

สรุปผลการดำเนินงานของกระบวนการโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

รายชื่อกระบวนการ	ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ			ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ				ผลการประเมิน ความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยเป็นร้อยละ	การอำนวยความสะดวก สะดวกโดยเฉลี่ย	จำนวนผู้มาใช้บริการ ต่อวัน โดยเฉลี่ย
	เดิม	เสนอ ปรับปรุง ใหม่	ปฏิบัติ ได้จริง	เดิม	เสนอ ปรับปรุง ใหม่	ปฏิบัติ ได้จริง	ลดลง ร้อยละ			
การโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วย รถยนต์	9 ขั้นตอน	3 ขั้นตอน	3 ขั้นตอน	5 ชั่วโมง	50 นาที	20 นาที	93.33	98.30	6 ด้าน	300 เรื่องต่อวัน

กระบวนการงานการกระบวนการโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

นิยาม “ กระบวนการโอนรถ เป็นการดำเนินการนำรถที่จดทะเบียนแล้ว มาแจ้งต่อนายทะเบียน ณ สำนักงานขนส่งจังหวัด เพื่อเปลี่ยนผู้ถือกรรมสิทธิ์รถ จากบุคคลหรือนิติบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า “ผู้โอน” ไปเป็นของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น ซึ่งเรียกว่า “ผู้รับโอน” โดยผู้โอนและผู้รับโอนจะต้องดำเนินการแจ้งการโอนต่อนายทะเบียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันโอน ”

สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ในรูปแบบเดิมมี 2 จุดบริการ มีขั้นตอนการให้บริการรวมทั้งหมด 9 ขั้นตอน และใช้ระยะเวลาดำเนินการจนแล้วเสร็จ 5 ชั่วโมง/ราย (รวมระยะเวลารอ 1 ชั่วโมง) ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งหมดรวม 9 คน

วิธีการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมากำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สร้างแรงขับเคลื่อนตามวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร โดยกลยุทธ์ที่สำคัญคือการมีส่วนร่วม (Participation) ตามหลัก 5 ร่วม (ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมแก้ไข ร่วมประเมินผล) และ 3 ประสาน (ประสานงาน ประสานใจ ประสานการปฏิบัติ) ดังนี้

- แต่งตั้งคณะทำงานวางแผน กำกับดูแล และคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน รวมถึงคณะทำงานการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการนำปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของประชาชน บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์หาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงเพื่อออกแบบกระบวนการใหม่ และนำไปทดลองปฏิบัติงาน โดยมีการติดตามประเมินผลและปรับปรุงจนสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ในกระบวนการโอนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ซึ่งจากเดิมมี 2 จุดบริการ 9 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 5 ชั่วโมงต่อราย(รวมระยะเวลารออีก 1 ชั่วโมง) โดยใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งหมด 9 คน ให้เหลือเพียง 2 จุดบริการ 3 ขั้นตอน โดยใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 3 คน และใช้เวลาโอนรถเพียง 10-20 นาทีเท่านั้น โดยเฉพาะในจุดบริการที่ 2 สามารถลดขั้นตอนการให้บริการจาก 6 ขั้นตอน ให้เหลือเพียงขั้นตอนเดียวในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

- จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยการจัดฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน และจัดกิจกรรมสัมพันธ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรมีใจรักในการให้บริการ สร้างสรรค์ทีมงานที่เข้มแข็ง ส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กรในลักษณะพี่สอนน้อง การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เป็น “องค์กรที่มีคุณภาพ มุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ” ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ที่ตั้งไว้

- ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชน เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนเป็นเป้า

หมายสำคัญสูงสุด และค่านิยมองค์กร “ การให้บริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า และรวดเร็วกว่า” เพื่อสร้างประทับใจ ตั้งแต่แรกเข้า จนก้าวออกไป

- ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรที่ยึดติดกับความเป็นระบบราชการแบบเดิมๆ ให้มีจิตวิญญาณผู้บริการ ให้บริการโดยเสมอภาค

- พัฒนาและปรับปรุงอาคาร สถานที่ รวมถึงภูมิทัศน์ภายนอกและภายในสำนักงานฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

- จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประชาชน เช่น เก้าอี้นั่งพัก กาแฟ น้ำดื่ม ชัดเจน จัดพื้นที่ให้บริการ WIFI ZONE และมี Hi Speed Internet บริการฟรี ตลอดเวลาทำการ มีป้ายบริการแสดงจุดบริการให้ประชาชนเห็นอย่างชัดเจน โทรศัพท์สายตรงหมายเลข 0-4424-2020 และมีเว็บไซต์ www.dltkorat.go.th ให้ประชาชนสามารถเข้าไปตั้งกระทู้ในกระดานข่าว และสามารถรับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องอื่นๆ ส่งถึงขนส่งจังหวัดได้โดยตรง

- ปรับระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว และมีการกระจายอำนาจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ตามภารกิจ โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อตรวจสอบ ประเมินผล และพัฒนาระบบงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

- จัดให้มีการบริการโดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง (None stop)

- นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นเครื่องมือในการตรวจประเมินองค์กร

- มีการกระจายงานที่เหมาะสมกับขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงปริมาณงานในแต่ละวัน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลามาตรฐานของกระบวนการให้เจ้าหน้าที่ทราบและปฏิบัติตาม และคอยจัดให้มีเจ้าหน้าที่เสริมได้ตลอดเวลาเมื่อมีประชาชนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากกว่าปกติ

- ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่กรมการขนส่งทางบกจัดไว้ให้อย่างเต็มศักยภาพโดยการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อให้กระบวนการโอนรถ ดำเนินการได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ในด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กำหนดให้กระบวนการโอนรถ ณ จุดบริการที่ 2 ใช้ฐานข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมการขนส่งทางบกมาดำเนินการ โอนรถให้ประชาชนได้ทันทีโดยไม่ต้องรอตรวจสอบจากต้นทะเบียนรถที่จัดเก็บไว้ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ยกเว้นกรณีที่ฐานข้อมูลนั้นเกิดการซ้ำซ้อนหรือมีข้อมูลที่แตกต่างจากข้อมูลที่ประชาชนยื่นคำขอ

- นำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินการในภายหลัง ได้แก่ การจัดเก็บเอกสารคำขอโอนรถ การจัดพิมพ์ข้อมูลการโอนรถในต้นทะเบียนรถ และการปรับฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มาดำเนินการในช่วงเวลาว่างหรือช่วงหลังเลิกงาน

- นำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้เพื่อให้การบริการประชาชนเกิดความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

- มีการทำงานในเชิงรุก โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ ออกคำขอ ตรวจสอบ เอกสารหลักฐานให้ประชาชนให้ถูกต้อง และครบถ้วนก่อนแนะนำให้ประชาชนนำรถเข้าไปตรวจสอบสภาพเพื่อ เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง

- สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น“โปรแกรมพิมพ์คำขอ” ซึ่งช่วยการลดภาระความยุ่งยากในการกรอกคำขอเพื่อมาติดต่อขอให้บริการ และลดระยะเวลาให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี “โปรแกรมสำรวจความพึงพอใจแบบใหม่ด้วยระบบจอสัมผัส (Touch Screen) เพื่อให้ประชาชนได้สัมผัสกับรูปแบบใหม่ในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อีกทั้งสามารถสรุปวัดและประเมินผล ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนได้ทันที พร้อมนำเสนอผู้บริหารได้ตลอดเวลา

ผลของการปรับปรุงพัฒนา

- ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงเฉลี่ยร้อยละ 98.30
- ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- ปัจจุบันสามารถนำรถมาดำเนินการโอน ได้แล้วเสร็จในระยะเวลาเพียง 10-20 นาที เท่านั้น ตามSloganที่ว่า “โอนรถฉบับไว แคลี่ใจได้เป็นเจ้าของ”