

สภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนการมีนวัตกรรม

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีภารกิจหลักด้านทะเบียนรถและใบอนุญาตขับรถ จากการวิเคราะห์/ทบทวนและประเมินผลคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า ยังมีข้อจำกัดในการให้บริการแก่กลุ่มผู้รับบริการจำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีภารกิจงานประจำ และกลุ่มนักเรียนนักศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่สามารถเข้าถึงงานบริการในช่วงเวลาปกติได้โดยสะดวก แต่ตกเป็นภาระของผู้รับบริการที่จะต้องลางานหรือลาการศึกษามาติดต่อราชการ หรืออาจมอบหมายให้ผู้อื่นไปทำการแทนก่อให้เกิดภาระยุ่งยาก และส่งผลให้เกิดปัญหาการค้าชားภาษี และผู้ขับรถขาดการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ

นอกจากนี้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ยังได้แยกการให้บริการด้านทะเบียนรถและใบอนุญาตขับรถออกเป็น 2 แห่ง กล่าวคือ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 1 ให้บริการด้านทะเบียนรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 2 ให้บริการด้านใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการที่ต้องการใช้บริการทั้ง 2 งานบริการ จะต้องเดินทางไปมาระหว่างสำนักงานทั้ง 2 แห่ง ซึ่งอยู่ห่างกันประมาณ 18 กม. เสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการ

การปรับปรุงแก้ไขและนำมาซึ่งนวัตกรรม

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ตระหนักถึงปัญหาและข้อจำกัดดังกล่าว จึงได้กำหนดนวัตกรรมในการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการปกติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนและเน้นการทำงานเชิงรุก โดยได้เลือกใช้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 1 ซึ่งมีจุดเด่นในด้านสถานที่ตั้งเนื่องจากอยู่ในตัวเมือง การคมนาคมไปมาสะดวก เป็นสถานที่ที่ให้บริการประชาชนในด้านการต่ออายุใบอนุญาตขับรถและการชำระภาษีรถ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีผู้ใช้บริการมาก และลักษณะงานไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน

สำหรับในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้การเกลี่ยหรือหมุนเวียนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่จากฝ่าย / งานต่างๆ โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ 1 คน ไว้คอยให้บริการรับชำระภาษีจากประชาชนในรูปแบบ One Stop Service และมีเจ้าหน้าที่อีก 4 คน เป็นผู้ให้บริการงานต่ออายุใบอนุญาตขับรถ

สำนักงานขนส่งนอกเวลา เปิดให้บริการประชาชนตั้งแต่เวลา 16.30 – 20.00 น. ในทุกวันทำการ โดยไม่มีการเก็บเงินค่าธรรมเนียมพิเศษใดๆ

คุณประโยชน์

สำนักงานขนส่งนอกเวลา เป็นนวัตกรรมการให้บริการประชาชนที่เกิดจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากเป็นหน่วยงานแรกของกรมการขนส่งทางบกที่เปิดให้บริการในรูปแบบนี้ และได้รับความสนใจมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เฉลี่ยประมาณวันละ 120 ราย ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ประมาณการไว้เกือบเท่าตัว และมีแนวโน้มของสถิติการให้บริการประชาชนขยายตัวเพิ่มขึ้น

สำหรับในด้านความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบเป็นสัดส่วนกับระยะเวลาการปฏิบัติงานในเวลาราชการปกติแล้ว สามารถให้บริการประชาชนได้มากกว่าทั้งจำนวนผู้ใช้บริการ และจำนวนเงินการชำระค่าภาษีรถและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขับรถ โดยใช้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพียง 5 คน ในขณะที่การให้บริการช่วงเวลาปกติใช้บุคลากรมากกว่า 10 คน