

สรุปการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน
เรื่อง "การพัฒนาองค์กรเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน"

วันพุธที่ 1 กันยายน 2553

ณ ห้องประชุมวีไอพี ชั้น 3 ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการส่งเสริมการจัดการความรู้ในส่วนราชการและจังหวัด ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา มีส่วนราชการและจังหวัดนำการจัดการความรู้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนจนประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงนำแนวคิด วิธีการและเทคนิคในการแลกเปลี่ยนมาจัดเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานในกลุ่มจังหวัดที่อยู่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และสุรินทร์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาให้หน่วยงานในระดับจังหวัดได้เกิดการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง

ในเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ระดับดีเด่น และมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการหลายอย่างสมควรที่จะถ่ายทอดประสบการณ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับจังหวัดอื่น ๆ ดังนี้

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้นำเสนอถึงการยกระดับการให้บริการประชาชนว่า จากที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคระดับจังหวัดสังกัดกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีวิสัยทัศน์ต้องการให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ โดยมีเป้าประสงค์หลักคือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ อีกทั้งได้แสดงให้เห็นความแตกต่างของการพัฒนาองค์กรระหว่างก่อนการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน และหลังจากที่พัฒนาไปแล้ว เช่น มีการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพและมาตรฐาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้เพื่อให้บริการประชาชน เช่น ที่จอดรถ การบริการที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม และเสมอภาค ให้เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการบริการที่เป็นเลิศ อีกทั้งสร้างความเหนื่อ ความคาดหวังแก่ประชาชน ผู้ใช้บริการ เช่น ระยะเวลาการให้บริการจาก 1 วัน เหลือ 1 ชั่วโมง และปัจจุบันเหลือเพียง 3 นาที



เป็นต้น ในการยกระดับครั้งนี้ ได้มีกระบวนการในการปรับปรุงและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดย 1) ปรับกระบวนการทัศนคติของบุคลากร โดยเน้นความสามัคคี ความร่วมมือ ท่วมเท และเสียสละ พร้อมทั้งเปิดใจยอมรับความเปลี่ยนแปลงเช่น การปรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกายให้ดูทันสมัย สามารถใส่ได้ทุกโอกาส และเป็นเอกลักษณ์ของสำนักงานขนส่งจังหวัด โดยทางสำนักงานได้จัด

ฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร ให้มีจิตสำนึกของผู้ให้บริการ โดยมองผู้รับบริการเสมือนลูกค้าคนสำคัญที่ต้องดูแลเอาใจใส่ ยึดหลักการให้บริการด้วยใจ เป็นค่านิยมร่วม 2) ปรับปรุงภูมิทัศน์ มีการ

ปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานโดยค่อย ๆ ดำเนินการปรับปรุงทีละส่วนทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ เช่น ทาสีใหม่ ทำป้ายสัญลักษณ์จราจรในพื้นที่จอดรถ มีการต่อยอดกระบวนการจัดการขยะเปียกรด ปรับภูมิทัศน์ภายนอก ปรับปรุงบ้านพักพนักงาน จัดสวนหย่อม ปรับปรุงสภาพโรงตรวจสภาพรถ ติดตั้งตะแกรงกันตก จัดที่นั่งให้ผู้มารับบริการในห้องติดเครื่องปรับอากาศ เปลี่ยน Counter จากแบบเหลี่ยมเป็นแบบโค้งเช่นเดียวกับเอกชน พร้อมปรับเป็นกระจก และย้ายประชาสัมพันธ์มาไว้ข้างนอก และในปี พ.ศ. 2553 ได้จัดทำ e-form ไว้ที่ด้านหน้า และนำขึ้นเว็บไซต์ให้ประชาชน ได้ใช้ PDA กรอกข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำห้องน้ำสะอาดสำหรับผู้รับบริการ 3) การยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง มีการลดระยะเวลาทุกกระบวนการลงร้อยละ 50 สำหรับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ระยะเวลาลดลงร้อยละ 90 ระยะเวลาดำเนินการรวมปัจจุบันคงเหลือเพียง 20 นาที ในปี พ.ศ. 2553 ดำเนินกระบวนการเลื่อนล้อจดทะเบียน ซึ่งเป็นการจดทะเบียนใหม่โดยไม่ต้องลงจากรถ สะดวกสบาย ได้รับเครื่องหมาย และป้ายทะเบียนรถ ภายในเวลา 27 นาที มีการกระจายอำนาจโดยมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่เป็นนายทะเบียนทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีการนำเทคโนโลยีคือ barcode มาใช้ และจากการทำ MOU กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีการใช้แผนที่จาก google map เพื่อเป็นเอกสารประกอบในการขอเส้นทางเดินรถเมล์ มีการหมุนเวียน สับเปลี่ยน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และมีการตรวจ/ติดตามงาน/ประเมินผลการปฏิบัติงาน **มีการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ** ซึ่งมีแนวทางและวิธีการ ดังนี้ 1) การกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ โดยจำแนกจากผู้รับบริการโดยตรงออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มพระภิกษุสงฆ์ คนชรา ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์ และกลุ่มร้านค้า/ตัวแทนจำหน่าย 2) มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยทำการประเมินเป็นประจำทุกเดือน ซึ่งได้จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับผู้รับบริการหลังการบริการเสร็จสิ้น โดยแบ่งการประเมินเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ดีมาก ปานกลาง และปรับปรุง 3) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มารับบริการ เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ห้อง e-Learning สำหรับผู้สอบใบขับขี่ และมีการอบรม e-Training ที่ใช้แทนการอบรม เมื่อจบหลักสูตรสามารถพิมพ์ใบประกาศ โดยสามารถดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตได้อีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ มีการบริการ e-Form ณ จุดประชาสัมพันธ์ หรือสามารถปริ้นท์จากเว็บไซต์ได้เช่นกัน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ทันสมัย สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีพื้นที่ให้บริการประชาชนมากกว่าพื้นที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้เพื่อบริการประชาชนอย่างครบครัน ให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง เช่น จุดประชาสัมพันธ์ที่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำตลอดเวลา และศูนย์บริการร่วมจังหวัดนครราชสีมา ณ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ นครราชสีมา เปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตั้งแต่เวลา 10.30 - 19.00 น. กระบวนการที่ให้บริการ (ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์) กระบวนการชำระภาษีรถ กระบวนการเปลี่ยนชนิดใบอนุญาตขับรถ มีช่องบริการพิเศษสำหรับผู้พิการ พระภิกษุ คนชรา สตรีมีครรภ์ และทุกช่องบริการสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ 4) การส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กรและการกระจายอำนาจของผู้บริหาร มีการจัดโครงการต่าง ๆ ได้แก่ การฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาทีมงาน โดยวิทยากรมืออาชีพ การศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก เพิ่มทักษะบุคลากรด้านภาษาต่างประเทศ

สุดท้ายได้นำเสนอเกี่ยวกับรางวัลแห่งความภาคภูมิใจของสำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา ซึ่งใน 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 - 2552 ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ระดับดีเด่น และชื่อกระบวนงาน ทั้งสิ้น 9 รางวัล เช่น รางวัลดีเด่น ประเภทรายกระบวนงาน



การชำระภาษีรถ การย้ายรถออกและย้ายรถเข้า การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง การโอนรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และการจดทะเบียนรถตามพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 รางวัลดีเด่น ประเภทนวัตกรรมโครงการเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru For Tax) การให้บริการการออกแบบค่าขอทางทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) การให้บริการอบรมความรู้การขับรถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาต

ขับรถผ่านระบบอินเทอร์เน็ต E-training และรางวัลชมเชย ประเภทนวัตกรรมการให้บริการการเรียนรู้และทดสอบภาคทฤษฎี ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) เป็นต้น

จังหวัดมหาสารคามได้กล่าวเสริมและแลกเปลี่ยนถึงผู้บริหารบางหน่วยงานที่ไม่สนับสนุน และมีทัศนคติในการไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง สิ่งนี้เป็นอุปสรรคที่สำคัญยิ่งสำหรับการปรับเปลี่ยนองค์กร ซึ่งหากผู้ปฏิบัติโยกย้าย ความรู้นั้นก็หายตามไป ในความคิดเห็นของทีมงานนั้น ต้องมีการทำแทนกันได้ โดยมีการถ่ายทอดความรู้เพื่อไม่ให้ยึดติดกับบุคคลเพียงบุคคลเดียว ทั้งนี้ ในระดับผู้บริหารจึงควรมีความรู้ วิสัยทัศน์ และเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น จังหวัดสุรินทร์ได้กล่าวเสริมเกี่ยวกับเวลาในการให้บริการว่า สำนักงานขนส่งได้

เปิดให้บริการเพียงในเวลาราชการ เนื่องจากไม่เห็นด้วยกับการทำงานนอกเวลาราชการ เพราะอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวม ในปัจจุบันสำนักงานขนส่งมีการให้บริการนอกเวลาที่ห้างสรรพสินค้า 7-11 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และไปรษณีย์ โดยมีคำตอบแทนการทำงานนอกเวลาทางจังหวัดสุรินทร์จะต่อภาษีนอกเวลาที่ห้างสุรินทร์พลาซ่า เหมือนกับที่จังหวัด



นครราชสีมาจะต่อภาษีนอกเวลาที่ห้างเดอะมอลล์ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการแบบโมบาย (mobile) ซึ่งเป็นแนวคิดของภาคเอกชนที่รับเชิญมาเป็นวิทยากรในการอบรมหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร ปัจจุบันนี้สำนักงานขนส่งมีการให้บริการแบบโมบาย แต่ไม่ทั่วถึงทุกจังหวัด สำหรับการต่อภาษีที่บ้านนั้น ขึ้นอยู่กับกฎ ระเบียบที่กำหนดไว้ หากแก้ไขก็สามารถต่อภาษีได้ นอกจากนี้ ได้มีการร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ในการร่วมกันจัดรถหน่วยเคลื่อนที่ร่วมกัน ทั้งนี้ ได้มีการฝึกศึกษาของนักศึกษาที่ถูกต้องจวบและปรับ ซึ่งทำให้เกิดภาพลบบกับตำรวจ ดังนั้น สำนักงานขนส่งควรอำนวยความสะดวกในการทำใบขับขี่แก่นักศึกษาที่มีเกณฑ์ที่จะทำได้ โดยมีรถหน่วยเคลื่อนที่ไปให้บริการในบริเวณมหาวิทยาลัย จังหวัดร้อยเอ็ดได้แลกเปลี่ยนถึง

ปัญหาการทุจริตของสำนักงานขนส่ง โดยบางหน่วยของสำนักงานขนส่งมีการตั้งด่านที่เจตนาเรียกเก็บเงิน ทำให้ผู้ใช้รถบางรายจอดรอข้างทางเพื่อรอด่านเล็ก เช่นเดียวกันกับการตรวจสภาพรถเพื่อหาข้อบกพร่องในการเรียกเก็บเงิน เป็นต้น ซึ่งในที่ที่เข้าร่วมประชุมมีความเห็นร่วมกันว่า ผู้บริหารทุกจังหวัดควรให้ความสนใจ หากไม่มีการตรวจสอบปัญหาเหล่านี้ก็อาจเป็นอันตรายแก่ผู้อื่นที่ใช้ถนนร่วมกันได้ **จังหวัดบุรีรัมย์** ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในจังหวัดว่าส่วนใหญ่รถใหม่จะได้รับการแจกป้ายทะเบียนรถใหม่ (ป้ายแดง) ทำให้ซับซ้อนในเวลากลางคืนหรือซับซ้อนข้ามจังหวัดไม่ได้มีปัญหาหลายๆ เพราะโดนจับ ปัจจุบันต้องรอประมาณ 2 เดือน จึงจะได้ป้ายที่ถูกกฎหมาย ซึ่งในความเป็นจริงไม่ควรเกิน 1 เดือน และการต่อภาษีนั้น ควรทำแบบสรรพากร ควรเสียภาษีทาง electronic **จังหวัดขอนแก่น** กล่าวถึงลูกค้าที่มาติดต่อกับที่ดินของจังหวัดขอนแก่นว่าส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนทั่วไป ซึ่งจะมาใช้บริการกันเยอะมากในช่วงเช้า บางรายถ้ายังไม่เสร็จเรื่องต้องอยู่กันจนถึงเย็น ทางสำนักงานจึงนำดนตรีมาช่วยบำบัดความเครียดให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ในปัจจุบันพบว่าการนำดนตรีมาช่วยบำบัดความเครียดให้กับประชาชนได้รับความสนใจเป็นอย่างมากและมีหลายจังหวัดที่นำไปเป็นแบบอย่างในหน่วยงานของตน **จังหวัดชัยภูมิ** ได้ร่วมแลกเปลี่ยนกับทีมที่เข้าร่วมประชุมถึงการปฏิบัติงานในจังหวัดว่ามีศูนย์บริการร่วม และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวในการต่อภาษีหรือให้บริการทั่วไป การรับสมัครแรงงาน รวมทั้งด้านการทำบัตรประชาชน เช่นเดียวกับจังหวัดอื่นๆ เช่นกัน

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครราชสีมา ได้แลกเปลี่ยนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานว่าไม่ควรยึดติดกับผู้บริหารหรือหัวหน้า แต่ขอให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำด้วยใจ ขอให้ยึดหลัก “งานถูกต้อง ออกมาดี ประชาชนพอใจ และพนักงานมีความสุข” ซึ่งได้มีการเน้นเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ และในปัจจุบันนี้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้มีการดูแลสุขภาพจิตของคนในองค์กรเป็นสำคัญ โดยให้แก่งคิดที่สำคัญไว้ว่า **“ตัวเองพัฒนาขึ้น แต่อย่ามองข้ามเรื่องสุขภาพจิต”**

จากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างจังหวัดในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนและเครื่องมือในการจัดการความรู้ เพื่อทำให้จังหวัดต่างๆ ที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถนำความรู้ ตลอดจนข้อคิดเห็นจากเพื่อนร่วมเครือข่ายไปปฏิบัติเพิ่มเติม และ/หรือประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของจังหวัดตนเองเพื่อก่อให้เกิดการต่อยอด และยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในทุก ๆ เรื่องได้ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาองค์กรของตนต่อไป

สำหรับแผนการดำเนินการต่อไป สำนักงาน ก.พ.ร. จะเข้าไปเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างจังหวัดอีกครั้งหนึ่งในเรื่อง “การมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ในประเด็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน