

การจดทะเบียนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

ลักษณะการปฏิบัติงาน

“กระบวนการจดทะเบียนรถใหม่” เป็นกระบวนการหลักที่สำคัญของสำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา ซึ่งในแต่ละวันจะมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถิติการให้บริการด้านการจดทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาในรอบปี 2551 พบว่า มีการจดทะเบียนรถทั้งสิ้น จำนวน 73,814 คัน หรือเฉลี่ยวันละ 295 ราย

1. สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการจดทะเบียนรถใหม่ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ในรูปแบบเดิม มี 2 จุดบริการ มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งสิ้น 9 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 9 คน และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จ 1 วัน/ราย

2. สภาพการปฏิบัติงานใหม่

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้ปรับปรุงกระบวนการจดทะเบียนรถ โดยออกแบบผังงานใหม่ ที่มีการกระจายอำนาจมากขึ้น รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยี เครื่อง PDA และระบบบาร์โค้ด มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถลดขั้นตอนการดำเนินการเหลือเพียง 2 ขั้นตอน และใช้เวลาดำเนินการทั้งหมด 30 นาที/ราย (ระยะเวลารอ 10 นาที) และใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้ง 2 จุดบริการเพียง 2 คน กล่าวคือ

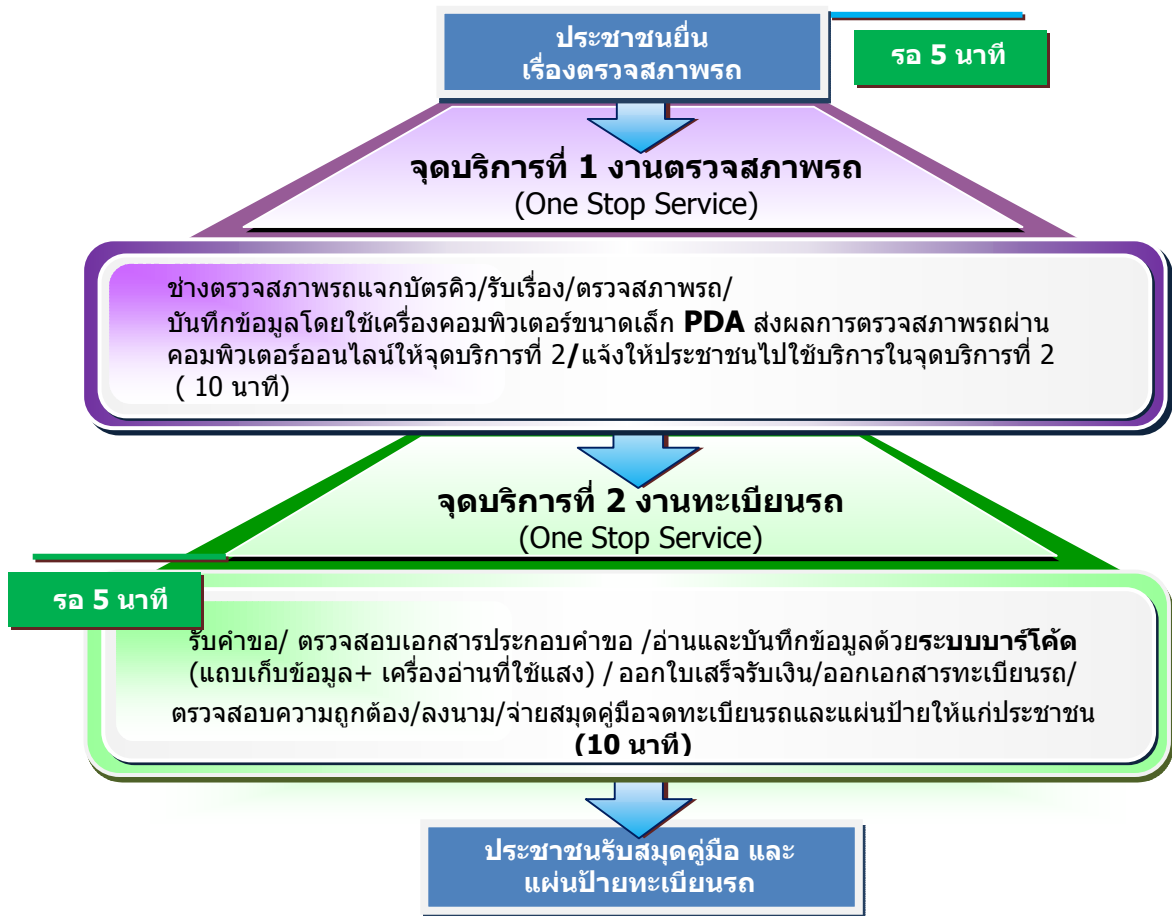
จุดบริการที่ 1 งานตรวจสภาพรถ

- การตรวจสภาพรถ มีการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพาขนาดเล็ก หรือ PDA (Personal Digital Assistant) ช่วยใช้ในการบันทึกข้อมูลการตรวจสภาพ ณ จุดตรวจสภาพรถ แล้วส่งข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ไปยังจุดบริการที่ 2 งานทะเบียนรถ ได้ทันที โดยไม่ต้องรอช่างตรวจสภาพมาบันทึกในเอกสารการตรวจสภาพรถด้วยลายมือและมอบให้ประชาชนไปยื่นเรื่องที่งานทะเบียนรถเหมือนก่อน ใช้ระยะเวลาดำเนินการเพียง 15 นาที/ราย (ระยะเวลารอ 5 นาที)

จุดบริการที่ 2 งานทะเบียนรถ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(One Stop Service)

- ในจุดบริการที่ 2 มีการนำระบบบาร์โค้ด (แถบเก็บข้อมูล + เครื่องอ่านที่ใช้แสง) มาใช้ในการอ่านและบันทึกข้อมูล หลักฐานการได้มาของรถ ทำให้สามารถปรับรูปแบบเป็น “ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)” โดยใช้ระยะเวลาการจดทะเบียนรถใหม่เพียง 15 นาที (ระยะเวลารอ 5 นาที) สามารถลดระยะเวลาการจดทะเบียนได้ถึงร้อยละ 93.75 เมื่อเทียบกับการจดทะเบียนรถใหม่ในรูปแบบเดิม

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานใหม่



ระยะเวลาดำเนินการ 2 จุดบริการรวม 30 นาที (รอ 10 นาที) ระยะเวลาลดลงจากรูปแบบเดิม คิดเป็นร้อยละ 93.75

2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้นำกระบวนการงาน โอนรถซึ่งเป็นกระบวนการงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน และมีรูปแบบ “การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)” ที่ประสบผลสำเร็จมาเป็นต้นแบบเพื่อการเรียนรู้ในการปรับปรุง ออกแบบระบบงานจดทะเบียนรถ โดยมีกลยุทธ์สำคัญคือ “การจัดผังงาน และการกระจายอำนาจ ” กล่าวคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนรถสามารถเข้าไปบันทึกข้อมูลในส่วนที่เป็นความรับผิดชอบของงานตรวจสอบสภาพรถและงานทะเบียนรถในระบบงานคอมพิวเตอร์ แบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และกลยุทธ์ด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ ด้วยการส่งผ่านข้อมูลการตรวจสอบสภาพรถผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาขนาดเล็ก หรือ PDA (Personal Digital Assistant) รวมทั้งมีการนำเครื่องมืออ่านบาร์โค้ด (แถบเก็บข้อมูล + เครื่องอ่านที่ใช้แสง) มาใช้บันทึกข้อมูลในระบบงานคอมพิวเตอร์

การปรับปรุงระบบงานดังกล่าว ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งยังทำให้กระบวนการในการจัดเก็บข้อมูล มีความสะดวก แม่นยำ และลดความเสี่ยงด้านการบันทึกข้อมูลผิด

พลาด และเกิดผลลัพธ์สุดท้ายในการสร้างงานที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการในระดับสูงสุด

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร

ขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ในฐานะผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยได้จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาและปรับปรุงองค์กร เป็นกลไกหลักในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กำหนดแนวทาง และแผนงานการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ภายใต้แนวคิดหลักในการบริหารซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุสู่เป้าหมาย คือ การกำหนดมาตรฐานงานตามแนวทางคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) การจัดการความรู้ การกระจายอำนาจ การสร้างการมีส่วนร่วม และเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร ได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ที่กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน วางระบบการติดตามผลความก้าวหน้า ระบบการประเมินความสำเร็จ/ผลกระทบ และให้รายงานผลให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะๆ ทุกสัปดาห์

2.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

- 1) นำปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์เพื่อออกแบบกระบวนการใหม่ในรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และนำไปปฏิบัติงาน โดยมีการติดตามประเมินผลทุกระยะ
- 2) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อตรวจสอบการจับเวลาในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินงานการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 3) มีการกระจายงานที่เหมาะสมกับขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงปริมาณงานในแต่ละวัน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลามาตรฐานของกระบวนการและคอยจัดให้มีเจ้าหน้าที่เสริมได้ตลอดเวลาในกรณีที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากกว่าปกติ
- 4) มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม(คอมพิวเตอร์พกพาขนาดเล็ก หรือ PDA (Personal Digital Assistant) มาใช้ในการบันทึกผลการตรวจสอบสภาพรถ และเครื่องอ่านบาร์โค้ด (แถบเก็บข้อมูล + เครื่องอ่านที่ใช้แสง)) มาปรับใช้กับระบบงานคอมพิวเตอร์ที่กรมการขนส่งทางบกจัดไว้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพ
- 5) กำหนดรูปแบบการทำงานใหม่ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนรถสามารถบันทึกข้อมูลงานตรวจสอบสภาพรถและงานทะเบียนรถได้ และให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานสามารถลงนามแทนนายทะเบียนได้
- 6) นำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินการในภายหลัง ไปดำเนินการในช่วงเวลาอื่น
- 7) นำระบบบัตรคิวอัตโนมัติมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 8) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ พิมพ์คำขอ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ให้ประชาชนให้ถูกต้อง และครบถ้วน เพื่อลดระยะเวลาและข้อผิดพลาดต่างๆ

2.3 เรื่องอื่นๆ

นำจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity For Improvement) จากผลการประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3, แนวทางการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของกรมการขนส่งทางบก (ข้อ 4,5) และนำหลักการขององค์กร ธรรมภิบาล (Organizational Governance) มาใช้เป็นกรอบ/แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน ภายใต้กระบวนการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมของการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกว่าประชาชนผู้มาติดต่อราชการทุกคนคือ “ลูกค้าคนสำคัญ” ที่จะต้องได้รับการบริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า และมีคุณภาพ อยู่เสมอ

เพื่อให้กระบวนการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยต้อนรับ ให้คำแนะนำปรึกษาและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตั้งแต่แรกเข้า โดยเน้นการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้อยู่ในรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและข้อเสนอแนะ แบบสำรวจความพึงพอใจ โปรแกรมประเมินความพึงพอใจของประชาชน เปิดเว็บไซต์ www.dltkorat.go.th มีเว็บไซต์และโทรศัพท์สายตรงไว้บริการประชาชน นอกจากนี้ได้มีการเชิญผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมเชิงปฏิบัติการวาระสำคัญๆ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานอีกด้วย

สำหรับกิจกรรมในเชิงรุก ได้จัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unite) เพื่อให้บริการประชาชนนอกสถานที่เป็นประจำและต่อเนื่อง มีการออกประชาสัมพันธ์การบริการผ่านทางสื่อต่างๆ (วิทยุ หนังสือพิมพ์ หรือเคเบิลทีวีในท้องถิ่น) และเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชน / ท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) สร้างสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนอย่างเป็นประจำและต่อเนื่องด้วย

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการอำนวยความสะดวก

สำหรับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ได้จัดที่จอดรถเป็นสัดส่วนสำหรับประชาชนทั่วไป มีที่จอดรถและช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ทัศนียภาพและคนชรา มีผังแสดงจุดบริการและผังแสดงขั้นตอนและการทำงานในกระบวนการสำคัญให้เห็นเด่นชัด ภายในตัวสำนักงานได้จัดมุมกาแฟ น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ไว้บริการฟรี และจัดให้มีที่นั่งพักรอสำหรับประชาชนไว้อย่างเพียงพอ

ในการบริการแก่ประชาชนเชิงรุก ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำการติดต่อราชการ ช่วยตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้เบื้องต้น มีเครื่องออกบัตรคิวอัตโนมัติ และเปิดทำการให้บริการประชาชน ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.30 น. โดยไม่มีพักเที่ยง หากในช่วงเวลาใดมีผู้ใช้บริการมาก จะมีการเปิดช่อง

บริการพิเศษอีก 1 ช่อง มีโทรศัพท์สายตรงเพื่อให้ประชาชนสามารถโทรฯสอบถามข้อมูลการจดทะเบียนรถและข้อมูลทั่วไปได้ตลอดเวลาทำการ และมีเว็บไซต์ www.dltkorat.go.th ให้ประชาชนสามารถเข้าไปตั้งกระทู้ในกระดานข่าว และสามารถรับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องอื่นๆ ส่งถึงขนส่งจังหวัดได้โดยตรง

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้

5.1 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

- 1) จัดประชุมเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่าย/งาน /คณะทำงาน อย่างไม่เป็นทางการ หรือ “สภากาแฟ” (Morning Brief) ทุกเช้าวันอังคารร่วมกับการประชุมของกรรมการขนส่งทางบก ด้วยระบบ Video Conference เพื่อรับทราบความก้าวหน้า/ปัญหาอุปสรรค และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- 2) สร้างการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ/ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างเป็นประจำและสม่ำเสมอ
- 3) มีการมอบอำนาจการปฏิบัติงานให้ข้าราชการตั้งแต่ระดับชำนาญงานขึ้นไป เป็นนายทะเบียน มีอำนาจพิจารณาลงนามในจุดที่มีการบริการในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ตลอดเวลา
- 4) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เรียนรู้งานข้ามฝ่าย/งานในลักษณะพี่สอนน้อง และเข้าร่วมรับคณะศึกษาดูงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้มาศึกษาดูงาน พร้อมรับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานต่อไปในอนาคต
- 5) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบถึงผลความก้าวหน้าของการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากช่องทางต่างๆ ที่ได้เปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นมาวิเคราะห์ร่วมกันและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.2 เรื่องอื่นๆ การพัฒนาความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายแนวทาง ในหลักสูตรสำคัญๆ อาทิ CRM “เทคนิคการบริการให้ประชาชนประทับใจ” , “การพัฒนาทีมงานเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร(Team- Building)” , “ขนส่งสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน” , การปฏิบัติงานเป็นทีม(Working Team) และจัดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่อง “คุณธรรม จริยธรรมนำองค์กร ”

6. การพัฒนาและการปรับปรุงการทำงาน

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้มีการพัฒนาปรับปรุงงานบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ด้วยกลยุทธ์การจัดการความรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปรับปรุงกลไกการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่ม มีความทันสมัย สอดคล้องกับสังคมยุคใหม่ ทำให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงระบบงาน การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ จนอาจกล่าวได้ว่าเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานในสังกัด กรรมการขนส่งทางบกที่มีผลงานเป็นรูปธรรมและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ