

นวัตกรรม การให้บริการออกคำขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - form) ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

ลักษณะงาน

การให้บริการออกคำขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นขั้นตอนการแจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่ในการขอดำเนินการทางทะเบียนรถต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ที่สามารถลดภาระความยุ่งยากของประชาชน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ทั้งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

สภาพปัญหาก่อนการให้บริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีผู้ใช้บริการทางทะเบียนรถเป็นจำนวนมาก ประมาณวันละ 300 - 500 ราย ประชาชนแต่ละคนต้องยื่นแบบคำขอทางทะเบียนรถคนละ 1 - 2 แบบ รวมประมาณวันละ 400 - 600 คำขอ และการกรอกแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ในรูปแบบเดิม (manual) ประชาชนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากประสบยุ่งยาก ไม่ทราบว่าต้องใช้แบบคำขออะไร และกรอกข้อมูลในแบบคำขออย่างไร บางแบบคำขอมีความซับซ้อน บางครั้งผู้ใช้บริการกรอกข้อความด้วยลายมือที่อ่านยาก หรือเขียนผิด ตกหล่น หรือมีปัญหาไม่เข้าใจเกี่ยวกับวิธีการกรอกรายละเอียดในเอกสารคำขอ เกิดความยุ่งยากลำบาก โดยเฉพาะผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาที่อ่านหนังสือได้น้อย หรือชาวต่างประเทศ และเป็นเหตุให้ประชาชนส่วนหนึ่งใช้วิธีลงลายมือชื่อในเอกสารเพียงอย่างเดียว แล้วจ้างวานให้บุคคลภายนอกมาดำเนินการแทน หรือมีผู้แอบอ้างอาสาดำเนินการทางทะเบียนโดยเรียกเงินค่าตอบแทน ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระยุ่งยาก และค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น รวมทั้งนำไปสู่ปัญหาการหลอกลวงฉ้อโกงประชาชนผู้ใช้บริการ ฯลฯ

วิธีการปรับปรุง / พัฒนาการให้บริการ

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความยุ่งยาก ไม่สะดวกในการใช้แบบคำขอ ของประชาชนผู้ใช้บริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้จัดทำโปรแกรมคำขอต่างๆ ทางทะเบียนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (E - form) โดยใช้โปรแกรม Delphi และ Microsoft Access คิดตั้งลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ครอบคลุมแบบคำขอตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ เช่น การจดทะเบียนรถ การโอนรถ การยื่นขอใบแทนสมุดคู่มือจดทะเบียนรถ เครื่องหมายแสดงการเสียภาษีรถ และการขอซื้อแผ่นป้ายแทนชำรุดหรือสูญหาย การย้ายรถ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการทางทะเบียนรถต่างๆ เช่น การเปลี่ยนสี , เปลี่ยนเครื่องยนต์ , เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง ฯลฯ ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุก จุดที่ให้บริการทางทะเบียนรถต่างๆ โดยจุดให้บริการสำคัญคือ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีประชาชนสนใจใช้บริการเป็นจำนวนมาก เฉลี่ยวันละ 100 - 200 ราย นอกจากนี้ ผู้ประสงค์ใช้บริการด้วยตนเอง สามารถเปิดใช้โปรแกรมพิมพ์แบบคำขอ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการเป็นการเฉพาะได้ อีกทั้งสามารถ Down load โปรแกรมพิมพ์คำขอเพื่อไว้ใช้งานที่บ้านหรือที่ทำงานได้ที่เว็บไซต์ www.dltkorat.go.th

ผลจากการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา นำรูปแบบการให้บริการออกคำขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ด้วยคุณภาพการให้บริการ ที่ดีกว่า สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า ซึ่งเกิดประโยชน์โดยสรุปดังนี้

1. ประชาชนได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น สามารถลดข้อผิดพลาดต่างๆ ไม่ต้องเสียเวลารอคอยความด้วยลายมือ ลดภาระยุ่งยากและค่าใช้จ่าย โดยประชาชนไม่ต้องอาศัยหรือจ้างวานบุคคลภายนอกมาดำเนินการทางทะเบียน ประการสำคัญเป็นการแก้ไขปัญหาการหลอกลวงข้อโกง ในการยื่นเรื่องดำเนินการทางทะเบียนที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลลัพธ์สุดท้ายที่สำคัญคือ ประชาชนมีความพึงพอใจงานบริการด้านทะเบียนรถในระดับที่ดีมาก เฉลี่ยร้อยละ 98.37

2. ในการดำเนินการทางทะเบียนตามคำขอด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการสนับสนุนการดำเนินการทางทะเบียนรถต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50 ลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานร้อยละ 50 โดยเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น

หมายเหตุ.- สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานเดียวของกรมการขนส่งทางบก

ที่คิดค้นและสร้างนวัตกรรมด้วยตนเอง ในการให้บริการประชาชนด้านการออกคำขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - form)