

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการตรวจสอบข้อมูล  
การทำพินัยกรรมที่ทำไว้ ณ สำนักงานเขตดินแดง  
ด้วยโปรแกรม ไมโครซอฟ เอ็กเซล  
(Microsoft Excel)

จัดทำโดย นายนิมิตร กรุดนิต

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตดินแดง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๐  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๑. **ชื่อเรื่อง** การพัฒนาการให้บริการตรวจสอบข้อมูลการทำพินัยกรรมที่ทำไว้ ณ สำนักงานเขตดินแดง ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel)

## ๒. **หลักการและเหตุผล**

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และตามที่กฎหมายอื่นๆ กำหนด

ภาพในความฝันของเมืองกรุงเทพฯ ใน ๒๐ ปีข้างหน้า ในมุมมองของชาวกรุงเทพฯ คือเมืองกรุงเทพมหานครจะก้าวขึ้นเป็นมหานครแห่งเอเชีย กรุงเทพฯ จะเป็นเมืองหลวงของเอเชียในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม สะดวกสบาย น่าอยู่ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ภาพในความฝันของกรุงเทพมหานครเป็นความจริง กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕) โดยนำแผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อพัฒนากรุงเทพมหานครมากำหนดเป็นกรอบในการปรับปรุงบริการสาธารณะต่างๆ กำหนดประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการพัฒนาแก้ไข ตลอดจนจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาเมืองในระยะยาว เพื่อให้กรุงเทพฯ ก้าวสู่การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในปี พ.ศ. ๒๕๗๕

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี แบ่งช่วงการพัฒนาออกเป็น ๔ ระยะๆ ละ ๕ ปี โดยแต่ละช่วงจะมีการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๕ ปี เพื่อเปิดโอกาสให้มีการทบทวนเป้าประสงค์และมาตรการที่กำหนดไว้ในแต่ละช่วงให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันยิ่งขึ้น แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ ๗ ด้าน ในส่วนของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ ด้านการบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (SMART CITY)

ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง ได้กำหนดนโยบาย "ผลักดัน ทันใจ แก้ไขทันที" เพื่อขับเคลื่อนและเดินหน้าพัฒนาให้การบริหารราชการ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ของกรุงเทพมหานครให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับ ๑. ภารกิจพิเศษ ๕ นโยบายทันใจ และ ๑๙ ภารกิจผลักดันทันที ที่พร้อมดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งนโยบายที่ ๑ “สะอาด”(CLEAN) มีภารกิจที่ต้องดำเนินการทันทีคือการจัดตั้งศูนย์บริหารราชการ ฉับไว ใสสะอาด Bangkok Fast & Clear หรือ BFC เพื่อรับคำร้องคำขอด้านทะเบียนราษฎร และการขออนุญาตต่างๆ

ออกจากกันเพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และสร้างกระบวนการที่ใสสะอาดตามมาตรฐานพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต นับได้ว่าเป็นงานหลักที่มีความสำคัญฝ่ายหนึ่งซึ่งนอกจากจะมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนโดยตรงแล้ว ยังมีหน้าที่ในการบริหารและประสานงานในหน่วยงาน สำนักงานเขตอีกด้วย ปัจจุบันฝ่ายปกครองมีหน้าที่รับผิดชอบครอบคลุมงานหลายด้าน ได้แก่ งานทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติกรรม การฃาปนกิจสงเคราะห์ การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การสื่อสารและรับส่งวิทยุ การประชุมงานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน งานเขตเคลื่อนที่ งานสภาเขต งานราชการส่วนภูมิภาค งานยุทธศาสตร์นโยบายและแผนและการติดตามประเมินผล งานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานพิธีการงานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะกลาง งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ จะเห็นได้ว่าฝ่ายปกครองต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมาย และคำสั่งต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานฝ่ายปกครอง จึงต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และใช้กฎระเบียบกฎหมายอย่างถูกต้องตลอดเวลา มีมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องโปร่งใส ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนผู้ขอรับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจุบันมีประชาชนจำนวนมากมาติดต่อขอทำพินัยกรรมที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตดินแดง เพื่อต้องการแสดงเจตนาที่จะยกทรัพย์สินให้แก่ทายาท ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นว่าการทำพินัยกรรมกับทางราชการจะช่วยลดข้อโต้แย้งระหว่างทายาทในเรื่องการแบ่งทรัพย์สินมรดกได้ดีกว่าการทำพินัยกรรมขึ้นมาเอง จากการรวบรวมสถิติการให้บริการจัดทำพินัยกรรมของสำนักงานเขตดินแดง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ถึงปัจจุบัน มีประชาชนมาขอทำพินัยกรรม จำนวน ๓๐๙ ฉบับ (พินัยกรรมแบบเอกสารฝ่ายเมือง ๒๙๕ ฉบับ แบบเอกสารลับ ๑๔ ฉบับ) หากผู้ทำพินัยกรรมได้แจ้งแก่ทายาทไว้ว่าตนได้ทำพินัยกรรมไว้กับทางราชการ ซึ่งได้แก่ สำนักงานเขต ที่ว่าการอำเภอ หรือกิ่งอำเภอ เมื่อผู้ทำพินัยกรรมเสียชีวิต ทายาทสามารถมาขอรับพินัยกรรมไปดำเนินการตามกฎหมายได้ แต่หากผู้ทำพินัยกรรมมิได้แจ้งให้ทายาททราบว่าตนได้ทำพินัยกรรมไว้ เมื่อทายาทผู้มีสิทธิได้รับมรดกจะดำเนินการแบ่งทรัพย์สินของผู้ตาย จำเป็นที่จะต้องตรวจสอบกับทางราชการก่อนว่าผู้ตายได้ทำพินัยกรรมไว้ ณ สำนักงานเขตใด ที่ว่าการอำเภอใด หรือกิ่งอำเภอใดหรือไม่ หากตรวจสอบแล้วไม่พบว่าได้ทำพินัยกรรมไว้ก็สามารถแบ่งทรัพย์สินมรดกระหว่างทายาทโดยธรรมในลำดับต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ใน

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๒๖๒๙ ได้ แต่หากผู้ตายได้ทำพินัยกรรมไว้ ผู้จัดการมรดก จะต้องแบ่งทรัพย์สินให้แก่บุคคลตามที่ผู้ตายได้ระบุไว้ในพินัยกรรม แต่การตรวจสอบว่าผู้ใดได้ทำพินัยกรรมไว้ ณ สำนักงานเขตใด ที่ว่าการอำเภอใด หรือกิ่งอำเภอใดหรือไม่ นั้น ทายาทโดยธรรมต้องไปยื่นคำร้องขอต่อผู้อำนวยการเขตหรือนายอำเภอ เพื่อขอตรวจสอบว่าผู้ตายได้ทำพินัยกรรมไว้หรือไม่ โดยเจ้าหน้าที่จะทำการค้นหาข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมในสมุดทะเบียนพินัยกรรมแต่ละเล่มที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้ด้วยลายมือโดยเปิดหาข้อมูลที่ละหน้า บางรายได้ทำพินัยกรรมไว้นานแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลานานในการค้นหา ซึ่งการให้บริการตรวจสอบข้อมูลการทำพินัยกรรมเป็นบริการอย่างหนึ่งที่ประชาชนต้องการทราบข้อมูลในทันที แต่สำนักงานเขตดินแดงยังไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว หากทายาทผู้ตายจะต้องขอตรวจสอบข้อมูลการทำพินัยกรรม ทั้ง ๕๐ เขต ซึ่งแต่ละสำนักงานเขตมีผู้ทำพินัยกรรมจำนวนมาก ก็จะใช้เวลานานในการรอผลการตรวจสอบขอสำนักงานเขตแต่ละแห่ง หรือถ้าหากสมุดทะเบียนพินัยกรรมชำรุดหรือสูญหายด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม ข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมก็จะสูญหายไปด้วย สำนักงานเขตจำเป็นต้องมีการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในทุกๆ เรื่องให้ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการตรวจสอบข้อมูลการทำพินัยกรรมที่ทำได้ ณ สำนักงานเขตดินแดงเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ลดระยะเวลาในการค้นหา ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ การให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง จำเป็นต้องจัดทำฐานข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมลงในคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) ซึ่งเป็นโปรแกรมด้านการจัดการข้อมูลที่มีความสามารถในการคำนวณ การจัดการฐานข้อมูล เหมาะสำหรับการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีปริมาณมาก สามารถประมวลผลข้อมูลตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการทำพินัยกรรมได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และลดระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลของเจ้าหน้าที่

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำพินัยกรรม

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับพินัยกรรมของสำนักงานเขต

### ๔. เป้าหมาย

จัดทำฐานข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมที่สำนักงานเขตดินแดงโดยการบันทึกข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากสมุดทะเบียนพินัยกรรม ลงในคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม

ไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ในสมุดทะเบียนพินัยกรรม ให้ครบถ้วนทุกราย สามารถใช้ตรวจสอบข้อมูลได้ ภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๐

## ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

### ๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกองค์กร (SWOT Analysis)

อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) เป็นผู้คิดค้น SWOT โดยนำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด สำหรับหลักการสำคัญของ SWOT ก็คือการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (situation analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กร ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ที่มีต่อองค์กร จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรระดับองค์กรที่เหมาะสมต่อไป

การวิเคราะห์ SWOT คือ การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมและศักยภาพขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินการ ทั้งนี้ปัจจัยที่ผลกระทบต่อการดำเนินการมีทั้งปัจจัยภายนอก (External Factor) และปัจจัยภายใน (Internal Factor) โดยปัจจัยภายนอกถือว่าเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้ยากหรือไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเมืองการปกครอง สภาพเศรษฐกิจ กฎหมาย เทคโนโลยี เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายในเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้เช่น บุคคลากร งบประมาณ เป็นต้น

องค์ประกอบของ SWOT มาจากตัวภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ได้แก่

**S** แทนคำว่า Strengths หมายถึง จุดแข็งหรือจุดเด่นที่เป็นปัจจัยภายในที่จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินการขององค์กรประสบผลสำเร็จ

**W** แทนคำว่า Weaknesses หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อด้อยที่เป็นปัจจัยภายในซึ่งจะทำให้การดำเนินเกิดปัญหา ผู้นำขององค์กรหรือนักบริหารที่ดีจะต้องวิเคราะห์ข้อด้อยขององค์กรและทำการลบข้อด้อยเหล่านั้นก่อนที่จะทำให้เกิดปัญหากับการดำเนินการ

**O** แทนคำว่า Opportunities หมายถึงโอกาสที่เป็นปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นประโยชน์และช่วยส่งเสริมให้การดำเนินการมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น ผู้นำขององค์กรหรือนักบริหารที่ดีจะต้องเห็นถึงโอกาสเหล่านั้นและใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการดำเนินการ

**T** แทนคำว่า Treats หมายถึง อุปสรรคที่เป็นปัจจัยภายนอกที่อาจจะเป็นตัวขัดขวางไม่ให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จ ผู้นำขององค์กรหรือนักบริหารที่ดีจะต้องวิเคราะห์ถึงอุปสรรคที่เป็นตัวขัดขวางการดำเนินการ และทำทุกวิถีทางในการป้องกันหรือลดผลกระทบจากอุปสรรคเหล่านั้น

การวิเคราะห์ SWOT เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการตรวจสอบข้อมูลการทำพินัยกรรมที่ทำได้ ณ สำนักงานเขตดินแดงด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel)

โดยวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมภายใน เพื่อนำจุดแข็ง (Strengths) มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และหาจุดอ่อน (Weaknesses) เพื่อนำมาหาวิธีการแก้ไขวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อประเมินถึงโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Treats) ดังแสดงในตารางการวิเคราะห์ ดังนี้

#### ปัจจัยภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้บันทึกฐานข้อมูล</li> <li>- เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานปกครอง มีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel)</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีการช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกัน</li> <li>- ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนแนวคิดการดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ</li> <li>- มีข้อมูลจากสมุดทะเบียนพินัยกรรมครบถ้วนที่จะนำมาใช้บันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานปกครอง มีงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่าง รวมทั้งต้องเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆของสำนักงานเขต</li> </ul>

#### ปัจจัยภายนอกองค์กร

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Treats)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรุงเทพมหานคร มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลอยู่เสมอ โดยนำมาใช้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การพัฒนาระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของกรุงเทพมหานคร ต้องใช้ระยะเวลาในการจัดทำโปรแกรมทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันทั่วถึง</li> </ul>

จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกขององค์กร ของฝ่ายปกครองสำนักงานเขตดินแดง พบว่าปัจจัยภายในองค์กรมีจุดแข็งคือ เจ้าหน้าที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานทุกคน เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานปกครอง มีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) มีการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนแนวคิดการดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีข้อมูลที่จะจัดเก็บไว้เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ จุดอ่อนคือ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานปกครอง มีงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่าง รวมทั้งต้องเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ ของสำนักงานเขต และจะต้องใช้งบประมาณสนับสนุนการพัฒนาระบบการจัดเก็บฐานข้อมูล โอกาสที่ดี คือ กรุงเทพมหานคร มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลอยู่เสมอโดยนำมาใช้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และยังเป็นการป้องกันข้อมูลสูญหาย อุปสรรค คือ การพัฒนาระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลต้องใช้ระยะเวลานานในการจัดทำโปรแกรมทำให้ ไม่สามารถ ดำเนินการได้อย่างทันที่สำนักงานเขตดินแดงจึงยังไม่มีโปรแกรมการจัดเก็บฐานข้อมูลการทำ วิทยกรรมการเพื่อใช้ตรวจสอบได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว

**๕.๒ ทฤษฎี PCDA** หรือวงล้อเดมมิ่ง (Deming Cycle) วงล้อเดมมิ่ง พัฒนาขึ้นโดย ดร.ชีวฮารท นักวิทยาศาสตร์ชาวอเมริกัน ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำไปเผยแพร่ที่ประเทศญี่ปุ่น จนประสบความสำเร็จเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย โดยมีกิจกรรม ๔ ขั้นตอนคือ P D C A (Plan, Do, Check and Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการดำเนินงาน

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (๒๕๔๗, หน้า ๕๖) กล่าวว่า วงล้อเดมมิ่ง หรือวงล้อ PDCA คือ วิธีการที่เป็นขั้นตอนในการทำงานให้สำเร็จอย่างถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาที่ทำงานไม่บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ (Act) ดังนั้น การหมุนวงล้อเดมมิ่ง (PDCA) อย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

อุทัย บุญประเสริฐ (๒๕๔๕, หน้า ๗๖) ได้เสนอว่า PDCA หรือวงล้อเดมมิ่งคือ แนวความคิดในการแก้ปัญหา (Problem Solving) และการพัฒนากระบวนการ (Process Improvement) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำเสนอโดย ดร.เดมมิ่ง และถือว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานของวิธีการ ต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

การนำ PDCA cycle มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานจะอย่างไรเพื่อให้ได้ผล และมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจและตระหนักในการนำ PDCA cycle มาใช้ขับเคลื่อนสำหรับการปฏิบัติงานของตน ดังนั้น จึงขออธิบายนิยามของ PDCA cycle ดังรายละเอียดต่อไปนี้

<b>P (Plan)</b>	P = Priority & Purpose & Plan
<b>D (Do)</b>	D = DO = Directing & Organizing
<b>C (Check)</b>	C = Check & Control & Continue
<b>A (Act)</b>	A = Adjust plan & Action to improvement

๑. P คือ การวางแผน (Plan) การทำงาน ซึ่งเราต้องรู้ว่า เราจะให้ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไหร่ & มีเวลาเท่าไร (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้ งบประมาณเท่าไร (How much) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Purpose) ปัญหาเริ่มต้นจาก คน ๑ คน ไม่ได้มีงานเดียว ทุกๆ คน มีทั้งงานด่วน งานแทรก งานของหัวหน้า งานของเพื่อน สารพัดงานที่ มักรุมมะต้อมกันเข้ามา และที่วุ่นวายมากขึ้นไปอีก ก็คือ หากองค์กรนั้นมีหลายนาย ซึ่งแต่ละนาย ก็สุดที่ จะเอาแต่ใจตัวเอง เอาใจไม่ถูก ดังนั้นคนทำงานจึงเริ่มรวน ไม่รู้จะทำงานไหนก่อน พอจะเริ่มทำงานนั้น ผู้ร่วมงานถูกดึงไปทำอย่างอื่น งานรันต่อไม่ได้ พอทำงานหนึ่งเสร็จ เวลาไม่พอที่จะทำงานถัดไป ต้องปรับ How (ปรับวิธีการ) อีกแล้ว แต่การปรับ How แบบเหลือเวลาทำงานน้อย ๆ มักจะทำได้ยาก สุดท้าย ทีมงานก็ต้องวกกลับมาปรึกษาหัวหน้าทีมอีกครั้ง สำหรับปัญหาเหล่านี้หากจะแก้ ต้องทำให้ความ ผันผวนของการดำเนินตามแผนงานมีให้น้อยลง ซึ่งคนที่เป็นหัวหน้าทีมจำเป็นต้อง Priority งานทุกๆงาน

ต้องกำหนดเป้าหมาย (Purpose) ของแต่ละงานไว้ชัดเจน แล้วจึงทำการวางแผนงาน (Plan) และหากต้องการให้ทีมงานปรับตัวได้เร็ว หัวหน้าทีมจะต้องสอน (Coaching) วิธีคิดให้กับทีมงานด้วย ในขณะเดียวกัน หัวหน้าทีมต้องปรับแผนงานเร็วเพื่อที่จะได้นำพาทีมงานทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

การนำหลักการวางแผน (Plan) การทำงาน เนื่องจากผู้จัดทำรายงานได้วิเคราะห์ว่า ในปัจจุบันในฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตดินแดง มีเครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย ควรดำเนินการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้รวดเร็วมากกว่าเดิมเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการ เพราะปัจจุบันการค้นหาข้อมูลผู้ทำพินัยกรรมโดยการเปิดหาข้อมูลจากสมุดทะเบียนพินัยกรรมที่หลายๆ ทำให้ต้องใช้เวลาในการค้นหามาก ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

๒. D คือ การลงมือทำ (Do) ปัญหาเริ่มต้นจากความไม่ชัดเจนของหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น แม้ว่าตอนวางแผน จะบอกว่า ให้ใครทำ ให้ฝ่ายไหนทำบ้าง แต่ไม่ได้ระบุไปว่าใครเป็นเจ้าของหลัก ทำให้ทีมงานเกี่ยงงานกันได้ง่าย ยิ่งหากไม่ชอบชู้หน้ากันด้วยแล้ว งานยังไม่เดินเลย หรือ ในตอนวางแผน บอกว่า จะต้องใช้อุปกรณ์แบบนี้ เท่านั้น แต่พอทำจริง ปริมาณไม่พอใช้ เพราะตอนวางแผน มองว่างบประมาณไม่พอเลยตัดโน่น ตัดนี่จนความเป็นจริง เกิดความไม่เพียงพอต่อการทำงาน ดังนั้น การแก้ปัญหาเหล่านี้ สิ่งที่ต้องทำในฐานะหัวหน้าทีมงาน ก็คือ การระมัดระวังในการนำทีม (Directing) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องวิธีการสื่อสาร (Communication) การจูงใจให้ทีมงานอยากทำงาน (Motivation) และหัวหน้าทีมยังต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา (Consulting) ให้กับทีมงานด้วย รวมถึงต้องมีการจัดกำลังคน และจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน (Organizing) ให้ดีก่อนที่จะดำเนินการลงมือทำ (Do)

การนำหลักการลงมือทำ (Do) โดยกำหนดให้มีการตั้งคณะทำงานจัดเก็บฐานข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมที่สำนักงานเขตดินแดง ซึ่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานปกครองเป็นคณะทำงาน โดยมอบหมายให้บันทึกข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมจากสมุดทะเบียนพินัยกรรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และยังเป็น การเพิ่มรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลอีกหนึ่งอย่างด้วย ถ้าหากข้อมูลในสมุดทะเบียนพินัยกรรมสูญหาย ก็ยังมีข้อมูลอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้จัดเก็บฐานข้อมูลไว้แล้ว

๓. C คือ การตรวจสอบงาน (Check) ปัญหาเริ่มต้นจาก การตรวจสอบนั้นทำได้ง่าย แต่การนำข้อมูลที่ตรวจสอบไปใช้ ควบคุม การทำงานของส่วนงานนั้นๆ มักเป็นไปอย่างเชื่องช้า หรือไม่ได้นำไปใช้เลย และเมื่อเวลาผ่านไป พนักงานจะมองว่า การตรวจสอบของเขานั้น ไม่เห็นมีความจำเป็นต้องทำเลย ไม่นานพวกเขาก็จะเลิกทำการตรวจสอบงาน ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือ หัวหน้าทีมงาน จะต้องเป็นผู้รับรู้ผลของการตรวจสอบงาน (Check) ของส่วนงานในสังกัดทั้งหมดเพื่อจะได้ทำการเป็นผู้ประสานงาน (Coordinator) นำข้อมูลไปใช้ในการควบคุม (Control) ให้ผลงานเป็นตามแผนและหัวหน้างานยังจำเป็นต้องดำเนินการติดตาม การตรวจสอบงาน และควบคุมผลงานอย่างต่อเนื่อง (Continue) เสมอ เพื่อให้ทีมงานเห็นถึงความสำคัญของงาน

การนำหลักการตรวจสอบงาน (Check) เนื่องจากการทำงานทุกครั้งมักมีข้อผิดพลาดอยู่บ้าง เมื่อได้ทำการบันทึกข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ครบทุกรายแล้ว ต้องทำการตรวจสอบอีกครั้งว่าได้บันทึกข้อมูลถูกต้องครบถ้วนถูกต้องทุกรายแล้วหรือไม่ เพื่อจะได้เป็น

ฐานข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ถูกต้อง เมื่อประชาชนมาขอตรวจสอบจะได้ใช้ไม่เกิดความผิดพลาดในการค้นหา

๔. A คือ การปรับปรุง แก้ไขงานให้ดีขึ้น (Act) ปัญหา คือ ในกรณีที่ผลงานออกมาไม่ได้ตามเป้าหมายก็ไม่มีใครทำอะไรต่อ และยิ่งงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ พนักงานก็จะทำเหมือนเดิม ซึ่งทำให้องค์กรไม่พัฒนา ดังนั้นแนวทางแก้ไข คือกรณีที่ทำงานไม่ได้เป้าหมาย หัวหน้าทีมงานจะต้องทำการปรับแผนงาน (Adjust plan) โดยเน้นในประเด็นวิธีการ (How) และในกรณีที่ทำได้ตามแผนที่กำหนดไว้ หัวหน้าทีมงานจำเป็นที่จะต้องทำการ สั่งการ (Command) ให้ทุกฝ่ายตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น เพื่อให้องค์กรจะได้พัฒนาต่อไปไม่สิ้นสุด (Action to improvement)

การนำหลักการปรับปรุง แก้ไขงานให้ดีขึ้น (Act) เพื่อพัฒนาการค้นหาข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมให้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และจะต้องนำข้อผิดพลาดไปแก้ไขและพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

### ๕.๓ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทาง

ราชการ

พ.ศ. ๒๕๕๘

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

“อนุญาต” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตรด้วย

“ผู้อนุญาต” หมายความว่า ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต

“กฎหมายว่าด้วยการอนุญาต” หมายความว่า บรรดากฎหมายที่มีบทบัญญัติกำหนดให้การดำเนินการใดหรือการประกอบกิจการใดจะต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการได้

“คำขอ” หมายความว่า คำขออนุญาต

มาตรา ๗ ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขึ้นและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้อนุญาตจะต้อง ยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ คู่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอ และเผยแพร่ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อประชาชนประสงค์จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดสำเนาให้ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับ ประชาชนด้วย ให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการ พิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตาม

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้ส่วนราชการจัดให้มีศูนย์บริการร่วม เพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกันตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐาน ที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาบันทึกตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วน ตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียก เอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้ และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่ง ความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์ หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควร และให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงาน

มาตรา ๙ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึกที่จัดทำตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ทราบด้วย ผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์คำสั่งคืนคำขอตามวรรคหนึ่ง ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองหรือจะยื่นคำขอใหม่ก็ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

มาตรา ๑๐ ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จเมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่า จะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง ในกรณี

ที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น ในกรณีไม่แจ้งตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการ เพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากการวิเคราะห์ของผู้จัดทำผลงานพบว่า การให้บริการตรวจสอบข้อมูลการทำพินัยกรรมที่ทำไว้ ณ สำนักงานเขตดินแดง ยังต้องใช้วิธีการค้นหาจากสมุดทะเบียนพินัยกรรมซึ่งมีผู้ทำพินัยกรรมจำนวนมาก บางรายได้ทำพินัยกรรมไว้นานแล้ว ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหาผู้ทำพินัยกรรมแต่ละราย ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งมีความคาดหวังสูงจึงนำสิ่งที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT มาใช้ในการปรับปรุงงาน คือ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานปกครองมีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) เจ้าหน้าที่ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานทุกคน มีการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนแนวคิดการดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีข้อมูลที่จะจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ รวมทั้งนำทฤษฎี PDCA มาใช้เป็นหลักปฏิบัติ โดยมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการดังนี้

๑. ผู้อำนวยการเขตดินแดง เป็นผู้ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดเก็บข้อมูลการทำพินัยกรรมที่ทำไว้ ณ สำนักงานเขตดินแดง

๒. หัวหน้าฝ่ายปกครอง ในฐานะผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น เป็นผู้ให้คำปรึกษาการดำเนินการ

๓. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานปกครอง เป็นคณะทำงานจัดเก็บข้อมูลการทำพินัยกรรม ประกอบด้วย เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ พนักงานปกครองชำนาญงาน และพนักงานปกครองปฏิบัติงาน มีหน้าที่บันทึกข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรมและรายละเอียดต่างๆ ที่ปรากฏในสมุดทะเบียนพินัยกรรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) ได้แก่

- เลขที่พินัยกรรม
- วัน เดือน ปี ที่ทำพินัยกรรม
- แบบพินัยกรรม
- ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน สถานที่อยู่ของผู้ทำพินัยกรรม
- ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน สถานที่อยู่ของผู้จัดการมรดกหรือ
- บุคคลซึ่งผู้ทำพินัยกรรมสั่งให้มอบพินัยกรรมให้

- จำนวนเงินค่าธรรมเนียม
- ชื่อ นามสกุล เจ้าหน้าที่จัดทำพินัยกรรม
- ชื่อ นามสกุล ผู้มีอำนาจลงนามในพินัยกรรม
- ชื่อ นามสกุล ผู้มาขอรับพินัยกรรม
- วัน เดือน ปี ที่มารับพินัยกรรม
- หมายเหตุ

เมื่อคณะทำงานฯ ได้บันทึกข้อมูลผู้ทำพินัยกรรมที่ปรากฏในสมุดทะเบียนพินัยกรรมครบทุกรายแล้ว ต้องทำการตรวจสอบว่าได้บันทึกข้อมูลได้ถูกต้องสมบูรณ์ หากไม่ถูกต้องให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องทันที พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นให้ความเห็นชอบ และอนุมัติให้ใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อให้บริการประชาชนต่อไป

#### ๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผู้ทำพินัยกรรมจากสมุดทะเบียนพินัยกรรมลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) ใช้ระยะเวลา ๓ - ๔ เดือน ระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน ๒๕๖๐

การดำเนินงาน	ระยะเวลา (เดือน)			
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. ขออนุมัติผู้อำนวยการเขตดินแดง แต่งตั้งคณะทำงานจัดเก็บข้อมูลการทำ พินัยกรรม ที่ทำไว้ ณ สำนักงานเขตดินแดง	↔			
๒. คณะทำงานจัดทำโปรแกรมการบันทึก ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม ไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel)		↔		
๓. คณะทำงานบันทึกข้อมูลของผู้ทำ พินัยกรรมตามรายการที่ปรากฏใน สมุดทะเบียนพินัยกรรมลงในคอมพิวเตอร์		↔	↔	↔
๔. คณะทำงานประมวลผลและตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลที่จัดเก็บให้ครบถ้วน สมบูรณ์				↔
๕. นำเสนอผู้อำนวยการเขตดินแดง ผ่านหัวหน้าฝ่ายปกครอง ให้ความเห็นชอบ และอนุมัติกระบวนการจัดเก็บข้อมูล ของผู้ทำพินัยกรรม เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล สืบค้นต่อไป				↔

#### ๘. งบประมาณ

## ไม่ใช้งบประมาณในการจัดเก็บข้อมูล

### ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p><b>เป้าหมาย</b></p> <p>จัดทำฐานข้อมูลของผู้ทำ พินัยกรรมที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตดินแดง ทุกราย ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) ให้แล้วเสร็จ สามารถใช้ตรวจสอบ ได้ ภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๐</p>	<p><b>ผลผลิต (Output)</b></p> <p>มีฐานข้อมูลในการจัดเก็บ ข้อมูลของผู้ทำพินัยกรรม ที่ฝ่าย ปกครองสำนักงานเขตดินแดง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๗ - ๒๕๖๐ ในโปรแกรมไมโครซอฟต์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) และสามารถ สืบค้นได้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐</p>	<p>- รายงานการจัดทำฐานข้อมูล</p>
<p><b>วัตถุประสงค์</b></p> <p>๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นข้อมูล เกี่ยวกับการทำพินัยกรรมได้ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และลด ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูล ของเจ้าหน้าที่</p> <p>๒. เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชนในการสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการทำพินัยกรรม</p> <p>๓. เพื่อให้ประชาชนมีความ พึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับ พินัยกรรมของสำนักงานเขต</p>	<p><b>ผลลัพธ์ (Outcome)</b></p> <p>- สามารถค้นหาข้อมูลผู้ทำ พินัยกรรมที่สำนักงานเขต ดินแดง ภายใน ๒ นาที ต่อราย</p> <p>- ร้อยละ ๘๐ ของประชาชน ผู้รับบริการที่สำนักงานเขต ดินแดงได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงฐานข้อมูล และมีความพึงพอใจในการ ให้บริการในระดับดีขึ้น</p>	<p>- จากรายงานผลการปฏิบัติงาน</p> <p>- การสำรวจความพึงพอใจ และได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงฐานข้อมูลของผู้มา ทำพินัยกรรมที่สำนักงานเขต ดินแดง</p>

### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ สามารถนำแนวทางการดำเนินการไปเผยแพร่ให้สำนักงานเขตอื่นๆ ดำเนินการ  
เพื่อการตรวจสอบการทำพินัยกรรมที่สำนักงานเขตได้อย่างรวดเร็ว

๑๐.๒ กรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลของ  
ผู้ทำพินัยกรรม โดยมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลผู้ทำพินัยกรรมให้  
ทุกสำนักงานเขตดำเนินการไปในรูปแบบเดียวกัน เพื่อจะได้ให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว ถูกต้อง