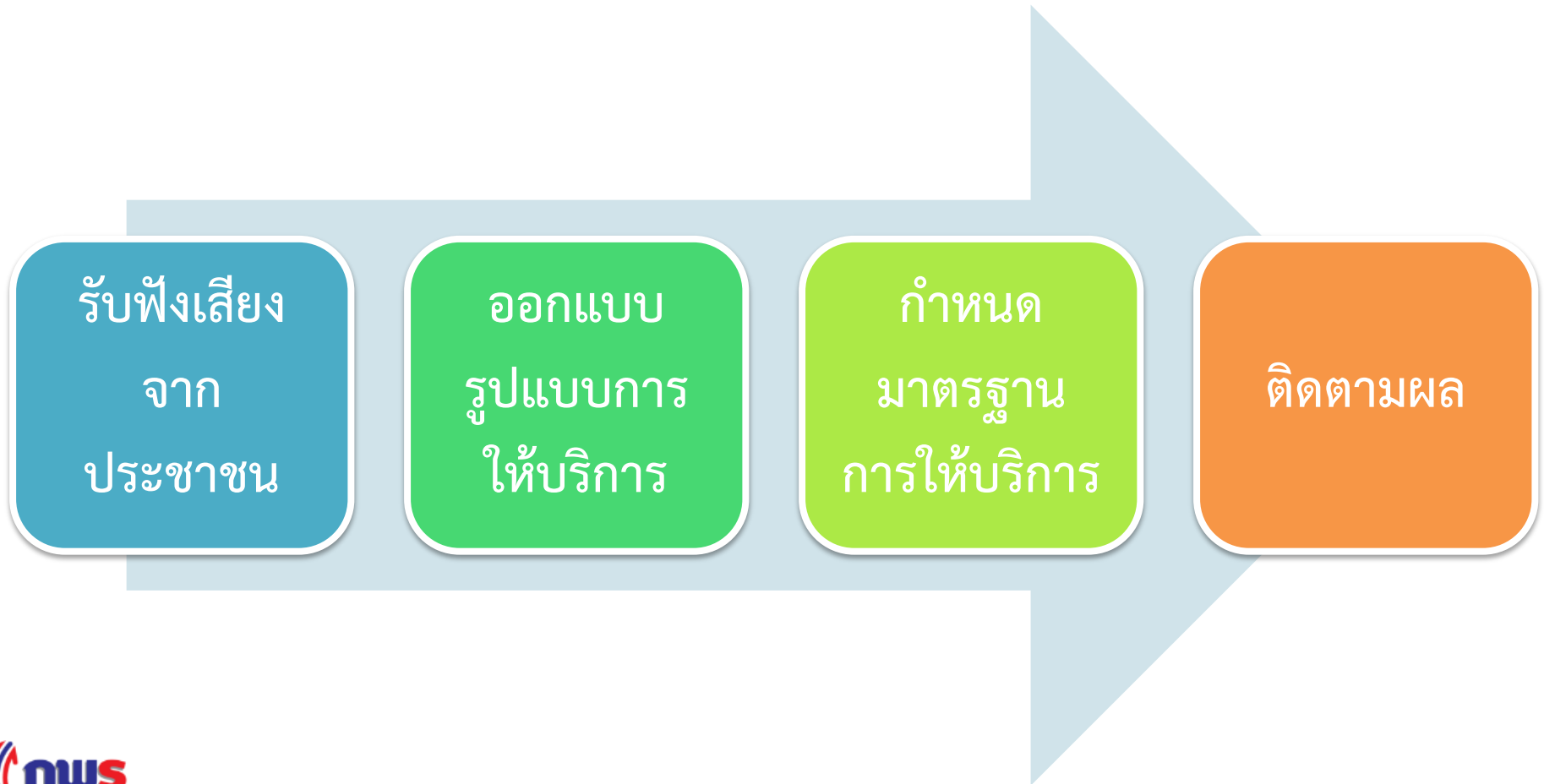
## 4) กระบวนการงานบริการที่ให้บริการในส่วนภูมิภาค

การให้บริการประชาชน ที่มีกฎหมาย หรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงาน  
ในส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น เป็นผู้อนุญาต โดยมีการให้บริการ ทั้ง 3 ประเภท คือ  
กระบวนการงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยงานเดียว กระบวนการงานบริการที่เชื่อมโยงหลาย  
ส่วนราชการ และ กระบวนการงานบริการที่ต่อเนื่องจากหน่วยงานอื่น





# กระบวนการปรับปรุงการบริการ



# โอกาสในการปรับปรุงการบริการ 6 ด้าน

ระยะเวลา

คุณภาพของผลผลิต  
ที่ได้

ขั้นตอนที่ต้องใช้หรือ  
เกี่ยวข้อง

รูปแบบและการ  
เข้าถึงบริการ

ความโปร่งใส

ค่าใช้จ่าย

# แนวคิดของการปรับปรุงกระบวนการงาน

กระบวนการ  
ทำงาน  
(Process)

การวิเคราะห์เพื่อหา  
โอกาสในการปรับปรุง  
กระบวนการทำงาน ทั้ง  
ขั้นตอนการดำเนินงาน  
เอกสาร รายงาน

ระบบ  
(System)

การนำเทคโนโลยีมาใช้  
เพื่อให้มีประสิทธิภาพ  
หรือสนับสนุนการ  
ดำเนินงาน

ผู้ปฏิบัติงาน  
(People)

การพัฒนาทักษะ ความรู้  
ความสามารถ การจัด  
โครงสร้างงาน บทบาท  
หน้าที่ ความรับผิดชอบ

# หลักการในการปรับปรุงงานบริการ

## การยกระดับประสบการณ์การรับบริการของประชาชน

1. ช่องทางบริการสะดวก  
ทันสมัย

2. ข้อมูลเข้าใจง่ายและ  
สอดคล้องกันทุกช่องทาง

3. ลดการเดินทางมาติดต่อด้วย  
ตนเอง

4. มีกรอบเวลาและมาตรฐาน  
ในการให้บริการที่ชัดเจน

5. มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจนและ  
เปิดเผยหลักเกณฑ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง

## การยกระดับการส่งมอบการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

6. ดำเนินการโดย  
ระบบอัตโนมัติ

7. ลดการใช้เอกสาร  
และไม่ขอข้อมูลที่  
ภาครัฐมีอยู่แล้ว

8. ขอเอกสาร  
ประกอบเพิ่มเติมได้  
เพียงครั้งเดียว

9. ลดความซ้ำซ้อน  
ของการพิจารณา  
อนุมัติ

# 1) ช่องทางการบริการสะดวกทันสมัย

## (Convenient & Modern Channels)

เป็นการจัดให้มีช่องทางการบริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว โดยนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ มีการให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ในการดำเนินการควรคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

## 2) ข้อมูลเข้าใจง่ายและสอดคล้องกันทุกช่องทาง (Clear and Consistent Information)

เป็นการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลในการให้บริการ โดยข้อมูลนี้ต้องใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย และแสดงรูปภาพประกอบ อีกทั้งเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และในกรณีที่ผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติควรใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้ในการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ต้องมีความสอดคล้องกันทุกช่องทางด้วย

### 3) ลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (Zero touch)

เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่ประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่ประชาชนต้องมาติดต่อที่หน่วยงานด้วยตนเองเพื่อพิสูจน์ตัวตน ทดสอบคุณสมบัติ หรือทดสอบทางการแพทย์ เป็นต้น

## 4) มีกรอบเวลาและมาตรฐานในการให้บริการที่ชัดเจน (Commitment to Service Delivery)

เป็นการกำหนดระยะเวลาและมาตรฐานในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถวางแผนการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือการประกอบกิจการได้ หากสามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลาและมาตรฐานที่กำหนด และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน



5) มีหลักเกณฑ์การพิจารณาที่ชัดเจน  
และเปิดเผยหลักเกณฑ์ให้รับทราบอย่างทั่วถึง  
(Clear decision-making criteria)

เป็นการประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ผู้มีอำนาจใช้ในการพิจารณาให้  
ความเห็นอนุมัติ อนุญาต ฯลฯ ตลอดจนกำหนดให้มีการอธิบายเหตุผลการ  
พิจารณากรณีไม่ผ่านการพิจารณา ไม่อนุมัติ ไม่อนุญาต เพื่อให้เกิดความ  
โปร่งใสในกระบวนการพิจารณา

## 6) ดำเนินการโดยระบบอัตโนมัติ (Automated processing)

เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการรับคำร้อง/คำขอ  
พิจารณาตรวจสอบ ประมวลผล และผลิตผลลัพธ์ (Output) โดยอัตโนมัติ  
เพื่อลดการแทรกแซงจากผู้ปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด ตลอดจนเพิ่มความถูกต้อง  
และความโปร่งใสในการให้บริการ ทั้งนี้ ยกเว้นขั้นตอนที่จำเป็นต้องมีการ  
ดำเนินงานโดยผู้ปฏิบัติงาน

## 7) ลดการใช้เอกสาร และไม่ขอข้อมูลที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว

(Ask for less)

เป็นการบันทึกข้อมูลคำร้อง/คำขอพร้อมเอกสารประกอบเข้าสู่ระบบเพียงครั้งเดียว และกำหนดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดการบันทึกข้อมูลเรื่องเดียวกันหรือขอเอกสารที่ซ้ำซ้อน และลดปัญหาการมีข้อมูลในเรื่องเดียวกันของแต่ละหน่วยงานที่ไม่ตรงกัน

## 8) ขอเอกสารประกอบเพิ่มเติมได้เพียงครั้งเดียว (One-time data request)

เป็นการกำหนดแนวปฏิบัติว่าหน่วยงานจะต้องระบุเอกสารหรือหลักฐานประกอบการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนทราบตั้งแต่เริ่มต้น และเมื่อได้รับเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุแล้ว จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบทันที กรณีที่เอกสารหรือหลักฐานไม่ครบถ้วนจะสามารถขอเอกสารเพิ่มเติมได้อีกเพียงครั้งเดียว โดยต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันที ยกเว้นกรณีการสุ่มตรวจสอบ

## 9) ลดความซ้ำซ้อนของการพิจารณาอนุมัติ (Reducing duplication in decision making)

เป็นการพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุมัติ อนุญาตทั้งหมด  
ในกระบวนการว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ เพื่อปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

เทคนิคการปรับปรุงกระบวนการ

# ขั้นตอนการทบทวนงานบริการ

เพื่อจัดทำคู่มือบริการประชาชน

- 1) วิเคราะห์ปัญหาปัจจุบัน
- 2) ตั้งเป้าหมาย (ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของภาครัฐ)
- 3) วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และเปรียบเทียบการทำงานปัจจุบัน
- 4) กำหนดสิ่งที่ต้องดำเนินการ
- 5) ดำเนินการปรับปรุง
- 6) ตรวจสอบผลลัพธ์ของการปรับปรุง
- 7) จัดทำมาตรฐาน (คู่มือ)



## ความสูญเสีย 8 ประการ

1. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการรองาน (Waiting) เป็นความสูญเสียในการรอคอย หรือ รองาน ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาประประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายงาน (Transport) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง ทั้งที่เกิดขึ้นด้วยความจำเป็น และด้วยความไม่จำเป็น



## ความสูญเสีย 8 ประการ

3. ความสูญเสียเนื่องมาจากการแก้ไขข้อผิดพลาด (Defect) เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำ และทำให้ต้องนำมาแก้ไขใหม่

4. ความสูญเสียเนื่องมาจากการทำงานซ้ำซ้อน (Over Processing) เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน ทำแล้วทำอีก ตรวจสอบแล้ว ตรวจสอบอีก ดังนั้น จึงควรทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่แรก เพื่อจะได้ไม่ต้องนำมากลับมาทำใหม่

## ความสูญเสีย 8 ประการ

5. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเก็บงานไว้ทำ (Inventory) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลัง ซึ่งจะส่งผลเสียต่องาน ทำให้ไม่สามารถทำงานให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว

6. ความสูญเสียเนื่องมาจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Movement) เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเคลื่อนไหว หรือเคลื่อนที่ โดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการ จัดผังการทำงานใหม่

## ความสูญเสีย 8 ประการ

7. ความสูญเสียอันเนื่องมาจากการทำงานมากเกินไป (Over Producing) เป็นความสูญเสียที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป โดยงานที่ทำมากขึ้น ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

8. ความสูญเสียที่เกิดจากพฤติกรรมและอุปนิสัยที่ไม่ได้เพิ่มคุณค่าให้กับการทำงาน ได้แก่ การไม่แสดงความคิดเห็น การเกรงใจ และการวางเฉย ที่เกิดขึ้นในการทำงาน

# การลดความสูญเสียชีวิตในการทำงาน

การลดความสูญเสียชีวิตโดยใช้เทคโนโลยี เช่น จากการพัฒนาาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government ทำให้สามารถนำ IT มาใช้เพื่อช่วยลดความสูญเสียชีวิตในการทำงานลงได้ การถ่ายโอนงานให้ภาคเอกชน ดำเนินการแทน (Privatization) หรือการที่ประชาชนใช้บริการด้วยตนเอง (Self Service) เช่น การสืบค้นข้อมูล หรือใช้บริการของภาครัฐผ่านระบบ Internet

# การลดความสูญเสียชีวิตในการทำงาน

การลดความสูญเสียชีวิตโดยไม่ใช้เทคโนโลยี ด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การวิเคราะห์กระบวนการงาน (Process Analysis) โดยใช้แผนผังการไหล (Flow Diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของจุดต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการ และแผนภูมิกระบวนการงาน (Process Chart) เพื่อตรวจสอบดูว่าความสูญเสียชีวิตเกิดขึ้น ณ จุดใดของงาน

# หลักการ ECRS

- E : Eliminate**      การตัดหรือยุบส่วนที่ไม่จำเป็นออก
- C : Combine**      การรวมงานที่ใกล้เคียงไว้ด้วยกัน
- R : Rearrange**      การจัดลำดับขั้นตอนใหม่ให้เหมาะสม
- S : Simplify**      การทำให้การทำงานง่ายขึ้น

# ตัวอย่างการจัดทำมาตรฐาน และการปรับปรุงการบริการ กระบวนการจดทะเบียนประเภทจํานองเป็นประกันของกรมที่ดิน



# ก่อนการปรับปรุง

1) กระบวนการงานการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมประเภทจำนองเป็นประกันในสำนักงานที่ดินที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนทั้งหมด 8 ขั้นตอน 4 จุดบริการ

จุดบริการที่ 1 1. ประชาชนผู้มาติดต่อยื่นคำขอ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบเอกสารและจ่ายบัตรคิว

จุดบริการที่ 2 2. เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิรับคำขอและสอบสวน ตรวจสอบสารบบและหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ลงบัญชีรับทำการ เขียนใบสั่งเงินค่าธรรมเนียม

3. เจ้าหน้าที่ตรวจอายัด



# ก่อนการปรับปรุง

## จุดบริการที่ 3

4. เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีเขียนใบเสร็จและรับเงิน  
ค่าธรรมเนียม

5. เจ้าหน้าที่กองหลังพิมพ์สัญญา และแก้สารบัญญัติทะเบียน

6. เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิให้คู่มือลงนามในเรื่องและสัญญา

## จุดบริการที่ 4

7. เจ้าพนักงานที่ดินลงนามจดทะเบียนและประทับตรา

8. เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิแจกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและ  
สัญญา

## ก่อนการปรับปรุง

2) กระบวนการงานการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมประเภทจำนองเป็นประกันในสำนักงานที่ดินที่มีคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนทั้งหมด 7 ขั้นตอน 4 จุดบริการ โดยจุดบริการที่ 2 จะมีการรวมขั้นตอนการตรวจอายุค้ำไว้ด้วยกัน

Flowchart - กระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทจำนองเป็น

ผู้รับผิดชอบ

ประชาชนยื่นคำ

จุดบริการที่

ตรวจสอบเอกสารและจ่ายบัตรคิว  
(5 นาที)

จนท.

ค้นหาสารบบ

รอสอบสวน เฉลี่ยโดยประมาณไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30

จุดบริการที่

- รับคำขอและสอบสวน 25 นาที
  - ตรวจสอบสารบบและหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน 25 นาที
  - ลงบัญชีรับทำการ 5 นาที
  - เขียนใบสั่งเงินค่าธรรมเนียม 5 นาที
- (60 นาที)

จนท. สอบสวน

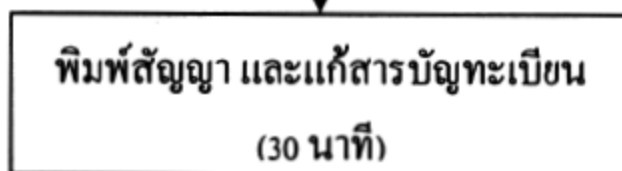
ตรวจอาัยค  
(10 นาที)

จนท. อาัยค

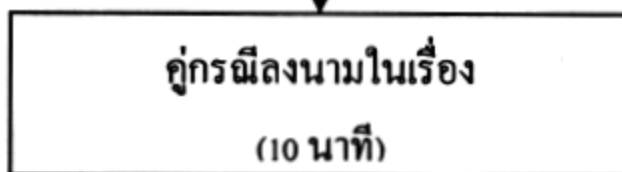
จุดบริการที่



จนท. การเงิน

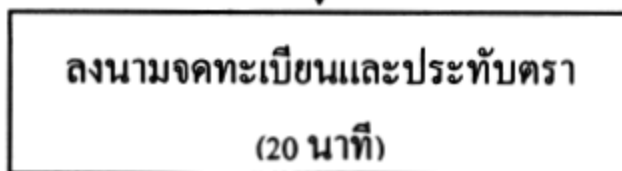


จนท. กองหลัง

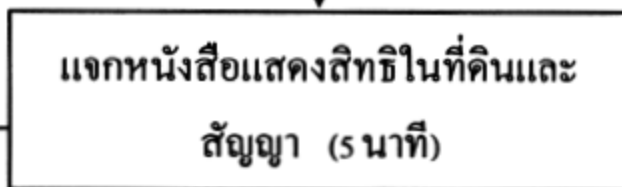


จนท. สอบสวน

จุดบริการที่



จนท. จดทะเบียน



จนท. สอบสวน

สิ้นสุด

## แนวทางการปรับปรุง

- 1) จัดทำระบบคิวในการจ่ายงาน ทราบลำดับก่อนหลัง
- 2) ปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยอนุญาตให้เอกชนหรือประชาชน จัดเตรียมเรื่องคำขอ สัญญา หรือบันทึกข้อตกลง มาเองได้ (ช่วยลดระยะเวลา)
- 3) กำหนดนโยบายให้แต่ละสำนักงานให้พร้อมและเข้าใจถึงเป้าหมายการทำงาน มีการซักซ้อมและสอนงานเป็นประจำ มีการสรุปรงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน

## แนวทางการปรับปรุง

- 4) ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยมีการตรวจสอบเอกสารที่จุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ได้รับบริการทันที การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดทำคำขอและคิดค่าธรรมเนียม
- 5) จัดเจ้าหน้าที่เสริม เมื่อมีผู้รับบริการจำนวนมาก
- 6) ปรับปรุงช่องบริการให้เห็นอย่างชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อทำธุรกรรม

# การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) มีป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ และป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ
- 2) ประชาสัมพันธ์ด้านเอกสาร จัดทำแผ่นพับ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ
- 3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และแจกบัตรคิว
- 4) จัดให้มีเครื่องโทรสาร ในการรับส่งเอกสาร อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 5) จัดให้มีที่นั่งรอรับบริการ
- 6) จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ไว้บริการข้อมูลต่างๆ

# การเปรียบเทียบกระบวนการงานเดิม - ที่ปรับปรุง

ทรัพยากรที่ใช้	กระบวนการเดิม	กระบวนการที่ปรับปรุงแล้ว
ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์		
เวลา	2 ชั่วโมง 30 นาที	1 ชั่วโมง 45 นาที
เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	8 คน	5 คน
มีเครื่องคอมพิวเตอร์		
เวลา	2 ชั่วโมง 30 นาที	1 ชั่วโมง 30 นาที
เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	7 คน	5 คน



# ผลการดำเนินงานปรับปรุง

1) กระบวนการงานการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมประเภทจำนองเป็นประกันในสำนักงานที่ดินที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ เพื่อการจดทะเบียน จะเหลือ 5 ขั้นตอน 4 จุดบริการ ประกอบด้วย

**จุดบริการที่ 1** 1. ประชาชนผู้มาติดต่อยื่นคำขอ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ตรวจสอบเอกสารและจ่ายบัตรคิว

**จุดบริการที่ 2** 2. เจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิรับคำขอและสอบสวน ตรวจสอบสารบบและหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน ลงบัญชีรับทำการ ตรวจสอบอายุัด เขียนใบสั่งเงินค่าธรรมเนียม

# ผลการดำเนินงานปรับปรุง

- จุดบริการที่ 3 3. เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีเขียนใบเสร็จและรับเงิน  
ค่าธรรมเนียม
4. เจ้าหน้าที่กองหลังพิมพ์สัญญา และแก้สารบัญจดทะเบียน
- จุดบริการที่ 4 5. เจ้าพนักงานที่ดินให้คู่มือลงนามในสัญญา ลงนามจดทะเบียน  
และประทับตรา แล้วแจกหนังสือแสดงสิทธิและสัญญา

2) กระบวนการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมประเภทจำนองเป็นประกันใน  
สำนักงานที่ดินที่มีคอมพิวเตอร์ เพื่อการจดทะเบียน จะเหลือ 5 ขั้นตอน 4 จุด  
บริการ

**Flowchart - กระบวนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทจำนองเป็น**

**ผู้รับผิดชอบ**

ประชาชนยื่นคำขอ

จุดบริการที่

ตรวจสอบเอกสารและจ่ายบัตรคิว

(5 นาที)

ค้นหาสารบบ

รอสถานะจนเฉลี่ยโดยประมาณไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30

จุดบริการที่

- รับคำขอและสอบสวน 15 นาที
- ตรวจสอบสารบบและหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน 15 นาที
- ลงบัญชีรับทำการ 5 นาที
- ตรวจสอบยึด 5 นาที
- เขียนใบสั่งเงินค่าธรรมเนียม 5 นาที

จนท.

จนท. สอบสวน

จุดบริการที่

เขียนใบเสร็จและรับเงินค่าธรรมเนียม  
(10 นาที)

จนท. การเงิน

พิมพ์สัญญา และแก้สารบัญทะเบียน  
(20 นาที)

จนท. กองหลัง

จุดบริการที่

- คู่มือลงนามในเรื่อง 10 นาที  
- ลงนามจดทะเบียนและประทับตรา 10 นาที  
- แจกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและสัญญา 5 นาที  
(25 นาที)

จนท. จดทะเบียน

สิ้นสุด

ตัวอย่างของคู่มือสำหรับประชาชน

# องค์ประกอบของคู่มือสำหรับประชาชน

- 1) หน่วยงานที่รับผิดชอบ
- 2) ขอบเขตของการให้บริการ (งานที่ให้บริการ สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ ระบุวันเวลาที่ให้บริการ)
- 3) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการยื่นคำขอ
- 4) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา
- 5) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาต จะต้องมายื่นพร้อมกับคำขอ
- 6) ค่าธรรมเนียม
- 7) การรับเรื่องร้องเรียน
- 8) อื่นๆ เช่น ตัวอย่างแบบฟอร์ม หรือตัวอย่างการกรอกข้อมูลบนแบบฟอร์ม

## คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

### ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1.	
2.	
3.	

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

## ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

รวมระยะเวลาให้บริการทั้งหมด



## รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารที่จะต้องใช้	จำนวน (ฉบับ)
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

ค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

## (ตัวอย่าง) คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	การออกใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

### ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ โทรศัพท์: 0 2562 0600-15 ต่อ 13410-13413 โทรสาร: 0 2558 0136	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.
2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา โทรศัพท์: 0 7431 2037 โทรสาร: 0 7432 3798	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.

### หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

ด้วยสหภาพยุโรปได้ออกกฎระเบียบว่าด้วยการป้องกัน ยับยั้งและจัดการการประมงที่ผิดกฎหมาย ขาดการรายงานและไร้การควบคุมหรือการทำประมงไอยูยู (Council Regulation (EC) No. 1005/2008 of 28 September 2008 establishing a community system to prevent, deter and eliminate illegal, unreported and unregulated (fishing)) โดยมีจุดประสงค์เพื่อที่จะอนุรักษ์และใช้ทรัพยากรธรรมชาติสัตว์น้ำอย่างยั่งยืน ระเบียบฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2553 เป็นต้นไป ครอบคลุมสินค้าประมงที่จับจากทะเล ตามพิกัดศุลกากรที่ 03, 1604, 1605 ยกเว้นบางรายการสินค้า เช่น หอยสองฝา สัตว์น้ำจากการเพาะเลี้ยง เป็นต้น ตามระเบียบนี้ สินค้าประมงที่จับจากทะเลและไม่ได้มาจากการเพาะเลี้ยงจะส่งออกไปยังสหภาพยุโรปได้นั้น จำเป็นต้องมีเอกสารรับรองว่าไม่ได้มาจากการทำประมงไอยูยูเพื่อประกอบการนำเข้า ซึ่งประกอบด้วย เอกสารใบรับรองการจับสัตว์น้ำ (Catch certificate) กรณีที่สัตว์น้ำนั้น จับโดยเรือรัฐเจ้าของธงเรือ หรือกรณีที่ประเทศส่งออกมีการนำเข้าสัตว์น้ำจากต่างประเทศเพื่อมาแปรรูปและส่งไปยังสหภาพฯ สินค้ารุ่นดังกล่าวจะต้องมีเอกสารใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV) เพิ่มเติมนอกเหนือจากใบรับรองการจับสัตว์น้ำ (Catch certificate) ด้วย (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

### ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ประกอบการยื่นขอใบรับรอง Annex IV (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
2. เจ้าหน้าที่(กตส.)ตรวจสอบข้อมูล (ระยะเวลา 1 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

3. เสนอผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผอ.กตส.อนุมัติลงนามใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ(Annex IV) (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
4. อนุมัติลงนามใบรับรอง (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง
5. ออกเอกสารใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV) (ระยะเวลา 0.5 วัน)	1. กลุ่มตรวจสอบและรับรองคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ 2. ศูนย์วิจัยและตรวจสอบคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ สงขลา กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ กรมประมง

### ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 3 วัน

### รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. ใบคำร้องขอใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำ (Annex IV)	จำนวน 1 ฉบับ
2. สำเนาใบรับรองสุขภาพสัตว์น้ำ (Health Certificate)	จำนวน 1 ฉบับ
3. สำเนาใบรับรองการจับสัตว์น้ำจากต่างประเทศ (Catch Certificate)	จำนวน 1 ฉบับ
4. สำเนาแบบฟอร์มการควบคุมปริมาณวัตถุดิบสัตว์น้ำนำเข้าเพื่อการแปรรูปส่งออก สหภาพยุโรป (Raw Material Balance Stock, RMBS)	จำนวน 1 ฉบับ
5. สำเนาทันสิริก้ากับการจำหน่ายสัตว์น้ำนำเข้า (Import Movement Document, IMD)	จำนวน 1 ฉบับ
6. แบบฟอร์มใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำนำเข้า (Annex IV) (ฉบับจริง)	จำนวน 1 ฉบับ
7. แบบฟอร์มใบรับรองการแปรรูปสัตว์น้ำนำเข้า (Annex IV) (สำเนา)	จำนวน 1 ฉบับ

### ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

### การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ กองตรวจสอบรับรองมาตรฐานคุณภาพสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ โทรศัพท์: 0 2562 0600-15 ต่อ 13410-13413 หรือ เว็บไซต์ <http://www.fisheries.go.th/complain/>

### ตัวอย่างแบบฟอร์ม

(แสดงตัวอย่างแบบฟอร์มและการกรอกข้อมูล)

ตัวอย่าง  
กรมประมง



ขอบคุณครับ