

บันทึกการประเมิน

4. มิติการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้

- ผู้บริหารมีการส่งเสริมการกระจายอำนาจในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ
- การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เช่น มีการจัดการความรู้และเผยแพร่การเรียนรู้ (Knowledge Management)

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนน
0%	ไม่มีนโยบายการส่งเสริมการกระจายอำนาจหรือมีนโยบายแต่ไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง ไม่มีแนวทางในการส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์	
10%, 20% หรือ 30%	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีนโยบายจากผู้บริหารในการกระจายอำนาจอย่างจริงจังและเริ่มมีการดำเนินการอย่างเป็นทางการ เช่น การจัดตั้งคณะทำงานในเรื่องรูปแบบและวิธีการในการกระจายอำนาจ	
40%, 45% หรือ 50%	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการดำเนินการบางอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น เริ่มมีการมอบอำนาจในการปฏิบัติและตัดสินใจในการปฏิบัติราชการในบางเรื่อง	
55%, 60%, 65% หรือ 70%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและเต็มรูปแบบในการกระจายอำนาจ เช่น การมอบอำนาจการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต อย่างเป็นทางการ และทำให้กระบวนการมีความรวดเร็วและมีการลดขั้นตอนจากการมอบอำนาจ รวมถึงมีการส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้อย่างไม่เป็นทางการภายในสำนักงาน เช่น มีการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ	
75%, 80% หรือ 85%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและเต็มรูปแบบในการกระจายอำนาจ รวมถึงมีระบบการส่งเสริมการกระจายและเผยแพร่ความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการทำงานให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างเป็นทางการ เช่น มีการกำหนดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนางาน เป็นประจำทุกเดือน หรือมีการจัดทำวารสาร แผ่นพับ เผยแพร่เป็นการภายในทุก 3 เดือนเป็นต้น	
90%, 95% หรือ 100%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างสมบูรณ์ในการกระจายอำนาจ และมีระบบในการกระจายและเผยแพร่ความรู้อย่างเป็นทางการและมีการจัดอบรมข้าราชการ จัดสัมมนา ศึกษาดูงานต่างสำนักงาน และกิจกรรมอื่นๆ ในการพัฒนาความรู้ใหม่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการงาน	

**ตัวอย่างการรายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณ
เพื่อขอรับรางวัล คุณภาพการให้บริการประชาชน
ประจำปี พ.ศ. 2548**

ประเภท รางวัลภาพรวมกระบวนการ

**กรมการขนส่งทางบก
กระทรวงคมนาคม**

ชื่อผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานข้อมูล นาย สมมุติ ว่ามี
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักมาตรฐานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก
กระทรวงคมนาคม
สถานที่ตั้ง สถานที่ตั้ง 111 ถนน พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ
เบอร์โทรศัพท์ 0-2281-5301
เบอร์โทรสาร 0-2228-5309
อีเมลล์ transit@yahoo.com

ตัวอย่างการรายงานผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
ประจำปี พ.ศ. 25XX

ประเภท รางวัลภาพรวมกระบวนการ

กระบวนการ

การรับชำระภาษีรถประจำปีตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522
กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม

ชื่อผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานข้อมูล นาย สมมุติ วามี
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักมาตรฐานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก
กระทรวงคมนาคม
สถานที่ตั้ง สถานที่ตั้ง 111 ถนน พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ
เบอร์โทรศัพท์ 0-2281-5301
เบอร์โทรสาร 0-2228-5309
อีเมล transit@yahoo.com

การรายงานผลการดำเนินงานเชิงปริมาณเพื่อรองรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประเภทรางวัล “ภาพรวมกระบวนการงาน”
 กรมการขนส่งทางบก ส่งขอรับรางวัลทั้งสิ้น 1 กระบวนงาน
 ชื่อกระบวนการ การชำระภาษีรถประจำปีตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522

หน่วยบริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ			ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ			ผลการประเมิน ความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยเป็น ร้อยละ	การอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ย	จำนวนผู้มาใช้ บริการ ต่อวัน โดยเฉลี่ย	ผู้ติดต่อ/ ประสานงาน ข้อมูล
	เดิม	เสนอ ปรับปรุง ใหม่	ปฏิบัติ ได้จริง	เดิม	เสนอ ปรับปรุง ใหม่	ปฏิบัติ ได้จริง				
1. สำนักงานสมมุติที่ พื้นที่เขต 1	4	3	1	15 นาที	5 นาที	3 นาที	80	15 ด้าน	700 เรื่อง/วัน	คุณสมมุติ ว่ามี
2. สำนักงานสมมุติที่ จังหวัด นครปฐม	4	3	1	15 นาที	5 นาที	5 นาที	66.67	18 ด้าน	700 เรื่อง/วัน	คุณสมมุติ ว่ามี
25. สำนักงานสมมุติที่ จังหวัดนราธิวาส	4	3	1	15 นาที	5 นาที	7 นาที	53.33	12 ด้าน	50 เรื่อง/วัน	คุณสันติสุข ตลอดกาล
ค่าเฉลี่ย	4	3	1	15 นาที	5 นาที	5 นาที	66.67	15 ด้าน	484 เรื่อง ต่อวัน	-

สารบัญ

	หน้า
1. ลักษณะการปฏิบัติงาน	ข-21
1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม	ข-21
1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่	ข-21
2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	ข-22
2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร	ข-22
2.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ	ข-22
2.3 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)	ข-22
3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการทำให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ	ข-23
3.1 วิธีการ หรือช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม	ข-23
3.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน	ข-23
3.3 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)	ข-23
4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวก	ข-24
4.1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก	ข-24
5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้	ข-24
5.1 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์	ข-24
5.2 เรื่องอื่นๆ (ถ้ามี)	ข-25
6. แนวทางการพัฒนาในอนาคต	ข-25
7. การดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนติดตามให้ทุกหน่วยบริการปรับปรุงการบริการ	ข-26
7.1 นโยบายการผลักดัน ส่งเสริมและติดตามเพื่อให้ทุกหน่วยบริการ มีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ข-26
7.2 วิธีการในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ ในเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ข-26
7.3 วิธีการในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ ในเรื่องการอำนวยความสะดวก	ข-26
7.4 วิธีการในการประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ	ข-27

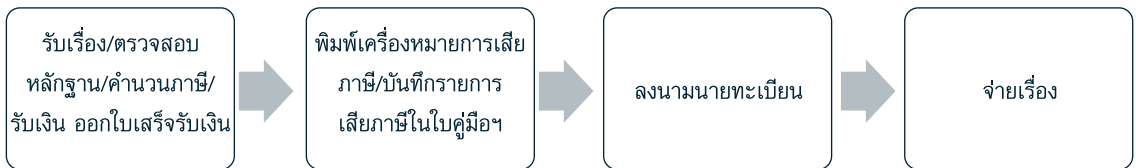
1. ลักษณะการปฏิบัติงาน

กระบวนการงานการรับชำระภาษีรถประจำปีตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522 เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนผู้เป็นเจ้าของรถ ซึ่งมีหน้าที่จะต้องเสียภาษีประจำปีล่วงหน้าคราวละหนึ่งปี เป็นงานหลักของสำนักงาน เมื่อปรับปรุงแล้วจะเกิดประโยชน์กับประชาชนจำนวนมาก เนื่องจากมีจำนวนรถที่มาเสียภาษีประจำปี (ในเขตกรุงเทพมหานคร) ประมาณ 1.6 ล้านคันต่อปี เฉลี่ยประมาณ 1.3 แสนคันต่อเดือน และมีรถจดทะเบียนใหม่เพิ่มขึ้นทุกวัน ในทางกลับกันปริมาณอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกซึ่งต้องลดลงตามนโยบายของรัฐบาล ทั้งยังต้องใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานในการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน กรมการขนส่งทางบกจำเป็นต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีทำงานใหม่ โดยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ตลอดจนใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

กระบวนการงานการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบเดิม มี 4 ขั้นตอน และใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ถึง 4 คน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รับคำขอเสียภาษีประจำปีและตรวจสอบเอกสาร พร้อมคำนวณภาษี รับชำระเงิน และออกใบเสร็จรับเงิน
2. เจ้าหน้าที่บันทึกรายการเสียภาษีในใบคู่มือจดทะเบียนรถและต้นทะเบียน และเครื่องหมายการเสียภาษีประจำปี
3. นายทะเบียนลงนามในใบคู่มือจดทะเบียนรถและต้นทะเบียน และเครื่องหมายการเสียภาษีประจำปี
4. เจ้าหน้าที่จ่ายใบคู่มือจดทะเบียนรถ เครื่องหมายการเสียภาษีประจำปีและใบเสร็จรับเงิน

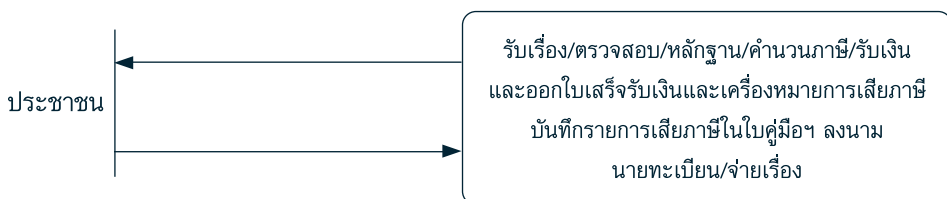


ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 30 นาที/คัน

1.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

สภาพการทำงานตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานใหม่

กระบวนการงานการรับชำระภาษีรถประจำปีแบบใหม่ มี 1 ขั้นตอน และใช้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพียง 1 คน ดังนี้



ใช้ระยะเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ 15 นาที/คัน

2. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การรับชำระภาษีรถประจำปีตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ต้องใช้เวลาในการค้นหา และตรวจดูความถูกต้องของเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำเอกสารใหม่ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่จัดทำ ลงนามผู้ตรวจสอบ ทำให้ต้องเสียเวลามาก จึงศึกษาหาเทคโนโลยีที่จะมาทำงานแทน โดยคงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ที่จำเป็นข้างต้น โดยที่จะต้องลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติงานลงอย่างมาก ให้สอดคล้องกับปริมาณผู้มารับบริการให้ใช้เวลาอยู่ที่กรมการขนส่งทางบกให้สั้นที่สุด

ปัจจุบันกรมการขนส่งทางบกได้เปิดบริการรับชำระภาษีประจำปีแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว (ONE STOP SERVICE) ทั่วประเทศ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์ IT เข้าช่วยในการให้บริการรับเสียภาษีซึ่งระบบโปรแกรม สามารถใช้ร่วมกับกระบวนการอื่นๆ มีระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ สามารถใช้คำนวณภาษีได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องและเชื่อมโยงกับส่วนงานอื่นๆ แม้เจ้าของรถไม่ได้นำใบคู่มือจดทะเบียนรถมาประกอบการยื่นขอเสียภาษีและการให้บริการดังกล่าว เจ้าหน้าที่คนเดียวสามารถรับชำระเงินค่าภาษีประจำปี ออกใบเสร็จรับเงินและเครื่องหมายการเสียภาษีประจำปี รวมทั้งเป็นนายทะเบียนด้วยในตัวแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

2.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน ของผู้บริหาร

ผู้บริหารกำหนดให้มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและได้กำหนดเป้าหมายแต่ละเดือนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้ง่าย และใช้วัดผลความก้าวหน้าได้ง่าย ยังช่วยประมาณการแนวโน้มของผลสุดท้ายว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยผู้บริหารมีนโยบายให้คณะทำงานต้องจัดทำแผนงานปรับปรุงให้ระยะเวลาลดลงอย่างน้อย 50% และได้มีการมอบอำนาจให้ข้าราชการระดับหัวหน้า และเจ้าหน้าที่ลงนามแทน และตรวจสอบความถูกต้องด้วยตนเอง รวมถึงมีการจัดการประชุมผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอปัญหาในการทำงานและทางแก้ปัญหา นอกจากนี้ผู้บริหารมีการเดินตรวจเพื่อเห็นสภาพในการทำงานจริงในแต่ละวัน และให้คำแนะนำการทำงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีนโยบายที่จะเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 07.30 น. โดยไม่มีการพักเที่ยงและได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยบริการให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสารพร้อมใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

1. การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่จากเดิม 4 ขั้นตอน มาเหลือขั้นตอนเดียวแบบ ONE STOP SERVICE โดยใช้เจ้าหน้าที่คนเดียวเช่นเดียวกับการติดต่อของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประชาชนสามารถรับเอกสารคืนได้ทันที ณ จุดที่ยื่นเรื่อง ในระยะเริ่มต้นได้จัดทำแบบบันทึกเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ให้เจ้าหน้าที่แต่ละขั้นตอนเขียนเวลาที่เริ่ม และสิ้นสุดขั้นตอนของตน นำมาวิเคราะห์โดยคณะกรรมการฯ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนที่ใช้เวลามาก และกำหนดเวลามาตรฐานของแต่ละขั้นตอน ให้เจ้าหน้าที่ทราบ และปฏิบัติตาม และได้จัดเจ้าหน้าที่เสริมเมื่อมีผู้มารับบริการมากกว่า

2. ปรับปรุงเครื่องหมายการเสียภาษีจากแบบเดิมเป็นแบบใหม่ โดยรวมเครื่องหมายการเสียภาษีประจำปีไว้กับใบเสร็จรับเงินเป็นฉบับเดียวกัน ซึ่งจะเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และป้องกันปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่ด้านการเงินได้อย่างเด็ดขาดด้วย

3. ยกเลิกแบบคำขอ โดยให้ผู้ยื่นเสียภาษีไม่ต้องเขียนคำขอใดๆ

4. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ IT เข้าช่วยในการให้บริการรับเสียหาย โดยระบบโปรแกรมใช้รวมกับกระบวนการอื่นๆ มีระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ สามารถใช้คำนวณภาษีได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และเชื่อมโยงกับส่วนงานอื่นๆ สามารถเรียกดูประวัติทะเบียนรถที่น่าสงสัยได้
5. ปรับปรุงช่องเคาน์เตอร์รับเรื่อง พร้อมนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มาประจำที่ช่องเคาน์เตอร์รับเรื่อง
6. ใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติเพื่อให้บริการตามลำดับ
7. แยกขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งสามารถดำเนินการในภายหลัง (Back Office) ได้แก่ การบันทึกการเสียหายประจำปีในต้นทะเบียนมาดำเนินการในสิ้นวัน

2.3 เรื่องอื่นๆ

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้นำวิธีการปฏิบัติงานใหม่ไปจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อถือเป็นเกณฑ์ปฏิบัติ และใช้ควบคุมการทำงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001-2000

3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการให้ความสำคัญกับประชาชน และการบริการ

ในกระบวนการในการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีถือเป็นภาระผูกพันที่ประชาชนต้องมาติดต่อทุกปี และมีประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถมาติดต่อได้ในเวลาทำการ ทำให้ทะเบียนภาษีขาดอายุ ซึ่งในรอบปีที่ผ่านมารกรมการขนส่งทางบกได้มีการปรับปรุงระบบค่าปรับจากเดิมที่คิดในอัตราเท่ากันไม่ว่าจะขาดอายุมาแล้วกี่วันเป็นอัตราก้าวหน้า ซึ่งเป็นการยืดหยุ่นทำให้ประชาชนที่ลืมมาติดต่อไม่เป็นภาระที่มากเกินไปในการจ่ายค่าปรับ รวมถึงยังจัดการรับฟังความคิดเห็นเพื่อหาทางเปิดช่องทางบริการอื่นๆ เพิ่มเติมในอนาคต

3.1 วิธีการ หรือช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม

จัดทำแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็น ให้ผู้มารับบริการกรอกส่งให้เจ้าหน้าที่โดยตรง หรือส่งผ่านตู้รับความคิดเห็น นำความคิดเห็นที่ได้รับ และที่สังเกตเห็นมาประชุมหาแนวทางในการปรับปรุง และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ไปดำเนินการ และติดตาม มีการใช้หลักการทางสถิติและดัชนีตัวชี้วัด วิเคราะห์ การวัดความพึงพอใจ และนำผลมาวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นว่ามีแนวโน้มอย่างไร จะต้องปรับปรุงแก้ไขปัญหาในเรื่องใด เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน

3.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

จัดจุดประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และให้คำแนะนำที่ถูกต้องพ้องกันให้เกิดความสะดวก เช่น กรณีที่นำเอกสารมาไม่ครบให้นำเอกสารมาให้ภายหลังได้ เผยแพร่เอกสารไปที่สถานที่ตรวจสอบสภาพรถของเอกชน (ตรอ.) และจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามทางโทรศัพท์ตลอดเวลา

นอกจากนี้มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยมองดูผู้มารับบริการ และเดินเข้าไปสอบถามเพื่อช่วยเหลือ เช่น การที่ผู้มารับบริการอ่านหนังสือไม่ออก และไม่รู้ว่าจะทำอย่างไร จึงยืนมองอย่างลังเลไม่กล้าเดินไปถามประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่จะทำการเข้าไปสอบถามและให้ความช่วยเหลือ

3.3 เรื่องอื่นๆ

1. มีแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประมาณร้อยละ 5 ของผู้มาใช้บริการ
2. มีตู้รับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ
3. มีการสำรวจความพึงพอใจ ทั้งความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และโปร่งใส สรุปผลทุกเดือนจากการสำรวจความพึงพอใจตั้งแต่เดือนมกราคม 2547-เดือนธันวาคม 2547 ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และได้รับหนังสือชมเชยการปฏิบัติงานเสมอมา

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการการอำนวยความสะดวก

ในการบริการรับชำระภาษีประจำปีสำหรับในส่วนกลางได้เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 07.30 น. โดยไม่มีการพักเที่ยง และได้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยบริการให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสารพร้อมใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น จัดสถานที่บริการให้มีความสะอาด เรียบร้อย มีที่นั่งสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเป็นสัดส่วนและเพียงพอ มีสถานที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถมากพอ เนื่องจากผู้มาใช้บริการไม่ต้องรอคอยนาน มีป้ายบอกแผนผังจุดบริการ มีบริการหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์ให้ชม รวมทั้งมีจุดบริการน้ำดื่มฟรี

4.1 การกำหนดรูปแบบของการอำนวยความสะดวก

กระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่แล้วเสร็จใน 1 วัน ประชาชนที่มาใช้บริการต้องรอคอยรับบริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ และอาจมีข้อสงสัยในขั้นตอนการรับบริการ จึงจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับปัญหา ดังนี้

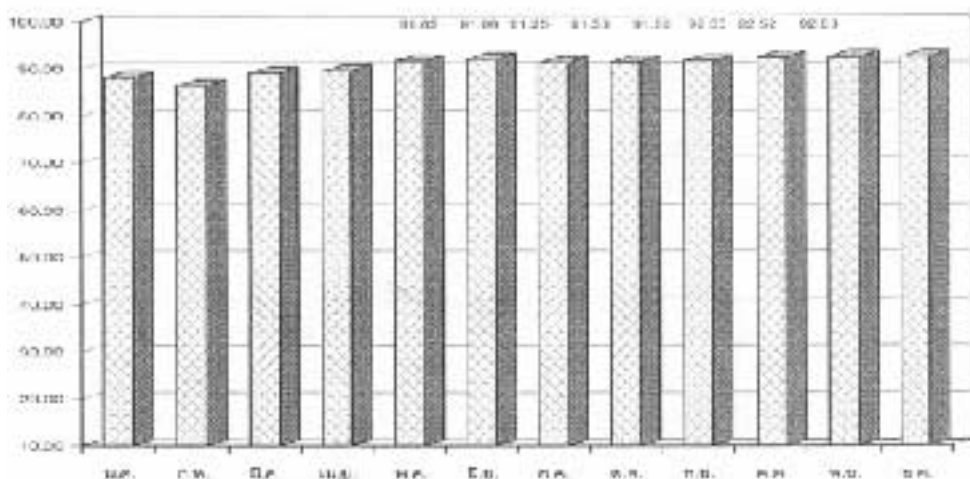
1. ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทาง INTERNET ให้ทราบเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอน การดำเนินการด้านทะเบียน
2. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำการบริการ และตอบคำถามทางโทรศัพท์ตลอดเวลา
3. ใช้ระบบบัตรคิวอัตโนมัติ โดยมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และคอยตรวจเอกสาร ผู้ที่มีเอกสารครบถ้วนจึงได้รับบัตรคิว ทำให้ผู้ที่ขาดเอกสารไม่ต้องเสียเวลารอคอย และช่วยให้จำนวนผู้รอใช้บริการลดลงตลอดเวลา ราชการ เริ่มทำงานตั้งแต่ 7.30 น.
4. เปิดบริการรับชำระภาษีประจำปีและด้านทะเบียนรถอื่นๆ ทุกวันเสาร์แรกของเดือน
5. มีสถานที่สะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถมากพอ เนื่องจากผู้มาใช้บริการไม่ต้องรอคอยนาน มีการสับเปลี่ยนผู้จอดรถค่อนข้างถี่ มีป้ายบอกแผนผังจุดบริการ และมีตู้ ATM ไว้ให้บริการ
6. สถานที่ที่เป็นแบบปรับอากาศ มีบริการหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ รวมทั้งมีจุดบริการน้ำดื่มฟรี
7. มีรถสามล้อไว้บริการรับส่งประชาชนที่มาติดต่อราชการฟรี

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้

มีการศึกษาดูงานจากหน่วยงานต่างๆ ที่มีลักษณะการมารับบริการคล้ายกัน คือมีผู้มารับบริการจำนวนมาก เช่น โรงพยาบาล และมีการปรึกษาหารือกันกับหน่วยงานอื่นๆ ในกรมการขนส่งทางบก ทำให้ได้แนวทาง และวิธีการใหม่มาปรับปรุงงาน และทำการถ่ายทอดความรู้กันภายในหน่วยงานโดยการอธิบายทฤษฎี หลักการ วัตถุประสงค์ ให้สมาชิกในคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับรู้ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้ตลอดเวลา

5.1 การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

ในเรื่องการส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีการจัดทำ Knowledge Management (KM) Group เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ในระดับเดียวกัน (Peer Knowledge Sharing) นอกจากนี้ยังมีการจัดทำประกาศความก้าวหน้าของผลการปรับปรุงโดยใช้ตัวชี้วัดในเรื่อง 1) รอบเวลา 2) ความพึงพอใจ และ 3) เรื่องข้อร้องเรียน โดยมีตัวอย่างเป็นกราฟแสดงเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจแสดงในรูป ดังนี้



รูปแสดงผลการประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ ค.ศ. 2551 ถึง ค.ศ. 2563

นอกเหนือจากนั้นมีการทำการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปรับปรุงการทำงานผ่านทางการประชุมที่มีการจัดขึ้นเดือนละ 2 ครั้งรวมถึงมีการปรึกษาหารือกันกับหน่วยงานอื่นในกรมการขนส่งทางบกบ้างเป็นครั้งคราว มีการจัดทำประกาศวิธีการที่ประสบความสำเร็จในการลดขั้นตอนให้ทราบ

5.2 เรื่องอื่นๆ การพัฒนาความพร้อมของเจ้าหน้าที่

การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เป็นการป้องกันความบกพร่องจากการทำงาน โดยมีการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. ประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในระบบ ONE STOP SERVICE เพื่อซักซ้อมความเข้าใจถึงขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และเตรียมความพร้อมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กำหนดบุคลากรในการลงพื้นที่ปฏิบัติงานตามจุดที่กำหนดไว้
2. เจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ความเข้าใจถึงเป้าหมายและจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ดี
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตลอดเวลาราชการเริ่มตั้งแต่ 7.30 น. โดยไม่มีการพักเที่ยงจนกว่าจะให้บริการผู้มาขอใช้บริการจนหมด
5. ผู้บริหารให้ความสนใจคอยตรวจสอบการทำงาน มีการประชุมเพื่อปรับปรุงแก้ไขการทำงานเป็นระยะๆ

6. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ปี 2547 นี้ได้พัฒนาและปรับปรุงลดขั้นตอน และลดเวลาลงมาได้ตามเป้าหมายจากการสำรวจ ความคิดเห็นปรากฏว่าประชาชนพึงพอใจมาก (จากแบบสอบถาม) ในปี 2548 มีแผนจะช่วยอำนวยความสะดวก และลดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการมากขึ้นอีกโดยการเพิ่มจุดรับชำระภาษี รวมทั้งบริการอื่นๆ ของกรมนอกสถานที่ เช่น สถานีรถไฟฯ ศูนย์การค้าฯ อินเทอร์เน็ต โดยการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานระดับเหนือ ทั้งงบประมาณและเจ้าหน้าที่

7. การดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนติดตามให้ทุกหน่วยบริการปรับปรุงการบริการ

ในการขยายผลให้ทุกหน่วยบริการมีมาตรฐานการทำงานเหมือนกัน เป็นนโยบายของท่านอธิบดีในการจัดสรรงบประมาณในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล On-line ทั้งประเทศ อีกทั้งยังมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ โดยให้มีการจัดทำหนังสือเวียนให้ทุกหน่วยบริการทราบผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการอื่นๆ ทั้งในเรื่องเวลาเฉลี่ยในการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการในแต่ละเดือนจำนวนผู้มาใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน นอกจากนี้ยังได้มีการว่าจ้างสวนดุสิตโพลทำการประเมินสำรวจความพึงพอใจทุกหน่วยบริการทั่วประเทศ โดยมีการรายงานผลให้ทราบเป็นระยะๆ

7.1 นโยบายการผลักดัน ส่งเสริมและติดตามเพื่อให้ทุกหน่วยบริการมีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

กรม ABC มีนโยบายที่ชัดเจนที่จะขยายผลการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยได้มีการจัดทำประกาศให้ประชาชนทราบ อีกทั้งยังมีการจัดสัมมนาให้กับทุกหน่วยบริการเพื่อรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายนี้ ทั้งนี้กรม ABC ได้มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการบริการที่กำหนดขั้นตอนที่ได้ปรับปรุงใหม่ไว้อย่างชัดเจน และได้มีการนำไปปฏิบัติในทุกหน่วยบริการทั้งในส่วนกลางและทุกหน่วยบริการในส่วนภูมิภาค นอกจากนี้กรม ABC ยังได้จัดแบ่งพื้นที่และมอบหมายให้รองอธิบดีแต่ละท่านรับผิดชอบในการผลักดันสนับสนุนการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จในทุกหน่วยบริการ โดยการจัดทำดัชนีชี้วัดความคืบหน้า และความสำเร็จไว้ในมิติหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารในทุกหน่วยบริการ

7.2 วิธีการในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการในเรื่องการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

กรม ABC ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจจากส่วนกลางเพื่อทำหน้าที่ในการเป็นที่ปรึกษาและรับฟังปัญหาในการปรับปรุงกระบวนการของหน่วยบริการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยจัดทำมาตรฐานกลางในการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการของกระบวนการดังกล่าวเพื่อให้ทุกหน่วยบริการปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม นอกจากนี้ยังได้มีการจัดอบรมเทคนิคการวิเคราะห์กระบวนการ เทคนิคการลดขั้นตอน เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการดำเนินการจัดการประกวดการเสนอความคิดเห็นจากทุกหน่วยบริการทั่วประเทศ ผู้ปฏิบัติงานคนใดจากหน่วยบริการที่สามารถเสนอความคิดเห็นที่สามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการได้ประสพผลสำเร็จจะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนครั้งละ 1 ขั้น รวม 2 ครั้ง ในปีที่พิจารณาผลการปฏิบัติงาน ได้รับคำชมเชยและประกาศนียบัตรจากท่านอธิบดี รวมถึงการมีส่วนร่วมผู้ให้ความรู้ในการอบรมเพื่อให้เกิดการขยายผลไปยังหน่วยบริการอื่นๆ ทั่วประเทศ

7.3 วิธีการในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการในเรื่องการอำนวยความสะดวก

กรม ABC ได้มีการดำเนินการในเรื่องการอำนวยความสะดวกตามหมวด 7 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนไว้ 6 รูปแบบ คือ 1. การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย 2. เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง 3. มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน 4. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

5. จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เหมาะสม 6. จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ โดยกรม ABC ได้จัดสัมมนาให้กับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในทุกหน่วยบริการได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินงานตามแนวทางดังกล่าว อีกทั้งได้จัดการประกวดการอำนวยความสะดวกโดยมีการแบ่งการประกวดเป็นตามภูมิภาค เพื่อหาผู้ชนะในแต่ละภูมิภาคมาแข่งขันเพื่อหาผู้ชนะในระดับประเทศ หน่วยบริการใดสามารถจัดการอำนวยความสะดวกได้เป็นที่ถูกใจประชาชน จะได้รับคะแนนมากที่สุด และได้รับรางวัลจากผู้บริหาร และจัดให้เป็นหน่วยงานต้นแบบเพื่อขยายผลไปยังหน่วยบริการอื่นต่อไป

7.4 วิธีการในการประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ

กรม ABC ได้ดำเนินการประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการโดยการวัดความพึงพอใจด้วยการเก็บข้อมูล เป็น 2 ระดับ คือระดับจังหวัดโดยจัดตั้งหน่วยงานกลางในระดับจังหวัดเป็นผู้เก็บข้อมูลและระดับประเทศ โดยทางกรมได้ว่าจ้างสถาบันราชภัฏสวนดุสิตทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ และส่งผลการสำรวจกลับมายังส่วนกลางเพื่อประเมินผลอีกครั้งหนึ่ง ดังผลการสำรวจตามเอกสารแนบท้ายรายงาน (ถ้ามี)

ตัวอย่างรายงานการประเมินตนเองของส่วนราชการ
เพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
ประจำปี

ประเภท รางวัลภาพรวมกระบวนการ

บันทึกการประเมินให้คะแนน
ปี 25XX

ชื่อกระบวนการที่ประเมิน

การรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปี ตาม พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักมาตรฐานทะเบียนรถยนต์และภาษีรถ

กรมการขนส่งทางบก

กระทรวงคมนาคม

ชื่อผู้ประเมินหรือผู้ประสานข้อมูล

นาย สมชาย สายลม

นายพายุ เกย์

วันที่ ประเมิน

9 ก.ย. 48

สถานที่ตั้ง 111 ถนน พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ

โทรศัพท์ 0-2281-5301 โทรสาร 0-2228-5309 E-Mail : transit@yahoo.com

บันทึกการประเมิน

<p>1. มิติกระบวนการในการลดขั้นตอนและระยะเวลา</p> <p>มีการออกแบบกระบวนการ โดยมีการเน้นการสร้างคุณค่าให้กับกระบวนการอย่างไร เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีนโยบายและแผนงาน รวมถึง Roadmap ในการพัฒนากระบวนการ • มีการใช้ระบบสารสนเทศหรือระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร • การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือความรู้ใหม่มาใช้ประโยชน์

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนน
0%	ไม่มีแนวทางในการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบ หรือไม่มีนโยบายในเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการหรือมีนโยบายแต่ไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง	
10%, 20% หรือ 30%	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีนโยบายจากผู้บริหารในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างจริงจังและเริ่มมีการดำเนินการอย่างเป็นทางการเช่นมีการตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบ หรือมีการจัดตั้ง Road Map ในการทำงาน	
40%, 45% หรือ 50%	แสดงให้เห็นว่ามีนโยบายและแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการดำเนินการบางอย่าง เช่น เริ่มมีการเก็บข้อมูลด้านเวลาการให้บริการ จำนวนประชาชนที่มาติดต่อ หรือมีการประชุม ปรึกษาหารือกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านนี้	
55%, 60%, 65% หรือ 70%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มมีการนำระบบสารสนเทศหรือระบบข้อมูลหรือความรู้มาประยุกต์ใช้ เช่น มีการวิเคราะห์กระบวนการเพื่อหาจุดล่าช้า หรือมีการใช้ระบบสารสนเทศในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเวลาในการให้บริการ	
75%, 80% หรือ 85%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือระบบข้อมูลมาประยุกต์ใช้ทำให้กระบวนการเกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอน รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีหรือความรู้ในการลดขั้นตอนมาใช้งาน	80
90%, 95% หรือ 100%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการออกแบบกระบวนการอย่างเป็นระบบอย่างสมบูรณ์ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือระบบข้อมูลมาประยุกต์ใช้งานรวมถึงมีการนำเทคโนโลยีในการให้บริการรูปแบบใหม่ เช่น สามารถใช้บริการผ่าน Internet หรือ ATM หรือ Service Links และมีการประเมินผลของระบบงานเพื่อนำมาพัฒนา	

บันทึกการประเมิน

<p>2. มติการให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ</p> <p>มีวิธีการ หรือช่องทางในการรับฟัง เรียนรู้ ความต้องการของประชาชนและ วิธีการในการประเมินผลความพึงพอใจ วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการจูงใจให้ใช้บริการ การสร้างความประทับใจในระหว่างรับบริการ การเพิ่มพูนความรู้สึกที่ดีเมื่อรับบริการไปแล้วและทำให้เกิดการกล่าวขวัญในภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน</p>

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนน
0%	ไม่มีแนวทางในการรับฟังเรียนรู้ความต้องการประชาชนอย่างเป็นระบบ หรือไม่มีนโยบายในเรื่องการให้ความสำคัญกับประชาชนหรือมีนโยบายแต่ไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง	
10%, 20% หรือ 30%	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีนโยบายจากผู้บริหารในการเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและเน้นการดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุข เช่น มีการตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบ	
40%, 45% หรือ 50%	แสดงให้เห็นว่ามีนโยบายและแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการดำเนินการบางอย่าง เช่น เริ่มมีการเก็บข้อมูลความต้องการของประชาชน การเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนในงานบริการ การเก็บข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการ	
55%, 60%, 65% หรือ 70%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มมีการดำเนินการตามความต้องการของประชาชนโดยเน้นการสร้างความสัมพันธ์และความประทับใจในการบริการ เช่น มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในการบริการ มีสื่อหรือประชาสัมพันธ์ สอบถามหรือให้ข้อมูล	
75%, 80% หรือ 85%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ทำการบริการที่รวดเร็วและลดความยุ่งยาก รวมถึงมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	
90%, 95% หรือ 100%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างสมบูรณ์ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีมาใช้งานรวมถึงมีการจัดระบบบริการโดยเน้นให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงงานบริการง่ายขึ้น	90

บันทึกการประเมิน

<p>3. มิติการอำนวยความสะดวก</p> <p>มีวิธีการ หรือช่องทางในการจัดรูปแบบการอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีการวิเคราะห์ การรับฟังความต้องการของประชาชน • กำหนดรูปแบบวิธีการดำเนินการอำนวยความสะดวก • และประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข
--

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนน
0%	ไม่มีแนวทางในการกำหนดรูปแบบในการอำนวยความสะดวก หรือไม่มีนโยบายในเรื่องการอำนวยความสะดวกหรือมีนโยบายแต่ไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง	
10%, 20% หรือ 30%	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีนโยบายจากผู้บริหารในการวิเคราะห์หรือรับฟังความต้องการของประชาชนเพื่อกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวกของการบริการอย่างจริงจังและเริ่มมีการดำเนินการอย่างเป็นทางการเช่น มีการตั้งคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบ	
40%, 45% หรือ 50%	แสดงให้เห็นว่ามีนโยบายและแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการดำเนินการบางอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น มีการอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ที่พักรอ น้ำดื่ม ที่จอดรถ บ้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	
55%, 60%, 65% หรือ 70%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการในการอำนวยความสะดวกอย่างเป็นระบบโดยมีการคำนึงถึงการลดภาระและค่าใช้จ่ายให้ประชาชน เช่น ยกเลิกการกรอกแบบฟอร์ม คำร้อง ยกเลิกการขอเอกสารหลักฐานที่ทางราชการออกให้ แก้ไขกฎระเบียบในการที่ต้องให้ประชาชนต้องเป็นภาระในการพิสูจน์	65
75%, 80% หรือ 85%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการการอำนวยความสะดวกอย่างเป็นระบบ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้สามารถให้บริการในช่องทางอื่นๆ ได้ เช่น ผ่านทาง Internet หรือ ATM หรือ Service Link รวมถึงมีการจัดการบริการเคลื่อนที่ ทำให้ประชาชนสามารถลดภาระหรือค่าใช้จ่ายได้	
90%, 95% หรือ 100%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอำนวยความสะดวกเป็นระบบอย่างสมบูรณ์ โดยมีการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีมาประยุกต์และสามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์เช่น มีการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีใบแจ้งเตือนให้มารับบริการ และมีการติดตามผลหลังให้บริการ	

บันทึกการประเมิน

<p>4. มติการส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหารและการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารมีการส่งเสริมการกระจายอำนาจในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ • การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เช่น มีการจัดการความรู้และเผยแพร่การเรียนรู้ (Knowledge Management)
--

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติงาน	คะแนน
0%	ไม่มีนโยบายการส่งเสริมการกระจายอำนาจหรือมีนโยบายแต่ไม่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง ไม่มีแนวทางในการส่งเสริมการกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์	
10%, 20% หรือ 30%	แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีนโยบายจากผู้บริหารในการกระจายอำนาจอย่างจริงจังและเริ่มมีการดำเนินการอย่างเป็นทางการเช่น การจัดตั้งคณะทำงานในเรื่องรูปแบบและวิธีการในการกระจายอำนาจ	
40%, 45% หรือ 50%	แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีการดำเนินการบางอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น เริ่มมีการมอบอำนาจในการปฏิบัติและตัดสินใจในการปฏิบัติราชการในบางเรื่อง	
55%, 60%, 65% หรือ 70%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและเต็มรูปแบบในการกระจายอำนาจ เช่น การมอบอำนาจการพิจารณาอนุมัติ อนุญาต อย่างเป็นทางการ และทำให้กระบวนการมีความรวดเร็วและมีการลดขั้นตอนจากการมอบอำนาจ รวมถึงมีการส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้อย่างไม่เป็นทางการภายในสำนักงาน เช่น มีการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการ	60
75%, 80% หรือ 85%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและเต็มรูปแบบในการกระจายอำนาจ รวมถึงมีระบบการส่งเสริมการกระจายและเผยแพร่ความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการทำงานให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการอย่างเป็นทางการ เช่น มีการกำหนดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนางาน เป็นประจำทุกเดือน หรือมีการจัดทำวารสาร แผ่นพับเผยแพร่เป็นการภายในทุก 3 เดือน เป็นต้น	
90%, 95% หรือ 100%	แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างสมบูรณ์ในการกระจายอำนาจ และมีระบบในการกระจายและเผยแพร่ความรู้อย่างเป็นทางการและมีการจัดอบรมข้าราชการ จัดสัมมนา ศึกษาดูงานต่างสำนักงาน และกิจกรรมอื่นๆ ในการเพื่อพัฒนาความรู้ใหม่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการงาน	

ภาคผนวก 

รายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับ
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน
ประเภท กระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ
ประจำปี

กระบวนการ

.....
.....

กรม/จังหวัด/สถาบันการศึกษา

.....
.....

ชื่อผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานข้อมูล

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สถานที่ตั้ง

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรสาร

อีเมล

สารบัญ

	หน้า
1. ลักษณะของกระบวนการงาน	ค-3
1.1 ลักษณะการบริการ และความเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่น	ค-3
1.2 กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่ทำให้เกิดความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น	ค-3
1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา	ค-3
2. วิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความสำเร็จ	ค-4
2.1 เทคนิคหรือวิธีการในการแก้ปัญหา และการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	ค-4
2.2 แผนผังระบุขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ค-4
3. ผลการดำเนินการในการแก้ปัญหา	ค-5
3.1 ผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค-5
3.2 ผลการดำเนินการเพื่อการแก้ไข กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่อาจเป็น- อุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน	ค-5

1.1 ลักษณะการบริการ และความเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่ทำให้เกิดความเชื่อมโยง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ผลการดำเนินการในการแก้ปัญหา

3.1 ผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ผลการแก้ไข กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานรวมทั้งการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

• จบรายงาน •

**ตัวอย่างการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขอรับ
รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน**
ประเภท กระบวนการที่มีความเชื่อมโยงหลายส่วนราชการ
ประจำปี พ.ศ.

กระบวนการ

การให้บริการด้านเอกสารการส่งออก

ณ ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ
กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์

ชื่อผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงานข้อมูล นาย สมมุติ วามี
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักมาตรฐานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก
กระทรวงคมนาคม

สถานที่ตั้ง 111 ถนน พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ

เบอร์โทรศัพท์ 0-2281-5301

เบอร์โทรสาร 0-2228-5309

อีเมล transit@yahoo.com

สารบัญ

	หน้า
1. ลักษณะของกระบวนการงาน	
1.1 ลักษณะการบริการ และความเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่น	ค-8
1.2 กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่ทำให้เกิดความเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น	ค-8
1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา	ค-8
2. วิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความสำเร็จ	ค-9
2.1 เทคนิคหรือวิธีการในการแก้ปัญหาและการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	ค-9
2.2 แผนผังระบุขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม	ค-9
3. ผลการดำเนินการในการแก้ปัญหา	ค-12
3.1 ผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค-12
3.2 ผลการดำเนินการเพื่อการแก้ไข กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน	ค-12

1. ลักษณะกระบวนการงาน

1.1 ลักษณะการบริการและความเชื่อมโยงกับส่วนราชการอื่น

การให้บริการด้านเอกสารการส่งออก ณ ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการให้บริการออกใบรับรองสินค้า และให้คำปรึกษาแนะนำในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ส่งออก ในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ จุดเดียว เพื่อลดเวลา ขั้นตอน และต้นทุนในการติดต่อผู้ประกอบการส่งออก และผู้ที่สนใจยื่นความประสงค์ขอใช้บริการ จากหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการ ณ ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ ดังมีชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกเหนือจากกรมส่งเสริมการส่งออก ดังนี้

1. กรมการค้าต่างประเทศ
2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
3. กรมทรัพย์สินทางปัญญา
4. กรมปลัดสัตว์
5. กรมวิชาการเกษตร
6. กรมศุลกากร
7. กรมการกงสุล
8. กรมประมง
9. กรมควบคุมโรค
10. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
11. สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย
12. ทอการค้าไทย
13. สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (TIFFA)
14. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฯ (SME Bank)

1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ ประกอบด้วยหลายปัจจัย ดังนี้

1. ความพร้อมของบุคลากรทั้งทางด้านบริหารการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยี-สารสนเทศขั้นสูง และการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน
2. การดำเนินงานจำเป็นจะต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เฉพาะด้าน ดังเช่น ความรู้ด้านพิธีการนำเข้า-ส่งออก สินค้าเกษตร อุตสาหกรรม และสินค้าเทคโนโลยีสูง ซึ่งจะต้องอาศัยผู้มีความสามารถเฉพาะด้าน (Specialist)
3. การจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานมีจำกัด
4. ขาดความคล่องตัวในการจัดซื้อจัดหาพัสดุครุภัณฑ์ให้ทันกับเทคโนโลยีปัจจุบัน ในการพัฒนาการบริการได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง

2. วิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดความสำเ็จ

2.1 เทคนิคหรือวิธีการในการแก้ปัญหาและการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

2.1.1 จัดประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อจัดทำแผนงานบูรณาการระยะ 3 ปี ร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามแผนบูรณาการและตามวัตถุประสงค์

2.1.2 ดำเนินการศึกษาแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 จำเป็นจัดทำฐานข้อมูลเชิงลึกและเป็นระบบฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.4 จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการเชิญผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ พิจารณา ภาพรวมการดำเนินงาน รวมทั้งให้แต่ละส่วนราชการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการและระยะเวลาการปฏิบัติที่ชัดเจน

2.2 แผนผังระบุขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม

1. ผู้ส่งออกติดต่อหลายหน่วยงานโดยแต่ละแห่งใช้เวลา 8-10 วัน แต่สามารถยื่นเอกสาร ณ จุดเดียว ในการขอเอกสารของหลายหน่วยงานใน 1 วัน
2. ผู้ใช้บริการติดต่อเจ้าหน้าที่ Front desk เพื่อลงทะเบียนการให้บริการ
3. ยื่นคำขอเอกสารต่อเจ้าหน้าที่ Front desk
4. เจ้าหน้าที่ Front desk ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงานตามขั้นตอน
6. เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงานตามขั้นตอน หากมีการแก้ไขเอกสารจะส่งกลับคืนเจ้าหน้าที่ Front desk ดำเนินการ
7. ผู้ใช้บริการแก้ไขเรียบร้อยนำกลับมายื่นเจ้าหน้าที่ Front desk เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนใหม่อีกครั้ง

แผนผังการปฏิบัติงานเดิม

