

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

1.1 ความเป็นมา

1.1.1 นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รถ ถือเป็นยานพาหนะทางบกที่มีบทบาทสำคัญต่อในการใช้ชีวิตประจำวันของคนเป็นอย่างมาก เพราะเป็นยานพาหนะที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายคน สัตว์และสิ่งของจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่งด้วยความสะดวก รวดเร็วตามเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้า รถจึงเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตที่จะขาดไม่ได้แล้วในปัจจุบัน ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีประชากรรถเพิ่มจำนวนมากขึ้นในทุกปี ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยของประชาชนในการใช้รถ รัฐจึงบัญญัติกฎหมายขึ้นเพื่อนำมาใช้ในการควบคุมกำกับดูแลการใช้รถ ซึ่งประเทศไทยมีกฎหมายที่ใช้ควบคุมกำกับดูแลการใช้รถจำนวน 2 ฉบับ คือ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ที่กำกับดูแลรถที่มีขนาดใหญ่ ได้แก่ รถโดยสาร และรถบรรทุก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ที่กำกับดูแลรถที่มีขนาดเล็ก ได้แก่ รถเก๋ง รถปิคอัพ รถแท็กซี่ รถจักรยานยนต์ และรถสามล้อ เป็นต้น โดยกรมการขนส่งทางบกซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมกำกับดูแลการใช้รถให้เป็นไปตามกฎหมายทั้งสองฉบับดังกล่าว

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่รับผิดชอบส่วนหนึ่ง คือ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ภายในจังหวัด โดยแยกหน้าที่กลุ่มงานตามโครงสร้าง คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานวิชาการขนส่ง กลุ่มงานทะเบียนและภาษีรถ กลุ่มงานใบอนุญาตขับรถ และกลุ่มงานสำนักงานขนส่งสาขา

สำหรับงานด้านทะเบียนและภาษีรถก็สามารถแยกเป็นกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การจดทะเบียนรถ การต่ออายุภาษีรถ การโอนกรรมสิทธิ์รถ การเปลี่ยนสีรถ การเปลี่ยนเครื่องยนต์ และการแจ้งย้ายรถ โดยประชาชนที่ประสงค์จะติดต่อดำเนินงานด้านทะเบียนรถและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (รถเก๋ง รถปิคอัพ รถจักรยานยนต์ และรถอื่น) สามารถติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 1 และสำหรับรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก (รถโดยสาร และรถบรรทุก) สามารถติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 2

1.1.2 การแจ้งย้ายรถ หมายถึง การขอนำรถที่จดทะเบียนไว้แล้วในจังหวัดหนึ่ง (จังหวัดต้นทาง) เพื่อไปจดทะเบียนใช้งานในอีกจังหวัดหนึ่ง (จังหวัดปลายทาง) เนื่องจากรถเป็นทรัพย์สินที่มีการซื้อขาย แลกเปลี่ยน ดังนั้น จึงมีการแจ้งย้ายรถจากจังหวัดหนึ่งไปยังอีกจังหวัดหนึ่ง เพื่อโอนกรรมสิทธิ์ทางทะเบียนให้ถูกต้อง การแจ้งย้ายรถจึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำนักงานขนส่งจังหวัดทุกจังหวัดจะต้องดำเนินงานเกี่ยวข้องต่อกัน โดยสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางมีหน้าที่รับผิดชอบในการอนุญาตให้ย้ายรถออก และสำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทางมีหน้าที่รับผิดชอบในการรับแจ้งย้ายรถเข้าเพื่อจดทะเบียนเป็นรถจังหวัดนั้นต่อไป และที่ผ่านมางานการแจ้งย้ายรถได้มีวิวัฒนาการดังนี้

(1) ก่อนปี 2547 ประชาชนเจ้าของรถจะต้องไปติดต่อยื่นคำขอแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดต้นทาง โดยสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางเมื่อรับคำขอแล้วจะดำเนินการบันทึกข้อมูลและจัดส่งประวัติ



รทางไปรษณีย์ไปให้สำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทางซึ่งใช้เวลาประมาณ 15 วัน เมื่อสำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทางได้รับประวัติรถแล้ว ขณะเดียวกันประชาชนเจ้าของรถจะต้องไปติดต่อแจ้งย้ายรถเข้า ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทาง โดยนำรถเข้ารับการตรวจสภาพและจดทะเบียนเป็นทะเบียนรถจังหวัดปลายทางต่อไป ซึ่งกระบวนการแจ้งย้ายรถดังกล่าวประชาชนจะต้องเดินทางไปติดต่อราชการกับสำนักงานขนส่งทั้งจังหวัดต้นทางและปลายทาง จึงมีการติดต่อกับราชการ 2 ครั้ง และใช้ระยะเวลาประมาณ 15 - 30 วัน จึงแล้วเสร็จ

(2) ต่อมาในปี 2547 กรมการขนส่งทางบกได้พัฒนางานแจ้งย้ายรถให้ประชาชนเจ้าของรถสามารถติดต่อแจ้งย้ายรถได้ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทาง โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปเริ่มต้นติดต่อกับสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางอีก ซึ่งมีลักษณะงาน คือ เมื่อสำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทางรับคำขอแจ้งย้ายรถจากประชาชนแล้ว ก็จะดำเนินการจัดส่งเรื่องไปให้สำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางเพื่อให้ดำเนินการแจ้งย้ายรถออกและจัดส่งประวัติรถคันนั้นมาทางไปรษณีย์ให้สำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทาง และเมื่อสำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทางได้รับประวัติรถดังกล่าวแล้ว ประชาชนจะต้องติดต่อขอแจ้งย้ายรถเข้า โดยนำรถเข้ารับการตรวจสภาพและจดทะเบียนเป็นทะเบียนรถจังหวัดปลายทางต่อไป ซึ่งกระบวนการแจ้งย้ายรถดังกล่าวประชาชนสามารถไปติดต่อราชการได้ที่สำนักงานขนส่งปลายทางแห่งเดียว แต่ยังเป็นการติดต่อกับราชการ 2 ครั้ง แต่ใช้ระยะเวลาลดลง คือ ประมาณ 7 - 20 วัน จึงแล้วเสร็จ

(3) ต่อมาในปี 2554 จนถึงปัจจุบัน กรมการขนส่งทางบกได้พัฒนาระบบงานแจ้งย้ายรถให้สามารถ Online ได้ทั่วประเทศ โดยให้ประชาชนเจ้าของรถสามารถติดต่อแจ้งย้ายรถได้ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทาง ซึ่งมีลักษณะงาน คือ เมื่อสำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทางรับคำขอแจ้งย้ายรถจากประชาชนแล้ว ก็จะดำเนินการบันทึกข้อมูลขอย้ายรถปลายทางในระบบงาน โดยข้อมูลดังกล่าวจะ Online ไปปรากฏที่สำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทาง และภายใน 1 วันทำการ สำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางจะต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลอนุญาตย้ายรถในระบบงานให้แล้วเสร็จ และเมื่อมีการอนุญาตย้ายรถในระบบงานดังกล่าวแล้ว ข้อมูลประวัติรถคันนั้นจะ Online ไปปรากฏที่สำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทาง และประชาชนจะต้องติดต่อขอแจ้งย้ายรถเข้า โดยนำรถเข้ารับการตรวจสภาพและจดทะเบียนเป็นทะเบียนรถจังหวัดปลายทางต่อไป ซึ่งกระบวนการแจ้งย้ายรถดังกล่าวประชาชนสามารถไปติดต่อราชการได้ที่สำนักงานขนส่งปลายทางแห่งเดียว แต่ยังเป็นการติดต่อกับราชการ 2 ครั้ง แต่ใช้ระยะเวลาลดลง คือ แล้วเสร็จได้ภายใน 3 วัน ซึ่งการพัฒนาการดังกล่าว นอกจากประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อแจ้งย้ายรถแล้ว ยังส่งผลให้ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการดีเด่นจากสำนักงาน กพร. ในปี 2554 นั้นด้วย

1.2 สภาพปัญหาและผลกระทบ

1.2.1 ปัญหาด้านสถานที่ เนื่องจากติดต่อใช้บริการงานแจ้งย้ายรถโดยเฉพาะรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ประชาชนต้องติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ย่านกลางเมือง ซึ่งมีข้อดีทำให้ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเดินทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แต่ก็มีข้อจำกัดของขนาดพื้นที่ ทำให้เกิดปัญหาบริเวณสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับปริมาณรถของประชาชนที่มา



ติดต่อใช้บริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงต้องคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการ

1.2.2 ปัญหาด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ แม้ว่าในปี 2554 จนปัจจุบันซึ่งได้มีการพัฒนางานให้บริการแจ้งย้ายรถให้มีความสะดวกรวดเร็วแล้วเสร็จได้ภายใน 3 วัน แต่ก็ปรากฏว่าประชาชนเจ้าของรถยังต้องเสียเวลาเดินทางมาติดงานราชการ 2 ครั้ง และใช้เวลา 3 วัน ทำให้ประชาชนเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งขาดประโยชน์ในการทำงานเพื่อหารายได้ นอกจากนั้นในด้านเจ้าหน้าที่ยังต้องมีปริมาณงานสะสมที่ต้องรับดำเนินการแจ้งย้ายรถถึง 2 ครั้งจึงจะแล้วเสร็จด้วยเช่นกัน

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาผู้ให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ทางด้านเศรษฐกิจ ประชาชนผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ ต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย (ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าสีกหรือของยานพาหนะ) ต้องหยุดการทำงานประกอบอาชีพหรือลางาน ทำให้ขาดรายได้ เพื่อที่จะต้องมาติดต่อดำเนินการแจ้งย้ายรถ จำนวน 2 ครั้ง (ค่าแรงขั้นต่ำจังหวัดนครราชสีมา ปี 2554 จำนวน 183 บาท/วัน) จากสถิติปี 2554 มีผู้ใช้บริการการแจ้งย้ายรถจำนวน 28,212 ราย คิดเป็นมูลค่าความเสียหายทางเศรษฐกิจ จำนวน 10,325,592 บาท/ปี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็ได้รับผลกระทบด้วยเช่นเดียวกัน คือ กรณีที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้รับมอบอำนาจดำเนินการแทนเจ้าของรถก็ต้องเสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายเช่นเดียวกัน

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ต้องจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาชน ซึ่งกระบวนการแจ้งย้ายรถเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการจำนวน 2 ครั้ง ถึงจะแล้วเสร็จ ส่งผลให้การให้บริการประชาชนมีปริมาณสะสมเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งถ้าคิดต้นทุนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็จะมีต้นทุนที่สูงขึ้น แต่ถ้าสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการลงได้ ก็จะสามารถลดต้นทุนต่อหน่วยของการให้บริการลงได้

ทางด้านสังคม ประชาชนผู้ใช้บริการ ถ้าหากประชาชนผู้ใช้บริการเป็นหัวหน้าครอบครัวหรือบุตร หลาน เมื่อเดินทางมาติดต่อดำเนินการแจ้งย้ายรถ อาจเกิดความเสียด้านอุบัติเหตุทางถนนจนได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต ขึ้นได้ ส่งผลทำให้ขาดผู้นำครอบครัว หรือขาดผู้หาเลี้ยงครอบครัว เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคมในที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากการแจ้งย้ายรถดังกล่าว ประชาชนไม่ว่าจะอาศัยในอำเภอใดจะต้องเดินทางมาติดต่อใช้บริการได้ ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองเพียงแห่งเดียวเท่านั้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็ได้รับผลกระทบด้วยเช่นเดียวกันกับประชาชนผู้ใช้บริการ กรณีเป็นผู้รับมอบอำนาจให้มาดำเนินการแทนเจ้าของรถ

1.3 ความสำคัญที่นำมาสู่การริเริ่มนวัตกรรม

1.3.1 จากข้อมูลสถิติปริมาณงานการย้ายรถเข้า และการย้ายรถออกของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ในปี 2552 - 2554 มีดังนี้



ประเภทรถ	ปี 2552		ปี 2553		ปี 2554	
	รถย้ายเข้า	รถย้ายออก	รถย้ายเข้า	รถย้ายออก	รถย้ายเข้า	รถย้ายออก
รย.1 รถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน	5,019	760	6,050	650	6,791	631
รย.2 รถยนต์นั่งเกิน 7 คน	340	53	374	39	427	35
รย.3 รถบรรทุกส่วนบุคคล	8,383	1,448	8,437	1,121	8,358	1,005
รย.12 รถจักรยานยนต์	10,396	1,878	9,937	1,156	10,503	1,097
รถอื่นๆ	160	46	60	60	158	38
รวม	24,298	4,185	24,958	3,026	26,237	2,806

ที่มา : สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณรถย้ายเข้าและย้ายออก พบว่าจังหวัดนครราชสีมาปริมาณรถย้ายเข้ามากขึ้นทุกปี โดยในปี 2553 มีรถย้ายเข้าจำนวน 24,958 คัน ซึ่งเพิ่มมากขึ้นจากปี 2552 ร้อยละ 2.7 และปี 2554 มีรถย้ายเข้าจำนวน 26,237 คัน ซึ่งเพิ่มมากขึ้นจากปี 2553 ร้อยละ 5.1 ขณะเดียวกันก็พบว่ามีการย้ายออกจากจังหวัดนครราชสีมาลดลงทุกปี โดยในปี 2553 มีรถย้ายออกจำนวน 4,185 คัน ซึ่งลดลงจากปี 2552 ร้อยละ 27.7 และปี 2554 มีรถย้ายออกจำนวน 2,806 คัน ซึ่งลดลงจากปี 2553 ร้อยละ 7.3

นอกจากนี้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้รวบรวมข้อมูลจังหวัดที่มีรถแจ้งย้ายเข้าจังหวัดนครราชสีมาเป็นจำนวนมาก 5 อันดับ โดยเฉลี่ยเป็นแต่ละเดือน ดังนี้

1. จังหวัดขอนแก่น เฉลี่ยเดือนละ 72 คัน
2. จังหวัดบุรีรัมย์ เฉลี่ยเดือนละ 66 คัน
3. จังหวัดสระบุรี เฉลี่ยเดือนละ 61 คัน
4. จังหวัดชัยภูมิ เฉลี่ยเดือนละ 50 คัน
5. จังหวัดลพบุรี เฉลี่ยเดือนละ 41 คัน

ที่มา : สถิติการดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

นอกจากนี้ยังพบว่าในการติดต่อแจ้งย้ายรถ ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 80 มักจะนำตัวรถมาติดต่อเพื่อขอแจ้งย้ายรถเข้า ณ จังหวัดปลายทาง โดยเข้าใจว่าจะสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในวันเดียว เนื่องจากข้อเท็จจริงเมื่อประชาชนมีการตกลงซื้อขายรถกันแล้ว มักจะนำตัวรถไปใช้งานในจังหวัดปลายทางทันที และจะดำเนินการแจ้งย้ายรถและโอนกรรมสิทธิ์ทางทะเบียนให้ถูกต้องในภายหลัง ดังนั้น ประชาชนเจ้าของรถมักจะให้ข้อเสนอแนะให้หาแนวทางวิธีการดำเนินงานให้สามารถดำเนินการแจ้งย้ายรถให้แล้วเสร็จในวันเดียว ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.3.2 ขั้นตอนและระยะการดำเนินงานแจ้งย้ายรถเข้า

ปัจจุบันกระบวนการแจ้งย้ายรถเข้า มีการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง ซึ่งเป็นการติดต่อครั้งที่ 1 เพื่อยื่นคำขอให้จังหวัดต้นทางแจ้งย้ายรถออกก่อน โดยมีจุดบริการเดียว (งานทะเบียนแจ้งย้ายรถ) และมี



ขั้นตอนคือ ประชาชนผู้ใช้บริการมาติดต่อยื่นคำขอแจ้งย้ายรถออก เจ้าหน้าที่รับคำขอ/ตรวจสอบหลักฐาน/รับชำระค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จรับเงิน และบันทึกรายการในระบบงานคอมพิวเตอร์และใบคู่มือจดทะเบียนรถ **ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางดำเนินการอนุญาตย้ายรถในระบบงานคอมพิวเตอร์ต่อไป** พร้อมทั้งแจ้งประชาชนผู้ใช้บริการว่า เมื่อครบกำหนด 2 วันทำการนับแต่วันที่ไต่ยื่นเรื่องขอแจ้งย้ายรถออก จึงจะสามารถนำรถมาแจ้งย้ายเข้าได้ต่อไปภายหลัง ขั้นตอนนี้ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที

ขั้นตอนที่ 2 การแจ้งย้ายรถเข้า ซึ่งเป็นการติดต่อครั้งที่ 2 (และจะดำเนินงานได้ต่อเมื่อสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางได้บันทึกการอนุญาตรถออกในระบบงานคอมพิวเตอร์แล้วเท่านั้น) โดยมี 2 จุดบริการ และมีขั้นตอน

จุดบริการที่ 1 (งานตรวจสอบสภาพรถ) ประชาชนนำรถเข้าตรวจสอบสภาพรถ เจ้าหน้าที่รับคำขอและดำเนินการตรวจสอบสภาพรถ/บันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์/จ่ายเรื่อง จุดบริการนี้ใช้เวลาไม่เกิน 45 นาที

จุดบริการที่ 2 (งานจดทะเบียนรถ) ประชาชนผู้ใช้บริการยื่นคำขอ เจ้าหน้าที่รับคำขอ / ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำขอ / รับชำระค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จรับเงิน / บันทึกรายการในระบบงานคอมพิวเตอร์และใบคู่มือจดทะเบียนรถ / นายทะเบียนพิจารณาลงนาม / จ่ายแผ่นป้ายทะเบียนรถ จุดบริการนี้ใช้เวลาไม่เกิน 45 นาที

ขั้นตอนที่ 2 รวมใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที

จากสภาพปัญหาดังกล่าว สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้นำข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้บริการมาเป็นประเด็นสำคัญ ในการประชุมปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางในการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการงานแจ้งย้ายรถให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และที่ประชุมได้วิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงานแจ้งย้ายรถดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของกระบวนการงานแจ้งย้ายรถ คือ สำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางจะต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลการอนุญาตให้ย้ายรถออกจากจังหวัดต้นทาง ซึ่งทันทีที่มีการดำเนินการอนุญาตแล้วเสร็จดังกล่าว สำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทางก็สามารถรับเรื่องแจ้งย้ายรถเข้า / ตรวจสอบสภาพรถ และจดทะเบียนได้แล้วเสร็จอย่างต่อเนื่องทันทีเช่นกัน ซึ่งจะเป็นผลให้ประชาชนที่มีความพร้อมด้านตัวรถและเอกสารหลักฐานสามารถแจ้งย้ายรถเข้าได้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน ดังนั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้นำเทคโนโลยีเครือข่ายสังคม Online ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ได้แก่ Facebook , MSN และอื่น ๆ เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางที่มีปริมาณรถย้ายเข้ามาใช้งานจังหวัดนครราชสีมาจำนวนมากซึ่งเป็นจังหวัดข้างเคียง คือ สำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยภูมิ สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ และสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ทั้งนี้ เพื่อประสานให้สำนักงานจังหวัดดังกล่าวดำเนินการอนุญาตย้ายรถออกให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนงานแจ้งย้ายรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 หรือ เรียกว่า “ นวัตกรรมบริการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ e-Social Service) ” ครั้งนี้ อันจะทำให้กระบวนการงานแจ้งย้ายรถออก ณ



จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้า มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ และให้ประชาชนผู้ใช้บริการเดินทางมาติดต่อดำเนินการให้แล้วเสร็จในครั้งเดียว เพื่อมิให้ประชาชนผู้ใช้บริการเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย ขาดรายได้ และลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ อันจะทำให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ครอบครัว และสังคมน้อยลง เกิดรายได้และมีการหมุนเวียนทางธุรกิจการเงินได้ดียิ่งขึ้น

รูป

-แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม-

ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการครั้งที่ 1 (วันแรก)

การย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง



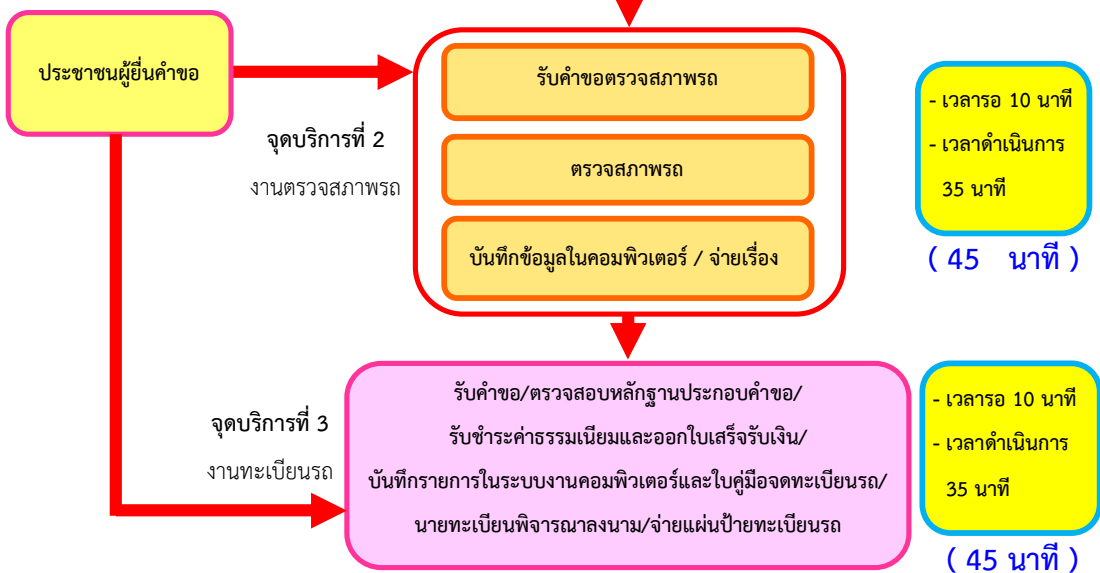
(20 นาที)

สรุป 1 ขั้นตอน 1 จุดบริการ ระยะเวลาดำเนินการ รวมระยะเวลารอไม่เกิน 20 นาที

หมายเหตุ เมื่อประชาชนได้รับใบคู่มือจดทะเบียนรถคืนแล้ว ยังไม่สามารถนำรถย้ายเข้าได้ภายใน 1 วันทำการ จะต้องรอให้จังหวัดต้นทางอนุญาตย้าย และเมื่อครบกำหนด 2 วันทำการ นับแต่วันที่ได้อื่นขอแจ้งย้ายรถออก จึงจะสามารถนำรถมาแจ้งย้ายเข้าได้ภายหลังจาก

ผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการครั้งที่ 2 (วันที่สอง)

การย้ายรถเข้า



- เวลารอ 10 นาที
- เวลาดำเนินการ 35 นาที

(45 นาที)

- เวลารอ 10 นาที
- เวลาดำเนินการ 35 นาที

(45 นาที)

สรุป 4 ขั้นตอน 2 จุดบริการ ระยะเวลาดำเนินการ รวมระยะเวลารอไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที



2. อธิบายแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในหัวข้อ ดังนี้

2.1 การกำหนดนโยบายขององค์การ

วิสัยทัศน์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา คือ “องค์กรที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ” เป็นเป้าหมายในการดำเนินงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งจะนำไปสู่ตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา คือ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้มีการสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการในทุกกระบวนการ และได้รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือนอย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการนำไปประชุมปรึกษาหารือกันเพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

2.2 การกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน โครงการ

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย จึงได้กำหนดกลยุทธ์สำคัญที่จะนำมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน คือ การสร้างนวัตกรรมใหม่ การให้บริการที่เป็นการอำนวยความสะดวก และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาคือ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน โดยมีกรอบแนวคิดคือ “การให้บริการด้วยคุณภาพที่ดีกว่า สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า” ผลจากแนวคิดและวิธีการในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน จึงนำมาสู่การกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงกระบวนการแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้า ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก และในปี พ.ศ.2555 จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนงานแจ้งย้ายรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 เพื่อสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ในกระบวนการแจ้งย้ายรถ ให้สามารถลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างเฉียบพลัน สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน เกิดความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชนโดยรวมมากยิ่งขึ้น

2.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง

2.3.1 เพื่อสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือกับสำนักงานขนส่งจังหวัดต่าง ๆ ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนงานแจ้งย้ายรถ ณ จังหวัดปลายทางและการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522

2.3.2 เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการประชาชนที่มาดำเนินการติดต่อกับงานแจ้งย้ายรถ ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้าให้มีระยะเวลาที่สั้นลง และแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ



2.3.3 เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจในการติดต่อใช้บริการ
ภาครัฐ

2.3.4 เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า ลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน ลดต้นทุน/ผลิิตภาพ
การให้บริการของหน่วยงาน เกิดความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม

2.3.5 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่สำนักงานขนส่งจังหวัดที่ร่วมเครือข่าย และกรมการขนส่ง
ทางบก

3. อธิบายแนวคิด วิธีการ และการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ

3.1 การกำหนดและการสร้างวัฒนธรรมองค์การ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์การ ดังนี้

วิสัยทัศน์ : องค์การที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ

ค่านิยม : การให้บริการด้วยคุณภาพที่ดีกว่า สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า

วัฒนธรรม : วัฒนธรรมผู้ให้บริการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งไว้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้นำประเด็นยุทธศาสตร์การ
พัฒนาระบบราชการในช่วงปี พ.ศ.2551 – พ.ศ.2555 ทั้ง 4 ประการ มาเป็นปัจจัยในการผลักดันและขัด
เกลากรอบแนวคิดของคนในองค์การให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยได้ติดตั้งวิสัยทัศน์ ค่านิยม และ
วัฒนธรรมขององค์การไว้ในห้องปฏิบัติงานบริการทุกแห่ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้บริการร่วมกันผลักดันให้เกิด
พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับค่านิยม และเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่สำคัญขององค์การ ตลอด
ระยะเวลา 7 ปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ.2548 - พ.ศ.2555) ได้มีการดำเนินการปรับกระบวนการของบุคลากรอย่าง
ต่อเนื่องเช่นการประชุมเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน การฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร การฟังธรรมะใน
เรื่องเกี่ยวกับการทำงานให้งานเป็นสุขคนเป็นสุข การศึกษาดูงาน และการอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมี
วัตถุประสงค์ในการปรับกระบวนการของบุคลากร ดังนี้

- เพื่อให้เกิดความสามัคคี ความร่วมมือ ท่วมเท และเสียสละ
- เปิดใจยอมรับความเปลี่ยนแปลง/กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง
- มีจิตสำนึกของผู้ให้บริการ โดยมองผู้รับบริการเสมือนลูกค้าคนสำคัญที่ต้องดูแลเอา
ใจใส่ ยึดหลักการบริการด้วยใจ (Service mind) เป็นค่านิยมร่วม
- ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์การ
แห่งการเรียนรู้

จากผลการดำเนินการปรับกระบวนการของบุคลากรทำให้บุคลากรของสำนักงานขนส่งจังหวัด
นครราชสีมา มีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้ มีความคิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่าง
เหมาะสม มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวมมากยิ่งขึ้น



3.2 การสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน

ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา นั้น ขนส่งจังหวัดนครราชสีมายึดถือคำกล่าวที่ว่า “ผู้บริหารที่ดี คือผู้ที่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ โดยผู้ร่วมงาน” จึงได้ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน/บริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดผลดังนี้

3.2.1 การร่วมมือร่วมใจเพื่องาน

3.2.2 ความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อองค์กร

3.2.3 เกื้อหนุนให้เกิดระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อผลในการกำกับควบคุมคนในองค์กร

3.2.4 การเกิดความสามัคคีในองค์กรหรือกลุ่ม

3.2.5 เข้าใจต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ร่วมกันของบุคคลในองค์กร

3.2.6 สร้างความคิดใหม่เพื่อองค์กร

3.2.7 มีศรัทธาความเชื่อมั่นต่อตนเองและกลุ่ม

นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้บริหารระดับกลาง (หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานต่างๆ) และผู้ปฏิบัติ (ผู้ทำงานระดับล่าง) อยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นในการประชุมประจำเดือน หรือประชุมกลุ่มย่อยระดับผู้บริหารระดับกลาง ทั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนา หรือแก้ไขข้อขัดข้องของการดำเนินการในแต่ละกระบวนการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3.3 การส่งเสริม สนับสนุนการใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ

ข้อมูลสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในองค์กร ในการนำข้อมูลไปใช้กำหนดเป้าหมายกลยุทธ์ การวางแผนปฏิบัติการ และชี้แนวโน้มของการดำเนินงานขององค์กรได้น่าจะเป็นไปในลักษณะใด ขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงส่งเสริมและสนับสนุนให้หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ นำข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถ และด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง เชื่อถือได้ มาใช้ในการพิจารณาประกอบการจัดทำแผนงาน โครงการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เป็นประโยชน์และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

4. อธิบายแนวคิด วิธีการ และการดำเนินการในการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ

4.1 ช่องทาง วิธีการ การรับฟังและรวบรวม ความต้องการ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ

เพื่อให้การดำเนินการตามบทบาท/ภารกิจของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุดและแท้จริง จึงได้จัดให้มีช่องทาง วิธีการรับฟังและรวบรวม ความต้องการ ความคิดเห็น รวมถึงความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้



4.1.1 จัดทำแบบสอบถามและแบบแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการได้กรอกข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานในโอกาสต่อไป

4.1.2 จัดให้มีกล่อง/ตู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่ติดตั้งไว้ตามจุดต่าง ๆ ที่ประชาชนสามารถสังเกตเห็นเด่นชัด และสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

4.1.3 มีเว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา www.dltkorat.go.th มีกระดานถามตอบ ให้ผู้สนใจแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะหรือติชม ซึ่งนับเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ใช้ในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ข้อร้องเรียน และความพึงพอใจของประชาชนที่ไม่สะดวกจะเดินทางมาให้ข้อมูลด้วยตนเอง ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

4.1.4 จัดให้มีโทรศัพท์สายตรงหมายเลข 1584 ไว้คอยบริการประชาชน รวมถึงใช้เป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ข้อร้องเรียน และความพึงพอใจของประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง

4.1.5 เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการวาระสำคัญ ๆ

โดยขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ ช่องทางมาดำเนินการวิเคราะห์และสรุปประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการในแต่ละประเด็นเป็นประจำทุกเดือน และในกรณีที่มีข้อเสนอแนะที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลเสนอขนส่งจังหวัดนครราชสีมาทันที และเมื่อได้มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ หรือตรวจสอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้ว จะต้องรายงานให้ขนส่งจังหวัดนครราชสีมาทราบทุกกรณีไป

4.2 วิธีการในการสร้างการทำงานแบบหุ้นส่วน

ในการจัดการธุรกิจ มีวิธีต่าง ๆ เพื่อบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ โดยประการแรกมองว่า “ลูกค้าคือหุ้นส่วนระยะยาว เป็นผู้มีพระคุณสูงสุดของกิจการ และควรจะได้รับปฏิบัติเยี่ยงหุ้นส่วนระยะยาวของกิจการ” สำหรับการจัดการในภาครัฐ การมีส่วนร่วมเป็นหัวใจหลักของขบวนการในภาคประชาชน ที่ต้องเสริมสร้างให้เกิดขึ้นและเป็นไปอย่างแท้จริง โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการประสานประโยชน์ให้แก่ทุกมิติของสังคม ได้แก่ ปัจเจบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน ท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและธุรกิจเอกชน สิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนแรงกดดันที่ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิเสรีภาพของประชาชนและความเสมอภาค รักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และบริการประชาชน ดังนั้น หลักและวิธีการทำงานของข้าราชการยุคใหม่ ต้องเปิดระบอบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด ซึ่งมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อส่วนรวมและประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง
2. เคารพในสิทธิ เสรีภาพของประชาชน
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม
4. มีความพร้อมรับผิด สามารถตรวจสอบได้



5. มีการทำงานที่รวดเร็ว โปร่งใส มีกลไกการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน

6. ปรับเปลี่ยนอุดมการณ์ที่ยึดติดกับระบบอุปถัมภ์ไปสู่ระบบคุณธรรม

ดังนั้น ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้มีกลไกในการเปิดโอกาส/สนับสนุนให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/บริการ เสนอความคิดเห็น หลากหลายช่องทาง ดังนี้

1) จัดทำแบบสอบถามและแบบแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้กรอกข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานในโอกาสต่อไป

2) จัดให้มีกล่อง/ตู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่ติดตั้งไว้ตามจุดต่าง ๆ ที่ประชาชนสามารถสังเกตเห็นเด่นชัด และสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

3) มีเว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา www.dltkorat.go.th มีกระดานถามตอบ ให้ผู้สนใจแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะหรือติชม ซึ่งนับเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ใช้ในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ข้อร้องเรียน และความพึงพอใจของประชาชนที่ไม่สะดวกจะเดินทางมาให้ข้อมูลด้วยตนเอง ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

4) จัดให้มีโทรศัพท์สายตรงหมายเลข 1584 ไว้คอยบริการประชาชน รวมถึงใช้เป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ ข้อร้องเรียน และความพึงพอใจของประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง

5) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ และเกิดความตื่นตัวอยู่เสมอ จึงได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่มีโอกาสต้อนรับนักศึกษาดูงานได้หาโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้มาศึกษาดูงาน โดยรับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาไปในอนาคต

6) เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมเชิงปฏิบัติการวาระสำคัญ ๆ

4.3 ช่องทาง วิธีการ ในการเข้าถึงการบริการแบบบูรณาการ

ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ปี พ.ศ.2555 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน งานแจ้งย้ายรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 “นวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service)” ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการการแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้าของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ภายใน 1 วันทำการ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการกับสำนักงานขนส่งจังหวัดในส่วนภูมิภาค จำนวน 24 แห่ง ดังนี้

4.3.1 กำหนดให้มีแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานขนส่งจังหวัดทั้ง 24 แห่ง ในการให้บริการอย่างเป็นระบบ



นครราชสีมา

นวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service)

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

4.3.2 มีการจัดทำบันทึกความตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างสำนักงานขนส่งจังหวัดทั้ง 24 แห่ง

4.3.3 มีระบบในการติดตามประเมินผลการทำงานร่วมกัน

4.3.4 มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสำนักงานขนส่งจังหวัดที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการแจ้งย้ายรถ ผ่ายเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) ให้ดีขึ้น

4.4 การขยายโอกาสในงานบริการภาครัฐในกลุ่มต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

เพื่อให้การดำเนินการตามบทบาท/ภารกิจของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุดและแท้จริง จึงได้ขยายช่องทางการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาไปยังกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เช่น คนยากจน คนพิการ และประชาชนมากยิ่งขึ้น ดังนี้

4.4.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 2 คน คอยให้คำแนะนำการติดต่อราชการ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน บริการพิมพ์คำขอด้วยโปรแกรมพิมพ์คำขอระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดเวลาทำการ

4.4.2 เปิดทำการให้บริการประชาชนตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. โดยไม่หยุดพักกลางวัน มีช่องบริการพิเศษสำหรับผู้พิการ พระภิกษุ สตรีมีครรภ์ และคนชราจะได้รับบริการก่อนโดยไม่ต้องรอคิว

4.4.3 เปิดบริการการชำระภาษีรถ (ต่ออายุทะเบียนรถ) หลายช่องทาง เช่น จุดบริการ One stop service , จุดบริการเลื่อนล้อต่อภาษี Drive thru for tax , จุดบริการชำระภาษีที่ห้างสรรพสินค้า Shop thru for tax หรือสามารถต่อทะเบียนชำระภาษีรถได้ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดและสาขาทุกแห่งทั่วประเทศ

4.4.4 จัดให้มีบริการสอบถามก่อนติดต่อทางโทรศัพท์สายด่วน 1584

4.4.5 จัดให้มีกระดานสนทนา (Webbord) สำหรับตั้งกระทู้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการประกอบคำขอ

5. แนวคิด วิธีการ ในการเสนอแนวคิดและนวัตกรรมในการทำงาน

5.1 การให้ความสำคัญกับสิ่งท้าทายขององค์กร

ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา สิ่งที่เป็นแรงจูงใจและเป็นแรงผลักดันที่ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการที่สำคัญ (Big Change) คือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551 – 2555) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้ยึดแนวทางเหล่านั้นนำมาคิดวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนตลอดเวลา ภายใต้กรอบแนวคิด “การให้บริการด้วยคุณภาพที่ดีกว่า สะดวกกว่า รวดเร็วกว่า” โดยมีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการปรับปรุง คือ

5.1.1 เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



5.1.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1.3 เพื่อสร้างการยอมรับและไว้วางใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1.4 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ ขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้จัดให้มีการประชุมเพื่อพัฒนาการทำงาน/บริการ โดยนำเอาข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถ และด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่ง และระดมความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติ นำมาวิเคราะห์ว่าในปัจจุบันมีกระบวนการอะไรบ้างที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมายังมิได้ดำเนินการปรับปรุงลดขั้นตอนและลดระยะเวลา และยังเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการติดต่อขอใช้บริการของประชาชน ประกอบกับนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในแบบสำรวจและแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาการทำงาน/บริการ ในปี พ.ศ.2555 จึงได้มีการบูรณาการสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือกับสำนักงานขนส่งจังหวัดในส่วนภูมิภาค จำนวน 24 แห่ง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน กระบวนการแจ้งย้ายรถ ณ จังหวัดปลายทางและการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ให้สามารถลดระยะเวลาการให้บริการประชาชนที่มาดำเนินการติดต่องานการแจ้งย้ายรถ ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้าที่สั้นลง จากเดิม 3 วันทำการ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ

5.2 การสร้างสรรค์การให้บริการใหม่เพื่อส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

เพื่อให้กระบวนการให้บริการกระบวนการแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทางและการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 สามารถลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างเฉียบพลัน เกิดประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้คิดค้นริเริ่มออกแบบวิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอน การลดระยะเวลา และการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น มีชื่อผลงานว่า “นวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service)” แต่นวัตกรรมนี้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้เป็นหน่วยงานที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้เพียงหน่วยงานเดียว ในการดำเนินการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน/บริการเพื่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มสูงขึ้น จึงได้มีการบูรณาการสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือกับสำนักงานขนส่งจังหวัดในส่วนภูมิภาครวมจำนวน 24 แห่ง โดยจัดทำบันทึกความตกลง (MOU) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนกระบวนการแจ้งย้ายรถ ณ จังหวัดปลายทางและการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ให้สามารถลดระยะเวลาการให้บริการประชาชนที่มาดำเนินการติดต่องานการแจ้งย้ายรถ ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้าที่สั้นลง จากเดิม 3 วันทำการ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ

5.3 การปรับใช้เทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

Facebook คือ เว็บไซต์บริการสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นเว็บไซต์ที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ของโลก และกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ของโลกด้วย Facebook ทำให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารหรือร่วมทำกิจกรรมกับผู้ใช้งานท่านอื่นได้ เช่น การเขียน



ข้อความ เล่าเรื่อง ความรู้สึก แสดงความคิดเห็นเรื่องที่น่าสนใจ โฟสต์รูปภาพ โฟสต์คลิปวิดีโอ แชนพุดคุยกันแบบ สด ๆ เล่นเกมส์แบบเป็นกลุ่ม และยังสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ ผ่านแอปพลิเคชันเสริม (Applications) ที่มีอยู่ อย่างมากมาย ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวได้ถูกพัฒนาเข้ามาเพิ่มเติมอยู่เรื่อย ๆ จนเรียกได้ว่าเลือกใช้กันทั้งปีก็ไม่หมด

เพื่อให้กระบวนการให้บริการกระบวนการแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทางและการแจ้ง ย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 สามารถลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานจากเดิมซึ่ง ผู้รับบริการต้องมาติดต่อขอแจ้งย้ายรถ 2 ครั้ง ระยะเวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จ 3 วันทำการ สำนักงาน ขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จึงได้นำ Facebook มาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารขอความร่วมมือให้ สำนักงานขนส่งจังหวัดในส่วนภูมิภาคที่ร่วมเป็นภาคีเครือข่ายรวมจำนวน 24 แห่ง ให้ดำเนินการอนุญาตย้าย รถตามระเบียบกรมการขนส่งทางบกว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วย รถยนต์ (ฉบับที่ 17) พ.ศ.2549 โดยมีสาระสำคัญในการตกลงร่วมกันที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้การอนุญาต ย้ายรถออกจากจังหวัดต้นทางในระบบงานคอมพิวเตอร์ให้แล้วเสร็จภายในเวลา 30 นาที/คัน

6. อธิบายการให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในหัวข้อ ดังนี้

6.1 การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ผลจากการนำ Facebook มาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารส่งข้อความแลกเปลี่ยนกันในการขอความร่วมมือให้สำนักงานขนส่งจังหวัดในส่วนภูมิภาคที่ร่วมเป็นภาคีเครือข่าย จำนวน 24 แห่ง ดำเนินการอนุญาตย้ายรถออกให้แล้วเสร็จภายใน 30 นาที / คัน ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอแจ้งย้ายรถเข้าแล้วเสร็จได้ภายใน 1 ครั้ง กระบวนการในการปฏิบัติงาน 4 ขั้นตอน 3 จุดบริการ ใช้ระยะเวลาในการ ให้บริการเพียง 2 ชั่วโมง 20 นาที ลดระยะเวลาลงจากเดิมร้อยละ 90.28 (เดิม 3 วันทำการ 24 ชั่วโมง)

6.2 การกระจายอำนาจและการตัดสินใจ

เพื่อส่งเสริมบรรยากาศความเป็นประชาธิปไตยในหน่วยงานเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม ขนส่งจังหวัด นครราชสีมาได้กำหนดนโยบาย แนวทางการทำงานและแผนงาน เน้นการทำงานในลักษณะเชิงราบ โดยการ กระจายอำนาจการตัดสินใจบางประการของผู้บริหารไปสู่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสามารถพิจารณาแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจในการดำเนินงาน ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร ภายในองค์กรที่ยึดติดกับความเป็นระบบราชการแบบดั้งเดิม ให้มีจิตวิญญาณผู้บริการ จึงได้มีคำสั่งนาย ทะเบียนจังหวัดนครราชสีมา ที่ 5/2554 เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่แทนนายทะเบียนตาม พ.ร.บ.รถยนต์ พ.ศ.2522 สั่ง ณ วันที่ 22 กันยายน พ.ศ.2554 ทั้งนี้ เป็นการมอบอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 ผลจากการมอบอำนาจทำให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวมากขึ้น

6.3 การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน



สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาเป็นกลไกหนึ่งของระบบราชการ ได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดแนวทางในการปรับบทบาทสู่การเป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมผู้ให้บริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน สร้างคุณค่า และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์ กำหนดมาตรฐานงานบริการสำคัญ จำนวน 9 กระบวนงาน ซึ่งรวมถึงกระบวนงานการแจ้งย้ายรถ ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ด้วย กลยุทธ์ที่สำคัญคือ การกำหนดมาตรฐานงานที่มีการให้บริการที่ตรงความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอน ทั้งสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานขนส่งสาขาทั้ง 7 แห่ง โดยมีข้อกำหนดสำคัญที่ใช้ในการกำหนดมาตรฐานงานบริการประกอบด้วย

- 6.3.1 ระยะเวลาการให้บริการ
- 6.3.2 ความเป็นธรรมและความเสมอภาค
- 6.3.3 ความโปร่งใส
- 6.3.4 มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
- 6.3.5 ชอบด้วยระเบียบ กฎหมาย
- 6.3.6 ความคุ้มค่า คุ้มทุน
- 6.3.7 สิ่งอำนวยความสะดวก
- 6.3.8 ระบบประสานงานและเครือข่าย

6.4 การสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของหน่วยงาน

ในการสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา นั้น ได้ดำเนินการจัดสร้างขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ มีความน่าเชื่อถือ และส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและชอบพอในการติดต่อขอรับบริการ โดยได้มีการสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาและสำนักงานขนส่งสาขาทั้ง 7 แห่ง ดังนี้

6.4.1 ประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการสร้างเอกลักษณ์ของหน่วยงาน รวมทั้งร่วมกันกำหนดแนวทางในการสร้างเอกลักษณ์ และนำไปปฏิบัติเพื่อให้สามารถมีพลังที่สามารถโน้มน้าวและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้มากขึ้น

6.4.2 มีการดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ทั้งภายนอกและภายในอาคารสำนักงาน โดยใช้สีม่วง ซึ่งเป็นสีประจำกรมการขนส่งทางบก เพื่อเป็นเอกลักษณ์ให้ผู้รับบริการทราบว่านี่คือสีของหน่วยงานสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานขนส่งสาขาทั้ง ๗ แห่ง เช่น การทาสีรั้วรอบบริเวณสำนักงาน ทาสีเคาน์เตอร์ และการตกแต่งภายใน

6.4.3 มีแผนผังของสำนักงาน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบจุดที่ตั้งของงานบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการขอรับบริการ และช่วยให้ระบบการทำงานภายในองค์กรดำเนินไปอย่างรวดเร็วและไม่วุ่นวาย โดยคำนึงถึงลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานของจุดบริการต่าง ๆ ในสำนักงาน และจัดการรวมกลุ่มการ



ทำงานที่คล้ายคลึงกันไว้ด้วยกัน เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน (WORK FLOW) และสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและผู้รับบริการมีสุขภาพและจิตที่ดี เกิดเป็นภาพรวมของความสุขภายในสังคมที่ทำงานและนำมาซึ่งความเป็นเอกภาพภายในองค์กร

6.4.4 มีการกำหนดเครื่องแต่งกายในการปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และสอดคล้องกับประเพณี วัฒนธรรม และสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งเพื่อสร้างความเป็นกันเองให้กับผู้รับบริการ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งส่งผลต่อจิตวิทยาต่อผู้รับบริการ และช่วยลดช่องว่างระหว่างข้าราชการและประชาชนได้อย่างดี ดังนี้

วันจันทร์ แต่งกายชุดเครื่องแบบราชการปกติ ตามนโยบายของจังหวัดนครราชสีมา

วันอังคาร แต่งกายชุดผ้าไทย เพื่อเป็นแบบอย่าง que แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ไทย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2554

วันพุธ แต่งกายชุดเอกลักษณ์ประจำสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

วันพฤหัสบดี แต่งกายด้วยเสื้อตราสัญลักษณ์งานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๗ รอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2554

วันศุกร์ แต่งกายด้วยเสื้อตราสัญลักษณ์ 100 ปี กระทรวงคมนาคม ตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม

6.4.5 จัดให้มีป้ายและสัญลักษณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงการจัดให้มีบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 น. การให้บริการโดยไม่หยุดพักกลางวัน

6.4.6 จัดให้มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ณ จุดบริการ เพื่อประกาศและเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

6.5 การนำองค์ความรู้/เทคโนโลยี มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ

ขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้มีการส่งเสริมให้เกิดการกระจายความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในรูปแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ โดยได้ดำเนินการดังนี้

6.5.1 จัดประชุมเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน/คณะทำงานทุกเช้าวันอังคารร่วมกับการประชุมของกรรมการขนส่งทางบก ด้วยระบบ Video Conference

6.5.2 จัดประชุมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ทั้งในส่วนสำนักงานขนส่งจังหวัดและสำนักงานขนส่งสาขา เพื่อชี้แจงเป้าหมายและภารกิจให้ทุกคนได้รับทราบอย่างชัดเจน และมีการเรียกประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทั้งอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอ



6.5.3 จัดให้มีการประชุมอย่างไม่เป็นทางการซึ่งจัดขึ้นทุกสัปดาห์ ในแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย/งาน และมีการตรวจติดตามงานด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ สามารถให้ข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ตัวอย่างเช่น การจัดให้มี “สภากาแฟ” หรือ Morning Brief ซึ่งได้ให้หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/สาขา/งาน ได้พบปะพูดคุยกันในช่วงเช้าทุกวันอังคารก่อนทำงาน เป็นต้น

6.5.4 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานภายในองค์กร ได้มีการมอบอำนาจการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้ข้าราชการตั้งแต่ระดับชำนาญงานขึ้นไปของฝ่ายทะเบียนรถ และฝ่ายใบอนุญาตขับรถ เป็นนายทะเบียนมีอำนาจพิจารณาลงนามในจุดที่มีการบริการในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ตลอดเวลา

6.5.5 ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับองค์ความรู้ใหม่ ๆ และเกิดความตื่นตัวอยู่เสมอ จึงได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่มีโอกาสต้อนรับคณะศึกษาดูงานได้หาโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้มาศึกษาดูงาน โดยรับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไปในอนาคต

6.5.6 มีการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน และสถิติระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงผลของการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานว่ามีความก้าวหน้ามากขึ้นเพียงใด รวมถึงการนำข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากช่องทางต่าง ๆ ที่ได้เปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นมาวิเคราะห์ร่วมกันและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

6.5.7 ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้นในหลายกระบวนการ เช่น

1) เครื่องอ่านบาร์โค้ด (Barcode Scanner) นำมาใช้ในการอ่านและบันทึกข้อมูล เพื่อลดความผิดพลาดและก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการอ่านและบันทึกข้อมูลรายการรถ ทำให้ระยะเวลาในการตรวจสอบสภาพรถและการจดทะเบียนรถใหม่ลดลง

2) PDA (Personal digital assistants) นำมาใช้ในการบันทึกการตรวจสอบสภาพรถแทนการบันทึกด้วยการเขียนด้วยมือ ทำให้การตรวจสอบสภาพรถใหม่ใช้ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลลดลงแต่สามารถตรวจสอบสภาพรถได้ปริมาณมากขึ้น

3) โปรแกรมบริการพิมพ์คำขอด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้รับบริการสะดวก รวดเร็ว พึงพอใจ และลดปริมาณการสูญเสียกระดาษเนื่องจากผู้รับบริการเขียนคำขอไม่ถูกต้อง

4) โปรแกรมการให้บริการอบรมความรู้การขับรถปลอดภัย เพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-Training) ทำให้ผู้ที่มีความประสงค์จะต่ออายุใบอนุญาตขับรถสามารถรับชมบริการอบรมความรู้การขับรถปลอดภัยได้สะดวกทุกที่ ทุกเวลา

5) โปรแกรมสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการด้วยระบบสัมผัสอิเล็กทรอนิกส์



7. อธิบายขั้นตอนในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โปรดเรียงตามลำดับเหตุการณ์

จากการรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปรากฏว่าผู้รับบริการกระบวนงานการแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 มีข้อเสนอแนะว่า “มีความต้องการให้การแจ้งย้ายรถเข้า สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ” สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้ดำเนินการ ตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA : Plan Do Check Action ดังนี้

7.1 ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ หัวหน้าสำนักงานขนส่งสาขาทั้ง 7 แห่ง หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ร่วมกันเสนอแนวทางในการลดขั้นตอนและวิธีการทำงานกระบวนงานการแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ให้สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน ตามข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้รับบริการ และจากการประชุมดังกล่าวได้พบว่า ปัจจัยความสำเร็จคือ จะต้องติดต่อสื่อสารเพื่อให้สำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางดำเนินการอนุญาตย้ายรถออกในระบบงานคอมพิวเตอร์ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ซึ่งจะเป็นผลให้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาสามารถดำเนินการแจ้งย้ายรถ / ตรวจสอบสภาพ และจดทะเบียนย้ายเข้าเป็นทะเบียนรถจังหวัดนครราชสีมาได้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ

โดยช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางดังกล่าวก็ได้นำเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook เว็บไซต์บริการสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร โดยการส่งข้อความ Facebook เพื่อขอความร่วมมือให้สำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางดำเนินการอนุญาตย้ายรถให้แล้วโดยเร็ว ซึ่งต่อมาได้กำหนดเวลาให้เสร็จภายในเวลา 30 นาที / คัน นับแต่เวลาที่มีการส่งข้อความ

นอกจากนั้นยังได้มีการประชุมเพื่อร่วมกันกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานแจ้งย้ายรถขึ้นใหม่ จากเดิมผู้รับบริการต้องมาติดต่อดำเนินการแจ้งย้ายรถจำนวน 2 ครั้ง 3 วันทำการ/ราย มาเป็นรูปแบบใหม่ คือ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จภายใน 1 วันทำการ โดยประชาชนสามารถแจ้งย้ายรถออก / ตรวจสอบสภาพรถ และแจ้งย้ายรถเข้า ให้แล้วเสร็จในเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง 20 นาที / คัน (รวมระยะเวลารอ)

7.2 จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน งานแจ้งย้ายรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนเจ้าของรถที่ใช้บริการงานแจ้งย้ายรถได้รับความสะดวก รวดเร็ว และพึงพอใจ

7.3 แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน งานแจ้งย้ายรถ ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ประกอบด้วยประธาน กรรมการ ผู้กำกับและตรวจสอบการบันทึกเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละกระบวนงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมากำหนดไว้

7.4 ประสานจัดตั้งภาคีเครือข่ายการดำเนินงานบริการแจ้งย้ายรถ โดยจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา กับสำนักงานขนส่งจังหวัดต่างๆ โดยในเบื้องต้นได้มีแนวทางใน



การประสานงานเพื่อจัดตั้งเป็นเครือข่ายกันใน 6 จังหวัดใกล้เคียงที่มีปริมาณรถย้ายเข้า-ย้ายออกกันเป็นจำนวนมาก คือสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา กับสำนักงานขนส่งจังหวัดขอนแก่น สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยภูมิ สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี และสำนักงานขนส่งจังหวัดลพบุรี ซึ่งต่อมาในชั้นจัดทำบันทึกความตกลงได้มีสำนักงานขนส่งจังหวัดอื่นได้ตกลงเข้าร่วมเป็นเครือข่ายเพิ่มมากขึ้นรวมเป็น 24 จังหวัด โดยจังหวัดที่เพิ่มขึ้น คือ สำนักงานขนส่งจังหวัดราชบุรี สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรสาคร สำนักงานขนส่งจังหวัดพิษณุโลก สำนักงานขนส่งจังหวัดพิจิตร สำนักงานขนส่งจังหวัดอ่างทอง สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยนาท สำนักงานขนส่งจังหวัดสระแก้ว สำนักงานขนส่งจังหวัดสุรินทร์ สำนักงานขนส่งจังหวัดอุบลราชธานี สำนักงานขนส่งจังหวัดปราจีนบุรี สำนักงานขนส่งจังหวัดนครนายก สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี สำนักงานขนส่งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำนักงานขนส่งจังหวัดอำนาจเจริญ สำนักงานขนส่งจังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักงานขนส่งจังหวัดสุโขทัย และสำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานี ซึ่งจากการมีเครือข่ายเพิ่มมากขึ้นดังกล่าวจะเป็นผลให้ประชาชนในแต่ละจังหวัดสามารถติดต่อใช้บริการงานแจ้งย้ายรถได้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ อันจะทำให้ประชาชนได้รับการบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.5 สำนักงานขนส่งจังหวัดที่เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายทั้ง 24 แห่ง ดำเนินการลงทะเบียนสมัครใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารให้เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางให้ดำเนินการอนุญาตย้ายรถตามระเบียบกรมการขนส่งทางบกกว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (ฉบับที่ 17) พ.ศ.2549 และซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติการแจ้งย้ายรถเพิ่มเติม โดยมีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกัน กำหนดข้อความที่ใช้ในการสื่อสารออนไลน์ สร้างกลุ่มเพื่อจำกัดการสนทนาและป้องกันมิให้บุคคลภายนอกหรือผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามารับรู้ความเคลื่อนไหวในเรื่องเกี่ยวกับการสนทนาแจ้งย้ายรถ ดำเนินการติดตาม แจ้งข่าวสาร วิธีปฏิบัติ และแก้ไข ปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการใช้งานเว็บไซต์บริการสังคมออนไลน์ Facebook

7.6 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับสำนักงานขนส่งจังหวัดที่เข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายทั้ง 24 แห่ง เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2555 ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 1 ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการใช้งาน Facebook ส่งผลให้งานบริการมีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการ และประชาชนเกิดความพึงพอใจ ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากเดิม 3 วัน/ราย เหลือเพียง 2 ชั่วโมง 20 นาที/ราย ทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยเฉพาะการลดการตรวจสอบรายงานการแจ้งย้ายรถภายหลังสิ้นวันทำการ ลดความเสี่ยงด้านการปลอมแปลงทะเบียนรถ สร้างผลลัพธ์สำคัญด้านความคุ้มค่าคือ สามารถให้บริการประชาชนด้วยความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

7.7 มีการจัดประชุมกลุ่มย่อยอย่างไม่เป็นทางการในระดับต่าง ๆ เพื่อการตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง ผลจากการประชุมทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำไป



ปฏิบัติงานการให้บริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ผู้รับบริการ

7.8 จัดให้มีแผ่นป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการให้ผู้รับบริการได้เห็นอย่างชัดเจน ณ จุดบริการ

7.9 จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

7.10 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนรถ
- 2) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ และตอบคำถามทางโทรศัพท์
- 3) ความพร้อมของระบบบัตรคิว
- 4) สถานที่ที่สะดวกต่อการติดต่อ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ
- 5) เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์คำขอ และตู้โทรศัพท์สาธารณะ
- 6) หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์
- 7) จุดบริการน้ำดื่ม และกาแฟ

7.11 ขนส่งจังหวัดนครราชสีมา หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ ได้ร่วมกันติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ณ สถานที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป

8. อธิบายเกี่ยวกับผู้มีส่วนร่วมที่ทำให้การปรับปรุงประสบความสำเร็จ และอธิบายปัจจัยหลักที่ทำให้การดำเนินการประสบความสำเร็จ

8.1 กระบวนการนำไปสู่ความสำเร็จ ในกระบวนการให้บริการด้านทะเบียนรถ ด้านใบอนุญาตขับรถ และด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่ง สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้มีการนำแนวความคิดเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ การจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับแนวทางการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ข้อ 3 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ มาใช้เป็นกรอบ/แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานตามบทบาทและภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตสำนึกว่าประชาชนผู้มาติดต่อราชการทุกคนคือ “ลูกค้าคนสำคัญ” ที่จะต้องได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ ประกอบกับ ณ ปัจจุบัน



การติดต่อสื่อสารได้มีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงได้มีการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ และได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความสามารถในการแข่งขันจากหน่วยงานภายนอก เช่น จุดบริการ One stop service, จุดบริการ Shop Thru For Tax , การพิมพ์คำขอด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบสัมผัสอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้มีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย ปัญหา อุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ซึ่งกระบวนการงานการแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ.2522 ได้มีการแสดงความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก และผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาดำเนินการติดต่อขอแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ดังกล่าวนั้น ผลปรากฏคือ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะ “มีความต้องการให้การแจ้งย้ายรถเข้า สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ” ดังนั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จึงได้นำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาประชุมหารือเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการงานแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 จึงนำมาสู่การคิดนวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 8.1.1 เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 8.1.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 8.1.3 เพื่อสร้างการยอมรับและไว้วางใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 8.1.4 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

8.2 ปัจจัยหลักที่ทำให้การดำเนินการประสบความสำเร็จ นับตั้งแต่ปี 2548 จนถึงปัจจุบัน สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้มีการพัฒนาระดับมาตรฐานงานบริการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำคิดค้นนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ป็นนวัตกรรมงานให้บริการต่างๆ อย่างมากมาย รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ วัฒนธรรม ค่านิยม เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นผลทำให้ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนจากสำนักงาน ก.พ.ร.หลายรางวัล และเป็นต้นแบบให้สำนักงานขนส่งจังหวัดอื่นได้มีการพัฒนามาถึงทุกวันนี้ ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จดังกล่าว คือ การได้ผู้นำ (ขนส่งจังหวัดนครราชสีมา) ที่มีภาวะผู้นำสูงมาเป็นผู้บริหารองค์การอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ซึ่งขนส่งจังหวัดนครราชสีมาแต่ละท่านล้วน



เป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรู้ความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายได้สอดคล้องและทันตามยุคสมัย เปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ กล่าวตัดสินใจในทางเลือกที่เหมาะสม ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการอบรมสัมมนา ศึกษางานอย่างต่อเนื่องทุกปี พิจารณาความดีความชอบสอดคล้องกับผลการปฏิบัติราชการได้อย่างเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับได้

นอกจากปัจจัยที่สำคัญที่นำมาสู่ความสำเร็จอีกประการ คือ การมีทีมงานที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ล้วนมีภูมิลำเนาในจังหวัดนครราชสีมาและได้ปฏิบัติงานราชการร่วมกันอย่างยาวนาน ทำให้สามารถทุ่มเท อุทิศและเสียสละเวลาในการปฏิบัติงาน และเกิดกระบวนการหล่อหลอมมีวัฒนธรรม ค่านิยมและทัศนคติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้ผ่านกระบวนการพัฒนาเพื่อองค์กรที่มีสมรรถนะสูง เพื่อมุ่งการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีความปรารถนาในการที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อการพัฒนาการทำงานที่มีการแบ่งปันความคิดเห็นในการทำงาน มีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม มีการทุ่มเททรัพยากรเพื่อลงทุนให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้ ตลอดจนสร้างค่านิยมเกี่ยวกับการสร้างและคิดค้นหานวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ไปสู่ความสำเร็จ โดยมีการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมจากภายนอกองค์กรและภายในองค์กร

จากภายในองค์กร กล่าวคือ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความพร้อมในการปฏิบัติงานร่วมแรงร่วมมือ ร่วมใจ ในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยขนส่งจังหวัดได้เน้นให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีหัวใจในการให้บริการ (Service mind) รวมทั้งมีการประชุมหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน อีกทั้งมีการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อไป

จากภายนอกองค์กร กล่าวคือ ได้มีการเชิญประชุมสำนักงานขนส่งจังหวัดที่เกี่ยวข้องที่มีการดำเนินการแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ที่มีสถิติการแจ้งย้ายรถกับสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสำนักงานขนส่งจังหวัดที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) รวมทั้งได้มีการจัดทำบันทึกความตกลง (MOU) ให้สามารถลดระยะเวลาการให้บริการประชาชนที่มาดำเนินการติดต่อกับงานการแจ้งย้ายรถ ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายรถเข้าจากเดิม 3 วันทำการ ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ และสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้มีการเชิญประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสอง บริษัทสถาบันการเงินต่าง ๆ และพนักงานตัวแทน เพื่อให้รับทราบถึงนโยบายแนวทางการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวว่ามีข้อดีและประโยชน์ที่จะได้รับเป็นอย่างไร

ทั้งนี้ ปัจจัยหลักที่ทำให้การดำเนินการประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัย

- เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ
- ผู้บริหารให้การส่งเสริมสนับสนุน



- การให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร จากประชาชนผู้ใช้บริการ และจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายสำนักงานขนส่งจังหวัดในส่วนภูมิภาคจำนวน 24 แห่ง

9. อธิบายผลของการนำนวัตกรรมไปปรับใช้และผลประโยชน์สำคัญที่ได้รับจากการเริ่มกิจกรรม/โครงการ ในหัวข้อดังนี้

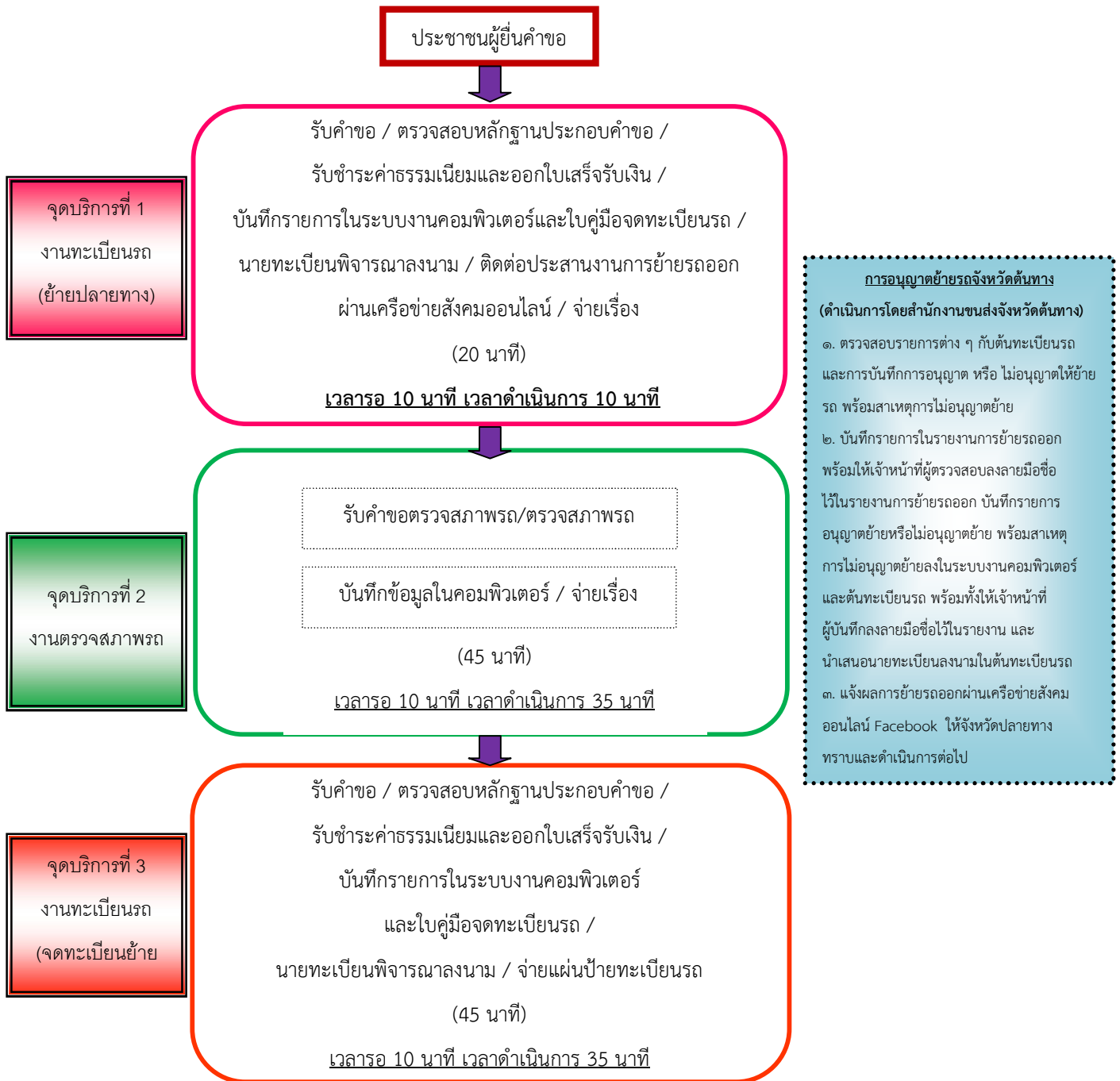
9.1 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ภายหลังมีการปรับปรุงและพัฒนาบริการ

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้นำระบบการจัดการมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดแนวทางในการปรับบทบาทสู่การเป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมผู้ให้บริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน สร้างคุณค่าและมีความรับผิดชอบต่อสังคม กลยุทธ์ที่สำคัญคือ การกำหนดมาตรฐานงานบริการที่มีการให้บริการที่ตรงความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ดังนั้น ในการกำหนดมาตรฐานงานบริการ “นวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service)” สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้ออกแบบขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเว็บไซต์บริการสังคมออนไลน์ Facebook มาใช้ในส่งข้อความติดต่อขออนุญาตย้ายรถกับสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทาง ทำให้สามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานลงได้อย่างเฉียบพลัน โดยมีจุดในการให้บริการ 3 จุด 4 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ 4 คน ระยะเวลาดำเนินการรวมระยะเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง 20 นาที ก็สามารถดำเนินการรับแจ้งย้ายรถได้แล้วเสร็จต่อกัน โดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่ ดังนี้



แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่
การแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service)



สรุป 4 ขั้นตอน 3 จุดบริการ ระยะเวลาดำเนินการรวมระยะเวลารอไม่เกิน 2 ชั่วโมง 20 นาที



จุดบริการที่ 1 งานทะเบียนรถ (ย้ายปลายทาง One Stop Service) 1 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 1 คน (ระยะเวลารอ 10 นาที ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที)

ได้นำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านเว็บไซต์บริการสังคมออนไลน์ Facebook มาใช้ในการส่งข้อความติดต่อขออนุญาตย้ายรถกับสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทาง และสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางจะดำเนินการตรวจสอบรายการต่าง ๆ ตามระเบียบขั้นตอนที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด จากนั้นจะแจ้งผลการอนุญาตย้ายรถให้สำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทางทราบ ทำให้ผู้รับบริการสามารถนำรถไปตรวจสอบสภาพได้ในขั้นตอนต่อไป และดำเนินการแจ้งย้ายรถเข้าได้แล้วเสร็จทันที เกิดความคุ้มค่าในด้านต่าง ๆ เพราะใช้เวลาในการติดต่อขอรับบริการเพียงครั้งเดียว โดยไม่ต้องมาติดต่อแจ้งย้ายรถเข้าในโอกาสต่อไป ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ และเกิดความพึงพอใจ

จุดบริการที่ 2 งานตรวจสอบสภาพรถ 2 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 2 คน (ระยะเวลารอ 10 นาที ระยะเวลาดำเนินการ 35 นาที)

รับคำขอตรวจสอบสภาพรถ/แจกบัตรคิว/ตรวจสอบสภาพรถ/ตรวจสอบความถูกต้องของตัวรถ/ออกเอกสารการตรวจสอบสภาพรถ/บันทึกข้อมูลในระบบงานคอมพิวเตอร์/คืนเรื่องให้แก่ผู้รับบริการเพื่อนำเอกสารหลักฐานไปดำเนินการในจุดบริการที่ 3

จุดบริการที่ 3 งานทะเบียนรถ (ย้ายเข้า One Stop Service) 1 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 1 คน (ระยะเวลารอ 10 นาที ระยะเวลาดำเนินการ 35 นาที)

รับคำขอ/ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำขอ/รับชำระค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จรับเงิน/บันทึกรายการในระบบงานคอมพิวเตอร์และใบคู่มือจดทะเบียนรถ/ลงนาม/จ่ายใบคู่มือจดทะเบียนรถ เครื่องหมายการเสียภาษี และแผ่นป้ายทะเบียนรถ

9.2 ประโยชน์และจุดเด่นของการปรับปรุง

นวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) เป็นงานบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาคิดค้นริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานใหม่ เป็นการทำงานเชิงรุก ทำให้กระบวนการให้บริการสามารถลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างเฉียบพลัน มีประโยชน์และจุดเด่นของการปรับปรุง ดังนี้

9.2.1 กระบวนการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพราะเป็นกระบวนการหลักที่สำคัญกระบวนการหนึ่ง ซึ่งมีผู้รับบริการปริมาณมาก และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามแนวโน้มเศรษฐกิจไทยปี 2555 ที่คาดว่าจะฟื้นตัวขึ้น ผลของการปรับปรุงทำให้กลุ่มคนในสังคมได้รับผลประโยชน์เกิดความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม



นครราชสีมา

นวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service)

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

9.2.2 เป็นงานบริการที่นำเอาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสรรค์วิธีการทำงานด้วยวิธีการที่หลากหลาย

9.2.3 มีการนำเอาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต Facebook ที่ได้รับความนิยมทั่วโลกมาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการ

9.2.4 เกิดการทำงานแบบหุ้นส่วน มีการเชื่อมโยงกันกับสำนักงานขนส่งจังหวัดที่ร่วมเป็นภาคีเครือข่าย จำนวน 24 แห่งและพัฒนาไปสู่การบูรณาการระบบให้บริการประชาชนของทุกสำนักงานขนส่งจังหวัดเข้าด้วยกัน

9.2.5 เป็นต้นแบบให้กรมการขนส่งทางบก และสำนักงานขนส่งจังหวัดในส่วนภูมิภาคนำนวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) ไปปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่มีมาตรฐานครอบคลุมทั่วประเทศต่อไปในอนาคต อันนำไปสู่การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดียิ่งขึ้นต่อไป

9.3 ผลของตัวชี้วัดในมิติต่าง ดังนี้

9.3.1 มิติประสิทธิภาพการให้บริการ

- การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ

จากการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้คิดค้นริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอนการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานบริการแจ้งย้ายรถใหม่ ทำให้กระบวนการให้บริการสามารถลดเวลาและขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างก้าวกระโดด จากเดิมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องรอถึง 3 วันทำการ (24 ชั่วโมง) จึงจะดำเนินการแจ้งย้ายรถเข้าแล้วเสร็จ เมื่อได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จภายในวันเดียว มีขั้นตอนการดำเนินการ 3 จุดบริการ 4 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 4 คน ระยะเวลาดำเนินการรวมระยะเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง 20 นาที ผลของการทำงานสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาได้ร้อยละ 90.28

- การดำเนินการตามมาตรฐานงานที่กำหนด

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์ กำหนดมาตรฐานงานบริการสำคัญ จำนวน 9 กระบวนการ รวมทั้งในการปฏิบัติงานการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) ได้กำหนดให้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานขนส่งสาขาทั้ง 7 แห่ง ดำเนินการตามมาตรฐานงานที่กำหนด ประกอบด้วย ระยะเวลาการให้บริการ ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ความโปร่งใส มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ ขอบด้วยระเบียบ กฎหมาย ความคุ้มค่า คุ่มทุน สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบประสานงานและเครือข่าย ผลการดำเนินการสามารถดำเนินการได้มาตรฐานที่กำหนดทุกขั้นตอนและอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้



1) จุดบริการที่ 1 งานทะเบียนรถ (ย้ายปลายทาง One Stop Service) 1 ขั้นตอน
ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 1 คน (ระยะเวลารอ 10 นาที ระยะเวลาดำเนินการ 10 นาที)

2) จุดบริการที่ 2 งานตรวจสภาพรถ 2 ขั้นตอน ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 2 คน
(ระยะเวลารอ 10 นาที ระยะเวลาดำเนินการ 35 นาที)

3) จุดบริการที่ 3 งานทะเบียนรถ (ย้ายเข้า One Stop Service) 1 ขั้นตอน
ใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 1 คน (ระยะเวลารอ 10 นาที ระยะเวลาดำเนินการ 35 นาที)

หมายเหตุ รวมระยะเวลารอจังหวัดต้นทางตรวจสอบรายการต่าง ๆ และการแจ้งผลการอนุญาตย้ายรถผ่าน
เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook ให้จังหวัดปลายทางทราบและดำเนินการต่อไป 30 นาที

ผลจากการปฏิบัติงานจริง สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้รวบรวมสถิติผู้รับบริการ
การแจ้งย้ายรถระหว่างวันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2555 ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) ซึ่งมี
ผู้ให้บริการจำนวน 61 ราย ซึ่งทำการเฉลี่ยระยะเวลาดำเนินการจนแล้วเสร็จจริง 1 ชั่วโมง 4 นาที/ราย ซึ่ง
สามารถลดระยะเวลาการแจ้งย้ายรถได้ถึงร้อยละ 95.56 เมื่อเทียบกับการแจ้งย้ายรถในรูปแบบเดิม (3 วันทำ
การ 24 ชั่วโมง)

- ผลการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการอื่น ๆ คือ

1) ลดภาระในการตรวจสอบรายงานการแจ้งย้ายรถที่ต้องดำเนินการทุกสิ้นวันทำการ

2) ลดปริมาณความหนาแน่นของผู้รับบริการ รถยนต์และรถจักรยานยนต์ ทำให้มีพื้นที่
สำหรับรองรับบริการได้มากขึ้น

3) อัตราที่ลดลงของข้อผิดพลาดในการให้บริการ เมื่อนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการ
ปฏิบัติงาน จึงทำให้ข้อผิดพลาดในการให้บริการลดลง

4) ร้อยละของข้อร้องเรียนต่องานบริการที่ลดลง เมื่อประชาชนได้รับความสะดวก
รวดเร็วบริการดี ทำให้ปัญหาข้อร้องเรียนลดลง

9.3.2 มิตินคุณภาพการให้บริการ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างวันที่ 1 – 31
พฤษภาคม 2555 จำนวน 61 ราย ปรากฏว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 99.93

- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ความพึงพอใจของภาคส่วนต่างๆที่เข้าร่วมในการ
ปฏิบัติงานหรือบริการ จากการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ผู้ประกอบกิจการค้ารถยนต์มือสอง
และพนักงานตัวแทน จำนวน 20 ราย ปรากฏว่ามีความพึงพอใจร้อยละ 100

- การจัดการข้อร้องเรียน หรือ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ



เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้ จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในแต่ละปีอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมา มีการให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชน เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญสูงสุด ภายใต้คำขวัญ “การให้บริการที่ดีกว่า สะดวกกว่า และรวดเร็วกว่า” โดยได้จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน แบบสำรวจความพึงพอใจแบบทั่วไปและแบบอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และโทรศัพท์สายตรง/สายด่วน 1584 เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะและแจ้งข้อร้องเรียนได้ โดยสะดวกหลากหลายช่องทาง นอกจากนี้ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้มีการเชิญผู้ประกอบการ ประชาชนผู้รับบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแสดงความคิดเห็นในวาระสำคัญ ๆ อย่างสม่ำเสมอ และในการให้บริการทุกครั้งที่ได้รับบริการ แนะนำ บ่น ต่อว่า หรือตำหนิ ขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้สั่งกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่าเพิ่งรีบปฏิเสธ ให้ฟังอย่างสนใจและปรับเปลี่ยนความคิดเห็นทันทีว่าเรามีกำลังต่อว่าท่านเป็นการส่วนตัว หรือค้นหาความผิดในตัวท่านแต่อย่างใดแต่เขาต้องการให้เป็นตัวแทนเพื่อรับทราบ แก้ปัญหา หรือประสานงานให้ โดยใช้หลักจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- 1) Attention รับฟังอย่างตั้งใจ (นั่งฟังก่อนไม่เถียง)
- 2) Apologize กล่าวคำขอภัยในความผิดพลาด
- 3) Accept ยอมรับและแสดงความรับผิดชอบ
- 4) Ask Action & Feedback สอบถามเพื่อแก้ไขปัญหาหรือประสานงาน ดำเนินการแล้ว

รายงานให้ทราบเป็นระยะ

จากผลการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ตั้งแต่ปี 2548 จนถึงปี 2555 ไม่ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียนหรือความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการแต่อย่างใด

9.3.3 มิตินิยมคุณค่า

- การลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชน

จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการวิธีการปฏิบัติงานบริการแจ้งย้ายรถใหม่ ทำให้กระบวนการให้บริการสามารถลดเวลาและขั้นตอนในการให้บริการได้อย่างก้าวกระโดด ทำให้ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก ลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการการแจ้งย้ายรถลงได้ถึงร้อยละ 50 (เดิมต้องรอถึง 3 วันทำการ 24 ชั่วโมง จึงจะดำเนินการแจ้งย้ายรถเข้าแล้วเสร็จ และต้องใช้เวลาในการมาติดต่อขอรับบริการ 2 ครั้ง การปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อขอรับบริการการแจ้งย้ายรถได้แล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว ระยะเวลาดำเนินการรวมระยะเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง 20 นาที) ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของประชาชนผู้รับบริการได้ไม่น้อยกว่าปีละ 1,101,600 บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนหนึ่งพันหกร้อยบาทถ้วน) (คิดจากค่าจ้างแรงงานจังหวัดนครราชสีมา ณ วันที่ 1 เมษายน 2555 จำนวน 255 บาท/วัน เช่น เดิมมาติดต่อแจ้งย้าย



รถออก ณ จังหวัดปลายทาง 1 ครั้ง ต้องหยุดงานทำให้ไม่ได้รับค่าแรง 255 บาท หลังจากนั้นอีก 3 วันต่อมาต้องมาติดต่อเพื่อดำเนินการแจ้งย้ายรถเข้าก็ต้องหยุดอีก 1 วัน ทำให้ไม่ได้รับค่าแรงอีก 255 บาท รวมเป็น 510 บาท หลังจากมีการปรับปรุงกระบวนการแจ้งย้ายรถออก ณ จังหวัดปลายทาง และการแจ้งย้ายเข้าให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา 2 ชั่วโมง 20 นาที เจ้าของรถสามารถหยุดงานเพียงครึ่งวัน และกลับไปทำงานได้รับค่าแรง 127.50 บาท ผลต่างเท่ากับ 510 - 127.50 เป็นเงิน 382.50 บาท/คน **สรุป** ถ้า 1 วันมีประชาชนผู้รับบริการรถมาติดต่อ 12 ราย ลดค่าใช้จ่ายได้ 4,590 บาท/วัน ถ้า 1 เดือน (20 วัน) ลดค่าใช้จ่ายได้ 91,800 บาท ถ้า 1 ปี ลดค่าใช้จ่ายได้ 1,101,600 บาท)

- การลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการของหน่วยงาน

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาสามารถลดต้นทุน/ผลิตภาพการให้บริการจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการปฏิบัติงานบริการแจ้งย้ายรถใหม่ ดังนี้

- 1) ลดภาระในการตรวจสอบรายงานการแจ้งย้ายรถเข้า และการบันทึกรายการในต้นทะเบียนรถที่ต้องดำเนินการทุกสิ้นวันทำการ
- 2) ลดปริมาณในการใช้กระดาษและหมึกพิมพ์ที่ใช้ในการพิมพ์รายงานการแจ้งย้ายรถทุกสิ้นวันทำการ
- 3) ลดปริมาณความหนาแน่นของผู้รับบริการ ทำให้ประหยัดงบประมาณค่ากระแสไฟฟ้าและค่าครุภัณฑ์ (เก้าอี้นั่งรอ)
- 4) ลดปริมาณความหนาแน่นของรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ทำให้มีระบบการจราจรสะดวก สบาย และพื้นที่จอดรถเพียงพอ ทำให้ไม่ต้องเสียงบประมาณในการขยายพื้นที่หรือก่อสร้างสำนักงานแห่งใหม่

- ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม

จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการวิธีการปฏิบัติงานบริการแจ้งย้ายรถใหม่ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก ลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการการแจ้งย้ายได้ไม่น้อยกว่าปีละ 1,101,600 บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนหนึ่งพันหกร้อยบาทถ้วน) ทำให้ประชาชนผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ นำเวลาที่ต้องมาติดต่อราชการไปปฏิบัติงานได้ มีรายได้ในการเลี้ยงชีพทั้งตนเองและครอบครัว และลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการยานพาหนะ เช่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าสึกหรอ ทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและลดการเสี่ยงอุบัติเหตุในการเดินทางมาติดต่อแจ้งย้ายรถซึ่งอาจมีผลกระทบต่อครอบครัวสังคมอีกด้วย นอกจากนี้การแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) ยังส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์ในวงกว้างเพราะสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้ร่วมกันทำงานกับภาคีเครือข่ายสำนักงานขนส่งจังหวัดในส่วนภูมิภาค จำนวน 24 แห่ง ดำเนินการแจ้งย้ายรถให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการเช่นเดียวกัน และสำนักงานขนส่งจังหวัดต่าง ๆ ก็ได้นำเอาวิธีการทำงานในรูปแบบนี้ไปให้บริการแก่



ประชาชนผู้รับบริการเช่นเดียวกันจนเกือบจะครอบคลุมทั่วประเทศ จึงถือได้ว่า นวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) เป็นรูปแบบการทำงานที่ทำให้เกิดความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริงและยั่งยืนต่อไป

10. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

10.1 แนวทางการปรับปรุงในอนาคต

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้มีการพัฒนาปรับปรุงงานบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ด้วยกลยุทธ์การจัดการความรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน มีการปรับปรุงกลไกการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่ม มีความทันสมัย สอดคล้องกับสังคมยุคใหม่ ทำให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรมหลายประการไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงระบบงาน การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ จนอาจกล่าวได้ว่าเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางบก ผลงานสำคัญที่ผ่านมาได้แก่ บริการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวเดียว (one stop service) บริการเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) บริการย้ายรถออกและย้ายรถเข้า งานการทดสอบเพื่อขอใบอนุญาตขับรถภาคทฤษฎีด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงเป็นก๊าซ CNG หรือ LPG การโอนกรรมสิทธิ์รถ การให้บริการออกคำขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจดทะเบียนรถ การให้บริการอบรมความรู้การขับรถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบอินเทอร์เน็ต e-Training และเลื่อนล้อจดทะเบียน

สำหรับในปี พ.ศ.2555 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้มีการพัฒนาปรับปรุงงานบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยนำเอาเว็บไซต์บริการสังคมออนไลน์ Facebook มาใช้เป็นเครื่องมือในการส่งข้อความติดต่อประสานงานสำนักงานขนส่งจังหวัดต้นทางตรวจสอบข้อมูลรถและพิจารณาอนุญาตย้ายรถให้สำนักงานขนส่งจังหวัดปลายทางได้รับแจ้งย้ายรถเข้า เพื่อบริการประชาชนเจ้าของรถให้แล้วเสร็จภายในเวลา 2 ชั่วโมง 20 นาที ส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ แต่การพัฒนาระบบงานยังคงต้องดำเนินการต่อไป โดยสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีแผนงานในการนำระบบ e-Government มาปรับใช้ให้มากขึ้น ในลักษณะนวัตกรรมการให้บริการที่ประชาชนสามารถเป็นผู้เลือกรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง หรือให้บริการเฉพาะตัวบุคคล ที่ใช้ต้นทุนไม่สูงมากนัก และเกิดผลลัพธ์ที่เป็น การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงงานบริการต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

แนวทางและทิศทางการพัฒนาของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่ผ่านมาและในอนาคต ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมองค์กร ก้าวสู่ทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม ตอบสนองความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชน และสามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคสมัยโลกาภิวัตน์อย่างเหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์ ความคุ้มค่าประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการ



10.2 ความยั่งยืนและการขยายผลการพัฒนา

ผลการปฏิบัติงานดังกล่าว สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาในการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น โดยมีการปรับปรุงแบบการปฏิบัติงานให้เป็นระบบเปิดมากขึ้น มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี และมีความสำเร็จที่คุ้มค่าเป็นรูปธรรมครอบคลุมในทุกมิติที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นมิติด้านการลดขั้นตอนและระยะเวลา มิติด้านการให้ความสำคัญกับประชาชน มิติด้านการอำนวยความสะดวก และมิติการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้ ซึ่งสามารถที่จะอำนวยความสะดวกสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้อย่างสัมฤทธิ์ผล และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาและกรมการขนส่งทางบกให้ดียิ่งขึ้น นวัตกรรมการแจ้งย้ายรถ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) ซึ่งสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้คิดค้นริเริ่มออกแบบวิธีการทำงานในเรื่องขั้นตอน การลดระยะเวลา และการนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการมีความรวดเร็วขึ้นได้ก่อให้เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันกับสำนักงานขนส่งจังหวัดในส่วนภูมิภาค 24 แห่งที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนกระบวนการแจ้งย้ายรถ ณ จังหวัดปลายทางและการแจ้งย้ายรถเข้า ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ให้สามารถลดระยะเวลาการให้บริการประชาชนได้อย่างเฉียบพลัน เกิดความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยรวม เป็นต้นแบบให้สำนักงานขนส่งจังหวัดต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ได้นำนวัตกรรมการแจ้งย้าย ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (e-Social Service) ไปสร้างสรรค์งานบริการใหม่ ๆ ในกระบวนการของตน เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการให้บริการของหน่วยราชการ และรัฐวิสาหกิจ ต่อไป ซึ่งนวัตกรรมนี้สามารถขยายผลไปยังสำนักงานขนส่งจังหวัดทุกจังหวัด นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขระเบียบปฏิบัติเพื่อให้เป็นมาตรฐานการดำเนินงานแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อย่างยั่งยืนต่อไป

