

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการตรวจสอบและติดตามผลการ
ส่งมอบพินัยกรรม โดยระบบสารสนเทศ
ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ

จัดทำโดย นายจิตวิสุทธิ์ วงษ์คำจันทร์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานเขตบางกะปิ มีหน้าที่ให้บริการจัดทำพินัยกรรม การตัดทายาทโดยธรรม มีให้รับมรดก การถอนการตัดทายาทโดยธรรมมีให้รับมรดกแก่ประชาชน นอกจากจะให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการแล้ว ยังมีหน้าที่จัดเก็บ ควบคุม ตรวจสอบและอำนวยความสะดวก คຸ້ມครองเจตนาของผู้ทำพินัยกรรมนั้นจะเกิดผล การพัฒนาการตรวจสอบและติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อส่งมอบพินัยกรรมแก่ทายาท จึงมีความสำคัญและเป็นกระบวนการให้เกิดความเชื่อมั่นในการ คຸ້ມครองเจตนาของผู้ทำพินัยกรรม รวมทั้งการคຸ້ມครองสิทธิของทายาทตามพินัยกรรม สามารถเกิดผล ตามเจตนาที่กำหนดไว้จริง และหากมีการควบคุม ตรวจสอบและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถ ลดภาระการจัดเก็บพินัยกรรมซึ่งอยู่ในความครอบครองดูแลของสำนักงานเขตบางกะปิ รวมทั้งช่วย ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อตู้निรภัยและพื้นที่ในการจัดเก็บพินัยกรรมลงได้ โดยดำเนินการให้ เป็นไปตามกฎหมายและแผนพัฒนากรุงเทพมหานครที่กำหนด สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ ที่มุ่งบริการ ข้าราชการลูกจ้างและประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบวิสัยทัศน์สำนักงานเขตบางกะปิ ที่ประสงค์ให้เขตบางกะปิเป็นเขตน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่ดี ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันพัฒนา ชุมชนเข้มแข็งและประชาชนพึงพอใจในบริการ ในการนี้หาก สำนักงานเขตบางกะปิ มีการปรับปรุงงาน พัฒนางาน และมีการควบคุมติดตามงานด้านทะเบียน พินัยกรรมอย่างต่อเนื่อง จะสามารถนำไปสู่วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์รวมทั้งแผนต่าง ๆ ที่ กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ได้ ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานครและสร้างความเชื่อมั่น แก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล งานราชการบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคຸ້ມค่าและที่สำคัญประชาชนผู้ทำพินัยกรรมและทายาทผู้รับพินัยกรรมพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้ทำรายงาน จึงมีแนวคิดพัฒนาการตรวจสอบและติดตามผลการส่งมอบพินัยกรรมโดยระบบสารสนเทศ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม โดยวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑ เพื่อตรวจสอบสถานะ การตายบุคคลผู้ทำพินัยกรรมให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๒ เพื่อให้สามารถแจ้งทายาทของผู้ทำพินัยกรรมทราบและขอรับพินัยกรรมจาก สำนักงานเขตบางกะปิ ดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนาภายในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด สร้างความ เชื่อมั่นแก่ประชาชน

๓ เพื่อลดพื้นที่และประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อตู้นิรภัยสำหรับจัดเก็บเอกสารที่ เกี่ยวกับทะเบียนพินัยกรรมของสำนักงานเขตบางกะปิ

ในการดำเนินการดังกล่าวเกิดจากการรวบรวมปัญหา และอุปสรรคด้านต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นจากการให้บริการด้านงานทะเบียนพินัยกรรมของสำนักงานเขตบางกะปิ เพื่อจะปรับปรุงให้ กระบวนการดำเนินการเป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ คຸ້ມครอง เจตนาของพินัยกรรมและสิทธิของทายาทตามพินัยกรรม ให้เป็นไปตามกฎหมาย การดำเนินการ ดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชาที่มองเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการโดยตรงและเจ้าหน้าที่ของฝ่ายที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการตาม แผนการที่กำหนดไว้ ประกอบกับจะช่วยเพิ่มทักษะและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านทะเบียน พินัยกรรมได้อีกทางหนึ่งพร้อมกับสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน และมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักงาน เขตบางกะปิและกรุงเทพมหานคร ในภาพลักษณ์ความเป็นเลิศด้านการให้บริการตามนโยบายของ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาการตรวจสอบและติดตามผลการส่งมอบพันธกรรม โดยระบบสารสนเทศ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ

๒. หลักการและเหตุผล

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดให้อำเภอ มีหน้าที่ในการรับคำร้องและดำเนินงานด้านทะเบียนพันธกรรมแบบเอกสารฝ่ายเมือง พันธกรรมแบบเอกสารลับ พันธกรรมทำด้วยวาจา การตัดทายาทโดยธรรมมิให้รับมรดก การถอนการตัดทายาทโดยธรรมมิให้รับมรดก และการสละมรดก (มาตรา ๑๖๕๖ , ๑๖๕๘ , ๑๖๖๐ , ๑๖๖๑ , ๑๖๖๓ , ๑๖๖๔ , ๑๖๐๘ , ๑๖๐๙ และ ๑๖๑๒ แล้วแต่กรณี) และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ มาตรา ๖๙ ให้ผู้อำนวยการเขตมีอำนาจหน้าที่ ตาม (๑) อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ ประกอบกฎกระทรวงมหาดไทย ออกตามความในมาตรา ๑๖๗๒ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๔๘๑ ว่าด้วยการทำพันธกรรม ข้อ ๑ ผู้ใดจะทำพันธกรรมเป็นแบบเอกสารฝ่ายเมืองหรือเอกสารลับ ให้ทำคำร้องแสดงความจำนงตามแบบของเจ้าพนักงานยื่นต่อกรมการอำเภอ ณ ที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอใดในราชอาณาจักรก็ได้ ซึ่งจากบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวทำให้สำนักงานเขตมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดรวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานด้านการจัดทำพันธกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น

๑. กฎกระทรวงมหาดไทย ออกตามความในมาตรา ๑๖๗๒ แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๔๘๑ ข้อ ๘ กำหนดว่าตราใดที่ยังมิได้รับมอบพันธกรรมให้แก่ผู้ทำพันธกรรมหรือบุคคลอื่น ผู้มีสิทธิรับพันธกรรมหรือทายาทผู้มีสิทธิรับพันธกรรมแล้วแต่กรณี ให้กรมการอำเภอเก็บรักษาพันธกรรมนั้นไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือกิ่งอำเภอ โดยใช้ความระมัดระวังเช่นเดียวกับหนังสือราชการ

๒. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๔๐๒/๔๘๖๑๗ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๓๑ ในกรณีไม่มีผู้มาขอรับพันธกรรมให้อำเภอเก็บพันธกรรมนั้นตลอดไปและดำเนินการติดต่อผู้มีสิทธิรับพันธกรรมมาขอรับพันธกรรมไป หากไม่มีผู้มาขอรับให้แยกจัดเก็บไว้ต่างหาก เช่นเดียวกับการจัดเก็บรักษาหนังสือสำคัญของทางราชการและจัดทำบัญชีควบคุมพันธกรรมนั้นไว้ด้วย จะทำลายพันธกรรมนั้นไม่ได้

๓. หนังสือเวียนแจ้งของ กองทะเบียน กรมการปกครอง ที่ มท ๐๔๐๒/๒๘๓๔ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๓๒ เรื่องเวลาเกี่ยวกับพันธกรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๗๕๔ วรรค ๒ และ ๔ กำหนดอายุความการฟ้องร้องคดีตามข้อกำหนดพันธกรรมไว้ ๒ กรณี คือ ภายใน ๑ ปี นับแต่เมื่อผู้รับพันธกรรมได้รู้ หรือควรรู้ถึงสิทธิซึ่งตนมีอยู่ตามพันธกรรม และต้องไม่เกิน ๑๐ ปี นับแต่เจ้ามรดกตายและอีกกรณีคือ ภายใน ๑๐ ปี นับแต่เจ้ามรดกตาย

๔. หนังสือสำนักงานปกครองและทะเบียน ที่ กท ๐๔๐๖/๒๖๑๔ ลงวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่องแนวทางและขั้นตอนในการให้บริการจัดทำพันธกรรมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยเวียนแจ้งหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๓/ว ๙๙๒๖ ลงวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๕๒ เรื่องแนวทางและขั้นตอนในการให้บริการจัดทำพันธกรรมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้ทุกสำนักทะเบียนอำเภอและเขต ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติและขั้นตอนในการให้บริการจัดทำพันธกรรมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่กำหนด ซึ่งกรณีดังกล่าวสำนักงานปกครองและทะเบียนได้ประสานสำนักยุทธศาสตร์และ

ประเมินผลประสิทธิภาพการปกครอง เชื่อมสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนกลางจากฝ่ายทะเบียนไปยังฝ่ายปกครอง และสำนักงานปกครองและทะเบียนจะประสานแจ้งการฝึกอบรมการใช้ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์แก่เจ้าหน้าที่ กรณีดังกล่าวนี้ยังไม่ได้มีการดำเนินการเชื่อมต่อสัญญาณเครือข่ายให้ฝ่ายปกครอง หรือกระทำการเพื่อฝึกอบรมหรือซักซ้อมความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำพินัยกรรมแต่อย่างใด

กรุงเทพมหานครได้ประกาศแบ่งส่วนราชการในหน่วยงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ของข้าราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๕๙) ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๔๙ ราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม ๑๒๓ ตอน ๔๔ ลงวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๔๙ กำหนดให้โอนภารกิจด้านการจัดทำพินัยกรรมจากฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ให้ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต เป็นผู้รับผิดชอบและปฏิบัติ โดยเมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๔๙ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิได้รับมอบภารกิจและเริ่มให้บริการแก่ประชาชน ปัจจุบันได้ตรวจสอบการจัดเก็บตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการจัดทำพินัยกรรมในช่วงวงรอบทุก ๘ ปี พบข้อมูลและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดเก็บพินัยกรรม ดังนี้

ปีที่จัดทำพินัยกรรม	จำนวน (ราย)	รับไป (ราย)	คงเหลือ (ฉบับ)
พ.ศ.๒๕๔๓-๒๕๐๐	๕๔	๑๙	๓๕
พ.ศ.๒๕๐๑-๒๕๐๗	๕๗	๒๐	๓๗
พ.ศ.๒๕๐๘-๒๕๑๕	๑๑๖	๕๗	๕๙
พ.ศ.๒๕๑๖-๒๕๒๒	๒๔๒	๒๑ (ไม่พบข้อมูล ๒๑)	๒๐๐
พ.ศ.๒๕๒๓-๒๕๓๐	๕๑๑	๑๔๙ (ไม่พบข้อมูล ๑๗)	๓๔๕
พ.ศ.๒๕๓๑-๒๕๓๘	๔๘๓	๑๔๗ (ไม่พบข้อมูล ๓)	๓๓๖
พ.ศ.๒๕๓๙-๒๕๔๕	๒๒๘	๘๘	๑๔๐
พ.ศ.๒๕๔๖-๒๕๕๓	๒๑๖	๗๐	๑๔๖
พ.ศ.๒๕๕๔-ปัจจุบัน	๙๕	๑๐	๘๕
		รวม	๑,๗๘๔

ผลการสุ่มสำรวจตรวจสอบสถานะ การตายและการมีชีวิตผู้ทำพินัยกรรม ระหว่างปี พ.ศ.๒๕๓๑-๒๕๓๙

ปี	จำนวน	รับไป และยกเลิก	ตายและไม่พบ ทายาทมาขอรับ	ตรวจสอบ ไม่พบข้อมูล บุคคล	ตรวจสอบ และพบ ชื่อซ้ำ	คงเหลือ จัดเก็บ
๒๕๓๑	๑๑๔	๕๔	๑๘	๗๐	๘	๖๐
๒๕๓๒	๙๗	๓๔	๑๘	๑๐	๑๐	๖๓
๒๕๓๓	๖๗	๒๒	๑๔	๑๑	๑๒	๔๕
๒๕๓๔	๖๙	๒๘	อยู่ระหว่างตรวจสอบกับฝ่ายทะเบียน			๔๑
๒๕๓๕	๘๕	๒๘	๑๑	๑๑	๑๐	๕๗

ปี	จำนวน	รับไป และยกเลิก	ตายและไม่พบ ทายาทมาขอรับ	ตรวจสอบ ไม่พบข้อมูล บุคคล	ตรวจสอบ และพบ ชื่อซ้ำ	คงเหลือ จัดเก็บ
๒๕๓๖	๓๗	๑๓	๖	๓	๘	๒๔
๒๕๓๗	๓	-	-	-	-	๓
๒๕๓๘	๓	๑	-	-	-	๒
๒๕๓๙	๔๔	๑๒	๙	๘	๓	๓๒
รวม	๕๑๙	๑๙๒	๗๖	๑๑๔	๕๑	๓๒๗

การดำเนินงานพบปัญหาและสาเหตุที่ทำให้ยังมีพินัยกรรมที่คงเหลือในการจัดเก็บ แม้ผู้ทำพินัยกรรมจะเสียชีวิตแล้วก็ตาม เช่นประชาชนผู้ประสงค์ทำพินัยกรรมยังขาดความรู้ความเข้าใจ และผลตามกฎหมายเกี่ยวกับพินัยกรรม หรือกรณีที่ผู้ทำพินัยกรรมบางรายไม่แจ้งหรือเปิดเผยให้ ทายาททราบ ทำให้พินัยกรรมไม่สามารถนำไปบังคับใช้ให้เป็นไปตามเจตนาของผู้ทำพินัยกรรม หรือ ขาดการตรวจสอบและติดตามของผู้ทำพินัยกรรมรวมทั้งทายาทของผู้ทำพินัยกรรมและเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง ทำให้การจัดเก็บไม่เป็นไปตามข้อเท็จจริง และไม่สามารถบังคับให้เกิดผลทางกฎหมาย ตามเจตนารมณ์ของผู้ทำพินัยกรรมได้ เนื่องจากทายาทไม่ติดต่อขอรับพินัยกรรม แม้ผู้ทำพินัยกรรม จะเสียชีวิตแล้วก็ตาม และที่สำคัญข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บ และการดูแลรักษาระหว่างอยู่ในการครอบครองของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องดำเนินการตามกฎหมายรวมทั้ง ระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัดเพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิของบุคคลที่มีส่วนได้เสียในพินัยกรรม เช่นการจัดเก็บพินัยกรรมให้จัดเก็บเช่นเดียวกับหนังสือสำคัญของทางราชการ ห้ามทำลาย หรือกระทำการใดให้เกิดการชำรุด เสียหายโดยจัดเก็บตลอดไปจนกว่าผู้ทำหรือทายาทจะมาติดต่อขอรับตาม หลักเกณฑ์ของระเบียบ กฎหมายที่กำหนด

การให้บริการประชาชนด้านการจัดทำพินัยกรรมนอกจากจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎกระทรวงรวมทั้งหนังสือกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องแล้ว สำนักงานเขตบางกะปิ ในฐานะหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร ต้องคำนึงถึงการให้ความสำคัญด้าน การให้บริการประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยการบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ มีการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความ ต้องการของประชาชน พร้อมทั้งต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ความเป็นธรรม โปร่งใสและสามารถตรวจสอบการดำเนินการได้และต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนพัฒนา กรุงเทพมหานคร ระยะ ๑๒ ปี (พ.ศ.๒๕๕๒-๒๕๖๓) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อ เป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร (Mastering Best Service and Mega City Management) ตามกลยุทธ์ที่ ๑ ขยายช่องทางการบริการให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ งานบริการประชาชน มุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำเลิศด้านการให้บริการ (Best Service Organization) กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และแผนพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครและ

บุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ว่าด้วยการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานตามสมรรถวิชาชีพและแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ ว่าด้วยการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบบริหารมหานครตามยุทธศาสตร์ที่ ๕.๒ การพัฒนาระบบบริการประชาชนเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

สำนักงานเขตบางกะปิ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการจัดทำพินัยกรรม การตัดทายาทโดยธรรม มีให้รับมรดก การถอนการตัดทายาทโดยธรรมมีให้รับมรดกแก่ประชาชน นอกจากจะให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการแล้ว ยังมีหน้าที่จัดเก็บ ควบคุม ตรวจสอบและอำนวยความสะดวกคุ้มครองเจตนาของผู้ทำพินัยกรรมนั้นจะเกิดผล การพัฒนาการตรวจสอบและติดตามผลการตรวจสอบเพื่อส่งมอบพินัยกรรมแก่ทายาท จึงมีความสำคัญและเป็นกระบวนการให้เกิดความเชื่อมั่นในการคุ้มครองเจตนาของผู้ทำพินัยกรรม รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของทายาทตามพินัยกรรม สามารถเกิดผลตามเจตนาที่กำหนดไว้จริง และหากมีการควบคุม ตรวจสอบและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถลดภาระการจัดเก็บพินัยกรรมซึ่งอยู่ในความครอบครองดูแลของสำนักงานเขตบางกะปิ รวมทั้งช่วยประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อตู้নির্যায়และพื้นที่ในการจัดเก็บพินัยกรรมลงได้ โดยดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและแผนพัฒนากรุงเทพมหานครที่กำหนด สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ฝ่ายปกครองสำนักงานเขตบางกะปิ ที่มุ่งบริการ ข้าราชการลูกจ้างและประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบวิสัยทัศน์สำนักงานเขตบางกะปิ ที่ประสงค์ให้เขตบางกะปิเป็นเขตน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่ดี ประชาชนทุกภาคส่วนร่วมมือกันพัฒนา ชุมชนเข้มแข็งและประชาชนพึงพอใจในบริการ ในการนี้หากสำนักงานเขตบางกะปิ มีการปรับปรุงงาน พัฒนางาน และมีการควบคุมติดตามงานด้านทะเบียนพินัยกรรมอย่างต่อเนื่อง จะสามารถนำไปสู่วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์รวมทั้งแผนต่าง ๆ ที่กรุงเทพมหานครกำหนดไว้ได้ ซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานครและสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล งานราชการบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าและที่สำคัญประชาชนผู้ทำพินัยกรรมและทายาทผู้รับพินัยกรรมพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้ทำรายงานจึงมีแนวคิดพัฒนาการตรวจสอบและติดตามผลการส่งมอบพินัยกรรมโดยระบบสารสนเทศ ฝ่ายปกครองสำนักงานเขตบางกะปิ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อลดพื้นที่และประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อตู้নির্যায়สำหรับจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องทะเบียนพินัยกรรมของสำนักงานเขตบางกะปิ

๓.๒ เพื่อให้สามารถตรวจสอบสถานะ การตายของบุคคลผู้ทำพินัยกรรมให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๓.๓ เพื่อให้สามารถแจ้งทายาทของผู้ทำพินัยกรรมทราบและขอรับพินัยกรรมจากสำนักงานเขตบางกะปิ ดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนาภายในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด สร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารพินัยกรรมให้เป็นหมวดหมู่ตามช่วงปีที่จัดทำ

และทำการแสกนแบบคำร้องลงในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บโดยกำหนดการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในมีนาคม ๒๕๕๘

๔.๒ จัดทำฐานข้อมูลการจัดทำพินัยกรรมตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ – ๒๕๕๗ ให้สามารถตรวจสอบสถานะ การมีชีวิตอยู่หรือตายของบุคคลผู้ทำพินัยกรรมได้ง่าย โดยการเชื่อมโยงข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศร่วมกับฝ่ายทะเบียน กรณีผู้ทำพินัยกรรมเสียชีวิต และแจ้งการตาย ณ สำนักงานเขตบางกะปิ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแจ้งทายาทติดต่อขอรับพินัยกรรมคืนเพื่อจัดการทรัพย์สินตามเจตนาภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

ผลจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จากการจัดเก็บข้อมูลที่มีอยู่จริง รวมทั้งแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทั้งภายนอกและภายใน เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเรียกร้องสิทธิขั้นพื้นฐานของตน หรือการเรียกร้องการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ทั้งทางตรง ทางอ้อม มีจำนวนมากขึ้น ทำให้องค์กรภาครัฐ และทรัพยากรภาครัฐด้านต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัว เพื่อรองรับให้ทันกับพัฒนาการที่เปลี่ยนแปลง ดังกล่าวให้เป็นองค์กรที่ทันสมัยอยู่เสมอ และที่สำคัญต้องยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารราชการ จึงจะส่งผลให้ภาครัฐเกิดความเชื่อมั่น และมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อมุมมองของประชาชน องค์กรเอกชนหรือในสังคมโลกปัจจุบัน ความสำเร็จของงานก็จะเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สิ่งที่จะทำให้การบริการงานด้านทะเบียนพินัยกรรมของสำนักงานเขตบางกะปิ ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น นโยบายของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนพึงพอใจมากที่สุด ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายมรดกและพินัยกรรมของเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ขอรับบริการ การเคลื่อนย้ายถิ่นฐานหรือการอพยพแรงงานทำให้มีประชากรแฝงในพื้นที่จำนวนมาก การรองรับบริการด้านทะเบียนพินัยกรรมอาจมีปัญหอุปสรรคเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีภารกิจในงานหลักที่ได้รับมอบหมายด้านอื่น ข้อกำหนดของกฎหมายที่ทำให้สามารถทำพินัยกรรม ณ อำเภอบ้าน/สำนักงานเขตแห่งใดก็ได้โดยมิต้องยึดภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน รวมทั้งสามารถยกเลิก เพิกถอน เมื่อใด ณ อำเภอบ้านหรือสำนักงานเขตแห่งใดก็ได้ จึงทำให้ยากอย่างยิ่งต่อการควบคุม ติดตามตรวจสอบ ประกอบกับการจัดเก็บพินัยกรรมที่ยังไม่มีผู้มาติดต่อขอรับคืนให้จัดเก็บโดยให้ความสำคัญเสมือนเอกสารสำคัญของราชการและมีให้ทำลายซึ่งถือเป็นปัญหาในระยะยาวต่อการดำเนินการ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ และระบบฐานข้อมูลบุคคลด้านต่าง ๆ ไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้เนื่องจากข้อจำกัดด้านกฎหมายและการคุ้มครองสิทธิด้านข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้นผู้จัดทำรายงานได้นำหลัก SWOT Analysis มาวิเคราะห์ในการหาปัจจัยความสำเร็จการพัฒนาการตรวจสอบและติดตามผลการส่งมอบพินัยกรรม โดยระบบสารสนเทศ

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)
๑. ผู้บริหารสำนักงานเขตบางกะปิให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชน ๒. การจัดทำพินัยกรรมแบบเอกสารฝ่ายเมืองแบบเอกสารลับ การตัดทายาท ฯ/ การถอนการตัดทายาทและการสละมรดก กระทำต่ออำเภอหรือสำนักงานเขตมีความเชื่อมั่นมากกว่าพินัยกรรมแบบอื่น ๓. สำนักงานเขตบางกะปิ มีวัสดุ อุปกรณ์สนับสนุน โดยเฉพาะอุปกรณ์งานด้านสารสนเทศเพียงพอต่อการดำเนินการ	๑. กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชน ๒. ประชาชนรับรู้กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิด้านทรัพย์สิน และมรดกรวมทั้งพินัยกรรมมากขึ้นและมีแนวโน้มจัดทำพินัยกรรมมากขึ้น ๓. ประชาชนเชื่อมั่นต่อกระบวนการและวิธีการปฏิบัติในระบบราชการ ๔. กระทรวงมหาดไทยและกรุงเทพมหานคร ส่งเสริมให้มีการพัฒนางานบริการให้เกิดความรวดเร็ว โดยนำเทคโนโลยี การประมวลผลและการสืบค้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มากขึ้น ๕. การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกและความก้าวหน้าด้านการสื่อสารในปัจจุบัน ผลักดันให้บุคคล องค์กรต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานรัฐ ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในยุคการสื่อสารไร้ขีดจำกัด
จุดอ่อน(Weakness)	อุปสรรค (Threats)
๑. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งทำหน้าที่ติดตามและตรวจสอบที่มีความรู้ด้านพินัยกรรมและการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนน้อย และขาดความรู้ในระเบียบกฎหมายและแนวทางปฏิบัติ ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีภาระหน้าที่ในการดำเนินการด้านอื่น ทำให้การดำเนินการด้านพินัยกรรมอาจขาดความต่อเนื่อง ๓. ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของหน่วยงานขาดความเสถียร ๔. การดำเนินการอาจไม่สำเร็จหากขาดการร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง เนื่องจากการดำเนินการด้านทะเบียนพินัยกรรม เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ส่วนการรับแจ้งตายเป็นหน้าที่ของฝ่ายทะเบียน	๑. จำนวนประชากรแฝงในพื้นที่เขตบางกะปิมีจำนวนมาก หากมาขอรับบริการ ทายาทอาจไม่สามารถตรวจสอบรายชื่อได้ (สามารถทำพินัยกรรมได้ทุกสำนักงานเขตหรือทุกอำเภอ) ๒. ข้อจำกัดด้านกฎหมาย ที่กำหนดให้พินัยกรรมห้ามเปิดเผยจนกว่าพินัยกรรมจะเกิดผล ซึ่งอาจทำให้การตีความทางกฎหมายไม่เป็นไปในแนวเดียวกัน เจ้าหน้าที่อาจได้รับผลกระทบจากการแจ้งข้อมูลได้

จากการวิเคราะห์ SWOT จะเห็นถึงปัจจัยที่มีผลสำเร็จต่อการพัฒนาการตรวจสอบ และติดตามผลการส่งมอบพันธียกรรรม โดยระบบสารสนเทศ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือในการพัฒนาตนเอง ศึกษาความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ หนังสือสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพันธียกรรรม
๒. วัสดุอุปกรณ์ต้องมีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน
๓. ผู้ปฏิบัติงานของฝ่ายทะเบียนและฝ่ายปกครอง มีการเรียนรู้งานด้านพันธียกรรรมร่วมกัน มีแผนดำเนินการ มีการกำหนดขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดผู้รับผิดชอบและมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๖. การกิจที่ต้องดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การกิจที่ดำเนินการ

ในการพัฒนาการตรวจสอบและติดตามผลการส่งมอบพันธียกรรรม โดยระบบสารสนเทศ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ ผู้จัดทำรายงานได้นำหลักการของ PDCA หรือวงจรเดมมิง มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ P : Plan วางแผนการพัฒนา ฯ โดยนำกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดประเด็น/เรื่องที่ต้องดำเนินการ กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุผล ผู้จัดทำรายงานได้วางแผนการดำเนินงานไว้ ดังนี้

ลำดับ ที่	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑	วางแผนการดำเนินงาน	↔											
๒	จัดทำรายละเอียดและฐานข้อมูลการทำพันธียกรรรมทั้งหมด		↔										
๓	ประชุมผู้เกี่ยวข้องของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน							↔					
๔	ดำเนินกิจกรรม ๔.๑ ส่งเสริมความรู้ด้านพันธียกรรรม - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน - จัดกิจกรรม								↔				

[illegible]

ลำดับ ที่	การดำเนินงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
	สามารถ ตรวจสอบการทำ พินัยกรรมได้เมื่อ มีการแจ้งตายต่อ นายทะเบียน												
๕	ประเมินผลการ ดำเนินการ	ประเมินผลการดำเนินการและติดตามความคืบหน้าทุก ๔ เดือน และภายหลัง การดำเนินการตามแผน											
๖	ปรับปรุง/พัฒนา	นำฐานข้อมูลทะเบียนพินัยกรรม เป็นฐานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาในอนาคตทุกปี											

๖.๒ D : DO ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ โดยดำเนินการ ดังนี้

ผู้จัดทำรายงานได้ศึกษา และรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเชิงประจักษ์จากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากประชาชน การได้มีโอกาสชี้แจงต่อศาลในฐานะพยาน ซึ่งคู่กรณีฟ้องร้องคดีมรดกซึ่งเกี่ยวกับพินัยกรรม ศึกษาคำพิพากษาของศาลกรณีเกี่ยวกับพินัยกรรมซึ่งเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ การตรวจสอบสภาพการจัดเก็บพินัยกรรมในอดีต ถึงปัจจุบัน และแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในอนาคต โดยประเมินจากสถิติ ของแต่ละปีที่มีปริมาณการจัดเก็บเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และตรวจสอบข้อมูลการตายของผู้ทำพินัยกรรมแล้วพบว่าบางรายตายแล้วแต่ทายาทหรือผู้มีส่วนได้เสียมิได้มีการมาขอรับพินัยกรรมต้นฉบับหรือฉบับที่จัดเก็บไว้ ณ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ เพื่อดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ทำพินัยกรรมแต่อย่างใด เมื่อวิเคราะห์โดยใช้หลัก SWOT แล้ว พบว่าสำนักงานเขตบางกะปิ ควรต้อง การพัฒนาการตรวจสอบและติดตามผลการส่งมอบพินัยกรรม โดยระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นอีกช่องทางหนึ่งด้วย ดังนี้

๖.๒.๑ จัดทำรายละเอียดและฐานข้อมูลการทำพินัยกรรมทั้งหมด โดยรวบรวมรายชื่อ ที่อยู่ แบบของการจัดทำพินัยกรรม ชื่อ สกุลผู้ซึ่งถูกระบุไว้ตามสมุดทะเบียนพินัยกรรมเพื่อให้มาติดต่อขอรับพินัยกรรมกรณีผู้ทำพินัยกรรมถึงแก่ความตาย โดยจัดพิมพ์ฐานข้อมูลทั้งหมดตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ – ปัจจุบัน เพื่อเตรียมการเชื่อมโยงในฐานข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานเขตบางกะปิ

๖.๒.๒ ประชุมผู้เกี่ยวข้องของฝ่ายปกครองและฝ่ายทะเบียน เพื่อซักซ้อมความเข้าใจ ระดมความคิดเห็น รวมทั้งปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น เช่น ปัญหาบุคคลต่างท้องที่ ปัญหาบุคคลมีชื่อซ้ำซ้อนกันจำนวนมาก ปัญหาการตรวจสอบแล้วไม่พบข้อมูล เนื่องจากการสะกดชื่อตัว สกุล ผิดจากฐานข้อมูลและไม่สามารถตรวจสอบจากหมายเลขประจำตัวประชาชนได้

๖.๒.๓ ส่งเสริมความรู้ด้านพินัยกรรม

- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ระเบียบกฎหมาย กฎกระทรวง หลักเกณฑ์ หนังสือสั่งการต่าง ๆ หรือแนวทางคำวินิจฉัย หรือคำพิพากษาของศาลที่กำหนดไว้ นำมาเป็นกรณีศึกษาและเผยแพร่การปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่และประชาชน

- จัดกิจกรรม KM การจัดทำพินัยกรรม การจัดเก็บ การตรวจสอบและการส่งมอบพินัยกรรม แก่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามกระบวนการรวมทั้งขั้นตอนต่าง ๆ ให้ถูกต้องลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

- จัดทำระบบไฟล์ข้อมูล ระเบียบ กฎหมาย สำหรับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบและช่องทางต่าง ๆ

๖.๒.๔ ปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์การทำงาน โดยตรวจสอบความเหมาะสมในด้านการให้บริการให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันได้ระหว่างฝ่ายปกครอง และฝ่ายทะเบียน หรือสำหรับการตรวจสอบ หากทนายทหรือผู้จัดการมรดก ร้องขอหรือสอบถามเพื่อตรวจสอบการทำพินัยกรรมของเจ้ามรดก

๖.๒.๕ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมายและขั้นตอนการจัดทำพินัยกรรม การรับและส่งมอบพินัยกรรม โดยเริ่มกำหนดช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เช่นเว็บไซต์ ของสำนักงานเขต เฟสบุ๊กของสำนักงานเขต หรือสื่ออื่น ๆ เช่นเสียงตามสายของชุมชน ในพื้นที่เป็นต้น

๖.๒.๖ หากตรวจสอบพบผู้ทำพินัยกรรมตาย ให้เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้ง ทนายทหรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสอบสวน และแจ้งสิทธิพร้อมติดต่อขอรับคืนพินัยกรรมให้สามารถ ดำเนินการตามเจตนาผู้ทำพินัยกรรม

๖.๒.๗ ให้บริการโดยทนายทสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำพินัยกรรมได้ เมื่อมีการแจ้งตายต่อนายทะเบียน โดยเพิ่มช่องทางการตรวจสอบโดยตรงต่อนายทะเบียน นอกช่องทางปกติที่ต้องตรวจสอบได้เฉพาะที่ฝ่ายปกครอง ซึ่งผลดังกล่าวจะช่วยให้ทนายทสามารถบริหารจัดการ เรื่องทรัพย์สินของผู้ตายได้ตามเจตนาและภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างทนายทในครอบครัว ปัญหาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของสังคม และลด ปริมาณการจัดเก็บพินัยกรรมในแต่ละปีลงได้

๖.๓ C : Check ประเมินผลการดำเนินกิจกรรม โดยจะประเมินผลดำเนินการกิจกรรม ทั้ง ๗ กิจกรรมในภาพรวม เป็นการประเมินทั้งสภาพภายในและภายนอก ดังนี้

๖.๓.๑ ประเมินปริมาณการจัดทำพินัยกรรม ของแต่ละปี ตรวจสอบสถานะ การตายหรือมีชีวิตอยู่ของผู้ทำพินัยกรรม สอดคล้องกันหรือไม่ โดยดูจากปริมาณที่เพิ่มหรือ ลดลงกระทบต่อการบริหารการจัดเก็บหรือไม่ โดยประเมินทุก ๔ เดือน คือเดือน มกราคม พฤษภาคม และกันยายน ของทุกปี

๖.๓.๒ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ และประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ โดยใช้เป็นแบบสอบถาม ประเมินช่วงเดียวกับตามข้อ ๖.๓.๑ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมที่กำลังดำเนินการอยู่ให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการประเมินเพื่อวิเคราะห์ว่าคุณภาพของกิจกรรมบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์เพียงใด

๖.๔ A : Action นำผลการประเมินไปปรับปรุง พัฒนาให้การดำเนินกิจกรรมและการบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ผลการพัฒนาจะสอดคล้องกับการประเมินผลและการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการ โดยนำผลดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบและพิจารณาต่อไป

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๗.๑ ภายในหน่วยงาน

๗.๑.๑ ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางกะปิ ซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการเขต ในฐานะผู้มีอำนาจตามประมวลกฎหมายแพ่ง ฯ และกฎกระทรวงโดยตรง หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตซึ่งรักษาราชการแทน และผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตที่ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง หัวหน้าฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการนำเสนอให้ความเห็นชอบในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง ซึ่งมีหน้าที่ในการรับคำร้อง การสอบสวน การบันทึก รับแจ้งและการจัดพิมพ์พินัยกรรมตามที่กำหนด ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องลดความเสี่ยงต่อผลการปฏิบัติทั้งสิ้น ตั้งแต่กระบวนการตรวจสอบและรับคำร้อง การเสนอและอนุมัติลงนาม การจัดเก็บรักษา การตรวจสอบ ติดตามการจัดเก็บที่มีจริงกับการบันทึกในสมุดทะเบียนการจัดทำพินัยกรรมและการส่งมอบพินัยกรรม แก่ทายาทเพื่อจัดการมรดกตามพินัยกรรม

๗.๑.๒ ผู้จัดทำรายงานและบุคลากรในกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ ต้องร่วมกันตรวจสอบพินัยกรรมซึ่งจัดเก็บในปัจจุบัน ตรงกับข้อมูลการจัดทำ และการยกเลิกหรือส่งมอบ หรือไม่ โดยจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนพินัยกรรม เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเองของทายาทผู้ทำพินัยกรรม ณ ฝ่ายปกครอง และเพิ่มช่องทางการตรวจสอบจากฝ่ายทะเบียน เมื่อทายาทหรือผู้แจ้งตายประสงค์ขอทราบข้อมูลการทำพินัยกรรมของผู้ตาย

๗.๑.๓ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลสถานะ การตายหรือการมีชีวิตอยู่ของบุคคล รวมทั้งเป็นช่องทางการตรวจสอบฐานข้อมูลทะเบียนการทำพินัยกรรมเพิ่มอีกช่องทาง หากปรากฏชื่อผู้ตายมีการจัดทำพินัยกรรมไว้ ให้แจ้งทายาทติดต่อขอรับพินัยกรรมเพื่อดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ตาย

๗.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก

๗.๒.๑ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักในการประสานการดำเนินการให้เป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ สามารถผลักดัน แก้ไขหรือเพิ่มเติมระเบียบกฎกระทรวง ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ให้สอดคล้องและทันสมัยต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และสถานการณ์โลกปัจจุบันได้

๗.๒.๒ สำนักงานปกครองและทะเบียน กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือ ตลอดจนการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย และวิธีปฏิบัติงานของสำนักงานเขต ๕๐ เขต ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีส่วนจะช่วยให้การดำเนินการมีโอกาสสำเร็จมากขึ้น

๗.๒.๓ ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

เดือนตุลาคม ๒๕๕๗ – กันยายน ๒๕๕๘

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)

- มีการปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารพินัยกรรมแล้วเสร็จ
พร้อมกับสแกนแบบคำร้องลงในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์และเชื่อมโยงฐานข้อมูลดังกล่าวกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรของฝ่ายทะเบียน

- มีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ การจัดทำพินัยกรรม
การจัดเก็บ ตรวจสอบ ติดตามและการส่งมอบพินัยกรรม อย่างน้อย ๒ แนวทาง ดังนี้

๙.๑.๑.๑ ตรวจสอบจากสมุดทะเบียนพินัยกรรม

๙.๑.๑.๒ ตรวจสอบจากฐานข้อมูลทะเบียนพินัยกรรมจากระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลทะเบียนพินัยกรรมรายปี จากโปรแกรมระบบการจัดเก็บเอกสารและค้นหาเอกสารของสำนักงานเขตบางกะปิ

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- บุคลากรกลุ่มงานปกครอง ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตบางกะปิ
มีการทำงานเป็นทีม สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๕ กรณีข้าราชการที่ได้รับมอบหมายในกลุ่มงานปกครอง ลา หรือติดราชการต่าง ๆ

- ประหยัดพื้นที่และงบประมาณในการบริหารจัดการงานด้าน
ทะเบียนพินัยกรรมของสำนักงานเขตบางกะปิในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๕

- บุคลากรในกลุ่มงานปกครอง มีศักยภาพการทำงาน โดยมีความรู้
ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ละเอียดรอบคอบและมีความมั่นใจในการปฏิบัติ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๕

- ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด
ร้อยละ ๙๕

๙.๒ วิธีการประเมินผล

โดยการตรวจสอบสถิติ ปริมาณการจัดเก็บพินัยกรรม และการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

๙.๒.๑ สำรวจจำนวนการขอรับบริการในสมุดทะเบียนพินัยกรรม และ
จำนวนการจัดเก็บพินัยกรรม กับปริมาณการตายของผู้ทำพินัยกรรมและการมาติดต่อขอรับพินัยกรรม
ของทายาท สอดคล้องกับปริมาณจัดเก็บ หรือรับคืนอย่างไร

๙.๒.๒ สำรวจความคิดเห็นด้านการรับบริการจากประชาชนผู้มาใช้บริการ
ด้วยการทอแบบสอบถามหลังจากได้รับบริการแล้ว

๙.๒.๓ สำรวจแบบสอบถามด้านการรับรู้ ความรู้ความสามารถในการเข้าใจ
ในการดำเนินการด้านพินัยกรรม โดยนำกรณีศึกษาที่พบเห็นขณะปฏิบัติหรือกรณีศึกษาจากหน่วยงาน
ภายนอก ที่เกิดขึ้น เพื่อทราบมุมมองหรือการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำสู่กระบวนการพัฒนาองค์ความรู้
ด้านพินัยกรรม

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๙.๓.๑ ผู้จัดทำรายงาน ดำเนินการสำรวจจำนวนผู้จัดทำพินัยกรรม จากสมุดทะเบียนพินัยกรรม กับจำนวนพินัยกรรมที่จัดเก็บจริงในตู้นิรภัย ตรวจสอบและแยก การจัดเก็บ พร้อมจัดทำบัญชีและจัดทำฐานข้อมูลควบคุมและตรวจสอบ

๙.๓.๒ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดทำพินัยกรรม โดยสอบถามประชาชนผู้มาใช้บริการ แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ส่วน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนพินัยกรรม ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการทำพินัยกรรม และ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๙.๓.๓ ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีผลต่อการทำงานด้านพินัยกรรม รวมทั้งที่มีต่อขวัญกำลังใจในการทำงาน แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย ๒ ส่วน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพินัยกรรม และ แนวคิดการแก้ไขปัญหาหากเกิดกรณีต่าง ๆ เพื่อทราบแนวคิดและมุมมองการปฏิบัติงาน ตอนที่ ๒ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในการให้บริการด้านพินัยกรรม และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ สำนักงานปกครองและทะเบียน ควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร และกรมการปกครอง ดำเนินการเชื่อมสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนกลาง เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลสำหรับการตรวจสอบสถานะการมีชีวิตหรือตาย ของผู้ทำพินัยกรรม เนื่องจากผู้ทำพินัยกรรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่หรือเป็นผู้มิได้มีภูมิลำเนาในพื้นที่เขตบางกะปิ

๑๐.๒ โปรแกรมระบบจัดเก็บเอกสารและค้นหาเอกสาร เพื่อการจัดเก็บข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขต เป็นการนำเอาเอกสารที่ดำเนินการเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้วเข้าสู่ระบบ จึงไม่สามารถนำข้อมูลใหม่ ๆ ที่อาจต้องการเปลี่ยนแปลงแก้ไขในอนาคตเข้าสู่ระบบได้ จึงเห็นควรให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล พัฒนาระบบโปรแกรมที่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลการตรวจสอบโดยสามารถลงรายการปัจจุบันและในอนาคตได้ด้วย จะทำให้การจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนพินัยกรรมเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สอดคล้องการจัดเก็บ การส่งมอบ และการสืบค้นรายชื่อบุคคลผู้ทำพินัยกรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการตรวจสอบได้รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงในโปรแกรมประยุกต์การมี Function ในการแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่เมื่อถึงกำหนดที่ต้องตรวจสอบหรือใกล้เวลาที่ครบกำหนดอายุความ เป็นต้น
