



สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

องค์กรที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา



คู่มือการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่



คำนำ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมามุ่งมั่นจะให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจโดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อผู้รับบริการ ตลอดจนแผนภูมิและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องคือองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจและการให้บริการประชาชนเพื่อให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้นั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การให้บริการต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากร ขึ้น

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรนี้เป็นผลผลิตที่เกิดจากความตั้งใจของบุคลากรทุกคนที่จะอำนวยความสะดวกว่าต้องมีความมุ่งมั่นในการให้บริการด้วยสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดีต้องรู้ว่าจะเริ่มต้นที่ไหน อย่างไร ต้องใช้อะไรบ้าง ระยะเวลาเท่าใด จะสิ้นสุดตรงจุดไหน เจ้าหน้าที่คนใดรับผิดชอบ ถ้าหากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ลาหรือไม่มาทำงาน เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนได้ โดยศึกษาจากคู่มือเล่มนี้

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรฉบับนี้จะเกิดประโยชน์แก่บุคลากรของหน่วยงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้หากมีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะประการใดกรุณาแจ้งให้ทราบด้วย เพื่อปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และพัฒนาการให้บริการของเรา ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้งด้วย ขอขอบคุณ

(นายศิริระ บุญธรรมกุล)

ขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

สารบัญ

หน้า	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	๑
ขอบเขตลักษณะงาน/ข้อกำหนดสำคัญของงาน	๑
เป้าหมายของงาน	๑
คำจำกัดความ/อธิบายคำย่อ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติ/รายละเอียดที่ต้องดำเนินการในแต่ละกิจกรรม/อธิบายการใช้สัญลักษณ์ในกระบวนการ	
มาตรฐานเวลาในแต่ละขั้นตอน	๓
เรื่อง กระบวนการย้ายรถออก ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก	๔
เรื่อง กระบวนการแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราว/การแจ้งไม่ใช้รถตลอดไป ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก	๖
เรื่อง กระบวนการแจ้งใช้รถที่แจ้งการไม่ใช้รถไว้ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก	๘
เรื่อง กระบวนการย้ายรถออก และย้ายรถเข้า ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	๑๑
เรื่อง กระบวนการโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	๑๕
เรื่อง กระบวนการขออนุญาตนอกเส้นทางผ่านระบบอัจฉริยะ	๑๘
แผนรองรับกรณีเกิดเหตุภาวะฉุกเฉิน	๒๐
ผู้จัดทำ/คณะผู้จัดทำ ผู้ทบทวน ผู้อนุมัติ	๒๑
ภาคผนวก	
มาตรฐานการให้บริการ	

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Objectives)

๑.๑ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการและวิธีการปฏิบัติในกระบวนการงานให้มีความชัดเจน เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎกระทรวงที่กำหนด

๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้เกี่ยวข้อง ทราบ และยึดถือปฏิบัติ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขตลักษณะงาน/ข้อกำหนดสำคัญของงาน (Scope)

เป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าของรถ บริษัท ตัวแทนผู้จำหน่ายรถ จำกัดสถานตรวจสภาพรถเอกชน ผู้ประกอบการขนส่ง และส่วนราชการต่างๆ ซึ่งลักษณะของงาน ได้แก่ การรับชำระภาษีรถทุกประเภท การจดทะเบียนรถ การโอนรถ การย้ายรถ การออกใบอนุญาตขับรถ การต่ออายุใบอนุญาตขับรถ การเปลี่ยนประเภทใบอนุญาตขับรถ การออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล การต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล เป็นต้น โดยการปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

๓. เป้าหมายของงาน

๓.๑ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๓.๒ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

๔. คำจำกัดความ/อธิบายคำย่อ (ถ้ามี)

๔.๑ "รถ" หมายความว่า ยานพาหนะทุกชนิดที่ใช้ในการขนส่งทางบก ซึ่งเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์ กำลังไฟฟ้าหรือพลังงานอื่น และให้ความหมายรวมตลอดถึงรูปวงของรถนั้นด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่รถไฟ

๔.๒ "ผู้ตรวจการ" หมายความว่า ข้าราชการสังกัดกรมการขนส่งทางบกซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้มีหน้าที่ตรวจการขนส่ง

๔.๓ "พนักงานตรวจสภาพ" หมายความว่า ข้าราชการสังกัดกรมการขนส่งทางบกซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้มีหน้าที่ตรวจความมั่นคงแข็งแรง ความสะอาด ความเรียบร้อย และความเหมาะสมของสภาพรถที่นำมาใช้ในการขนส่ง

๔.๔ "นายทะเบียน" หมายความว่า นายทะเบียนกลาง หรือนายทะเบียนประจำจังหวัดแล้วแต่กรณี

๔.๕ "คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกกลาง หรือคณะกรรมการควบคุมการขนส่งทางบกประจำจังหวัดแล้วแต่กรณี

๔.๖ "อธิบดี" หมายความว่าอธิบดีกรมการขนส่งทางบก

๔.๗ "รัฐมนตรี" หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

๒

๔.๘ "การขนส่ง" หมายความว่า การขนคน สัตว์ หรือสิ่งของโดยทางบกด้วยรถ

๔.๙ "การขนส่งประจำทาง" หมายความว่า การขนส่งเพื่อสินจ้างตามเส้นทางที่คณะกรรมการกำหนด

๔.๑๐ "การขนส่งไม่ประจำทาง" หมายความว่า การขนส่งเพื่อสินจ้างโดยไม่จำกัดเส้นทาง

๔.๑๑ "การขนส่งส่วนบุคคล" หมายความว่า การขนส่งเพื่อการค้า หรือธุรกิจของตนเองด้วยรถที่มีน้ำหนักเกินกว่าหนึ่งพันกิโลกรัม

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

หน้าที่รับผิดชอบ

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกดังนี้

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระบบ การจัดระเบียบการขนส่งทางบก โดยการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ ควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประสานและวางแผน ให้มีการเชื่อมต่อกับระบบการขนส่งอื่นๆ เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง และปลอดภัย โดยให้อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. ดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก

๓. ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางบก

๔. ดำเนินการจัดระเบียบการขนส่งทางบก

๕. ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในด้านการขนส่งทางบกและในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศ

๖. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สำนักงานขนส่งจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด

๒. วางแผนการขนส่งทางบกและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบกภายในจังหวัด

๓. กำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา และสถานีขนส่ง

๔. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย
พนักงานเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ปฏิบัติ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) ดังนี้

๑. รับคำขอ/ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบคำขอ

๒. รับชำระค่าธรรมเนียม/พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

๓

๓. บันทึกรายการในระบบงานคอมพิวเตอร์

๔. นายทะเบียนพิจารณาลงนาม/จ่ายเรื่อง เป็นต้น

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติ/รายละเอียดที่ต้องดำเนินการในแต่ละกิจกรรม/อธิบายการใช้สัญลักษณ์ในกระบวนการ

๗. มาตรฐานเวลาในแต่ละขั้นตอน

๘. กฎหมาย/ระเบียบ/เอกสารอ้างอิง

๙. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

๑๐. ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน

๑๑. การติดตามประเมินผล

๑๒. ผู้จัดทำ/คณะผู้ทำ/ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ

๑๓. การปรับปรุงแก้ไขคู่มือปฏิบัติงาน

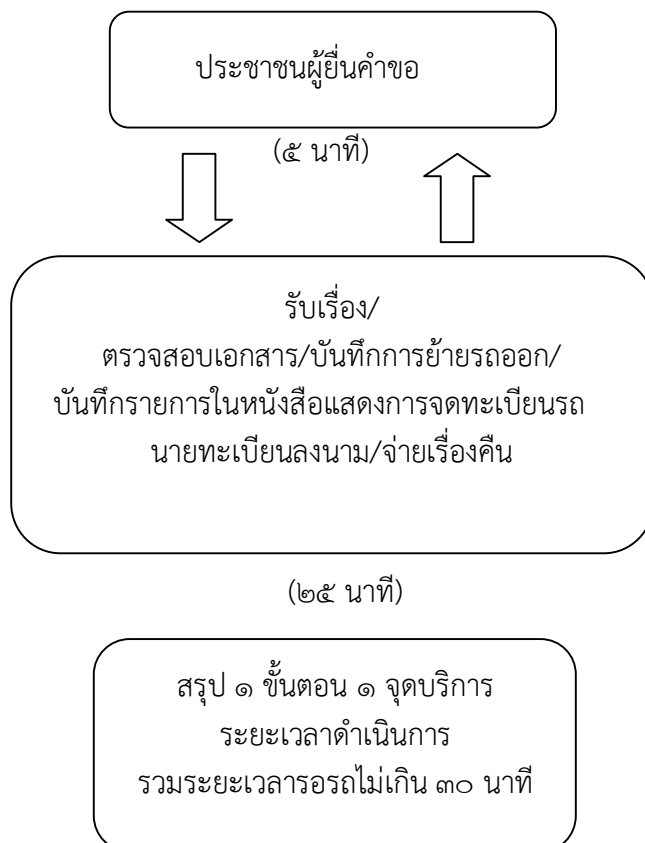
๑๔. กฎหมาย/ระเบียบผู้เกี่ยวข้อง

๔

กระบวนการ (Work Flow)

๑. เรื่อง กระบวนการย้ายรถออก ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

ภาพขั้นตอนงาน



หลักฐานประกอบ

๑. หนังสือแสดงการจดทะเบียน
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๓. ชุดเอกสารหนังสือรับรองบริษัท/ห้างฯ พร้อมประทับตราบริษัท/ห้าง (กรณีเป็นนิติบุคคล)
๔. หนังสือมอบอำนาจ กรณี ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง
๕. หนังสือรับรองการบรรจุธ

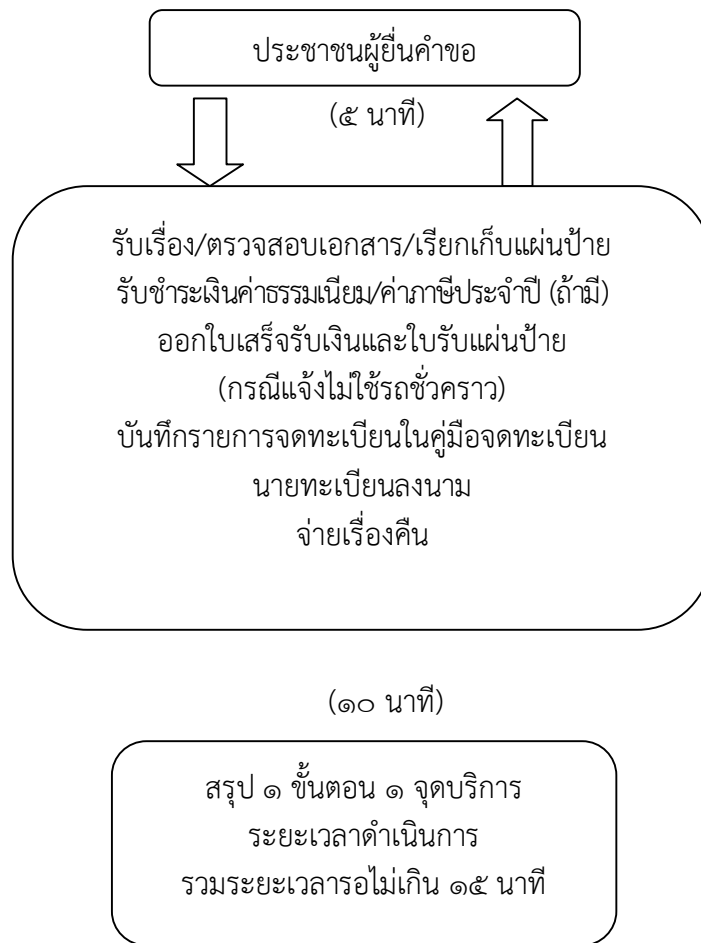
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นางสาวสมพร จุงกลาง

ชื่อกระบวนการ : การย้ายรถออก ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ประชาชนผู้ยื่นคำขอ</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	๕ นาที	-	-	-	-	-	-
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>รับเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร/บันทึกการ ย้ายรถออก/บันทึกรายการในหนังสือ แสดงการจดทะเบียนรถ/นายทะเบียน ลงนาม/จ่ายเรื่องคืน</p> </div>	๒๕ นาที	รับคำขอ ตรวจสอบหลักฐาน บันทึก ข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ กรณี การย้ายรถออก และบันทึกรายการใน หนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ นาย ทะเบียนลงนาม และจ่ายเรื่องคืน	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ เป็นธรรม	การสำรวจความ พึงพอใจ	น.ส.สมพร จุงกลาง เจ้าพนักงานขนส่ง ชำนาญงาน	แบบคำข้ออื่นๆ ใช้เฉพาะ กฎหมายว่าด้วย การขนส่งเท่านั้น	กฎหมายว่าด้วย การขนส่ง ทางบก

๒. กระบวนการงานการแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราว/การแจ้งไม่ใช้รถตลอดไป ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

ภาพขั้นตอนงาน



หลักฐานประกอบ

๑. หนังสือแสดงการจดทะเบียน
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๓. ชุดเอกสารหนังสือรับรองบริษัท/ห้างฯ พร้อมประทับตราบริษัท/ห้าง (กรณีเป็นนิติบุคคล)
๔. หนังสือมอบอำนาจ กรณี ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง
๕. คี้นแผ่นป้ายทะเบียนรถ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

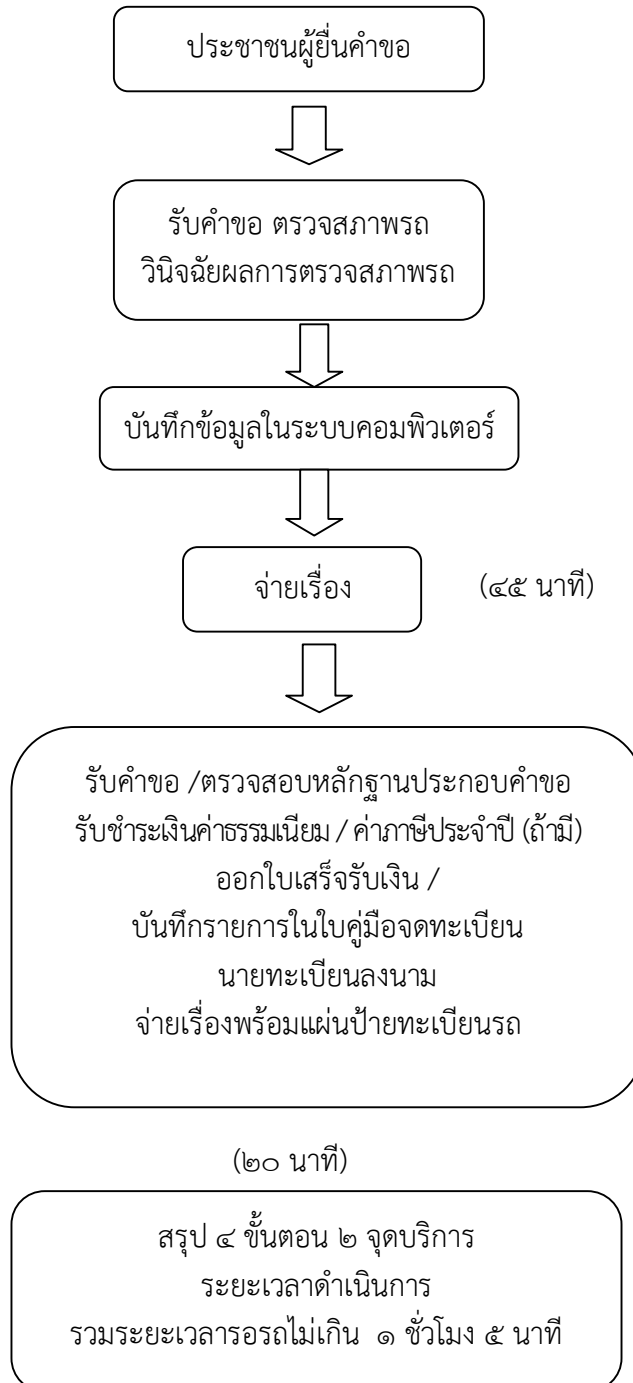
นางสาวสมพร จุงกลาง

ชื่อกระบวนการ : การแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราว/การแจ้งไม่ใช้รถตลอดไป ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ประชาชนผู้ยื่นคำขอ</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	๕ นาที	-	-	-	-	-	-
๒	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>รับเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร/เรียกเก็บ แผ่นป้าย/รับชำระค่าธรรมเนียม/ ค่าภาษีประจำปี (ถ้ามี)/ ออกใบเสร็จรับเงินและใบรับแผ่นป้าย (กรณีแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราว)/บันทึก รายการจดทะเบียนในหนังสือแสดงการ จดทะเบียนรถ/นายทะเบียนลงนาม/ จ่ายเรื่องคืน</p> </div>	๑๐ นาที	รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร เรียกเก็บแผ่น ป้าย รับชำระค่าธรรมเนียม และค่าภาษีประจำปี (ถ้ามี) ออกใบเสร็จรับเงินและใบรับแผ่นป้าย (กรณีแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราว) บันทึก รายการจดทะเบียนในหนังสือแสดงการ จดทะเบียนรถยนต์ทะเบียนลงนามจ่าย เรื่องคืน	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ เป็นธรรม	การสำรวจความ พึงพอใจ	น.ส.สมพร จุงกลาง เจ้าพนักงานขนส่ง ชำนาญงาน	แบบคำขออื่นๆ ใช้เฉพาะ กฎหมายว่าด้วย การขนส่งเท่านั้น	กฎหมายว่าด้วย การขนส่ง ทางบก

๓. กระบวนการงานการแจ้งใช้รถที่แจ้งการไม่ใช้รถได้ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

ภาพขั้นตอนงาน



หลักฐานประกอบ

๑. หนังสือแสดงการจดทะเบียน
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๓. ชุดเอกสารหนังสือรับรองบริษัท/ห้างฯ พร้อมประทับตราบริษัท/ห้าง (กรณีเป็นนิติบุคคล)
๔. หนังสือมอบอำนาจ กรณี ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง
๕. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

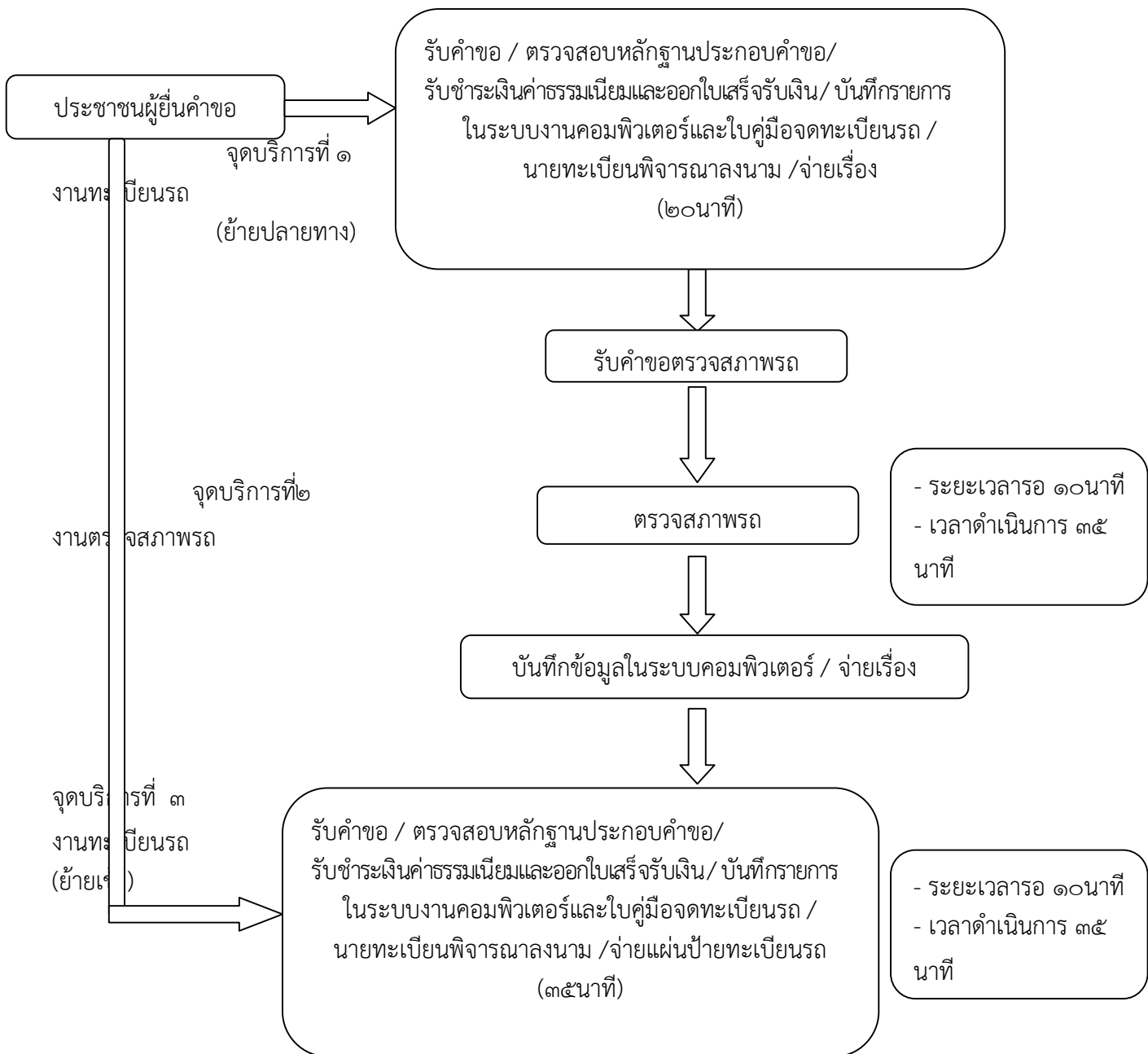
๑. นางสาวสมพร จุงกลาง
๒. นายสุพล รื่นเมธี
๓. นางสาวรุ่งอรุณ หนองพุทรา

ชื่อกระบวนการ : การแจ้งใช้รถที่แจ้งการไม่ใช้รถไว้ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	ประชาชนผู้ยื่นคำขอ	๔๕ นาที	-	-	-	-	-	-
๒	รับคำขอ ตรวจสอบสภาพรถ วินิจฉัยผลการ ตรวจสอบสภาพรถ		รับคำขอ ตรวจสอบสภาพรถ วินิจฉัยผลการ ตรวจสอบสภาพรถ	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ เป็นธรรม	การสำรวจความ พึงพอใจ	นายสุพล รื่นเมธี	แบบคำขออื่นๆ ใช้เฉพาะ กฎหมายว่าด้วย การขนส่งเท่านั้น	กฎหมายว่าด้วย การขนส่ง ทางบก
๓	บันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์		บันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ เป็นธรรม	„	น.ส.รุ่งอรุณ หนอง พุทรา	„	„
๔	จ่ายเรื่อง		จ่ายเรื่อง	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ เป็นธรรม	„	น.ส.รุ่งอรุณ หนอง พุทรา	„	„
๕	รับเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร/รับชำระ ค่าธรรมเนียม/ค่าภาษีประจำปี (ถ้ามี)/ ออกใบเสร็จรับเงิน/บันทึกรายการจด ทะเบียนในหนังสือแสดงการจดทะเบียน รถ/นายทะเบียนลงนาม/จ่ายเรื่องพร้อม แผ่นป้ายทะเบียนรถ		๒๐ นาที	รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร รับชำระ ค่าธรรมเนียม ค่าภาษีประจำปี (ถ้ามี) ออกใบเสร็จรับเงิน บันทึกรายการจด ทะเบียนในหนังสือแสดงการจดทะเบียน รถ นายทะเบียนลงนาม จ่ายเรื่องพร้อม แผ่นป้ายทะเบียนรถ	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ เป็นธรรม	„	น.ส.สมพร จุงกลาง	„

๔. การย้ายรถออก และย้ายรถเข้าตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

ภาพขั้นตอนงาน



สรุป ขั้นตอน ๒ จุดบริการ ระยะเวลาดำเนินการ รวมระยะเวลารอไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที

หมายเหตุ ไม่รวมจุดบริการที่ ๑ รถออก ณ จังหวัดปลายทาง

หลักฐานประกอบ

๑. หนังสือแสดงการจดทะเบียน
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๓. ชุดเอกสารหนังสือรับรองบริษัท/ห้างฯ พร้อมประทับตราบริษัท/ห้าง (กรณีเป็นนิติบุคคล)
๔. หนังสือมอบอำนาจ กรณี ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๑. นางลัดดาสรพรพุฒ
๒. นางปรีญา สาคะศุภฤกษ์
๓. นางมณีรัตน์ ปพัฒนาเมธิน
๔. นางอัจรีย์ พรวิศว์สต์
๕. นายนิรันดร์ รำจวน
๖. นายสกุล ทองรุ่ง
๗. นายสมเกียรติ แก้วพูลปกรณ์
๘. นางสาวปวันรัตน์ ราพิมพ์สำโรง

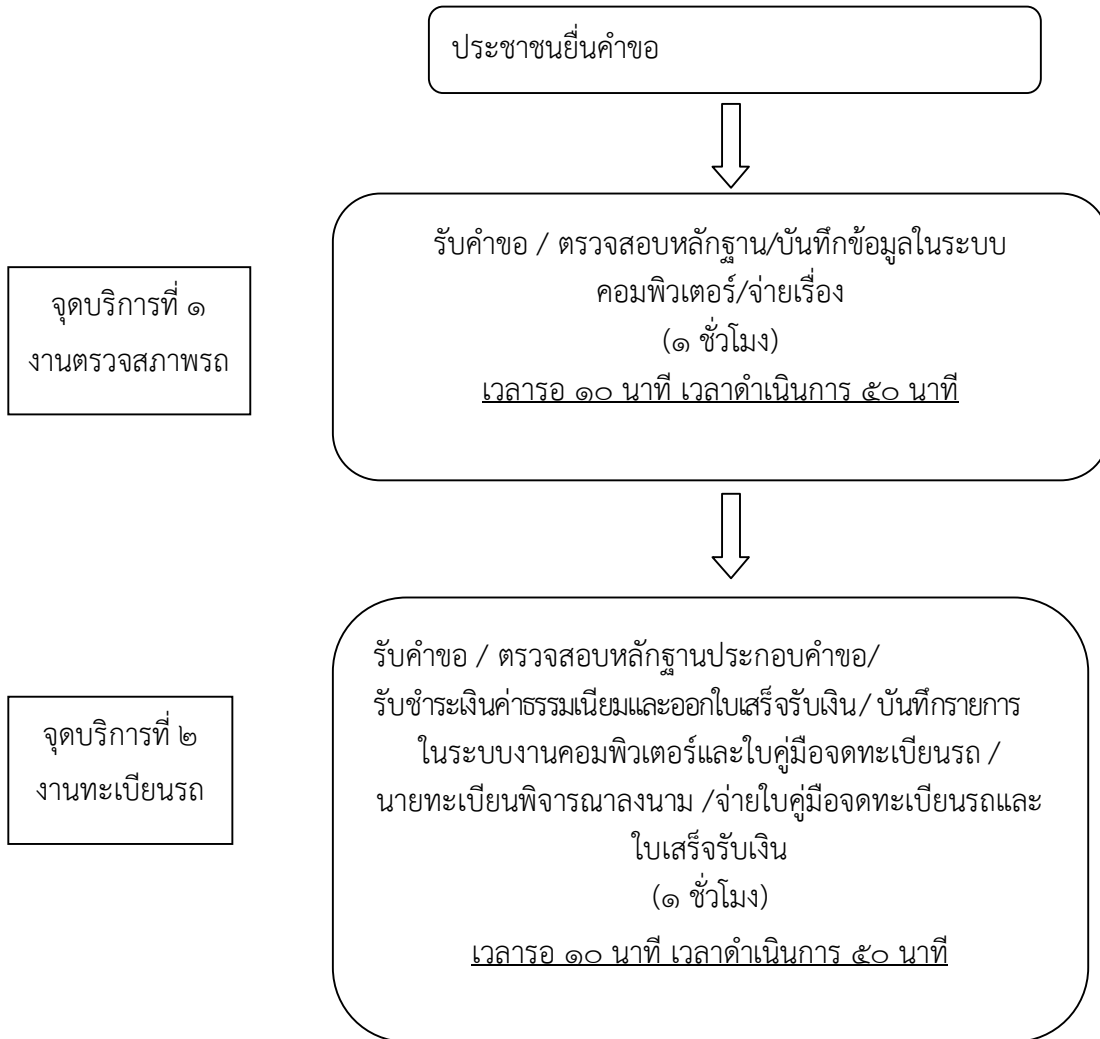
ชื่อกระบวนการ : การย้ายรถออก และย้ายรถเข้า ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	ประชาชนผู้ยื่นคำขอ	-	-	-	-	-	-	-
๒	↓ รับเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร/รับชำระค่าธรรมเนียม)/ ออกใบเสร็จรับเงิน/บันทึกรายการในระบบงานคอมพิวเตอร์และในหนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ/นายทะเบียนลงนาม/จ่ายเรื่อง	๒๐ นาที	รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร รับชำระค่าธรรมเนียม ออกใบเสร็จรับเงิน บันทึกรายการในระบบงานคอมพิวเตอร์และในหนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ นายทะเบียนลงนาม และจ่ายเรื่อง	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	การสำรวจความพึงพอใจ	นางลัดดา สรรพวุธ นางปริยา สาคะศุภฤกษ์ นางมณีนรัตน์ ปัทมันเมธิน นางอารีย์พรวิ ศวัสส์	แบบคำขออนื่นๆ ใช้เฉพาะกฎหมายว่าด้วยรถยนต์เท่านั้น	กฎหมายว่าด้วยรถยนต์
๓	↓ รับคำขอตรวจสอบสภาพรถ	} ๓๕ นาที	รับคำขอตรวจสอบสภาพรถ	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	”	นายนิรันดร์ รำจวน นายสกุล ทองรุ่ง นายสมเกียรติ แก้วพุลปรกรณ์	”	”
๔	↓ ตรวจสอบสภาพรถ		ตรวจสอบสภาพรถ	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	”	นายนิรันดร์ รำจวน นายสกุล ทองรุ่ง นายสมเกียรติ แก้วพุลปรกรณ์	”	”
๕	↓ บันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ จ่ายเรื่อง		บันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ จ่ายเรื่อง	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	”	น.ส.ปวันรัตน์ ราพิมพ์สำโรง	”	”

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>รับเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร/รับชำระ ค่าธรรมเนียม)/ ออกใบเสร็จรับเงิน/บันทึกรายการใน ระบบงานคอมพิวเตอร์และในหนังสือ แสดงการจดทะเบียนรถ/นายทะเบียน ลงนาม/จ่ายแผ่นป้ายทะเบียนรถ</p> </div>	๓๕ นาที	รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร รับชำระ ค่าธรรมเนียม ออกใบเสร็จรับเงิน บันทึก รายการในระบบงานคอมพิวเตอร์และใน หนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ นายทะเบียนลงนาม จ่ายแผ่นป้าย ทะเบียนรถ	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ เป็นธรรม	การสำรวจความ พึงพอใจ	นางลัดดา สรรพสุข นางปรีญา สาละสุก ฤกษ์ นางมณีรัตน์ พัฒน์เมธิน นางอาจรีย์พรวิ ศวัสต์	แบบคำขออื่นๆ ใช้เฉพาะ กฎหมายว่าด้วย รถยนต์เท่านั้น	กฎหมายว่าด้วย รถยนต์

๕. การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

ภาพขั้นตอนงาน



สรุป ๒ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒ ชั่วโมง

หลักฐานประกอบ

๑. หนังสือแสดงการจดทะเบียน
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๓. ชุดเอกสารหนังสือรับรองบริษัท/ห้างฯ พร้อมประทับตราบริษัท/ห้าง (กรณีเป็นนิติบุคคล)
๔. หนังสือมอบอำนาจ กรณี ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

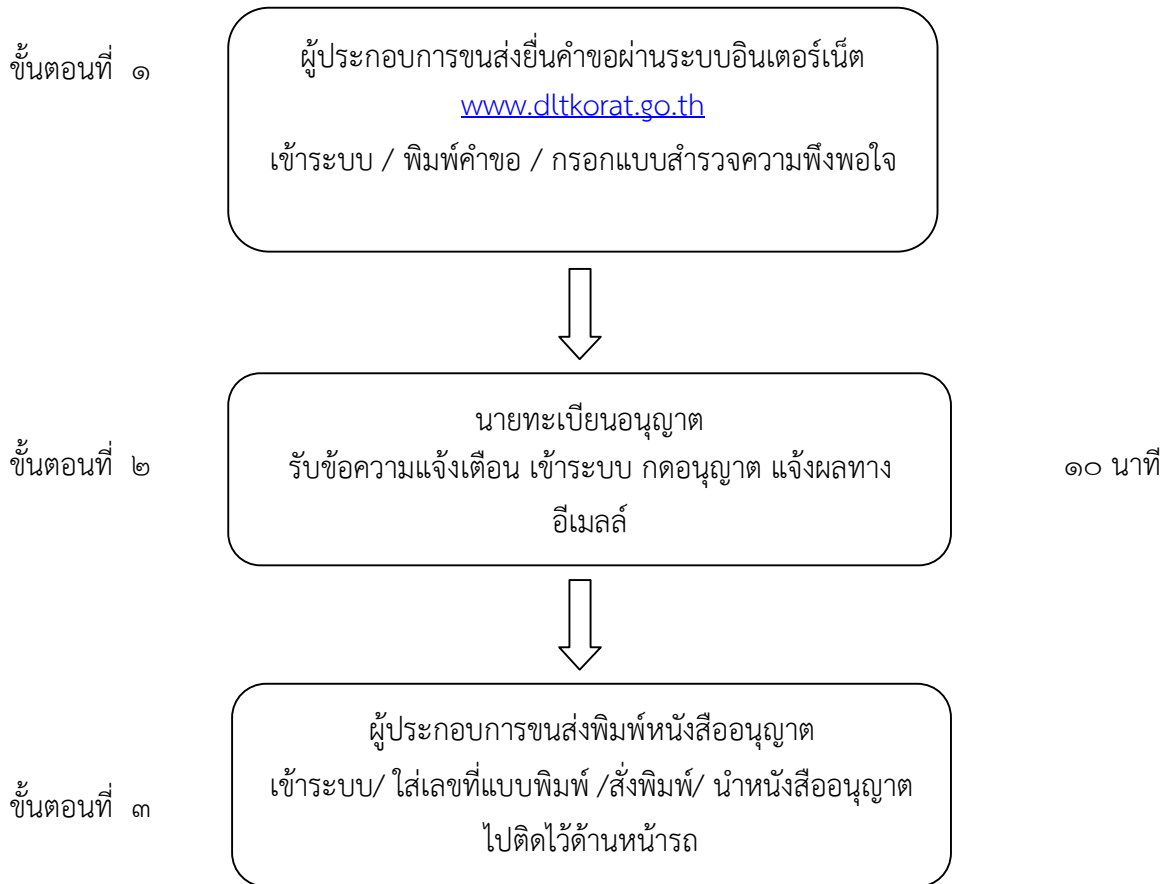
๑. นางลัดดาสรพรพุฒ
๒. นางปรีญา สาคะศุภฤกษ์
๓. นางมณีรัตน์ ปัทมน์เมธิน
๔. นางอาจารย์ พรวิศว์สต์
๕. นายนิรันดร์ รำจวน
๖. นายสกุล ทองรุ่ง
๗. นายสมเกียรติ แก้วพุลปกรณ์
๘. นางสาวปวันรัตน์ ราพิมพ์สำโรง

ชื่อกระบวนการ : การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	ประชาชนผู้ยื่นคำขอ	-	-	-	-	-	-	-
๒	↓ รับเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร/บันทึก รายการในระบบงานคอมพิวเตอร์ จ่ายเรื่อง	๖๐ นาที	รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร บันทึก รายการในระบบงานคอมพิวเตอร์ และจ่ายเรื่อง	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ เป็นธรรม	การสำรวจความ พึงพอใจ	นายนิรันดร์ ราชวน นายสกุล ทองรุ่ง นายสมเกียรติ แก้วพูลภรณ์ น.ส.ปวันรัตน์ ราช พิมพ์สำโรง	แบบคำขออื่นๆ ใช้เฉพาะ กฎหมายว่าด้วย รถยนต์เท่านั้น	กฎหมายว่าด้วย รถยนต์
๓	↓ รับเรื่อง/ตรวจสอบเอกสาร/รับชำระ ค่าธรรมเนียม/ ออกใบเสร็จรับเงิน/บันทึกรายการใน ระบบงานคอมพิวเตอร์และในหนังสือ แสดงการจดทะเบียนรถ/นายทะเบียน ลงนาม/จ่ายเรื่อง	๖๐ นาที	รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร รับชำระ ค่าธรรมเนียม ออกใบเสร็จรับเงิน บันทึก รายการในระบบงานคอมพิวเตอร์และใน หนังสือแสดงการจดทะเบียนรถ นายทะเบียนลงนาม และจ่ายเรื่อง	สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ เป็นธรรม	„	นางปรีญา สาคะศุภ ฤกษ์ นางมณีรัตน์ ปัทมันเมธิน นางอัจจรรย์พรวิ ศวัสต์	„	„

๖. การขออนุญาตนอกเส้นทางผ่านระบบอัจฉริยะ

ภาพขั้นตอนงาน



ทั้งนี้ ขั้นตอนที่ ๑ และ ขั้นตอนที่ ๓ เป็นส่วนที่ผู้ประกอบการขนส่งดำเนินการเองโดยไม่ต้องมาติดต่อที่สำนักงานขนส่งจังหวัด

หลักฐานประกอบ

ยื่นแบบคำขอผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๑. นางสาวประภาภรณ์ แน่นสันเทียะ
๒. นางสุนันทา ทยอมใหม่

ชื่อกระบวนการ : การขออนุญาตนอกเส้นทางผ่านระบบอัจฉริยะ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ผู้ประกอบการขนส่งยื่นคำขอผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต www.dltkorat.go.th เข้าระบบ/พิมพ์คำขอ/กรอกแบบสำรวจ ความพึงพอใจ</p> </div>	-	-	-	-	-	-	-
๒	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>นายทะเบียนอนุญาต รับข้อความแจ้งเตือน เข้าระบบ กด อนุญาต แจ้งผลทางอีเมลล์</p> </div>	๑๐ นาที	รับเรื่องตรวจสอบเอกสาร บันทึก รายการในระบบงานคอมพิวเตอร์ และจ่ายเรื่อง	สะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุน	การสำรวจความ พึงพอใจ	น.ส.ประภาภรณ์ แน่นสันเทียะ น.ส.สุนันทาทอม ใหม่	คำขออนุญาตให้ใช้ รถผิดประเภทและ ใช้ทำการขนส่ง นอกเส้นทางหรือ นอกห้องที่	กฎหมายว่าด้วย การขนส่ง ทางบก
๓	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ผู้ประกอบการขนส่งพิมพ์หนังสือ อนุญาต/เข้าระบบ/ใส่เลขที่แบบพิมพ์/ ส่งพิมพ์/นำหนังสืออนุญาตไปติดไว้ ด้านหน้ารถ</p> </div>	-	ผู้ประกอบการขนส่งพิมพ์หนังสือ อนุญาตเข้าระบบใส่เลขที่แบบพิมพ์สั่ง พิมพ์นำหนังสืออนุญาตไปติดไว้ด้านหน้า รถ	สะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุน	„	-	„	„

แผนสำรองฉุกเฉิน
กรณี เกิดเหตุไฟดับ, อินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้

ลำดับที่	ชื่อกระบวนการ	การดำเนินการรองรับภาวะฉุกเฉิน
๑	กระบวนการการย้ายรถออก ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก	รับเรื่อง/ตรวจสอบหลักฐาน/ค้นคืนทะเบียน/บันทึกข้อมูลด้วยมือ/จ่ายเรื่องคืน
๒	กระบวนการการแจ้งไม่ใช้รถชั่วคราว/การแจ้งไม่ใช้รถตลอดไป ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก	รับเรื่อง/ตรวจสอบหลักฐาน/รับชำระค่าธรรมเนียม/ค่าภาษีประจำปี(ถ้ามี) พร้อมบันทึกข้อมูลด้วยมือ/จ่ายเรื่องคืน
๓	กระบวนการการแจ้งใช้รถที่แจ้งการไม่ใช้รถไว้ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก	รับเรื่อง/ตรวจสอบหลักฐาน/รับชำระค่าธรรมเนียม/ค่าภาษีประจำปี(ถ้ามี) พร้อมบันทึกข้อมูลด้วยมือ/จ่ายเรื่องคืน
๔	การย้ายรถออก และย้ายรถเข้า ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	รับเรื่อง/ตรวจสอบหลักฐาน/รับชำระค่าธรรมเนียม พร้อมบันทึกข้อมูลด้วยมือ/จ่ายเรื่องคืน
๕	การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์	รับเรื่อง/ตรวจสอบหลักฐาน/รับชำระค่าธรรมเนียม พร้อมบันทึกข้อมูลด้วยมือ/จ่ายเรื่องคืน
๖	การขออนุญาตนอกเส้นทางผ่านระบบอัจฉริยะ	ยื่นคำขอโดยใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟนแทนอินเทอร์เน็ตได้ แล้วให้ผู้ประกอบการขนส่งนำโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่ได้รับอนุญาตแล้วแสดงต่อเจ้าหน้าที่กรณี เจ้าหน้าที่ขอดู

๙. ผู้จัดทำ/คณะผู้จัดทำ ผู้ทบทวน ผู้อนุมัติ

น.ส.สุวรรณา ปลอดโคกสูง

นักวิชาการขนส่งชำนาญการ

ผู้จัดทำ

นายชาติชาย ยุวชิต

นักวิชาการขนส่งชำนาญการพิเศษ

ผู้ทบทวน

นายศิระ บุญธรรมกุล

ขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

ผู้อนุมัติ

ภาคผนวก
มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานบริการ๒๒สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา๒๒

ประสบการณ์ลูกค้า	ความคาดหวัง	มาตรฐานการทำงาน	วิธีการตรวจสอบ
1. การต้อนรับ <ul style="list-style-type: none"> ■ ร.ป.ภ. ■ เจ้าหน้าที่ต้อนรับ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ แนะนำจุดจอดรถ ■ ได้รับการต้อนรับด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ สวัสดิ์ค๊ะ / ครีบ และแนะนำจุดจอดรถ ■ กล่าวคำทักทายด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายตามมาตรฐานที่กำหนด สบตาผู้รับบริการ 	1. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการสอบถามจากผู้รับบริการโดยตรง
2. การติดต่อสอบถาม <ul style="list-style-type: none"> ■ เจ้าหน้าที่ต้อนรับ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ กล่าวคำต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายตามมาตรฐานที่กำหนด สบตาผู้รับบริการ ■ สอบถามความต้องการของการมาใช้บริการ อย่างละเอียด และให้คำแนะนำ 	2. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. รอรับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ได้รับความสะดวกสบาย ■ ระยะเวลาการรอเป็นไปตามลำดับ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีห้องรับรองที่ตกแต่งอย่างดี มี Office Cornerบริการตนเอง อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ ■ บริการตามลำดับ 	3. ให้ผู้บริการเป็นผู้ประเมินตามแบบสำรวจทันที

มาตรฐานการให้บริการ

ประสพการณ์ ลูกค้า	ความคาดหวัง	มาตรฐานการทำงาน	วิธีการ ตรวจสอบ
4. ดำเนินการ ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ รวดเร็ว เป็นไป ■ ตามมาตรฐาน การบริการ ■ โปร่งใส 	<ul style="list-style-type: none"> ■ กล่าวคำทักทาย <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/>สวัสดีค่ะ / ครับ<input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สบตาผู้รับบริการ ■ ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน ■ ไม่ใช่โทรศัพท์ส่วนตัว ระหว่างการให้บริการ ■ บริการตรงเวลา ■ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายตามมาตรฐานที่กำหนด สบตาผู้รับบริการ ■ ทวนตรวจสอบความต้องการ ใช้บริการเพิ่มเติม ■ กล่าวคำขอบคุณหรือ <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/>ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ<input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส 	1. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการ สอบถามจากผู้รับบริการ โดยตรง