

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual study)

เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทะเบียนครอบครัว
กรณีหย่าต่างสำนักทะเบียน

จัดทำโดย

นายณรินทร์ ตันถาวร

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual study)

เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทะเบียนครอบครัว
กรณีหย่าต่างสำนักทะเบียน

จัดทำโดย
นายณรินทร์ ตันถาวร
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา
ลงชื่อ..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(.....นายพนิต อารยะศิลปะธร.....)
ตำแหน่ง....ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต.....
สังกัด สำนักงานเขตลาดพร้าว.....

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

หลักการและเหตุผล..... ๑

วัตถุประสงค์ ๖

เป้าหมาย ๗

ขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ ๗

งบประมาณที่ต้องใช้และระยะเวลาดำเนินการ..... ๘

แนวทางการบริการความเสี่ยง ๙

การประเมินผล ๑๑

ข้อเสนอแนะ..... ๑๒

บรรณานุกรม ๑๓

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ตั้งแต่อดีตภาพจำของประชาชนในการรับรู้และเชิงประจักษ์ต่อการรับบริการของหน่วยงานภาครัฐรวมถึงกรุงเทพมหานคร ก็คือ การให้บริการในด้านงานทะเบียนในบางเรื่องก็ยังยึดติดในรูปแบบเดิม โดยปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีการร่างระเบียบขั้นตอนไว้ โดยไม่ได้คำนึงถึงเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์และประยุกต์ให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควรจากประชาชนหรือผู้รับบริการ ประกอบกับในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการก็มักจะปฏิเสธการดำเนินการให้ โดยเห็นว่าการดำเนินการขั้นตอนตามระเบียบมีข้อยุ่งยากและใช้เวลานาน หรือไม่ก็จะปฏิเสธในการดำเนินการในเชิงกระบวนการว่าไม่สามารถทำได้

ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้มีแนวคิดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนครอบครัว กรณีหย่าต่างสำนักทะเบียน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ กล่าวคือการให้บริการหย่าต่างสำนักทะเบียนถ้าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดไว้ จะต้องใช้เวลา ๒-๓ เดือน ขึ้นอยู่กับสำนักทะเบียนแห่งที่สองจะได้รับเรื่องหรือเรียกคู่สมรสอีกฝ่ายหนึ่งมายืนยันตามข้อตกลงที่สำนักทะเบียนแห่งแรกได้ทำไว้แล้วหรือไม่ การหย่าตามกฎหมายด้วยความยินยอมจึงจะสมบูรณ์ แต่ถ้าได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบคู่สมรสทั้ง ๒ ฝ่ายได้พบกันบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ โดยต่างคนต่างไปยื่นคำร้อง ณ สำนักทะเบียนที่คู่สมรสทั้งสอง ๒ ฝ่ายได้ทำข้อตกลงไว้การหย่าด้วยความยินยอมก็สามารถสำเร็จลงได้เพียงวันเดียว โดยอาจจะต้องแก้ไขระเบียบกฎหมายเพียงเล็กน้อยเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้

สำหรับโครงการนี้เป็นโครงการใหม่ ยังไม่มีสำนักทะเบียนใดทำมาก่อน ดังนั้นการจะทำให้โครงการนี้สำเร็จลุล่วงจะต้องอาศัยการประสานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน เช่น สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักงานเขตของกลุ่มเขตที่จะเป็นเขตนาร่องและที่สำคัญที่สุดคือกรมการปกครองได้เห็นความสำคัญในการให้บริการที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสื่อสารได้ทั้งภาพและเสียงเข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครจะต้องให้ความสำคัญในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ตามวิสัยทัศน์ของผู้นำราชการกรุงเทพมหานครที่จะทำให้กรุงเทพมหานครก้าวสู่ การเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” ในด้านการบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศโดยให้ประชาชนได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร ที่ทันสมัย (Smart Service)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านทะเบียนครอบครัวกรณีหย่าต่าง
สำนักทะเบียน เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘ ของสถาบัน
พัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี ๒๕๕๙ ซึ่งทำให้ผู้จัดทำมีความรู้มากยิ่งขึ้นในหลักสูตรการอบรม
นี้ เป็นการศึกษาวิเคราะห์แก้ปัญหาสร้างกรอบแนวคิด และกำหนดยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้
สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบได้ และด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากนายพินิต อารยะศิลปธร
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตลาดพร้าว ที่ปรึกษาการจัดทำรายงานส่วนบุคคลในครั้งนี้ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา
แนะนำความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หลักคิดในการใช้ทฤษฎีต่างๆ มาปรับใช้ ทำให้รายงานฉบับนี้
มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้จัดทำรายงานจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณปลัดกรุงเทพมหานคร (นายพีระพงษ์ สายเชื้อ) ที่ให้โอกาสผู้จัดทำได้
เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารกรุงเทพมหานคร ระดับกลาง รุ่น ๑๘ ทำให้ได้ความรู้และประสบการณ์
สามารถนำมาพัฒนาตนเองในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญที่สุดการได้เครือข่ายและ
พันธมิตรใหม่ที่จะนำมาซึ่งการทำงานได้อย่างคล่องตัวมากยิ่งขึ้น สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหารสำนักงาน
เขตลาดพร้าว โดยเฉพาะ นายสุทิน วิกัยกิจ ผู้อำนวยการเขตลาดพร้าว นางสาววนิดา เจียงไพศาลกุล ผู้ช่วย
ผู้อำนวยการเขตลาดพร้าว รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านในฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว ที่ช่วยสนับสนุน
ส่งเสริมให้ได้เข้ารับการอบรมในครั้งนี้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่คอยดูแล
อำนวยความสะดวกตลอดการฝึกอบรมในครั้งนี้

นายณรินทร์ ตันถาวร

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว

เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทะเบียนครอบครัว กรณีหย่าสำนักทะเบียน

หลักการและเหตุผล

ทะเบียนครอบครัว หมายถึง การจดทะเบียนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว ที่กฎหมายให้การรับรองและคุ้มครองสิทธิและกำหนดหน้าที่ของบุคคล แบ่งออกเป็น ๗ ประเภทได้แก่ ทะเบียนสมรส ทะเบียนการหย่า ทะเบียนรับรองบุตร ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนฐานะของภริยา และทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานหนึ่งในรูปแบบการปกครองพิเศษ ที่มีหน้าที่ตามกฎหมายพระราชบัญญัติบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มาตรา ๘๙ (๒) มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านการทะเบียน ตามที่กฎหมายกำหนดประกอบกับระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้กำหนดให้นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนเขตเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนครอบครัวในเรื่องต่างๆ และในการให้บริการทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภทมีทะเบียนประเภทหนึ่งที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อน กระทั่งกับความรู้สึกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์ในครอบครัวมาก่อนคือทะเบียนการหย่าซึ่งการจดทะเบียนหย่าเป็นเงื่อนไขหนึ่งทางกฎหมายที่จะทำให้การสมรสสิ้นสุดลง สำหรับการหย่าตามกฎหมายมี ๒ กรณี

๑) การหย่าโดยความยินยอม

๒) การหย่าโดยคำพิพากษาของศาล

การหย่าโดยความยินยอมสามารถทำได้ ๒ วิธี คือ

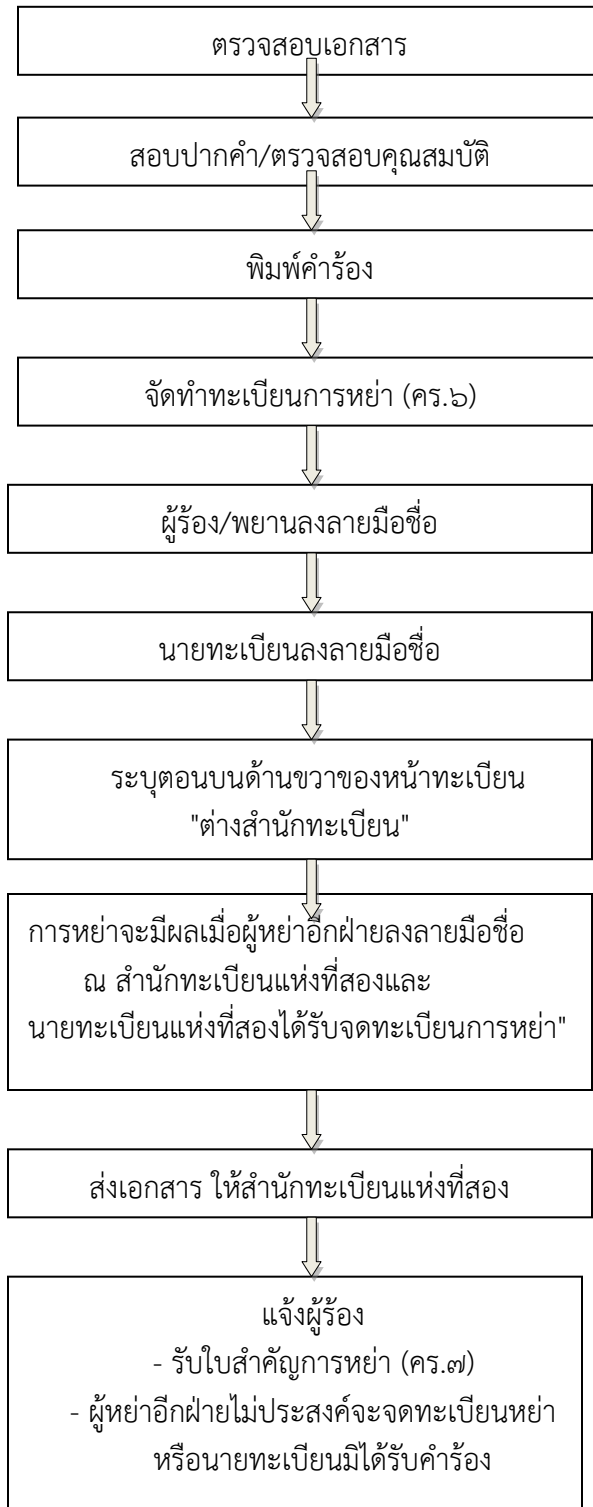
๑) การจดทะเบียนหย่าในสำนักทะเบียน

๒) การจดทะเบียนหย่าต่างสำนักทะเบียน

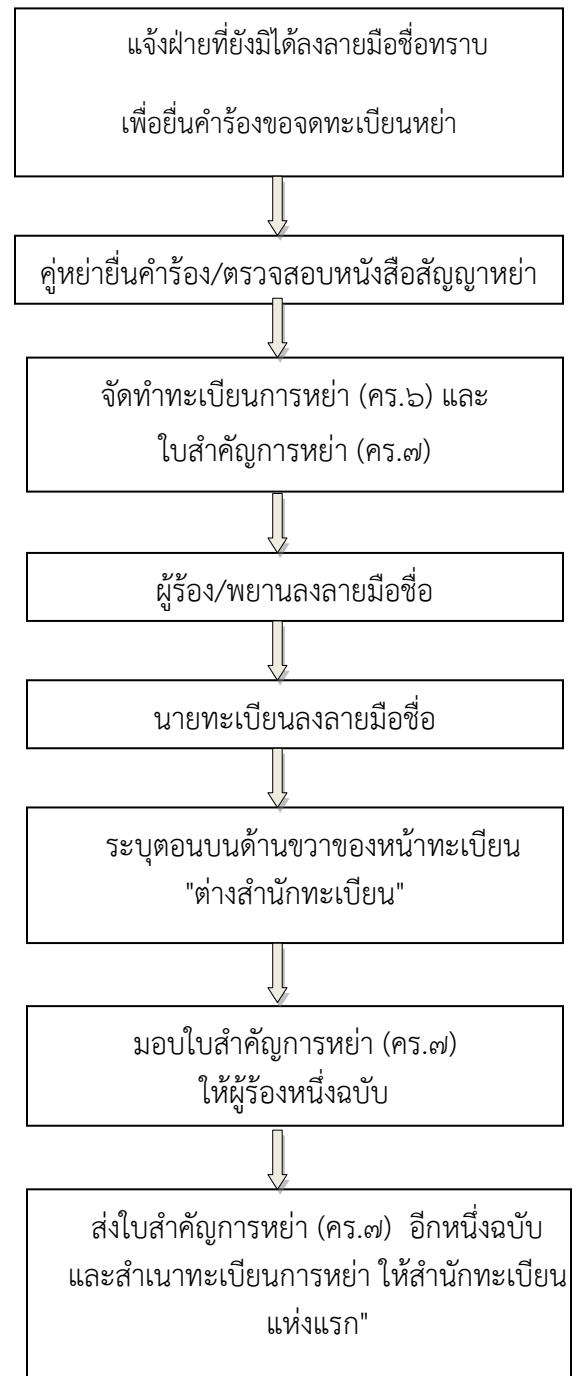
ในการดำเนินการจดทะเบียนหย่าทั้ง ๒ วิธี ปัจจุบันกรมการปกครองโดยสำนักทะเบียนกลางได้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ (Application Software) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ทั้งนี้การหย่าด้วยความยินยอม สามารถทำได้ทุกสำนักทะเบียนอำเภอและทุกสำนักทะเบียนเขตขึ้นอยู่กับประชาชนว่าจะไปใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนใด แต่เมื่อมาพิจารณากระบวนการขั้นตอนการจดทะเบียนหย่าด้วยความยินยอมกรณีต่างสำนักทะเบียน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๔๑ ข้อ ๒๑ กำหนดไว้ว่า เมื่อมีผู้ร้องขอจดทะเบียนการหย่าโดยความยินยอมแต่อ้างว่าอีกฝ่ายหนึ่ง ไม่สามารถมายื่นคำร้อง ณ สำนักทะเบียนอำเภอแห่งเดียวกันได้ให้นายทะเบียนชี้แจงผลของ การจดทะเบียนการหย่าให้ผู้ร้องทราบ หากผู้ร้องยังยืนยันที่จะขอจดทะเบียนการหย่าให้นายทะเบียนดำเนินการ ดังนี้

ผังการจดทะเบียนการหย่าต่างสำนักทะเบียน

สำนักทะเบียนแห่งแรก



สำนักทะเบียนแห่งที่สอง



ก. สำนักทะเบียนแห่งแรก

(๑) ตรวจสอบคำร้อง บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง หลักฐานการจดทะเบียนสมรส และหนังสือสัญญาหย่า

(๒) สอบปากคำผู้ร้องให้ปรากฏว่าเป็นผู้ยื่นคำร้องก่อนและอีกฝ่ายหนึ่งจะยื่นคำร้องภายหลัง
ณ สำนักทะเบียนแห่งใด

(๓) ลงรายการของผู้ร้องในทะเบียนการหย่า (คร.๖) ซึ่งแยกใช้ต่างหาก ส่วนรายการของฝ่ายที่มีได้มาให้ลงเฉพาะรายการที่ทราบ

(๔) ให้ผู้ร้องและพยานลงลายมือชื่อไว้ในทะเบียนการหย่า (คร.๖) สำหรับช่องลายมือชื่อของผู้ร้องฝ่ายที่มีได้มาให้ระบุว่าจะลงลายมือชื่อ ณ สำนักทะเบียนแห่งใด

(๕) เมื่อเห็นว่าถูกต้องให้นายทะเบียนลงลายมือชื่อไว้ในทะเบียนการหย่า (คร.๖)

(๖) ระบุข้อความไว้ที่ตอนบนด้านขวาของหน้าทะเบียนว่า “ต่างสำนักทะเบียน”

(๗) แจ้งให้ผู้ร้องทราบว่ากรการหย่าดังกล่าวจะมีผลเมื่อคู่หย่าอีกฝ่ายหนึ่งได้ลงลายมือชื่อ ณ สำนักทะเบียนแห่งที่สองและนายทะเบียนแห่งที่สองได้รับจดทะเบียนการหย่าแล้ว

(๘) ส่งเอกสารสำเนาคำร้อง สำเนาทะเบียนการหย่า สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้อง สำเนาหลักฐานการจดทะเบียนสมรส และสำเนาหนังสือสัญญาการหย่า ไปยังสำนักทะเบียนตามที่อยู่ผู้ร้องได้แจ้งว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะไปยื่นคำร้องภายหลัง ในกรณีที่อีกฝ่ายหนึ่งจะไปยื่นคำร้องภายหลัง ณ สำนักทะเบียนในต่างประเทศ ให้ส่งเอกสารดังกล่าวไปยังสำนักทะเบียนกลางเพื่อดำเนินการต่อไป

(๙) เมื่อได้รับแจ้งผลการจดทะเบียนจากสำนักทะเบียนแห่งที่สองแล้วให้แจ้งผู้ร้องมารับใบสำคัญการหย่า (คร.๗) สำหรับในกรณีที่ได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนแห่งที่สองว่าคู่หย่าอีกฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์จะจดทะเบียนหย่าหรือนายทะเบียนมิได้รับคำร้องของบุคคลดังกล่าว ให้แจ้งผู้ร้องทราบ

ข. สำนักทะเบียนแห่งที่สอง

(๑) เมื่อได้รับเอกสารจากสำนักทะเบียนแห่งแรกแล้ว ให้แจ้งฝ่ายที่ยังมิได้ลงลายมือชื่อทราบเพื่อยื่นคำร้องขอจดทะเบียนหย่า

(๒) ชี้แจงผลของการจดทะเบียนหย่าให้ผู้ร้องทราบ หากผู้ร้องยังยืนยันที่จะขอจดทะเบียนการหย่าให้นายทะเบียนตรวจสอบคำร้อง หลักฐานตามข้อ ๘ ของผู้ร้อง และให้ผู้ร้องตรวจสอบความถูกต้องของสำเนาหลักฐานการจดทะเบียนสมรสรวมทั้งหนังสือสัญญาหย่าที่ได้รับจากสำนักทะเบียนแห่งแรก

(๓) ลงรายการของผู้ร้องทั้งสองฝ่ายในทะเบียนการหย่า (คร.๖) และใบสำคัญการหย่า (คร.๗) ซึ่งแยกใช้ต่างหาก

(๔) ดำเนินการ

(๔.๑) ลงรายการของผู้ร้องในทะเบียนการหย่า (คร.๖) ซึ่งแยกใช้ต่างหาก ส่วนรายการของฝ่ายที่มีได้มาให้ลงเฉพาะรายการที่ทราบ

(๔.๒) ให้ผู้ร้องและพยานลงลายมือชื่อไว้ในทะเบียนการหย่า (คร.๖) สำหรับช่อง
ลายมือชื่อของผู้ร้องฝ่ายที่มีได้มา ให้ระบุว่าลงลายมือชื่อ ณ สำนักทะเบียนแห่งใด

(๔.๓) เมื่อเห็นว่าถูกต้องให้นายทะเบียนลงลายมือชื่อในทะเบียนการหย่า (คร.๖)

(๔.๔) ระบุข้อความไว้ที่ตอนบนด้านขวาของหน้าทะเบียนว่า “ต่างสำนักทะเบียน”.

(๕) มอบใบสำคัญการหย่า (คร.๗) ให้ผู้ร้องหนึ่งฉบับ

(๖) ส่งเอกสารใบสำคัญการหย่า (คร.๗) อีกหนึ่งฉบับ และสำเนาทะเบียนการหย่าไปยัง
สำนักทะเบียนแห่งแรก หากสำนักทะเบียนดังกล่าว เป็นสำนักทะเบียนในต่างประเทศให้ส่งเอกสารนั้นไปยัง
สำนักทะเบียนกลางเพื่อดำเนินการต่อไป

(๗) ดำเนินการ

(๗.๑) เมื่อนายทะเบียนได้รับจดทะเบียนการหย่าแล้วให้นายทะเบียนบันทึกในช่องบันทึก
ของทะเบียนสมรสให้ปรากฏรายละเอียดเกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอเลขทะเบียนที่ วัน เดือน ปี
ที่จดทะเบียนการหย่าแล้วลงลายมือชื่อกำกับไว้

ในการกรณีที่ได้รับจดทะเบียนการหย่าไว้คนละแห่งกับสำนักทะเบียนอำเภอที่จดทะเบียนสมรสให้นายทะเบียนส่งสำเนาทะเบียนการหย่าไปยังสำนักทะเบียนที่รับจดทะเบียนสมรสเพื่อบันทึก
ไว้ในทะเบียนสมรส เช่นเดียวกัน

(๗.๒) เมื่อได้จดทะเบียนหรือบันทึกทะเบียนหรือบันทึกเพิ่มเติมในทะเบียนทุกครั้งให้
นายทะเบียนจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ตามแนวทางที่อธิบดีกรมการปกครองกำหนด

ให้จังหวัดตรวจสอบความถูกต้องของการรับจดทะเบียนหรือบันทึกจากระบบคอมพิวเตอร์
ภายในวันที่ห้าของเดือน หากพบข้อบกพร่องให้แจ้งสำนักทะเบียนอำเภอดำเนินการแก้ไข

ในกรณีที่ได้นำดำเนินการแจ้งฝ่ายที่ยังมิได้ลงลายมือชื่อแล้ว ฝ่ายที่ยังมิได้ลงลายมือชื่อไม่ประสงค์
จะจดทะเบียนการหย่า หรือนายทะเบียนมิได้รับคำร้องภายในหกสิบวันนับแต่วันที่นายทะเบียนได้แจ้งให้บุคคล
ดังกล่าวทราบ ให้แจ้งสำนักทะเบียนแห่งแรกและผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

เห็นได้ว่าจุดประสงค์ในการให้มีการจดทะเบียนหย่าด้วยวิธีการดังกล่าวก็เนื่องจากคู่สมรสที่จะ
จดทะเบียนการหย่าไม่สะดวกที่จะมาพบกัน ณ สำนักทะเบียนแห่งเดียวกัน เช่น พักอาศัยอยู่กันคนละอำเภอคน
ละจังหวัดมีความรู้สึกทางอารมณ์ที่ไม่อยากพบหน้ากัน ฯลฯ และเมื่อมาพิจารณาขั้นตอนการดำเนิน
การจดทะเบียนการหย่า กรณีดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีความยุ่งยากและใช้เวลาในการดำเนินการไม่ต่ำกว่า ๒-๓
เดือนและถ้าคู่สมรสฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอยู่ต่างประเทศ อาจต้องใช้เวลา ๑ ปีขึ้นไปอยู่กับคู่สมรสฝ่ายที่อยู่สำนัก
ทะเบียนแห่งที่สองจะไปลงลายมือชื่อในทะเบียนการหย่าเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ตามกฎหมายเมื่อใด ด้วยเหตุนี้
จึงมีแนวความคิดที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้โดยอาจจะแก้ไขระเบียบของกระทรวงมหาดไทย
เพียงเล็กน้อย ทั้งนี้โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ตสื่อสารภาพและเสียงสามารถลด
ขั้นตอนการดำเนินการได้รวดเร็วจาก ๒-๓ เดือน เหลือเพียง ๑ วัน ซึ่งเป็นการลงทุนน้อย แต่คุ้มค่ามาก และเป็น

การสร้างภาพลักษณ์ในการพัฒนาการบริการของกรุงเทพมหานครเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ปีพ.ศ.๒๕๕๙ ที่ว่า “กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมุ่งสู่มหานครน่าอยู่อย่างยั่งยืน” และเป็นไปตามพันธกิจที่จะพัฒนาการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกๆด้านและเป็นไปตามแผนพัฒนาการกรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานครมิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (Smart Service) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง(กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีและการสื่อสารที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ (Smart City)

สำหรับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครดังกล่าวยังสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๑ โดยได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ไว้ ๗ ประเด็นคือ

๑. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยออกแบบการบริหารที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ในการให้บริการพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐเพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท

๒. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ โครงสร้างองค์กรทันสมัย กะทัดรัด เรียบง่าย ระบบการทำงานคล่องตัว รวดเร็ว

๓. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๔. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

๕. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

๖. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา ในการบริหารราชการแผ่นดิน

๗. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) เป็นกิจกรรมสำคัญของ แผนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารของภาครัฐ ซึ่งกำหนดว่า ภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแนวทางการบริหาร ไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดประชาชนเป็นเป้าหมายหลัก ในการทำงาน การบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่มาพร้อมกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่ต้องคำนึงถึง ประชาชนและผลสัมฤทธิ์ของงานเพื่อให้การทำงานของภาครัฐมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าเน้นปัจจัยการ นำเข้ากระบวนการทำงานและกฎระเบียบที่เคร่งครัด โดยจะมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรมการบริหารมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน และการกำหนด

ผลผลิต ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนในการวัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อประชาชนและเกิดความคุ้มค่าในการใช้เงินภาษีของประชาชนและงบประมาณแผ่นดิน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มุ่งเน้นในสำคัญต่อ ๓E คือ

- ความประหยัด (Economy)
- ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) กับผลผลิต (Outputs) ได้แก่ การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพ สามารถวัดได้โดยนำปัจจัยการนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริงการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจะประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจจำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนพัฒนาองค์กรและการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี องค์กรที่มีการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี ความสำเร็จขององค์กรไม่ได้อยู่ที่ขนาด แต่อยู่ที่ความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีวิวัฒนาการที่ก้าวหน้าทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารการจดทะเบียนครอบครัวกรณีหย่าต่างสำนักทะเบียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าที่สุด สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครและแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเมืองตามหลักธรรมาภิบาลในประเด็นยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการจดทะเบียนครอบครัวกรณีหย่าต่างสำนักทะเบียนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเห็นควรให้กลุ่มเขตทั้ง ๖ กลุ่มเขตคัดเลือกเขตในกลุ่มเป็นเขตนำร่องในการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวโดยกลุ่มเขตกรุงเทพเหนือกำหนดให้เป็นสำนักงานเขตลาดพร้าว เนื่องจากเป็นผู้นำเสนอและริเริ่มโครงการ ทั้งนี้ ถ้าโครงการดังกล่าวกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยไม่ขัดข้องก็สามารถดำเนินการโดยอาจจะต้องแก้ไขระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๔๑ ในเรื่องที่จะต้องให้สำนักทะเบียนทั้ง ๒ แห่ง ออกใบสำคัญการหย่าได้ และให้สำนักทะเบียนกลางแก้ไขโปรแกรมโดยให้สำนักทะเบียนทั้งสองแห่งสามารถออกใบสำคัญการหย่าได้ สอดคล้องกับการแก้ไขระเบียบและถ้าโครงการนี้ประสบความสำเร็จก็จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายและกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สามารถนำไปต่อยอดเพื่อให้บริการกับประชาชนได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้กรุงเทพมหานคร บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส
๒. เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)
๓. เพื่อให้กรุงเทพมหานคร มีการบริหารจัดการเมืองด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (Smart City)

๔. เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๙) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร

๕. เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ทำให้สามารถลดขั้นตอน ลดความขัดแย้งของครอบครัว ทำให้สังคมเกิดความสงบสุข นำไปสู่การพัฒนาประเทศและกรุงเทพมหานครได้อย่างยั่งยืน

เป้าหมาย

๑. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย (Smart Service) มาใช้ในการให้บริการจดทะเบียนครอบครัว กรณีหย่าต่างสำนักทะเบียนโดยคัดเลือกเขตใน ๖ กลุ่มเขต เป็นเขตนำร่องในการดำเนินการภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. ลดระยะเวลาในการจดทะเบียนหย่าต่างสำนักทะเบียนจาก ๒-๓ เดือนเหลือเพียง ๑ วัน ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๐

ขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ

แนวความคิดในการดำเนินการเรื่องนี้เป็นแนวคิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานประจำของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต แต่เนื่องจากงานบริการทางงานทะเบียนในปัจจุบันกรุงเทพมหานครยังไม่มีอำนาจอิสระในการดำเนินการเพราะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยจึงต้องทำความเข้าใจกับกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับการบริการที่ดีจากโครงการนี้ ประกอบกับแนวคิดนี้สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชน ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยแต่แนวคิดนี้ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตไม่สามารถดำเนินการได้เองทุกขั้นตอนต้องมีหน่วยงานอื่นรับผิดชอบดำเนินการร่วมด้วย คือ กองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปกครองและทะเบียนและสำนักงานเขตใน ๖ กลุ่มเขต เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑. สำนักงานเขตผู้ริเริ่มโครงการนำเสนอแนวความคิดและความเห็นในเรื่องระเบียบปฏิบัติที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ไปยังสำนักงานปกครองและทะเบียนในฐานะปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาเสนอต่อกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

๒. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เห็นชอบในหลักการและมีหนังสืออนุญาตให้กรุงเทพมหานคร ดำเนินการจะต้องจัดให้มีประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักงานงบประมาณ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล สำนักงานเขตของกลุ่มเขตที่ได้รับการคัดเลือกของ ๖ กลุ่มเขต ฯลฯ เพื่อกำหนดรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะนำมาใช้และเงื่อนไขต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและพิจารณาเรื่องประมาณการในด้านงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการตามโครงการและนำเสนอโครงการต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานครเพื่ออนุมัติในหลักการ

๓. กองพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ดำเนินการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารที่สามารถเห็นได้ทั้งภาพและเสียงใน ๖ สำนักทะเบียนนำร่องเพื่อเริ่มต้นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอันทันสมัยมาให้บริการกับประชาชนโดยกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดแรกที่ให้บริการ

๔. กองประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต ทำการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบถึงการบริการจดทะเบียนครอบครัวกรณีหย่าต่างสำนักทะเบียนในเขตนำร่อง ๖ สำนักงานเขต

งบประมาณที่ต้องใช้และระยะเวลาดำเนินการ

เนื่องจากโครงการนี้เป็นการคิดนอกกรอบนอกจากแนวทางปฏิบัติที่มีอยู่ในปัจจุบันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษจะนำมาใช้ก่อนเป็นสำนักทะเบียนแห่งแรกจึงต้องประสานความร่วมมือไปยังกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อขอความเห็นชอบและแก้ไขระเบียบปฏิบัติเพียงเล็กน้อยเพื่อให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้พร้อมให้สำนักทะเบียนกลาง แก้ไขโปรแกรมในการออกหนังสือสำคัญการหย่าได้ทั้งสองสำนักทะเบียนและเมื่อกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องดังกล่าวแล้ว กรุงเทพมหานครก็สามารถดำเนินการตามโครงการแต่ละขั้นตอน เช่น ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานงบประมาณ สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กองประชาสัมพันธ์ และสำนักงานเขตที่จะเป็นเขตนำร่อง ฯลฯ จัดทำรายการประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเบื้องต้นและขอจัดสรรงบประมาณโดยใช้งบประมาณกรุงเทพมหานคร เพื่อดำเนินการในขั้นตอนที่ตนเองรับผิดชอบต่อไป

ระยะเวลาดำเนินการสามารถดำเนินการได้ทันทีที่โครงการได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ตาม ในเบื้องต้นเมื่อศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จะนำมาใช้เพื่อให้ได้เห็นทั้งภาพและเสียงที่ดีที่สุดและใช้งบประมาณน้อย แต่คุ่มค่ามากนั้นคือระบบสไกป์ (Skype) เป็นโปรแกรมที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างกันผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยข้อความ (Chat) ข้อความเสียง (Voice) และภาพ

จากกล้องโดยจะสื่อสารกันแบบ Real Time คุณภาพเสียงและภาพคมชัดจะใช้งบประมาณเขตละประมาณ ๒๔,๑๙๙.- บาท (สองหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยเก้าสิบเก้าบาทถ้วน) รวม ๖ สำนักงานเขตนำร่องประมาณ ๑๔๕,๑๙๔.- บาท (หนึ่งแสนสี่หมื่นห้าพันหนึ่งร้อยเก้าสิบสี่บาทถ้วน)

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง คือ โอกาสที่เหตุการณ์บางอย่างอาจเกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

ผลกระทบ คือ ผลลัพธ์ หรือผลกระทบจากเหตุการณ์ๆ หนึ่งเป็นไปได้ทั้งในทางบวกหรือลบ

เหตุการณ์ เป็นได้ทั้งความเสี่ยงและโอกาส

เหตุการณ์ที่ส่งผลทางร้าย ก็คือความเสี่ยง ซึ่งสามารถกันไม่ให้เกิดคุณค่า หรือทำให้คุณค่าที่กิจการมีอยู่อาจเสื่อมได้

เหตุการณ์ที่ส่งผลทางดี ก็คือโอกาส คือความเป็นไปได้ ซึ่งเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งจะเกิด และส่งผลดีในการบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดคุณค่าต่อกิจการหรือโครงการได้

การบริหารความเสี่ยงขององค์กรคือ กระบวนการซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากคณะกรรมการหรือผู้บริหารขององค์กร หรือบุคลากรอื่นๆ เป็นกระบวนการซึ่งจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการตั้งกลยุทธ์ทั่วทั้งองค์กร ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้สามารถระบุเหตุการณ์อันเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อองค์กร และเพื่อจัดการความเสี่ยงให้อยู่ภายในระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ การบริหารความเสี่ยงขององค์กรจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้อย่างสมเหตุสมผลเกี่ยวกับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

- | | | |
|-------------------------|---|--|
| ๑. การค้นหาความเสี่ยง | ➡ | การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร |
| | ➡ | การวิเคราะห์งาน กระบวนการกิจกรรมโครงการ |
| | ➡ | การสอบทาน |
| | ➡ | การค้นหาความเสี่ยงและระบุสาเหตุ |
| ๒. การประเมินความเสี่ยง | ➡ | การวิเคราะห์โอกาส ผลกระทบ ระดับความเสี่ยง |
| ๓. การจัดการความเสี่ยง | ➡ | การลด ร่วมจัดการ หลีกเลี่ยงและยอมรับความเสี่ยง |
| ๔. การติดตามประเมินผล | ➡ | การติดตามอย่างต่อเนื่องหรือเป็นหลายครั้ง |

ในการดำเนินการตามโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพในการจดทะเบียนครอบครัว กรณีหย่าต่างสำนักทะเบียน โดยใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ทางอินเทอร์เน็ต สามารถเห็นได้ทั้งภาพและเสียง (ระบบสไกป์) → (Skype) อาจมีปัญหา อุปสรรค ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง ที่ส่งผลกระทบ ต่อโครงการทำให้โครงการไม่ประสบผลสำเร็จได้ดังนี้

กิจกรรม	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
๑.การขอความเห็นชอบในหลักการต่อกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	- ผู้บริหารกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ไม่เห็นชอบในหลักการของโครงการเนื่องจากอาจจะมองเห็นว่าสถิติการหย่าร้างจะเพิ่มมากขึ้น	- ผู้เสนอโครงการจะต้องแสดงเหตุผลอธิบายรายละเอียดถึงผลดี ผลเสีย ความสำคัญความจำเป็น และความคุ้มค่าของโครงการอย่างชัดเจน
๒.การแก้ไขระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้	- เนื่องจากการแก้ไขระเบียบกระทรวงมหาดไทยมีขั้นตอนค่อนข้างมากขึ้นอยู่กับคณะกรรมการหลายฝ่าย ต้องใช้ระยะเวลานาน	- เร่งรัดการประชุมเพื่อแก้ไขระเบียบ เพราะการดำเนินการดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมาก
๓.แก้ไขโปรแกรมของสำนักทะเบียนกลาง	- แก้ไขโปรแกรมเพื่อรองรับการดำเนินการตามโครงการอาจต้องใช้เวลานาน	- ผู้บริหารสำนักทะเบียนกลางเห็นความคุ้มค่าในการให้บริการตามโครงการดังกล่าวเร่งรัดการแก้ไขโปรแกรม
๔.การขอรับการจัดสรรงบประมาณ จากกรุงเทพมหานคร	- ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณหรือจัดสรรให้ไม่เพียงพอ	- ทำความเข้าใจกับผู้บริหารถึงความคุ้มค่าของโครงการและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการ
๕.การคัดเลือกระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ และอุปกรณ์เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ประจำฝ่ายทะเบียน	- เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ร่วมอาจไม่สอดคล้องกับโปรแกรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	- จัดเจ้าหน้าที่หรือผู้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามา ร่วมในฐานะคณะกรรมการเพื่อคัดเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ที่สุดและดูแลโปรแกรมเพื่อไม่ให้ เกิดข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการ

กิจกรรม	ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
๖.ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่	- พนักงานเจ้าหน้าที่ยังไม่ทราบถึงขั้นตอนและระบบโปรแกรมที่เปลี่ยนแปลงไปและแนวทางการดำเนินการให้กับประชาชน	- จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมที่เปลี่ยนแปลงไปและขั้นตอนการดำเนินการกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาปรับใช้กับโปรแกรมปกติ
๗.การประชาสัมพันธ์	- การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงหรือไม่สามารถประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจได้	- จัดให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกไปยังกลุ่มเป้าหมายให้เพิ่มมากขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายรูปแบบ
๘.สถานที่และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ของสำนักงานเขตนำร่อง ๖ สำนักงานเขต	- สถานที่คับแคบและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอหรือเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มานานไม่รองรับกับเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบใหม่	- นำเสนอผู้บริหารขอจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมหรือใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่สับเปลี่ยนหมุนเวียนในการใช้งาน

การประเมินผล

การดำเนินการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพจดทะเบียนครอบครัวการหย่าต่างสำนักทะเบียน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ มีตัวชี้วัดความสำเร็จ วิธีการประเมินผลและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ดังนี้

๑. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ๑.๑ สถิติจำนวนผู้ใช้บริการหย่าต่างสำนักทะเบียนของสำนักงานเขตนำร่อง
- ๑.๒ ระยะเวลาดำเนินการ
- ๑.๓ ความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ

๒. วิธีการประเมินผล

- ๒.๑ เปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้บริการของสำนักงานเขตนำร่องในอดีตและปัจจุบัน
- ๒.๒ เปรียบเทียบระยะเวลาดำเนินการของการจดทะเบียนหย่าต่างสำนักทะเบียนในระบบแบบเก่าและแบบใหม่
- ๒.๓ สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาเห็นว่าแม้บุคคลทั่วไปหรือทางราชการจะมองเห็นว่าการหย่าเป็นเรื่องปัญหาของครอบครัวที่ในทางการปกครองได้มุ่งหมายให้นายทะเบียนมีหน้าที่ทำการเจรจาให้คู่สมรสที่มีความแตกแยกทางความคิด ปัญหาความเป็นอยู่ทางด้านเศรษฐกิจ ความไม่เข้าใจกัน กลับมาคืนดีกัน ทำให้สังคมครอบครัวสงบสุข แต่ในความจริงการหย่าเป็นทางเลือกหนึ่งที่คู่สมรสสามารถนำมาใช้ในการระงับข้อพิพาทที่มีอยู่ภายในครอบครัวของตนเองให้ระงับสิ้นไป หรือแม้กระทั่งเป็นทางออกในทางธุรกิจที่คู่สมรสอีกฝ่ายหนึ่งไม่ต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งต้องร่วมรับผิดชอบด้วยหรือมีเหตุปัจจัยอื่นที่เป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ทำให้สังคมทางครอบครัวไม่อาจดำรงอยู่ได้ เพราะปัจจุบันสถิติการหย่าระดับประเทศ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่เป็นการหย่าด้วยความยินยอมและการหย่าตามคำพิพากษามีอยู่ถึง ๑๑๗,๘๘๐ คู่ (หนึ่งแสนหนึ่งหมื่นเจ็ดพันแปดร้อยแปดสิบคู่) โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครมีสถิติผู้มาใช้บริการจดทะเบียนหย่าอยู่จำนวน ๑๖,๔๕๖ คู่ (หนึ่งหมื่นหกพันสี่ร้อยห้าสิบกคู่) แต่อย่างใดก็ตามแนวความคิดที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยในเรื่องการจดทะเบียนหย่าต่างสำนักทะเบียน จะทำให้สถิติการหย่าเพิ่มมากกว่านี้ แต่การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนก็คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการลดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการเดินทาง เป็นการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่และเป็นไปตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ และสิ่งที่สำคัญที่สุดเป็นภาพลักษณ์ใหม่ในการให้บริการที่ช่วยระงับความขัดแย้งของครอบครัว ระงับความรู้สึกที่คู่สมรสที่มีความแตกร้างกันอย่างมากไม่ต้องเผชิญหน้ากันโดยตรง

บรรณานุกรม

- | | |
|--|---|
| ๑. คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนครอบครัว | ส่วนการทะเบียนทั่วไป
สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง |
| ๒. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี
ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕) | สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล |
| ๓. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผน
ยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย
(พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๖๑) | นายบุญเกียรติ ภาวะเวกพันธ์ |
| ๔. ทิพาดี เหมสุวรรณ ๒๕๓๙ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ | สำนักพิมพ์บริษัทกราฟฟิก ฟอรัมท จำกัด |
| ๕. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ | จุฬพล หนิมพานิช (๒๕๕๐ หน้า ๙๗) |
| ๖. แนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ | ทศพล ศิริสัมพันธ์ (๒๕๔๙ หน้า ๒๖) |
| ๗. การปรับตัวสู่สังคมการทำงานยุคเทคโนโลยี สารสนเทศ | ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (๒๕๔๓ หน้า ๖๕) |
| ๘. แนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | ชลิดา ศรมณี (๒๕๕๖ หน้า ๑๑๔-๑๑๘) |

ภาคผนวก

- สถิติการหย่า ระดับจังหวัดกรุงเทพมหานคร ประจำปี ๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๙
- สถิติทะเบียนหย่า ระดับประเทศ ประจำปี ๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๙
- ตัวอย่างการจดทะเบียนหย่าต่างสำนักทะเบียนระหว่างสำนักงานเขตบางกะปิ กับสำนักทะเบียนอำเภอธารโต ใช้เวลาประมาณ ๒ เดือน
- ตัวอย่างการจดทะเบียนการหย่าต่างสำนักทะเบียนระหว่างสำนักงานเขตลาดพร้าวกับสำนักทะเบียนอำเภอสันกำแพง ปรากฏฝ่ายชายที่อยู่สำนักงานเขตลาดพร้าวไม่มาลงลายมือชื่อในทะเบียนการหย่าภายใน ๖๐ วัน
- ตัวอย่างการจดทะเบียนหย่าต่างสำนักทะเบียนระหว่างสำนักงานเขตบางกะปิกับสถานกงสุลใหญ่ ณ นครซิดนีย์ ในเวลาประมาณ ๖ เดือน

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ – สกุล	นายณรินทร์ ต้นถาวร	
วัน เดือน ปี เกิด	๒๒ กรกฎาคม ๒๕๐๗	
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตลาดพร้าว	
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตลาดพร้าว	
ประวัติการศึกษา		
พ.ศ. ๒๕๒๙	ระดับปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
พ.ศ.๒๕๕๕	เนติบัณฑิต สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา	
ประวัติการรับราชการ		
พ.ศ. ๒๕๓๒	ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน ๓	สำนักงานเขตห้วยขวาง
พ.ศ. ๒๕๓๕	ตำแหน่งนิติกร ๔	สำนักงานเลขานุการ สำนักงานมัย
พ.ศ.๒๕๓๙	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วินัย ๕	ฝ่ายวินัย กองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ.๒๕๔๑	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ๖	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ
พ.ศ. ๒๕๔๙	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ๗	ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ
พ.ศ. ๒๕๕๖	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ชำนาญการพิเศษ	ส่วนบริหารการทะเบียน สำนักงานปกครองและทะเบียน
พ.ศ. ๒๕๕๘	ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง	หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงาน เขตลาดพร้าวชำนาญการพิเศษ