

โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยกรมการขนส่งทางบกได้ประกาศใช้มาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางให้มีมาตรฐานบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ เป็นที่นิยมของประชาชน และเพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสามารถยื่นขอรับรองมาตรฐานจากกรมการขนส่งทางบก โดยผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง ซึ่งการขอรับรองมาตรฐานผู้ประกอบการขนส่งจำเป็นต้องมีผู้ตรวจประเมินที่มีคุณภาพและมีความรู้ในข้อกำหนดของมาตรฐานเป็นอย่างดีและสามารถจัดทำรายงานผลการตรวจเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการรับรองมาตรฐานฯ พิจารณาให้การรับรองได้

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๔๙ - ๒๕๕๐ มีการจัดอบรมผู้ตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง จำนวน ๒ รุ่น มีผู้เข้าอบรมที่ผ่านการสอบเป็นผู้ตรวจประเมินจำนวน ๓๖ คน ทั้งนี้ ผู้ตรวจประเมินได้ดำเนินการออกตรวจประเมินมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางของ บริษัท นครชัยทัวร์ จำกัด จำนวน ๔ เส้นทาง และเห็นสมควรให้การรับรอง บริษัท นครชัยทัวร์ จำกัด หลังจากนั้น สำนักงานขนส่งผู้โดยสารได้ออกให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีผู้ประกอบการขนส่งให้ความสนใจยื่นขอรับรองมาตรฐานฯ จำนวนหลายเส้นทาง ปัจจุบันมีผู้ประกอบการที่ได้ยื่นขอให้กรมการขนส่งทางบกรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางเพิ่มขึ้นอีก ๓๕ เส้นทาง

จากการที่ผู้ประกอบการขนส่งเริ่มให้ความสนใจยื่นขอรับรองมาตรฐานฯ เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวนผู้ตรวจประเมินมีจำนวนจำกัดและมีภารกิจไม่ตรงกัน ทำให้ผู้ตรวจประเมินที่ผ่านการอบรมขาดประสบการณ์ในการออกตรวจรับรองฯ ดังนั้น สำนักงานขนส่งผู้โดยสารจึงได้จัดให้มีโครงการพัฒนาศักยภาพผู้ตรวจประเมินคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางขึ้น เพื่อพัฒนาผู้เข้าอบรมให้เป็นผู้ตรวจประเมินรุ่นใหม่และทบทวนความรู้ให้กับผู้ตรวจประเมินเดิมที่ผ่านการรับรองแล้ว ประกอบกับตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นไป กรมการขนส่งทางบกมีแนวทางการพิจารณาต่ออายุใบอนุญาตประกอบการขนส่ง โดยหลักเกณฑ์การพิจารณาต่ออายุใบอนุญาตผู้ประกอบการขนส่งต้องมีการพิจารณาคุณภาพการให้บริการรอบระยะเวลา ๗ ปีที่ผ่านมาและในช่วง ๗ ปีต่อไป ดังนั้น สำนักงานขนส่งทุกจังหวัดต้องมีความรู้ในการตรวจคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางด้วย

๑.๑ สถานภาพของโครงการ โครงการเดิม โครงการใหม่

๑.๒ ประเภทโครงการ พัฒนา ดำเนินการปกติ

๒. ความสอดคล้อง

ระบุ เลือก	ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบกและกระทรวงคมนาคม	
	ประเด็นยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก	ประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม
<input checked="" type="checkbox"/>	ประเด็นที่ ๑ การพัฒนา ส่งเสริมและกำกับดูแลระบบการขนส่งทางถนน ให้มีประสิทธิภาพและสนับสนุนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ	ประเด็นที่ ๑ การใช้ประโยชน์จากภาคคมนาคมเพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันในการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและนำไปสู่ความเป็นศูนย์กลางการขนส่งของภูมิภาค รวมทั้งรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์รายพื้นที่ ประเด็นที่ ๓ การรักษาปริมาณและมาตรฐานคุณภาพของบริการพื้นฐานในการขนส่งและพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะเพื่อเพิ่มปริมาณการใช้ระบบขนส่งสาธารณะอย่างปลอดภัยและพอเพียง

๓. วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจประเมินให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ สามารถประยุกต์มาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางไปใช้ในการตรวจประเมิน และสามารถนำเทคนิค วิธีการ ขั้นตอนการตรวจประเมิน และการจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมินส่งให้คณะกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางพิจารณา และสามารถตรวจประเมินคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางได้ภายในจังหวัด

● ตัวชี้วัดวัตถุประสงค์

ผู้ตรวจประเมินที่ได้รับการแต่งตั้ง สามารถดำเนินการตรวจประเมินตามมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

๔. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน

๕. พื้นที่ดำเนินการ

กรุงเทพมหานคร

๖. ผลผลิต/ผลงาน

มีผู้ตรวจประเมินที่ผ่านการอบรมและแต่งตั้งจากคณะกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง

● ตัวชี้วัดเป้าหมายผลผลิต/ผลงาน

๑. ด้านปริมาณ: จำนวนครั้งที่จัดอบรม จำนวน ๓ ครั้ง

๒. ด้านคุณภาพ: ร้อยละของผู้เข้าอบรมที่ผ่านการทดสอบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐

๓. ด้านเวลา : ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (เดือนตุลาคม ๒๕๕๓ – กันยายน ๒๕๕๔)

๔. ด้านค่าใช้จ่าย: ภายในวงเงินงบประมาณที่รับ ๑๔๐,๐๐๐ บาท (งบดำเนินงาน)

๗. แนวทาง/แผนการดำเนินงาน

๗.๑ รายละเอียดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีดำเนินการ

๑. ติดต่อประสานงานกับวิทยากรภายนอก เพื่อร่วมกำหนดกฎเกณฑ์ในการรับผู้ตรวจประเมิน

๒. จัดทำแผนการอบรม โดยแบ่งเป็นผู้ตรวจประเมินรุ่นที่ ๓, รุ่นที่ ๔ และผู้ตรวจประเมินเดิม (รุ่นที่ ๑ - ๒)

๓. รับสมัครผู้ตรวจประเมินรุ่นที่ ๓, รุ่นที่ ๔

๔. จัดอบรมผู้ตรวจประเมินรุ่นที่ ๓ และประเมินผล

๕. จัดอบรมผู้ตรวจประเมินรุ่นที่ ๔ และประเมินผล

๖. นำเสนอคณะกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง เพื่อรับรองผู้ตรวจประเมินที่ผ่านการทดสอบ

๗. ส่งหนังสือเชิญผู้ตรวจประเมินเดิม (รุ่นที่ ๑-๒)

๘. จัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้ให้ผู้ตรวจประเมินเดิม (รุ่นที่ ๑-๒) และประเมินผล

๙. การออกตรวจประเมินฯ ของผู้ตรวจประเมินในแต่ละเส้นทาง

๑๐. สรุปรายงานผลการดำเนินการ

๗.๒ ตารางสรุปแนวทางการดำเนินงานและน้ำหนักความสำคัญของกิจกรรม

(ตามแบบตารางแผนการดำเนินงาน – Gantt Chart)

๘. ระยะเวลาดำเนินงาน

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๓ ถึง กันยายน ๒๕๕๔

๙. งบประมาณ

๙.๑ วงเงินรวม ๑๔๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนสี่หมื่นบาทถ้วน)

๙.๒ แหล่งเงิน

<input checked="" type="checkbox"/> เงินงบประมาณ	<input type="checkbox"/> เงินนอกงบประมาณ
<input type="checkbox"/> (๑) งบลงทุน	<input type="checkbox"/> (๑) เงินกองทุนเพื่อความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน
<input type="checkbox"/> (๒) งบรายจ่ายอื่น	<input type="checkbox"/> (๒) เงินค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บอากรแสตมป์
<input checked="" type="checkbox"/> (๓) งบดำเนินงาน	<input type="checkbox"/> (๓) เงินกองทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของ กรมการขนส่งทางบก
	<input type="checkbox"/> (๔) อื่นๆ (ระบุ).....

๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑๐.๑ สำนักงานขนส่งผู้โดยสาร กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งผู้โดยสาร

๑๐.๒ ผู้รับผิดชอบโครงการ

(๑) น.ส.วนิดา รูปสุวรรณ โทร.ภายใน ๓๔๐๓ E-mail address : oil_wanida@hotmail.com

(๒) น.ส.อุรารักษ์ วิลัยศรี โทร.ภายใน ๓๔๐๓ E-mail address : u_vilaisri@hotmail.com

๑๑. วิธีการติดตามประเมินผล

๑๑.๑ รายงานสรุปผลการตรวจประเมิน

๑๑.๒ รายงานผลการดำเนินงาน

๑๑.๓ การประเมินผลการทดสอบ

๑๑.๔ รายงานผลการใช้จ่ายเงิน

๑๒. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๒.๑ ผู้ตรวจประเมินได้รับความรู้ ความเข้าใจ นำเทคนิค วิธีการ ขั้นตอนการตรวจประเมิน และการจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมินส่งให้คณะกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางพิจารณาได้

๑๒.๒ รถโดยสารประจำทางมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้น

๑๒.๓ ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในบริการของรถโดยสารประจำทางมากขึ้น

๑๓. ผลกระทบของโครงการ

๑๓.๑ ผลกระทบต่อประชาชน ประชาชนได้รับบริการรถโดยสารประจำทางที่ดี มีมาตรฐาน

๑๓.๒ ผลกระทบทางสังคม รถโดยสารประจำทางมีคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีขึ้น

๑๓.๓ ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ทำให้การประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทางมีการพัฒนาที่ยั่งยืน ทำให้เศรษฐกิจทางด้านการขนส่งมีการขับเคลื่อนที่ดี ส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

๑๓.๔ ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม สามารถลดมลพิษทางอากาศได้มากขึ้น เมื่อประชาชนหันมาใช้บริการรถโดยสารประจำทางมากขึ้น

โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ตรวจประเมินคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง
การกำหนดตัวชี้วัดตามตารางเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework – Log Frame)

สาระสำคัญของการดำเนินงานโดยสรุป	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ค่าเป้าหมาย (ระบุหน่วย)	แหล่งตรวจสอบอ้างอิง (ที่ใช้ในการติดตามผล)
<p>๑. วัตถุประสงค์แผนงาน/โครงการ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ตรวจประเมินให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถประยุกต์มาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางไปใช้ในการตรวจประเมินและสามารถ นำเทคนิค วิธีการ ขั้นตอนการตรวจประเมิน และการจัดทำ รายงานสรุปผลการตรวจประเมินส่งให้คณะกรรมการรับรอง มาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางพิจารณาได้</p>	<p>ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ผู้ตรวจประเมินที่ได้รับการแต่งตั้ง สามารถดำเนินการตรวจประเมิน ตามมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทาง</p>	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	รายงานสรุปผลการตรวจ ประเมิน
<p>๒. ผลผลิต/ผลงาน มีผู้ตรวจประเมินที่ผ่านการอบรมและแต่งตั้งจาก คณะกรรมการรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสาร ประจำทาง</p>	<p>ระดับผลผลิต (Output) ๑. ด้านปริมาณ : จำนวนครั้งที่จัดอบรม</p>	๓ ครั้ง	รายงานผลการดำเนินงาน
	<p>๒. ด้านคุณภาพ : ร้อยละของผู้เข้าอบรมที่ผ่านการทดสอบ</p>	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๗๐	การประเมินผลการทดสอบ
	<p>๓. ด้านเวลา : ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (เดือนตุลาคม ๒๕๕๓ – กันยายน ๒๕๕๔)</p>	๑๒ เดือน	รายงานผลการดำเนินงาน
	<p>๔. ด้านค่าใช้จ่าย : ไม่เกินวงเงินงบประมาณที่ได้รับ (งบดำเนินงาน)</p>	๑๔๐,๐๐๐ บาท	รายงานผลการใช้จ่ายเงิน
<p>๓. กิจกรรม</p>	<p>ระดับกิจกรรม (Activity) ตามตารางแผนการดำเนินงาน (Gantt Chart)</p>		
<p>๔. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน (Input)</p>	<p>จำนวนเงิน (บาท)/งบรายจ่าย : เงินงบประมาณกรมการขนส่งทางบก (งบดำเนินงาน)</p>	๑๔๐,๐๐๐ บาท	รายงานผลการใช้จ่ายเงิน