

เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการ รับเรื่องแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ

ส่วนนิติการ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

โดย

นายพรชัย ประจันพล

ส่วนนิติการ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

คำนำ

การนำแนวคิดวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA มาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยใช้แนวคิดการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (SIPOC model) เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงานและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้น โดยมีตัวชี้วัดคุณภาพงาน ๖ ด้าน (ลดเวลา ลดต้นทุน/ค่าใช้จ่ายน้อย/มีกำไร และมีวิธีการที่เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย/ขั้นตอน เพิ่มความพึงพอใจ ผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า และปริมาณงาน ตรงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ)

และประโยชน์ที่ว่ำนั้น คือ การสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีกว่า, เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง, ทำให้ตัดสินใจง่ายขึ้น และลดความเสี่ยงในการจัดการ และยังก่อให้เกิด PDCA สามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรทุกประเภท ธุรกิจทุกรูปแบบ แม้กระทั่งชีวิตประจำวัน ประยุกต์ใช้ได้หลายแง่มุม เช่น การวางแผนพัฒนาความรู้ การพัฒนาทักษะทางเทคนิค ไปจนถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

นายพรชัย ประจันพล
 นิติกร ส่วนนิติการ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

๑ . บทนำ.....	๔
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๔
๑.๒ วัตถุประสงค์.....	๔
๑.๓ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง.....	๔
๑.๔ ขอบเขตของผลงาน.....	๔
๑.๕ คำนิยาม.....	๕
๒ . การวางแผนและทบทวนสภาพปัจจุบัน (Plan – P).....	๖
๒.๑ การคัดเลือกกระบวนการเพื่อปรับปรุง.....	๖
๒.๒ การวิเคราะห์กระบวนการ ด้วย SIPOC Model.....	๗
๒.๓ การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข.....	๙
๒.๔ การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan).....	๙
๓ การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการและลงมือปฏิบัติ (Do – D).....	๑๐
๓.๑ การกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ.....	๑๐
๓.๒ การกำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการ.....	๑๐
๓.๓ การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการ.....	๑๐
๔. การตรวจสอบผลการปรับปรุง (Check – C).....	๑๓
๕. การปรับปรุงแก้ไขและจัดทำมาตรฐาน (Action – A).....	๑๓
๕.๑ การปรับปรุงแก้ไข.....	๑๓
๕.๒ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	๑๓
๖ สรุปและข้อเสนอแนะ.....	๑๓
๖.๑ สรุปผลการดำเนินงาน.....	๑๓
๖.๒ ข้อเสนอแนะ.....	๑๓
เอกสารอ้างอิง/บรรณานุกรม.....	๑๔
ภาคผนวก.....	๑๔
ประวัติผู้เขียน.....	๑๔

เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการ รับเรื่องแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ

ส่วนนิติการ

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยงานในส่วนนิติการ มีภาระหน้าที่รับผิดชอบงานนิติกรรมสัญญาด้านการพัสดุและนิติกรรมสัญญาด้านการจัดหารายได้โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และภาระงานด้านกฎหมาย เช่น งานสอบหาข้อเท็จจริงทั่วไป/สอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่/สอบสวนวินัย (การกระทำละเมิดต่อทรัพย์สินมหาวิทยาลัย) การกระทำผิดวินัยของบุคลากร,งานข้อกฎหมายของมหาวิทยาลัย (ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด ประกาศ คำสั่ง),งานวินัยนักศึกษา ร่วมเป็นคณะกรรมการสอบสวนวินัยนักศึกษา พิจารณาการกระทำผิดวินัยของนักศึกษาเข้าข่ายระเบียบข้อบังคับใดของมหาวิทยาลัย,งานดำเนินคดีแพ่ง,งานดำเนินคดีอาญา,งานบังคับคดี,งานติดตามทวงถามลูกหนี้,งานนิติกรรมสัญญา,งานพัฒนากฎหมายมหาวิทยาลัย,ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้เขียน ตำแหน่งนิติกร ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการแก้ไขปัญหาดินตามโครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่บนที่ดินที่เป็นที่สาธารณประโยชน์ที่มีประชาชนอยู่อาศัยทำให้เกิดปัญหาการบุกรุกขึ้นมาแล้วมหาวิทยาลัยจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาดินเหล่านี้ การที่จะดำเนินคดีกับผู้ฝ่าฝืนทุกรายโดยไม่คำนึงถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนคงเป็นไปได้ เพราะบางครั้งปัญหาดังกล่าวก็เกิดจากความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ของรัฐเอง เช่น ไม่มีหลักเขตป้ายแสดงว่าเป็นที่สาธารณะฯ แนวเขตไม่ชัดเจน หรือปล่อยปละละเลย จนมีการสร้างอาคารหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นแบบถาวร การดำเนินคดีอาจเกิดปัญหาทางปกครองตามมาในทางปฏิบัติ ดังนั้น ส่วนนิติการจึงได้กำหนดกระบวนการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐเพื่อให้ สะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือนิติกร ส่วนนิติการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานจาก 30 นาที/ราย เหลือ 15 นาที/ราย
- 1.2.2 เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน
- 1.2.3 เพื่อประหยัดทรัพยากรขององค์กร
- 1.2.4 เพื่อสร้างความพึงใจสำหรับผู้ขอรับการช่วยเหลือหรือมหาวิทยาลัยเอง

1.3 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- 1.3.1 ลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน
- 1.3.2 สามารถประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร คน เวลา วัสดุ อุปกรณ์
- 1.3.3 ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น
- 1.3.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

1.4 ขอบเขตของผลงาน

เป็นการรับเรื่องการดำเนินคดีกับผู้บุกรุกที่ดินของรัฐ (ที่ดินในเขตพื้นที่มหาวิทยาลัย) และการขอความช่วยเหลือจากบุคคลผู้ได้รับผลกระทบจากการจัดตั้งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งนิติกรหรือเจ้าหน้าที่

ที่เกี่ยวข้องจะได้ดำเนินการทั้งสองได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา และเพื่อผู้รับเรื่องจะได้ให้คำปรึกษาหรือความเห็นในข้อกฎหมายได้หรือได้ดำเนินการในขั้นต่อไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

1.5 คำนิยาม

สาธารณะสมบัติของแผ่นดิน หมายถึง หมายความว่าความรวมถึงทรัพย์สินทุกชนิดของแผ่นดินซึ่งใช้เพื่อสาธารณประโยชน์หรือสงวนไว้เพื่อประโยชน์ร่วมกัน เช่น

- (1) ที่ดินรกร้างว่างเปล่า และที่ดินซึ่งมีผู้เวนคืนหรือทอดทิ้งหรือกลับมาเป็นของแผ่นดินโดยประการอื่น ตามกฎหมายที่ดิน (ปพพ.๑๔๐๓)
- (2) ทรัพย์สินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน เป็นต้นว่า ที่ชายตลิ่ง ทางน้ำ ทางหลวง ทะเลสาบ
- (3) ทรัพย์สินใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ เป็นต้นว่า ป้อมและโรงทหาร สำนักราชการบ้านเมือง เรือรบ อาวุธยุทโธปกรณ์

ที่สาธารณประโยชน์ หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้นหรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝั่งและเผาศพ ห้วย หนอง ที่ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น (ตามมาตรา1304 (2) แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์,ตามมาตรา 122 แห่งพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457,ซึ่งสอดคล้องกับกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย

หนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง หมายถึง หนังสือสำคัญที่ทางราชการออกให้เพื่อแสดงแนวเขต ที่ตั้ง จำนวนเนื้อที่และการใช้ประโยชน์ ในที่ดินของรัฐ

2. การวางแผนและทบทวนสภาพปัจจุบัน (Plan – P)

2.1 การคัดเลือกกระบวนการเพื่อปรับปรุง

การรับเรื่องราวที่พิพาทจาก มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เมื่ออยู่ในฐานะโจทก์ หรือ จำเลย ผู้ร้อง ผู้ร้องคัดค้าน และรับเรื่องการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการจัดตั้งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลภายใน หรือ ภายนอก เมื่อมีกระบวนการรับเรื่องราวที่พิพาท และรับเรื่องการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการจัดตั้งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ที่มีการปรับปรุงกระบวนการให้รวดเร็ว ประหยัดเวลา มากขึ้น จึงเห็นว่า มีความเหมาะสมที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวที่พิพาทและรับเรื่องการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการจัดตั้งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และจะได้ให้คำปรึกษา ให้ความเห็น หรือดำเนินการต่อไป อย่างถูกต้องครบถ้วน ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังนี้

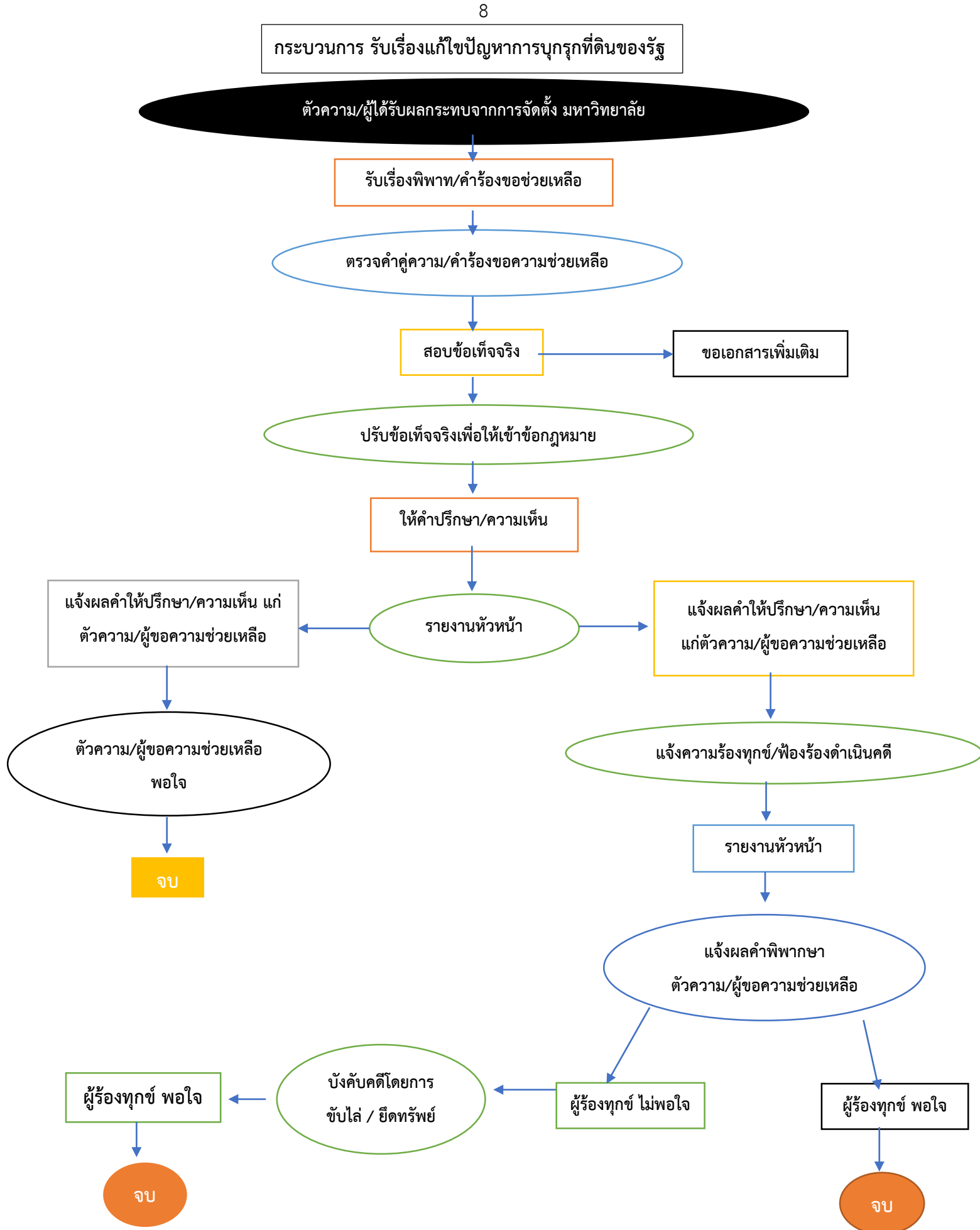
2.1.1 เรื่องราวที่พิพาทมานั้นมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ หรือ บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการจัดตั้งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จัดเตรียมเอกสารหรือหลักฐานบุคคลที่เกี่ยวข้องมาไม่ครบถ้วน

2.2.2 เรื่องราวที่พิพาทนั้น เมื่อรับมาแล้ว ต้องจัดทำหนังสือ,คำฟ้อง,คำให้การ,คำร้อง,คำร้องคัดค้าน, คำแถลง ลาช้า

2.2 การวิเคราะห์กระบวนการ ด้วย SIPOC Model

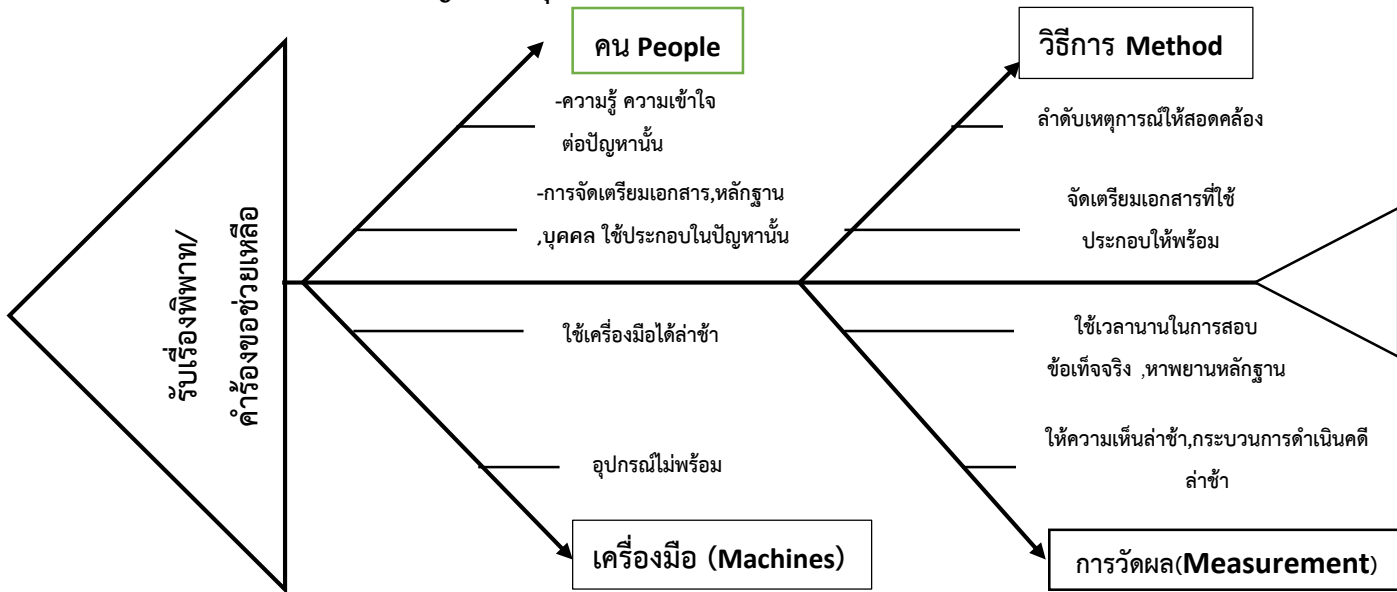
ตารางการวิเคราะห์ SIPOC ดังนี้

Supplier	Input	Process	Output	Customer
-บุคคลภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัยที่ครอบครองอยู่อาศัยในที่ดินที่ใช้จัดตั้งมหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	-ให้ข้อมูลข้อเท็จจริงของตน -แบบฟอร์มคำฟ้อง คำร้อง คำคัดค้าน คำให้การ แบบฟอร์มของศาล ทั้งหมด หนังสือขอความช่วยเหลือของผู้ได้รับผลกระทบ - พยานบุคคล เอกสาร ประกอบคำฟ้อง คำร้อง คำคัดค้าน คำให้การ หนังสือขอความช่วยเหลือของผู้ได้รับผลกระทบ -ความรู้ของตัวความ ผู้ได้รับผลกระทบ -ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องพิพาท	- การเตรียมความพร้อมในปัญหาของตัวความและผู้ได้รับผลกระทบ - ความรู้และทักษะในการแก้ปัญหาของผู้นั้น - ผู้รับเรื่องมีความเข้าใจ / ความรู้ต่ออุปกรณ์/เครื่องมือ/รูปแบบของคำฟ้อง คำร้อง คำคัดค้าน คำให้การ แบบฟอร์มของศาล ทั้งหมด หนังสือขอความช่วยเหลือของผู้ได้รับผลกระทบในการแก้ปัญหานั้น	-ยื่นคำฟ้องคำร้อง คำร้องคัดค้าน คำให้การ -การดำเนินการตามหนังสือที่ร้องมา -การดำกระบวนพิจารณาของศาล/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหานั้น -ให้คำปรึกษา -ความเห็น -การดำเนินการเพื่อแก้ปัญหานั้น เช่น แจ้งความร้องทุกข์/ฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาล -การเจรจาต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อระงับ/แก้ปัญหานั้น	-บุคคลภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัยที่ครอบครองอยู่อาศัยในที่ดินที่ใช้จัดตั้งมหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด ของความถูกต้องและครบถ้วนในเรื่องราวที่รับเรื่อง	ตัวชี้วัดของลดการขั้นตอนการปฏิบัติงานร้อยละ 50	ตัวชี้วัดของการแก้ปัญหาที่ร้องทุกข์ อย่างถูกต้อง 100%	ตัวชี้วัด



2.3 การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

2.3.1 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค



2.3.2 แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

ลำดับที่	ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ความรู้ ความเข้าใจต่อปัญหานั้น	อธิบายให้เข้าใจถึงสาเหตุ และ ผลของปัญหานั้น
๒	การจัดเตรียมเอกสาร,หลักฐาน บุคคล ใช้ประกอบในปัญหานั้นไม่ถูกต้อง	อธิบายถึงสิทธิ และหน้าที่ ให้เข้าใจ
๓	ใช้อุปกรณ์/เครื่องมือล่าช้า	ผู้ใช้เครื่องมือต้องมีความชำนาญในการใช้

2.4 การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

แผนปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินคดี

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ปี 2566							
			มี.ค. 1-15	เม.ย. 16.	พ.ค. 15	มิ.ย. 15	ก.ค. 15	ส.ค. 15	ก.ย. 15	
1	กำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ	พรชัย ประจันพล	/							
2	กำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการ		/							
3	ออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการ		/							
4	ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น			/						
5	นำกระบวนการที่ออกแบบ/ปรับปรุงไปทดลองปฏิบัติ	พรชัย ประจันพล	/	/	/	/	/	/	/	
6	นำข้อคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงแก้ไข			/	/	/	/	/	/	
7	จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน		/		/		/		/	
8	เสนอหัวหน้าหน่วยงานให้ความเห็นชอบ		/	/	/	/	/	/	/	
9	นำกระบวนการที่ปรับปรุงไปปฏิบัติ (Doing)		/	/	/	/	/	/	/	
10	ติดตามและประเมินผล (Check)		/	/	/	/	/	/	/	

11	ทบทวนกระบวนการเพื่อปรับปรุง (Act)		/						
12	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ		/	/	/	/	/	/	/

3. การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการและลงมือปฏิบัติ (Do – D)

3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ เช่น

- ☐ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้มีความคล่องตัวมากขึ้น
- ☐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ใช้เวลาน้อยกว่า แต่ได้ผลงานมากกว่า
- ☐ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับ ตัวความ/ผู้ได้รับผลกระทบจากการจัดตั้ง มหาวิทยาลัย

3.2 การกำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการ

Output :

- ☐ รวดเร็ว ถูกต้อง และชัดเจน
- ☐ ประหยัดเวลา

Outcome :

- ☐ สร้างความประทับใจให้แก่ตัวความ/ผู้ได้รับผลกระทบจากการจัดตั้ง มหาวิทยาลัย

3.3 การออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการ

3.3.1 เครื่องมือในการวิเคราะห์ พัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการ โดยการการตั้งคำถาม 5W-1H

WHAT	ปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องพิพาท/คำขอความช่วยเหลือ
WHY	ต้องการให้กระบวนการรับเรื่องพิพาท/คำขอความช่วยเหลือ รวดเร็วขึ้น ถ้าไม่ทำกระบวนการที่ทำอยู่นั้นล่าช้า หากไม่ทำ หรือ ทำอย่างอื่น ไม่ได้ เพราะปัญหานี้ไม่ได้รับการแก้ไข
WHEN	ต้องปรับปรุง ณ เวลานี้ หากในช่วงอื่น กระบวนการก็จะล่าช้าออกไปอีก
WHERE	ต้องแก้ไขที่เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง ตัวความ/ผู้ขอความช่วยเหลือ เพราะเป็นผู้ ได้รับความเสียหาย/ผลกระทบโดยตรง /ที่ต้องแก้ปัญหานี้
WHO	ต้องแก้ไขที่เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง ตัวความ/ผู้ขอความช่วยเหลือ เพราะเป็นผู้ ได้รับความเสียหาย/ผลกระทบโดยตรง /ที่ต้องแก้ปัญหานี้
HOW	ผู้รับเรื่อง ต้องปรับปรุงการทำงาน หาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา ต้องมี ทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตัวความ/ผู้ขอความช่วยเหลือ ต้องมี ความความพร้อมในเรื่องข้อเท็จจริง,เอกสาร,บุคคลที่เกี่ยวข้อง ,หากสงสัย เรื่องอะไรต้องสอบถามทันทีให้เข้าใจ

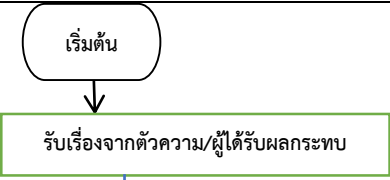
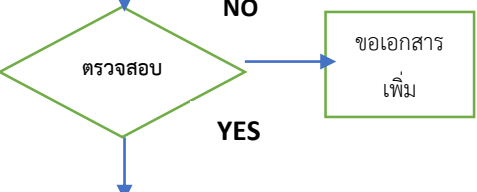
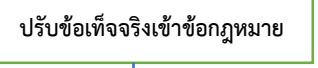
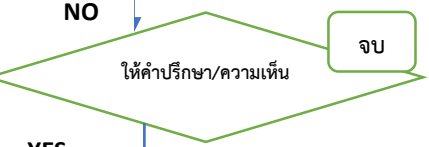
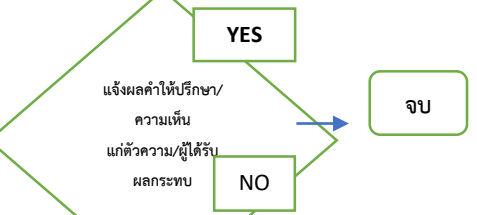
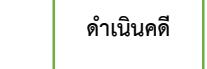
3.3.2 เปรียบเทียบกระบวนการ
การลดเวลาการดำเนินคดี/พิจารณาการขอความช่วยเหลือ (ส่วนนิติการ)

ลำดับที่	ขั้นตอน	ระยะเวลาเดิม	ระยะเวลาหลังปรับปรุง เพิ่ม (+) ลด (-)
1	รับเรื่องจากตัวความ/ผู้ได้รับผลกระทบ	ไม่เกิน ๓๐ นาที	ไม่เกิน ๑๕ นาที
2	สอบข้อเท็จจริง, ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารหลักฐาน	ไม่เกิน ๓๐ นาที	ไม่เกิน ๑๕ นาที
3	แจ้งให้ตัวความ/ผู้ได้รับผลกระทบจัดส่งเอกสารเพิ่มเติม	ภายใน 5 วัน	ไม่เกิน ๓ วัน
4	ปรับข้อเท็จจริงเข้าข้อกฎหมาย	ไม่เกิน ๕ นาที	ไม่เกิน ๓ นาที

5	ให้คำปรึกษา/ความเห็น	ไม่เกิน ๕ นาที	ไม่เกิน ๓ นาที
6	รายงานหัวหน้า	ไม่เกิน ๕ นาที	ไม่เกิน ๓ นาที
7	แจ้งผลคำให้ปรึกษา/ความเห็นแก่ตัวความ/ผู้ได้รับผลกระทบ	ไม่เกิน ๕ นาที	ไม่เกิน ๓ นาที
8	แจ้งความร้องทุกข์/ฟ้องร้องดำเนินคดี, จัดทำหนังสือ	ไม่เกิน ๑ ชม	ไม่เกิน ๔๕ นาที
9	แจ้งผลคำพิพากษาแก่ตัวความ/ผู้ได้รับผลกระทบ	ไม่เกิน ๕ นาที	ไม่เกิน ๓ นาที
10	ยื่นคำร้องขอบังคับคดีโดยการ ขับไล่ / ยึดทรัพย์	ไม่เกิน ๑ ชม	ไม่เกิน ๔๕ นาที
	ระยะเวลาประมาณ	๕ วัน ๓ ชม. ๒๕ นาที)	๓ วัน ๒ ชม. ๑๕ นาที

3.3.3 กระบวนการที่ออกแบบ/ปรับปรุงใหม่

แบบฟอร์มแผนผัง Workflow กระบวนการเดิม (AS is) และกระบวนการใหม่ (To be)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา
1		ขั้นตอนที่ ๑ ๑ ส่วนนิติการรับเรื่อง	ไม่เกิน ๓๐ นาที
2		ขั้นตอนที่ ๒ นิติกร สอบข้อเท็จจริง, ตรวจสอบถูกต้องเอกสาร, หลักฐาน, หากไม่ถูกต้องหรือขาด ติดต่อบุคคล/ผู้ได้รับผลกระทบ	ไม่เกิน ๓๐ นาที ส่งเอกสารเพิ่มภายใน ๕ วัน
3		ขั้นตอนที่ ๓ ปรับข้อเท็จจริงเข้าข้อกฎหมายเพื่อจะได้แก้ปัญหาได้ถูกต้อง	ไม่เกิน ๕ นาที
4		ขั้นตอนที่ ๔ ให้คำตอบว่า ปัญหานั้นอย่างไร	ไม่เกิน ๕ นาที
5		ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งแนวทางทางในการแก้ปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป	ไม่เกิน ๕ นาที
6		ขั้นตอนที่ ๖ เมื่อตัวความ/ผู้ได้รับผลกระทบพอใจในคำปรึกษาจบได้ หากไม่พอใจ ต้องดำเนินการต่อ	ไม่เกิน ๕ นาที
7		ขั้นตอนที่ ๗ นิติกรดำเนินการต่อโดยการแจ้งความร้องทุกข์/ฟ้องร้องดำเนินคดี	ไม่เกิน ๑ ชม
8		ขั้นตอนที่ ๘ แจ้งผลคดีให้ผู้ร้องทุกข์ทราบหากพอใจ ปัญหา จบได้	

4. การตรวจสอบผลการปรับปรุง (Check – C)

การตรวจสอบผลการปรับปรุง เป็นการประเมินผลว่าการปฏิบัติงานกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ (To be) มีปัญหา อุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไป

ในการตรวจสอบผลการปรับปรุง อาจดำเนินการ ดังนี้

- (1) จัดเก็บข้อมูล สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ปฏิบัติตามแนวทางกระบวนการใหม่ มีผลกระทบที่ไม่คาดคิดไว้หรือไม่ อะไรเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการแก้ปัญหาและปรับปรุงงาน
- (2) ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ วิเคราะห์สาเหตุที่ผลลัพธ์ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

ทั้งนี้ อาจทำแผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

5. การปรับปรุงแก้ไขและจัดทำมาตรฐาน (Action – A)

5.1 การปรับปรุงแก้ไข

การปรับปรุงแก้ไข เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม

ขั้นตอนนี้เป็นการพิจารณานำผลที่ได้จากการตรวจสอบหรือผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุง หรือพัฒนาสิ่งที่ดียอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการในปีต่อไป

5.2 การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดทำมาตรฐานเป็นมาตรการเพื่อป้องกันการผิดพลาด นำแนวทางใหม่ที่ตีมาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้มีการปฏิบัติมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพ และการทำงานอย่างเป็นระบบ

6. สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการดำเนินงาน

- ☐ การปฏิบัติงานตามกระบวนการดำเนินคดีในรูปแบบใหม่โดยการใช้ระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS) เข้ามาเป็นตัวช่วยในการดำเนินการรับส่ง หรือรายงาน ข้อมูล หรือ หนังสือ ไปยังส่วนต่างๆหรือ ตัวบุคคล ซึ่งสามารถลดขั้นตอน และ เวลา ในการปฏิบัติงานได้โดยเฉลี่ยจากเดิม เช่น กรณี ที่ต้องแจ้งหนังสือ หรือ มีหนังสือไปยังบุคคล หรือ ฝ่าย หรือ ส่วน หรือ ศูนย์ สามารถแจ้งไปในคราวเดียวกัน ทราบกันหมดทุกคน ฝ่าย ส่วน ศูนย์ จึงสามารถประหยัดเวลาและจัดทำข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีความถูกต้องครบถ้วน บันทึกเรื่องแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ(ที่ดินจัดตั้งมหาวิทยาลัย)

6.2 ข้อเสนอแนะ

บุคคล ฝ่าย ส่วน ศูนย์ ต่างๆ สามารถ ตรวจสอบติดตาม สอบถาม ได้โดยผ่านระบบบริหารจัดการสำนักงานดิจิทัล (DOMS)

เอกสารอ้างอิง/บรรณานุกรม

เอกสารอ้างอิง ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๓๐๔

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457

ข้อมูล ข่าวกจาก สนง.ประชาสัมพันธ์พิมพ์ น.ส.ล. หรือหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง
คืออะไรและเกี่ยวข้องกับประชาชนอย่างไร 21 กันยายน 2566 กระทรวงมหาดไทย โดยกรมที่ดิน

บรรณานุกรม -

ภาคผนวก

กระบวนการ รับเรื่องแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายพรชัย ประจันพล
ตำแหน่ง	นิติกร
สังกัด	ส่วนนิติการ
งานที่รับผิดชอบ	งานแก้ไขปัญหาที่ดินตามโครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ติดต่อ	๐๗๕-๗๗-๗๕๐๓ ,๐๗๕-๗๗-๗๕๐๔ E-mail: pornchai.pr@wu.ac.th , ID Line ๐๖๒-๑๙๗-๑๔๕๙