

เลขที่ ๑

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรอัยการและ
กรุงเทพมหานคร เพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึง
ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ด้านการขอจัดการมรดก
ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

จัดทำโดย นางสาวอุษณีย์ พันธุ์สุจริตไทย

ตำแหน่ง อัยการประจำกอง
สังกัด สำนักงานต่างประเทศ
สำนักงานอัยการสูงสุด

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓
สถาบันทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

สำนักงานอัยการสูงสุด หรือองค์กรอัยการ (The Office of the Attorney General: OAG) เป็นองค์กรที่มีความเป็นอิสระ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๓ มาตรา ๒๔๘ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย พนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงในส่วนของการทำงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่นขององค์กรอัยการ ให้มีความเป็นอิสระ โดยให้มีระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นการเฉพาะตามความเหมาะสม

ปัจจุบัน สำนักงานอัยการสูงสุดมีแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรฯ คือ แผนยุทธศาสตร์ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๖ ซึ่งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ หน่วยงานผู้รับผิดชอบได้รวบรวมข้อมูลจากยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ แผนแม่บทบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ ๓ แผนปฏิรูปองค์การสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๖ แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ได้กำหนดบรรพ ๑ ถึง บรรพ ๖ ซึ่งเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีกระบวนการขั้นตอนตามกฎหมายที่บุคคลสัญชาติไทยต้องปฏิบัติตาม ได้แก่ การแจ้งเกิดตามกฎหมาย การจดทะเบียนสมรสโดยชอบด้วยกฎหมาย การหย่า และเมื่อตายก็ต้องมีการแจ้งการตายเช่นกัน โดยหลังจากการตายย่อมต้องมีการจัดการกองมรดกของผู้ตาย ทายาทของผู้ตายต้องแจ้งการตายต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ในเขตที่เจ้ามรดกตายภายในยี่สิบสี่ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือพบศพ ซึ่งเป็นหน้าที่ของทายาทของผู้ตายที่จะต้องเข้ามาจัดการกองมรดกของผู้ตาย อันได้แก่ทรัพย์สินทุกชนิดของผู้ตาย ตลอดจนสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่างๆ เว้นแต่ตามกฎหมายหรือว่าโดยสภาพแล้ว เป็นการเฉพาะตัวของผู้ตายโดยแท้^๑ ทั้งนี้ การดำเนินการจัดการมรดก ไม่ว่าจะป็นโอนโอนดที่ดิน หรือถอนเงินสดในบัญชีธนาคารของผู้ตาย ในทางปฏิบัติจำเป็นต้องแสดงคำสั่งศาลว่าบุคคลนั้นมีฐานะเป็นผู้จัดการมรดก จึงต้องมีคำร้องขอจัดตั้งมรดกยื่นต่อศาลแพ่งในเขตที่ผู้ตายซึ่งเป็นเจ้ามรดกมีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านขณะถึงแก่ความตายอยู่ในเขตนั้น ๆ หรือเป็นกรณีที่ผู้ตายซึ่งเป็นเจ้ามรดกไม่มีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศไทย แต่มีทรัพย์สินมรดกตั้งอยู่ในเขตนั้น ๆ ทั้งนี้ ปัญหาที่พบ คือ ประชาชนในปริมาณประมาณร้อยละ ๗๐-๘๐ ยังไม่ทราบช่องทางของหน่วยงานรัฐในการให้ความช่วยเหลือเรื่องการจัดการมรดกโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน^๒ ซึ่งเป็นสำนักหนึ่งของ สำนักงานอัยการสูงสุด มีภารกิจหน้าที่หนึ่งในการร้องขอให้ศาลตั้งผู้จัดการมรดกในกรณีเจ้ามรดกตาย กรณีที่ทายาทโดยธรรมไม่สามารถหรือไม่เต็มใจจะจัดการ หรือมีเหตุขัดข้องในการจัดการหรือในการแบ่งปันมรดก หรือข้อกำหนดพินัยกรรมตั้งผู้จัดการมรดกไม่มีผล

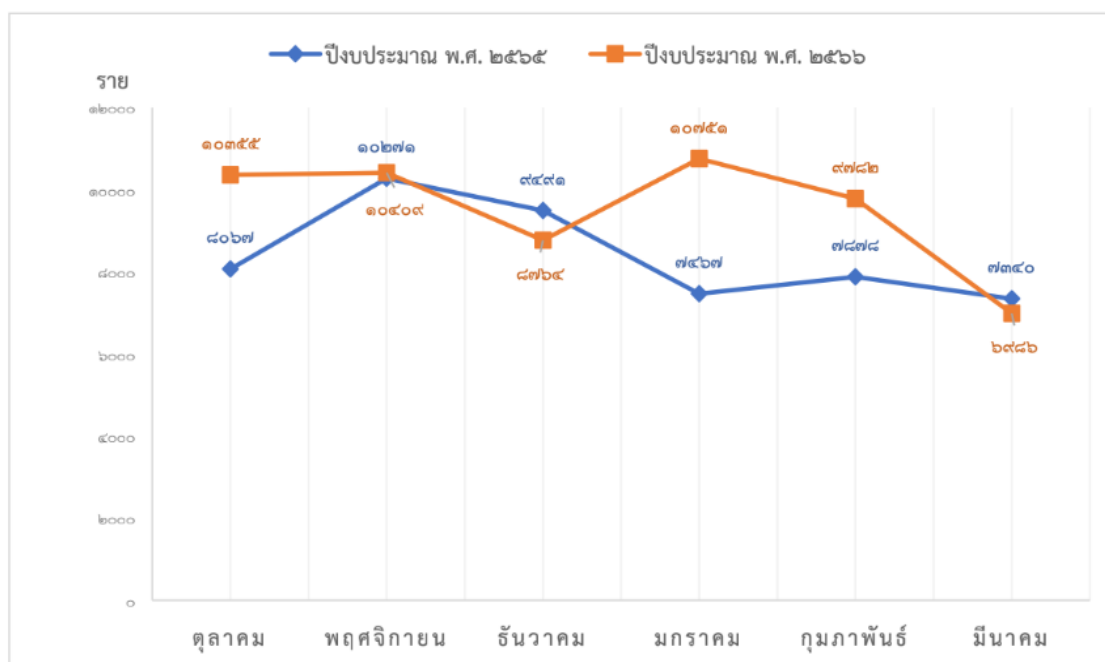
^๑ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๖๐๐

^๒ ในกรุงเทพมหานคร ติดต่อที่สำนักงานอัยการในเขตอำนาจศาลที่เจ้ามรดกมีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านขณะถึงแก่ความตาย ซึ่งแบ่งพื้นที่ตามเขตอำนาจศาล ได้แก่ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ อาคารรัชดาภิเษก สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๒ - ๔

บังคับ^๓ ซึ่งหากว่าผู้ร้องหรือทายาทไปแจ้งนายความตามสำนักงานนายความทั่วไป อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นเงินจำนวนมาก ดังตารางเปรียบเทียบค่าใช้จ่าย

พนักงานอัยการ	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าธรรมเนียมศาล (ค่าขึ้นศาล) ๒๐๐ บาท - ค่าถ่ายเอกสารคำสั่งตั้งผู้จัดการมรดกหน้าละ ๒ บาท - ค่าหนังสือรับรองคดีถึงที่สุดฉบับละ ๕๐ บาท
นายความเอกชน	- ค่าดำเนินการทั้งหมดโดยประมาณ ๘,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าค่าใช้จ่ายการใช้บริการจากพนักงานอัยการจะต่ำกว่านายความเอกชน แต่เมื่อสำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดทำสรุปจำนวนสถิติการให้บริการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖) เปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่า ผลปรากฏดังกราฟด้านล่าง



จากกราฟ จะเห็นว่า การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ทั่วทั้งประเทศ มีผู้ใช้บริการในสัดส่วนที่น้อยมาก (โดยเฉลี่ยไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ ราย) และมีแนวโน้มลดลงส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่แพร่หลายและไม่ถึงประชาชน ทำให้ประชาชนไม่ทราบและไม่เข้าถึงการให้บริการของสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้จัดทำจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างความร่วมมือระหว่างสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ สำนักงานอัยการฯ และกรุงเทพมหานคร ในการ

³ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๗๑๓ บัญญัติว่า “ทายาทหรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือพนักงานอัยการ จะร้องต่อศาลขอให้ตั้งผู้จัดการมรดกก็ได้”

ประชาสัมพันธืให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการฯ ในการขอจัดการมรดก เนื่องจากประชาชนทุกคนต้องติดต่อทำธุรกรรมทางทะเบียนกับสำนักงานเขต ตั้งแต่เกิด มีชีวิตอยู่ และตาย และเมื่อมีคนตาย ทายาทก็จำต้องแจ้งต่อสำนักงานเขตในการขอออกใบมรณบัตรของผู้ตาย สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ แห่งจึงสามารถเข้าถึงประชาชนที่พำนักในกรุงเทพมหานครทุกคนได้ โดยการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ทั้งสามด้านขององค์กรฯ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การยกระดับคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ในการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด เป้าประสงค์ที่ ๑.๑ พัฒนามาตรฐานงานตามภารกิจด้านการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้มีคุณภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป้าประสงค์ที่ ๑.๒ ประชาชนสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือในรูปแบบช่องทางที่หลากหลาย เหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรมและตอบสนองนโยบายรัฐบาล เป้าประสงค์ที่ ๒.๑ มาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การยกระดับประสิทธิภาพระบบงานและการจัดการความรู้/นวัตกรรมผ่านการเชื่อมโยงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย เป้าประสงค์ที่ ๓.๑ การบริหารจัดการระบบงาน และกระบวนการที่สำคัญที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นบนพื้นฐาน เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ภายในองค์กร) และ เป้าประสงค์ที่ ๓.๒ กลไกและระบบการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึง รวดเร็ว ปราศจากการเลือกปฏิบัติ (ภายนอกองค์กร)

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ประชาชนทราบช่องทางการขอความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดการมรดก ร้อยละ ๑๐๐ ของประชาชนที่ขอความช่วยเหลือด้านการจัดการมรดกของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ

๓.๒ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการ ขั้นตอน กฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดการมรดก กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ และได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับกฎหมายอย่างถูกต้องและครบถ้วนจากพนักงานอัยการที่เชี่ยวชาญด้านกฎหมายโดยตรง

๓.๓ เพื่อส่งเสริมการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น (สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ แห่งของกรุงเทพมหานคร) ในการพัฒนากระบวนการยุติธรรมและตอบสนองนโยบายรัฐบาล ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างฉับพลัน ทันทีที่

๓.๔ สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาความร่วมมือระหว่างกันในด้านเทคโนโลยีให้เป็นระบบดิจิทัลสำหรับการประชาสัมพันธ์ การขยายเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ความรู้ทางกฎหมายได้อย่างกว้างขวาง สอดคล้องกับนโยบายองภาครัฐที่ให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๔. เป้าหมาย

๔.๑. ประชาชนรู้จักสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการสูงสุด ผ่านความร่วมมือหรือบูรณาการกับกรุงเทพมหานครในการประชาสัมพันธ์บริการดังกล่าวที่สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ แห่ง แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

๔.๒. ประชาชนได้รับคำแนะนำการเข้าถึงช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลข่าวสารและบริการที่เป็นประโยชน์ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ในด้านการจัดการมรดกของผู้ตาย โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทางศาล (เว้นแต่ค่าธรรมเนียมของศาลและค่าบริการคัดถ่ายฯ เอกสาร) โดยคาดว่าจะมีประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ ๕๐ ภายในระยะเวลา ๖ เดือน

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ พระบรมราโชวาท ของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ ๙) ที่พระราชทานแก่คณะกรรมการจัดงาน “นิติศาสตร์รำลึก” ครั้งที่ ๒ ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๑๓ ความว่า

“ประชาชนในบางส่วนนั้นไม่ทราบถึงกฎหมาย ด้วยเหตุที่เจ้าหน้าที่หรือฝ่ายปกครองไม่ได้มีโอกาสไปชี้แจงและประชาชนเหล่านั้นก็ไม่มีโอกาสที่จะทราบว่าเราจะวางหลักเกณฑ์ไว้อย่างไร อันนี้เป็นปัญหาใหญ่ที่จะให้ปกครองหรือความเรียบร้อยเกิดขึ้นได้ก็ต้องนำความรู้ไปถึงประชาชน”

๕.๒ บทบัญญัติกฎหมาย

๕.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

หมวด ๖ แนวนโยบายแห่งรัฐ

“มาตรา ๗๖ รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐ ต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ...”

๕.๒.๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

“มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง

ความต้องการ

(๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ”

หมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

“มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้”

๕.๒.๓. ประมวลจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรของสำนักงานอัยการ

สูงสุด

“ขอ ๒๕ ข้าราชการฝ่ายอัยการพึงให้ความร่วมมือในการประสานงาน ระหว่าง ศาล ตำรวจ ทนายความ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น และประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกธรรมชาติไปดวยความบริสุทธิ์และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน”

๕.๒.๔. กฎ ก.ก. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมสำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานคร บุคลากรกรุงเทพมหานคร และผู้ปฏิบัติงานอื่นในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๔

“ข้อ ๓ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร บุคลากรกรุงเทพมหานคร และผู้ปฏิบัติงานอื่นในกรุงเทพมหานคร พึงปฏิบัติตนเพื่อรักษาจริยธรรม ดังต่อไปนี้...

(๙) มีหน้าที่เสริมสร้างความเข้าใจอันดี รวมทั้งมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่าง กรุงเทพมหานคร ประชาชน ภาคประชาสังคม เอกชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ

๕.๓ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีของกฎหมาย ในการพัฒนางาน

SWOT Analysis

SWOT เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กรฯ รวมไปถึงการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต ซึ่งถูกเรียกว่า SWOT MATRIX ซึ่งถูกสร้างขึ้นโดย Albert Humphrey จาก Stanford Research Institute ในช่วงปลายปี ๑๙๖๐s และต้นปี ๑๙๗๐s ประกอบด้วย

- Strengths (จุดแข็ง) และ Weakness (จุดอ่อน) ภายในองค์กรฯที่สามารถควบคุมได้ เช่น บุคคลในองค์กรฯ, ทรัพยากรในองค์กรฯ, สถานที่ตั้ง เป็นต้น
- Opportunities (โอกาส) และ Threats (อุปสรรค) ภายนอกองค์กรฯ และมีขนาดใหญ่ในตลาด ซึ่งสามารถใช้เป็นโอกาสในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันหรือป้องกันอุปสรรคต่างๆที่จะเกิดขึ้น เช่น คู่แข่ง ราคาวัตถุดิบ แนวโน้มตลาด เป็นต้น

Strength (S)	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ สำนักงานอัยการสูงสุด มีบริการการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการขอจัดการมรดก โดยประชาชนไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (ไม่คิดค่าบริการ) - สำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ มีพนักงานอัยการซึ่งเป็นนักกฎหมายที่เชี่ยวชาญด้านกฎหมายต่างๆ สามารถให้คำปรึกษาทางกฎหมายได้อย่างถูกต้อง - สำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ เป็นแหล่งข้อมูลทางกฎหมายที่ประชาชนสามารถอ้างอิงได้ โดยมี “แอปพลิเคชัน อัยการช่วยได้” ในการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน
Weakness (W)	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดการประชาสัมพันธ์เนื่องจากสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ไม่ได้ชำนาญด้านการประชาสัมพันธ์ ทำให้ประชาชนไม่ทราบช่องทาง และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางกฎหมายได้ยาก - การประชาสัมพันธ์มีค่าใช้จ่าย และสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ได้รับงบประมาณด้านดังกล่าวอย่างจำกัด
Opportunity (O)	<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ แห่งของกรุงเทพมหานคร สามารถเข้าถึงประชาชนได้ในวงกว้างเนื่องจากประชาชนทุกคนต้องติดต่อทางทะเบียนกับสำนักงานเขต - สำนักงานเขตเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการบริการประชาชน จึงสามารถเป็นช่องทางที่จะประชาสัมพันธ์การให้ความช่วยเหลือด้านการจัดการมรดกของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ และเมื่อประชาชนเข้าถึงสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ได้ก็จะสามารถเข้าถึงความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายต่าง ๆ จากสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ได้
Threats (T)	<ul style="list-style-type: none"> - กฎหมายมีจำนวนมากและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา



	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนขาดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดการมรดกและกฎหมายเบื้องต้นสำหรับประชาชน ซึ่งเป็นสิ่งที่ประชาชนควรต้องรู้ผ่านตำราเรียนภาคบังคับของรัฐ - ประชาชนมองว่ากฎหมายเป็นสิ่งที่เข้าใจยาก - ประชาชนส่วนมากไม่ทราบว่าสำนักงานอัยการสูงสุดมีสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ เพื่อช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมาย - ประชาชนส่วนมากไม่ทราบถึงช่องทางการติดต่อในรูปแบบออนไลน์ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ
--	--

นอกจากนี้ การดำเนินการดังกล่าวยังเป็นไปตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (๒๕๖๑- ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๗.๑ กฎหมาย เป้าประสงค์ที่ ๗.๑.๑ กรุงเทพมหานครมีกฎหมายระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครใหม่ ตัวชี้วัดที่ ๓ ตราหรือประกาศใช้ข้อบัญญัติ ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง กระบวนการทางกฎหมาย และแนวทางปฏิบัติของกรุงเทพมหานครให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา						ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๑. จัดประชุมร่วมกันในการวางแผนงานจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ MOU (Memorandum of Understanding) ระหว่างสำนักงานคุ้มครองสิทธิและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนสำนักงานอัยการสูงสุด และสำนักงานปกครองและทะเบียนสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดเป้าหมาย ข้อตกลงนโยบาย และแนวทางปฏิบัติงานร่วมกันให้ชัดเจน มีขั้นตอนในการส่งเสริม สนับสนุน การประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกและเชิงรับ อย่างเป็นรูปธรรมและมีระบบแบบ	←	→					สำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ สำนักงานอัยการสูงสุด และสำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกทม

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา						ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
แผน โดยลงนามความร่วมมือร่วมกันให้แล้วเสร็จ							
๒. สำนักงานปกครองและทะเบียน มีหนังสือแจ้งเวียนความร่วมมือตามข้อ ๑ ให้บุคลากรของสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขตทราบ โดยทั่วกันและดำเนินการตามแนวทางที่ระบุไว้ในข้อตกลงร่วมกันดังกล่าว		↔					สำนักงานปกครองและทะเบียนและสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขต
๓. เตรียมข้อมูลเพื่อจัดทำคู่มือที่แสดงถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการ พร้อมข้อกำหนดและที่จำเป็นอย่างง่าย โดยทำในรูปแบบ Brochure จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ประกาศ (announcement) ตั้ง ณ จุดบริการ BFC (Bangkok Fast and Clear) ที่สามารถเป็น One stop service (ศูนย์บริหารราชการฉับไว ใสสะอาด) ฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานเขตทุกแห่ง รวมถึงติดประชาสัมพันธ์ประกาศที่ Board ของสำนักงานเขต เพื่อถ่ายทอดและเสริมสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการขอจัดตั้งผู้จัดการมรดก แก่ผู้ร้องหรือทายาท ให้เกิดความเข้าใจได้อย่างถูกต้องโดยง่าย ภายในระยะเวลาอันสั้น ปัจจุบัน มีคู่มือการจัดการมรดกสำหรับประชาชนที่จัดทำโดย			↔				สำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ สำนักงานอัยการสูงสุด

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา						ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
<p>สำนักงานอัยการสูงสุด เนื้อหาค่อนข้างมาก จึงควรมีคู่มือฉบับย่อ</p>  <p>คู่มือและมาตรฐานการให้บริการ, คู่มือการจัดการมรดก</p>							
<p>๔. สำนักงานเขตแต่ละแห่งเริ่มดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชน ผ่านทาง Website Facebook Tiktok และสื่อ Social อื่น ๆ ของฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขต ซึ่งสามารถเชื่อมต่อการเข้าถึงช่องทางสื่อออนไลน์ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ เช่น LINE OA , OAG web board , Mobile App อัยการช่วยได้  ฯลฯ โดยประชาชนสามารถเชื่อมต่อผ่าน QR code ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว</p>				→			สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ แห่ง
<p>๕. สรุปประเมินผลโครงการฯ เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์การดำเนินการและติดตามผลการปฏิบัติงานการให้ความร่วมมือของทั้งสององค์กรเพื่อประชาชนเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือในการขอตั้งผู้จัดการมรดก และเข้ามารับการบริการในด้านอื่นๆ เช่น การขอคำปรึกษาทางกฎหมาย เพิ่มขึ้น</p>						↔	สำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ สำนักงานอัยการสูงสุด

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ การเชื่อมโยงประชาชนทุกคนให้สามารถเข้าถึงหน่วยงานรัฐได้อย่างสะดวกแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (BFC) ก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนทุกคนที่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและกฎหมายการขอจัดตั้งผู้จัดการมรดก และในอนาคตอาจต่อยอดองค์ความรู้ทางกฎหมายด้านอื่นๆ ในการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ประชาชน เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายอาญา กฎหมายที่ดิน กฎหมายกองทุนหมู่บ้าน หนี้นอกระบบ สิ่งแวดล้อม กฎหมายเด็กและสตรี ความรุนแรงในครอบครัว กฎหมายข้ามมนุษย์ กฎหมายยาเสพติด และความรู้เกี่ยวกับสิทธิเอตส์ เป็นต้น

๗.๒ เมื่อประชาชนทราบถึงช่องทางความช่วยเหลือทางกฎหมายโดยพนักงานอัยการผ่านการประชาสัมพันธ์ ณ สำนักงานเขตแต่ละแห่ง ทำให้สามารถที่จะเข้าถึงความช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ได้แก่ การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทระหว่างประชาชนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและรายได้ การเจรจาไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้นอกระบบเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทั้งสองฝ่าย การให้ความช่วยเหลือด้านอรรถคดีแก่ประชาชน โดยสำนักงานอัยการฯ จัดหาทนายอาสาให้แก่ประชาชนที่ยากจนหรือมีเหตุจำเป็นหรือมีเหตุอันควรให้ความช่วยเหลือ การคุ้มครองสิทธิทางศาล การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยการฟ้องคดีแทนผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓๙ และการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

๘. งบประมาณ

การดำเนินโครงการดังกล่าวคาดว่าจะใช้ต้นทุนหรืองบประมาณในการประชาสัมพันธ์จำนวน ๓๐๐,๐๐๐ บาท แบ่งเป็น

๑. งบประมาณในการประชาสัมพันธ์สำหรับโฆษณา จัดตั้งบูธ สื่อสิ่งพิมพ์ การโพสต์ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Tiktok Facebook จำนวนเงิน ๕,๐๐๐ บาท/สำนักงานเขต (สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ แห่ง : ๕,๐๐๐ x ๕๐ = ๒๕๐,๐๐๐ บาท)
๒. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่ากระดาษขาวดำ (A๔) และค่าเดินทางของเจ้าหน้าที่ จำนวนเงิน ๕,๐๐๐ บาท

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (output)
ประชาชนทุกคนที่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการจัดการมรดกที่สำนักงานเขตทั้ง ๕๐ แห่งได้ทราบช่องทางการให้ความช่วยเหลือทางด้านการจัดการมรดกโดยสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ของสำนักงานอัยการ

๙.๒ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลลัพธ์ (outcome)

๙.๒.๑. ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ สำนักงานอัยการ โดยวัดผลจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และจำนวนผู้เข้าใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เพิ่มขึ้น โดยเก็บข้อมูลทางสถิติของผู้เข้าใช้บริการในทุกช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกันของปีก่อน (ก่อนเริ่มโครงการ) เป้าหมาย คือ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๕๐ โดยวัดผลจากการเก็บสถิติผู้เข้าใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้ง Application Line OA webboard

๙.๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจและทัศนคติของประชาชนที่เข้าถึงและรับบริการตามกระบวนการยุติธรรมที่กำหนดของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ สำนักงานอัยการฯ (เป้าหมาย คือ อย่างน้อยร้อยละ ๘๐) โดยวัดผลจากแบบสอบถาม ใน Google Form และประมวลผลจากคำตอบที่ได้รับจากประชาชนที่ตอบแบบสอบถามดังกล่าว

๙.๓ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ไปในการติดตามและประเมินผลสำเร็จ

ติดตามผลอย่างต่อเนื่องทุกเดือน ประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนดเป็นระยะ และรายงานให้ผู้บริหารของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ทราบทุกเดือน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ภาครัฐควรผลักดันให้หน่วยงานรัฐต่างๆ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนตามนโยบาย โดยจัดสรรงบประมาณในส่วนของการให้บริการทางกฎหมายอย่างเต็มที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายความเอกชน

๑๐.๒ โครงการดังกล่าวมีเป้าประสงค์เป็นโครงการนำร่อง เป็นการจับมือระหว่างหน่วยงานรัฐทั้งสองหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ แห่งทั่วกรุงเทพมหานคร หากประสบผลสำเร็จ อาจนำรูปแบบความร่วมมือหรือ Model ดังกล่าว ไปใช้กับจังหวัดอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย

๑๐.๓ ปัจจุบัน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีแอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งบรรจุข้อมูลพื้นฐานของประชาชน และเริ่มดำเนินการแล้ว โดยมีผู้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันดังกล่าว ณ ปัจจุบัน ประมาณ ๒ ล้านคน ในอนาคต สำนักงานอัยการฯ อาจจะขอความร่วมมือจากภาครัฐให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานคุ้มครองสิทธิฯ ในแอปพลิเคชันดังกล่าว ในรูปแบบของการเชื่อมต่อระบบ Linkage บนแอปพลิเคชัน ThaiD โดยเชื่อมต่อข้อมูลพื้นฐานทางทะเบียนของประชาชน เช่น ชื่อ-นามสกุล อายุ วันเดือนปีเกิด ฯลฯ ในการยืนยันตัวตนเชื่อมต่อระบบบน “application อัยการช่วยได้” โดยที่ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลหรือประวัติซ้ำ

บรรณานุกรม

๑. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ปี พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๖
๒. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๖ ว่าด้วยมรดก
๓. ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) สืบค้น ๒๕๖๖, กรกฎาคม ๑๔, จาก <https://www.ago.go.th/services/>
๔. คู่มือการจัดการมรดก, คู่มือและมาตรฐานการให้บริการ สืบค้น ๒๕๖๖, กรกฎาคม ๑๔, จาก <https://www.ago.go.th/services/>
๕. ระบบเว็บบอร์ดทางกฎหมายออนไลน์ สำนักงานอัยการสูงสุด สืบค้น ๒๕๖๖, กรกฎาคม ๑๔, จาก http://webboard_lawaid.ago.go.th/
๖. ช่องทางติดต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี (สคช.) ทั่วประเทศ สืบค้น ๒๕๖๖, กรกฎาคม ๑๔, จาก <https://www.ago.go.th/lwcontact/>
๗. แอปพลิเคชัน อัยการช่วยได้ ระบบ IOS สืบค้น ๒๕๖๖, กรกฎาคม ๑๔, จาก https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sense.infotech.ago_lawaid&hl=th
๘. SWOT Analysis สืบค้น ๒๕๖๖, กรกฎาคม ๑๔, จาก <https://thewisdom.co/content/what-is-swot-analysis/>

ภาคผนวก

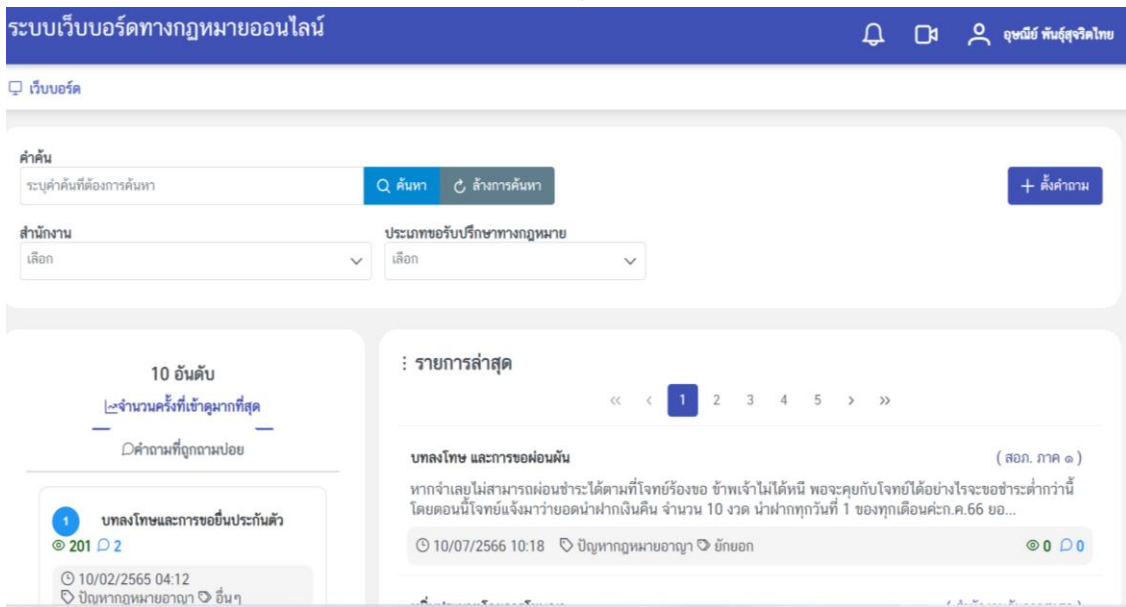


ช่องทางติดต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี (สอช.) ทั่วประเทศ

ส่วนกลาง



หน่วยงาน	โทรศัพท์	Web	E – mail	ID Line	Facebook
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 1	Call Center 1157		lawaid1@ago.go.th	@179rebae	สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 1
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 2	02-2228121 ต่อ 102-105	-	lawaid2@ago.go.th	-	-
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3	02-4160796	-	lawaid3@ago.go.th	@204arcdc	สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 4	02-1714056 ต่อ 413, 02-1714057		lawaid4@ago.go.th	@174boxjf	ฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมายนิมนบุรี
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแพชช่วยเหลือทางกฎหมาย	02-1421530	-	lawplan@ago.go.th	@356jvprk	สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแพชช่วยเหลือทางกฎหมาย
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ	02-5154061 02-5154054		protect@ago.go.th	@564mzcdp	สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ สำนักงานอัยการสูงสุด





ลงทะเบียนโดยใช้หมายเลขบัตรประชาชนและกรอกรหัสผ่าน

