

บทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม:
กรณีศึกษาเจ้าพนักงานปกครองสังกัดสำนักงานเขต กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร*

**The Role of Administrative Officers on Will Register: A Case Study of
Administrative Officers Under the District Office in Central Bangkok Area**

จักรกฤษณ์ ชมเชย**

Jakkrit Chomchay

6614832018@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาท ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมของเจ้าพนักงานปกครอง กรณีศึกษาเจ้าพนักงานปกครองสังกัดสำนักงานเขต กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาบทบาทในด้านการบริหารจัดการ มีใช้บทบาทหน้าที่ตามกฎหมาย โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวม 9 คน ซึ่งเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง สังกัดฝ่ายปกครอง กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตละ 1 คน ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม มีดังนี้ 1) ความเป็นประชาธิปไตย 2) มีกลยุทธ์หรือมีเหตุผล 3) ประโยชน์สาธารณะ 4) การตกลงร่วมกัน 5) ความสุขุมรอบคอบ 6) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 7) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล 8) การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ และ 9) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน จากการวิจัยยังพบปัญหาและอุปสรรค คือ 1) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ 2) ข้อจำกัดในเรื่องของผู้อ่านาจดลงนาม 3) ประชาชนที่มาติดต่อทำพินัยกรรมขาดความรู้ความเข้าใจ 4) ระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำพินัยกรรมไม่สามารถใช้ได้จริง และ 5) ภาระงานของเจ้าพนักงานปกครองที่มาก และยังพบแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน คือ 1) ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ 2) ปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย ใช้งานง่าย และ 3) ปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: เจ้าพนักงานปกครอง; ทะเบียนพินัยกรรม; กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร

Keywords: Administrative Officers; Will Register; Central Bangkok Area

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง บทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม: กรณีศึกษาเจ้าพนักงานปกครองสังกัดสำนักงานเขต กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่และภารกิจที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นอำนาจหน้าที่และภารกิจของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ซึ่งมีสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานในระดับพื้นที่ที่มีอำนาจหน้าที่และภารกิจคล้ายคลึงกับอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขณะเดียวกัน ส่งผลให้สำนักงานเขตมีอำนาจหน้าที่และภารกิจที่หลากหลาย ซึ่งงานด้านทะเบียนพินัยกรรม เป็นหนึ่งในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต โดยมีฝ่ายปกครองเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบ

บทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการดำเนินงานเกี่ยวกับทะเบียนพินัยกรรม มีความสำคัญในหลายมิติ ทั้งในด้านกฎหมาย การบริหารจัดการเอกสาร การให้บริการประชาชน การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับระบบราชการ และการลดข้อพิพาทในครอบครัว ยังรวมถึงการอธิบายขั้นตอนให้ประชาชนเข้าใจ การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร การป้องกันความเสี่ยงต่อการฉ้อฉล และการใช้ดุลพินิจอย่างรอบคอบภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

สำนักงานเขต กลุ่มเขตกรุงเทพกลาง เป็นพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น และประชาชนมีความตื่นตัวทางกฎหมายสูง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มนักธุรกิจ และครอบครัวที่มีทรัพย์สินจำนวนมาก ทำให้มีความต้องการใช้บริการด้านทะเบียนพินัยกรรมสูงเป็นพิเศษ ซึ่งส่งผลให้เจ้าพนักงานปกครองในพื้นที่ดังกล่าวมีภาระงานมากกว่าปกติ ต้องทำงานภายใต้ความกดดัน ทั้งในแง่ของเวลา ความถูกต้อง และความคาดหวังจากผู้รับบริการ แม้ว่าระบบงานราชการจะมีรูปแบบ คู่มือ และระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน แต่จากประสบการณ์ของผู้วิจัยเอง พบว่า การดำเนินงานยังมีข้อจำกัดในหลายด้าน เช่น ความไม่เข้าใจของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำพินัยกรรม ภาระงานด้านอื่น ๆ การตีความระเบียบที่ยังคลุมเครือในบางกรณี และการขาดการอบรมหรือพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านกฎหมาย

บทบาทของเจ้าพนักงานปกครอง จึงไม่เพียงแต่เป็นบทบาทตามกฎหมาย แต่ยังเป็นบทบาทเชิงบริการ และเชิงบริหารจัดการในสถานการณ์จริง ซึ่งต้องใช้ทั้งความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการสื่อสาร และดุลพินิจที่เหมาะสม การที่เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคงความเป็นกลางทางกฎหมายจะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในระบบราชการ และลดปัญหาการฟ้องร้องในอนาคตได้อย่างเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ตาม การศึกษาในประเด็นนี้ยังมีน้อย และมักเน้นเฉพาะด้านกฎหมายมากกว่าด้านการบริหารจัดการในภาคราชการ อีกทั้ง การแสดงบทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมของแต่ละแห่งยังแตกต่างกันออกไป การศึกษาบทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในพื้นที่เมืองอย่าง “กลุ่มเขตกรุงเทพกลาง” จึงนับเป็นโอกาสในการทำความเข้าใจระบบราชการระดับท้องถิ่นเชิงลึกมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้ง สามารถเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนในบริบทของงานทะเบียนพินัยกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาบทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมในพื้นที่กลุ่มเขตกรุงเทพกลาง เพื่อทำความเข้าใจบทบาทเชิงหน้าที่ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาและแนวทางการพัฒนาอันจะเป็นประโยชน์ต่อระบบราชการ การบริหารจัดการทรัพย์สินของประชาชน และการเสริมสร้างความไว้วางใจในระบบราชการไทยในภาพรวม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

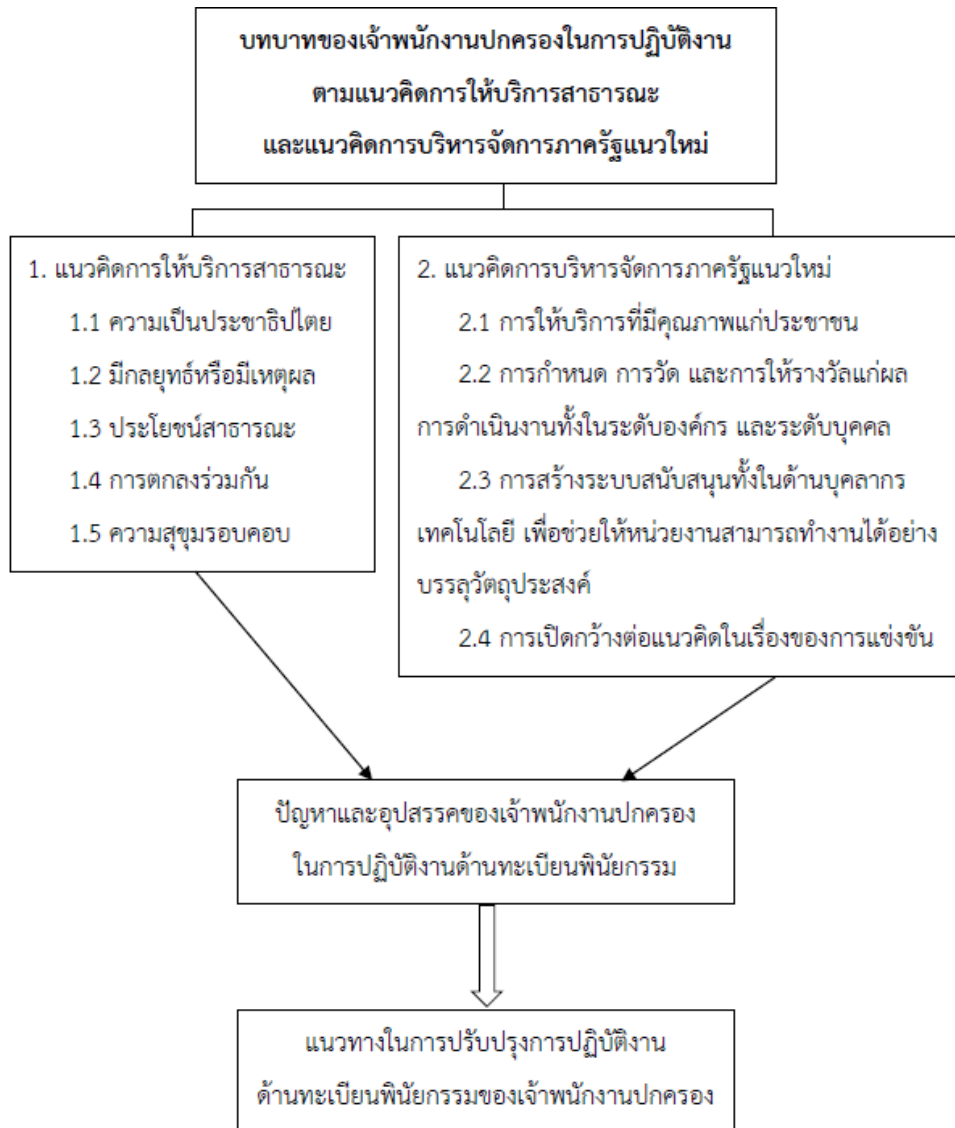
1) ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญซึ่งปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมสังกัดฝ่ายปกครอง กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ก, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยพิจารณาจากคุณสมบัติจากตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่ปฏิบัติงานมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 9 คน ได้แก่ เจ้าพนักงานปกครอง สังกัดฝ่ายปกครอง กลุ่มเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตละ 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ก, หน้า 62) ซึ่งแบบสัมภาษณ์เน้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดการให้บริการสาธารณะและแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม พร้อมทั้ง แนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมของเจ้าพนักงานปกครอง

แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง



ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาบทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม ตามแนวคิดการให้บริการสาธารณะ และแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบบทบาทของเจ้าพนักงานปกครองที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม มีดังนี้

1. ตามแนวคิดการให้บริการสาธารณะ

1.1 ความเป็นประชาธิปไตย: บทบาทที่สะท้อนผ่านการปฏิบัติงานโดยมีความเคารพในเจตนารมณ์ของผู้ทำพินัยกรรม ซึ่งเป็นหลักการสำคัญ เจ้าหน้าที่จะไม่ชี้แนะหรือโน้มน้าวจนทำให้เกิดความเอนเอียง แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ทำพินัยกรรมได้ตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ เพื่อให้เนื้อหาในพินัยกรรมสอดคล้องกับความตั้งใจที่แท้จริงของเจ้ามรดก นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ทุกคนยึดหลักการไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้มาติดต่อจะมีฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม หรือความสัมพันธ์ใดกับผู้ปฏิบัติงาน การให้บริการจึงอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคและความเป็นธรรม อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ผ่านการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และการเปิดช่องทางให้ผู้ใช้บริการซักถามข้อสงสัย อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานอย่างละเอียด พร้อมรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ทำพินัยกรรมและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และคุ้มครองสิทธิของทุกฝ่ายตามที่กฎหมายกำหนด

1.2 การมีกลยุทธ์และมีเหตุผล: บทบาทด้านนี้สะท้อนให้เห็นจากการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร การจัดเตรียมข้อมูล การให้คำแนะนำอย่างละเอียด ไปจนถึงการบันทึกและเก็บรักษาข้อมูลอย่างปลอดภัย เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบหลายครั้งเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด พร้อมทั้งใช้การสื่อสารอย่างมีกลยุทธ์ อธิบายข้อจำกัดของกระบวนการให้ประชาชนเข้าใจและยอมรับ เพื่อลดโอกาสเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ และการใช้เหตุผลยังครอบคลุมถึง การประยุกต์หลักกฎหมายและหลักการบริหาร เพื่อให้การจัดลำดับความสำคัญของงานมีความเหมาะสม บริการมีความรวดเร็ว แต่ยังคงความถูกต้องตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

1.3 เพื่อประโยชน์สาธารณะ: บทบาทด้านนี้สะท้อนผ่านการปฏิบัติงานโดยที่เจ้าพนักงานปกครองไม่ได้แสดงบทบาทอย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์สาธารณะ แต่การดำเนินงานของเจ้าพนักงานปกครองมีผลต่อประโยชน์สาธารณะโดยอ้อม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ยืนยันเจตนาของผู้ทำพินัยกรรม ให้คำปรึกษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย มุ่งเน้นการให้บริการที่เท่าเทียม โปร่งใส และมีคุณภาพ

1.4 การตกลงร่วมกัน: การสร้างความเข้าใจร่วมกันและการตกลงร่วมกันของทุกฝ่าย การแสดงบทบาทในด้านนี้พบว่า เจ้าหน้าที่จะเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ พร้อมอธิบายขั้นตอนและข้อกฎหมายให้เข้าใจตรงกัน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติที่ไม่ละเมิดกฎหมาย และเป็นที่ยอมรับร่วมกัน

1.5 ความสุขุมรอบคอบ: ความสุขุมรอบคอบ ถือเป็นสมรรถนะที่สำคัญอย่างยิ่งของเจ้าพนักงานปกครองในงานทะเบียนพินัยกรรม และเป็นอีกหนึ่งบทบาทที่เจ้าพนักงานปกครองใช้ในขณะปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่จึงต้องมีการตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียด ไม่ว่าจะเป็นเอกสารสิทธิในทรัพย์สิน รวมถึงการยืนยันว่าพยานไม่ใช่ผู้รับผลประโยชน์ในพินัยกรรม การตรวจสอบต้องทำอย่างรอบคอบ รวมถึง การเก็บรักษาหลักฐานและข้อมูลให้เป็นระบบและปลอดภัย

2. ตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

2.1 การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน: บทบาทด้านนี้สะท้อนผ่านการปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการติดต่อ เอกสารประกอบที่ต้องใช้ และขั้นตอนการดำเนินงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารด้วยความสุภาพ การมีความซื่อสัตย์สุจริต และการรักษาทัศนคติที่เป็นบวกต่องานบริการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนุนการให้บริการ

2.2 การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล: บทบาทด้านนี้สะท้อนผ่านการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานปกครองระดับชำนาญการพิเศษ หรือหัวหน้าฝ่ายแสดงออกมาเพียงเท่านั้น

2.3 การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์: บทบาทนี้สะท้อนผ่านการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล เข้ามาสนับสนุนการทำงาน เช่น ระบบจัดเก็บและค้นหาพินัยกรรม ระบบจองคิวออนไลน์ และโปรแกรมบันทึกข้อมูล ซึ่งช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน

2.4 การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน: บทบาทนี้สะท้อนผ่านการปฏิบัติงานโดยที่เจ้าพนักงานปกครองเปิดรับแนวคิดการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ เช่น การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างสำนักงานเขต การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงงาน และการตั้งมาตรฐานการให้บริการให้เท่าเทียมกันในทุกเขต ซึ่งส่งผลให้เกิดแรงผลักดันในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม จากการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคของเจ้าพนักงานปกครองในการแสดงบทบาทต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม มีดังนี้

1) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะ อาจส่งผลทำให้การแสดงบทบาทด้านการมีกลยุทธ์หรือมีเหตุผล ของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมออกมาไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีกลยุทธ์ ไม่เข้าใจหลักการของการให้บริการด้านทะเบียนพินัยกรรม

2) ข้อจำกัดในเรื่องของผู้มีอำนาจลงนามที่เป็นอำนาจเฉพาะตัวของผู้อำนวยการเขต ซึ่งไม่สามารถมอบอำนาจนั้นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ อาจส่งผลทำให้การแสดงบทบาทด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมออกมาไม่อาจส่งมอบการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้

3) ประชาชนที่มาติดต่อทำพินัยกรรมขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำพินัยกรรมของสำนักงานเขต อาจส่งผลทำให้การแสดงบทบาทด้านการตกลงร่วมกันของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมออกมาอย่างไม่เป็นที่ต้องการ หรือไม่สามารถหาข้อยุติตกลงร่วมกันได้

4) ระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำพินัยกรรมไม่สามารถใช้ได้จริงในบางสำนักงานเขต อาจส่งผลทำให้การแสดงบทบาทด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมออกมาได้ไม่ดีเท่าที่ควร และ

5) ภาระงานของเจ้าพนักงานปกครองที่มากเกินไปกว่าจะมีเวลามาศึกษา เรียนรู้ขั้นตอนการดำเนินงานอย่างละเอียดจนเกิดความเชี่ยวชาญ และพร้อมให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ อาจส่งผลทำให้การแสดงบทบาทด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมออกมาอย่างไม่เป็นมืออาชีพ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมของเจ้าพนักงานปกครอง จากการวิจัยพบว่าแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้เจ้าพนักงานปกครองแสดงบทบาทการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม มีดังนี้

1) การเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำพินัยกรรม หรือมีตำแหน่งโดยเฉพาะ จะทำให้การแสดงบทบาทด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมสามารถตอบสนองความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

2) การปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย ใช้งานง่าย เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความเร็วในการให้บริการ จะทำให้การแสดงบทบาทด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และ

3) การปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว ย่อยต่อการให้บริการของประชาชน จะทำให้การแสดงบทบาทด้านการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมเป็นไปได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วขึ้น

การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาบทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม

ข้อค้นพบบทบาทของเจ้าพนักงานปกครองที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมของการวิจัยนี้ สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะ ของ Denhardt and Denhardt (2007 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ข, หน้า 45-46) และแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2566, หน้า 98-99) ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนด มีดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

บทบาทของเจ้าพนักงานปกครองตามแนวคิดการให้บริการสาธารณะที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนิติกรรม ได้แก่ การปฏิบัติงานโดยเคารพในเจตนารมณ์ของผู้ทำนิติกรรม จะไม่ชี้หน้าหรือโน้มน้าว แต่จะเปิดโอกาสให้ผู้ทำนิติกรรมได้ตัดสินใจด้วยตนเองอย่างอิสระ เพื่อให้เนื้อหาในนิติกรรมสอดคล้องกับความตั้งใจที่แท้จริงของผู้ทำนิติกรรม เจ้าหน้าที่ทุกคนยึดหลักการไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน บนพื้นฐานของความเสมอภาคและความเป็นธรรม ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้ พร้อมรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทำนิติกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน มีกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร การจัดเตรียมข้อมูล การให้คำแนะนำไปจนถึงการบันทึกและเก็บรักษาข้อมูลอย่างปลอดภัย พร้อมทั้งมีการใช้การสื่อสารอย่างมีกลยุทธ์ อธิบายข้อจำกัดของกระบวนการให้ประชาชนเข้าใจและยอมรับ เพื่อลดโอกาสเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ และการประยุกต์หลักกฎหมายและหลักการบริหาร เพื่อให้การจัดลำดับความสำคัญของงานมีความเหมาะสม บริการมีความรวดเร็ว แต่ยังคงความถูกต้องตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด การดำเนินงานของเจ้าพนักงานปกครองมีผลต่อประโยชน์สาธารณะโดยอ้อม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ยืนยันเจตนารมณ์ของผู้ทำนิติกรรม ให้คำปรึกษาโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย มุ่งเน้นการให้บริการที่เท่าเทียม โปร่งใส และมีคุณภาพ เจ้าหน้าที่จะเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ พร้อมอธิบายขั้นตอนและข้อกฎหมายให้เข้าใจตรงกัน บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติที่ไม่ละเมิดกฎหมาย และเป็นที่ยอมรับร่วมกัน และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยสุจริตรอบคอบ ที่เป็นสมรรถนะสำคัญอย่างยิ่ง มีการตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียด ไม่ว่าจะเป็นเอกสารสิทธิในทรัพย์สิน รวมถึงการยืนยันว่าพยานไม่ใช่ผู้รับผลประโยชน์ในนิติกรรม การตรวจสอบต้องทำอย่างรอบคอบ รวมถึง การเก็บรักษาหลักฐานและข้อมูลให้เป็นระบบและปลอดภัย

2. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

บทบาทของเจ้าพนักงานปกครองตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนิติกรรม ได้แก่ การให้คำแนะนำตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการติดต่อ เอกสารประกอบที่ต้องใช้ และขั้นตอนการดำเนินงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารด้วยความสุภาพ การมีความซื่อสัตย์สุจริต การรักษาทัศนคติที่เป็นบวกต่องานบริการ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลมาใช้สนับสนุนการให้บริการ ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน และการเปิดรับแนวคิดการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ เช่น การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างสำนักงานเขต การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงงาน และการตั้งมาตรฐานการให้บริการให้เท่าเทียมกันในทุกเขต ส่งผลให้เกิดแรงผลักดันในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนิติกรรม

ข้อค้นพบปัญหาและอุปสรรคของเจ้าพนักงานปกครองในการแสดงบทบาทต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนนิติกรรมของการวิจัยนี้ มีดังนี้

1) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม อาจส่งผลทำให้การดำเนินการทำพินัยกรรมไม่เป็นไปตามหลักกฎหมาย เกิดข้อบกพร่อง หรือพินัยกรรมอาจตกเป็นโมฆะได้ เช่นเดียวกับการศึกษาของ อภาวดี ใจพยุงตน (2565) เรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

2) ข้อจำกัดในเรื่องของผู้มีอำนาจลงนามที่เป็นอำนาจเฉพาะตัวของผู้อำนวยการเขต ซึ่งไม่สามารถมอบอำนาจนั้นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ ทำให้ไม่อาจส่งมอบการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้ เนื่องจากไม่สามารถทำได้ในคราวนั้นที่ประชาชนมาติดต่อเพราะผู้มีอำนาจลงนามไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ในขณะนั้น เช่นเดียวกับการศึกษาของ นารินทร์ มณีวรรณ (2566) เรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร

3) ประชาชนที่มาติดต่อทำพินัยกรรมขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำพินัยกรรมของสำนักงานเขต ทำให้การทำความเข้าใจและการตกลงร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปได้ยาก เช่นเดียวกับการศึกษาของ อภาวดี ใจพยุงตน (2565) เรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

4) ระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำพินัยกรรมไม่สามารถใช้ได้จริงในบางสำนักงานเขต เนื่องจากความไม่เสถียรของระบบ ประกอบกับเจ้าหน้าที่บางคนใช้งานระบบไม่เป็น เช่นเดียวกับการศึกษาของ จักรทิยา กุณอก (2566) เรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษา ศูนย์นันทนาการลุมพินี กรุงเทพมหานคร

5) ภาระงานของเจ้าพนักงานปกครองที่มีปริมาณมาก จนไม่มีเวลามาศึกษา เรียนรู้ขั้นตอนการดำเนินงานอย่างละเอียดจนเกิดความเชี่ยวชาญ ทำให้ส่งมอบการให้บริการแก่ประชาชนอย่างไม่เป็นมืออาชีพ เช่นเดียวกับการศึกษาของ พิมพ์พิชชา สงตลาด (2566) เรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมของเจ้าพนักงานปกครอง

ข้อค้นพบแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้เจ้าพนักงานปกครองแสดงบทบาทการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมของการวิจัยนี้ มีดังนี้

1) จากปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรม ดังนั้น ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำพินัยกรรม หรือมีตำแหน่งโดยเฉพาะ เช่นเดียวกับการศึกษาของ พิมพ์พิชชา สงตลาด (2566) เรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

2) จากปัญหาระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำพินัยกรรมไม่สามารถใช้ได้จริงในบางสำนักงานเขต เนื่องจากความไม่เสถียรของระบบ ดังนั้น ควรปรับปรุงเทคโนโลยีให้มีความเสถียร สามารถใช้งานได้จริง ทันสมัย ใช้งานได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่นเดียวกับการศึกษาของพิมพ์พิชชา สงตลาด (2566) เรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

3) จากข้อจำกัดในเรื่องของผู้มีอำนาจลงนามที่เป็นอำนาจเฉพาะตัวของผู้อำนวยการเขต ซึ่งไม่สามารถมอบอำนาจนั้นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ควรปรับปรุงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว ง่ายต่อการให้บริการของประชาชน ซึ่งไม่พบประเด็นนี้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- 1) ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะที่สามารถปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
- 2) ควรฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมให้มียึดความรู้ที่เหมาะสม ทันสมัย รู้เท่าทันกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เรื่อย ๆ
- 3) ควรพัฒนาระบบที่ช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมของเจ้าหน้าที่ให้มีความเสถียร และใช้งานได้ง่าย พร้อมทั้งมีการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ควรปรับปรุงหรือแก้ไข กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีอำนาจลงนามในพินัยกรรมให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรการศึกษาในพื้นที่อื่นของกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานนอกกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของเจ้าพนักงานปกครองในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนพินัยกรรมว่าแต่ละพื้นที่เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
- 2) การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรการศึกษากระบวนการอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานปกครอง เพื่อจะได้ทราบบทบาท ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอื่นของเจ้าพนักงานปกครอง

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรทิยา กุณอก. (2566). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ : กรณีศึกษา ศูนย์นันทนาการลุ่มพิน*
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นารินทร์ มณีวรรณ. (2566). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร*.
การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ การเวกพันธุ์. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการพื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์*.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- พิมพ์พิชชา สงตลาต. (2566). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ กรณีศึกษาสำนักงานเขตประเวศ*
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารองค์การและนวัตกรรมในองค์กร*.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- อภาวดี ใจพยนต์น. (2565). *การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง
แรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,*
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สัมภาษณ์ส่วนบุคคล

- 1) หัวหน้าฝ่ายปกครอง (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ) สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงาน
เขตพญาไท สัมภาษณ์ วันที่ 9 สิงหาคม 2568
- 2) เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตราชเทวี สัมภาษณ์ วันที่ 6
สิงหาคม 2568
- 3) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ สัมภาษณ์ วันที่ 6
สิงหาคม 2568
- 4) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย สัมภาษณ์
วันที่ 7 สิงหาคม 2568
- 5) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตดินแดง สัมภาษณ์ วันที่ 5
สิงหาคม 2568
- 6) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตพระนคร สัมภาษณ์ วันที่ 6
สิงหาคม 2568
- 7) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตห้วยขวาง สัมภาษณ์ วันที่ 6
สิงหาคม 2568
- 8) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตดุสิต สัมภาษณ์ วันที่ 7
สิงหาคม 2568
- 9) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตวังทองหลาง สัมภาษณ์ วันที่ 8
สิงหาคม 2568