

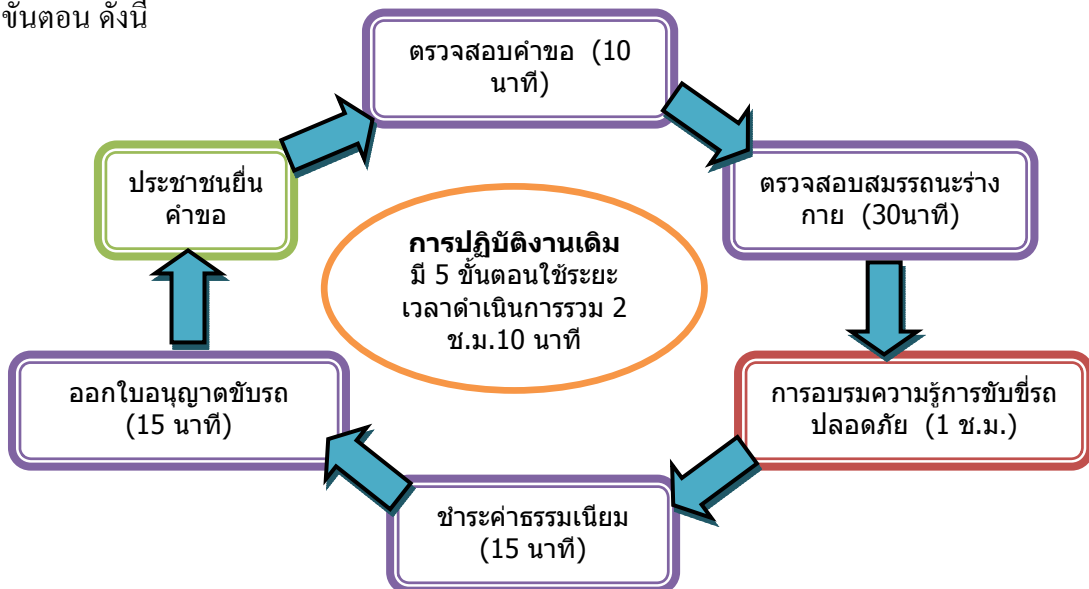
การให้บริการอบรมความรู้การขับขี่รถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E – Training)

● ลักษณะการให้บริการ

การต่ออายุใบอนุญาตขับรถ เป็นการให้บริการแก่ผู้มีใบอนุญาตขับรถชั่วคราว ที่มีอายุครบ 1 ปี และผู้มีใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคลที่มีอายุครบ 5 ปี โดยในการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ กรมการขนส่งทางบกกำหนดให้ ผู้มีใบอนุญาตขับรถ เมื่อครบอายุใบอนุญาต จะต้องยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาต และต้องผ่านการทดสอบสมรรถภาพของร่างกาย รวมทั้งการอบรมความรู้เกี่ยวกับการขับรถและมารยาทในการขับรถ ทั้งนี้ เป็นไปตามระเบียบกรมการขนส่งทางบกกว่าด้วยการอบรมและทดสอบผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ พ.ศ. 2549

การให้บริการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ เป็นกระบวนการหลักที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดของงานด้านใบอนุญาตขับรถ เฉพาะที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา แห่งที่ 2 มีผู้ใช้บริการ ประมาณวันละ 150 ราย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งหากไม่มีการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ อาจทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวก และส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
สภาพการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

ในอดีต การต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ผู้มีใบอนุญาตขับรถจะต้องยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถ โดยระบบงานสามารถให้บริการได้แล้วเสร็จ ณ จุดเดียว แต่ต่อมาทางราชการพิจารณาเห็นว่า ผู้มีใบอนุญาตขับรถต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ในการร่วมสร้างความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน กรมการขนส่งทางบกจึงกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ให้ ผู้ยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ต้องผ่านการอบรมในหัวข้อ การขับรถปลอดภัย ระยะเวลา 1 ชั่วโมง ก่อนการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ส่งผลให้การให้บริการมีขั้นตอน ดังนี้



- ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานก่อนการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

การที่ผู้ยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ต้องผ่านการทดสอบสมรรถนะทางร่างกาย และเข้ารับ การอบรมในหัวข้อ การขับรถปลอดภัย ระยะเวลา 1 ชั่วโมง ก่อนการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ทำให้เกิดปัญหา/ อุปสรรค/ข้อจำกัด ดังนี้

- 1) การให้บริการมีขั้นตอนและระยะเวลามากขึ้น
- 2) ประชาชนที่มีได้เตรียมความพร้อมมาก่อนเกิดภาระยุ่งยาก เกิดความไม่สะดวก และอาจเป็น ปัญหาต่อประสิทธิภาพในการอบรมทบทวนความรู้เกี่ยวกับการใช้รถใช้ถนนปลอดภัย
- 3) การที่ปริมาณผู้ยื่นเรื่องขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมักจะมา คำเนิการยื่นเรื่องในช่วงเวลาที่ต่างกัน ทำให้ก่อให้เกิดปัญหาต่อการจัดช่วงเวลาอบรม การจัดห้องอบรม การจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์ และส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการที่ขาดความสะดวก รวดเร็ว

- วิธีการปรับปรุง/วิธีการได้มาซึ่งนวัตกรรม

จากปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดดังกล่าว สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จึงปรับปรุงระบบงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และจัดปัญหาที่สร้างภาระหรือความยุ่งยากของประชาชน โดย ใช้นวัตกรรม การให้บริการอบรมความรู้การขับขี่รถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Training) ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน(www.dltkorat.go.th) เพื่อเป็นทางเลือกของประชาชนทดแทนการเข้ารับ การอบรมความรู้ในที่ตั้งของสำนักงาน ในช่วงเวลาปกติ ซึ่งมีวิธีดำเนินการดังนี้

- เมื่อประชาชนเข้าสู่ระบบ E-Training โปรแกรมจะกำหนดให้ผู้ใช้บริการต้องเข้าไปลงทะเบียนเข้าสู่ ระบบ E – Training และคลิกเข้าสู่เนื้อหาการอบรมให้ความรู้การขับขี่รถปลอดภัยในรูปแบบไฟล์วิดีโอ ซึ่งแปลง ไฟล์มาจากวิดีโอที่ใช้ในการอบรมความรู้แก่ผู้ขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ไฟล์วิดีโอ จะแบ่งออกเป็น 3 ตอน แต่ละ ตอนจะค้นด้วยคำถาม-ตอบ เพื่อทดสอบความรู้และเป็นการยืนยันตัวตนบุคคลที่เข้าอบรม ในระหว่างการชมวิดีโอ ระบบไม่อนุญาตให้ผู้ใช้คลิกเมาส์เพื่อผ่านไปยังช่วงต่อไปหรือเร่งให้วิดีโอเล่นได้เร็วขึ้น

- เมื่อผู้ใช้บริการรับชมวิดีโอครบทั้งหมดแล้วระบบจะทำการบันทึกข้อมูล และแจ้งให้ผู้ใช้รับการ อบรมพิมพ์ใบรับรอง เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ สำหรับในกรณีที่ผู้ใช้รับการอบรม ไม่มีเครื่องพิมพ์(Printer) เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบจากฐานข้อมูลในระบบประกอบเป็นหลักฐานการต่ออายุใบ อนุญาตขับรถได้เช่นเดียวกัน

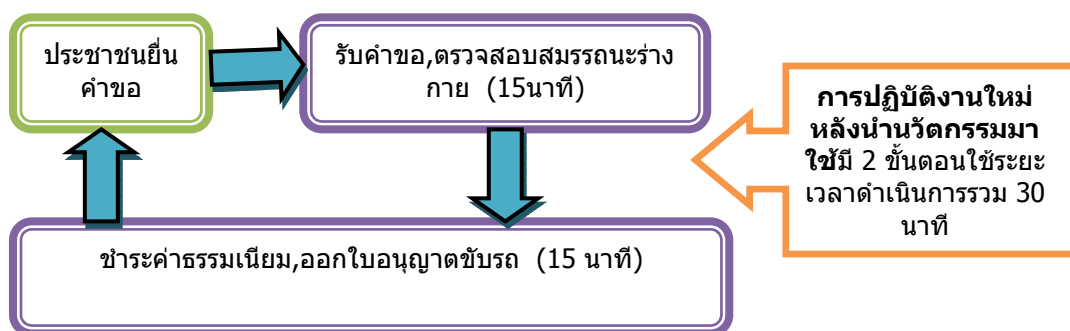
- **ขั้นตอน/วิธีการในการปรับปรุงกระบวนการ**

- 1) แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
- 2) วิเคราะห์ ศึกษาผังการไหลเวียนของงาน และศึกษาความเป็นไปได้ของการปรับปรุงกระบวนการร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
- 3) กำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ โดยนำโจทย์ที่เป็นประเด็นปัญหาที่พบมาเป็นข้อมูลในการดำเนินการ
- 4) นำไปทดลองปฏิบัติโดยกลุ่มตัวอย่าง(นักเรียน/นักศึกษา)เป็นผู้ทดสอบระบบ เป็นระยะๆ และวิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบ
- 5) พัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง

- **สภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน(หลังนำนวัตกรรมไปปรับใช้)**

การให้บริการนวัตกรรม อบรมความรู้การขับขี่รถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Training) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการต่ออายุใบอนุญาตขับรถ ดังนี้

- ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ สามารถลดขั้นตอนการอบรมความรู้ในที่ตั้งสำนักงานนอกจากนี้ ประชาชนยังได้รับข้อเสนอแนะในการเข้ารับการทดสอบสมรรถนะทางร่างกายผ่านทางระบบ E-Training) ทำให้การให้บริการในขั้นตอนต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น กล่าวคือ ลดขั้นตอนเหลือเพียง 2 ขั้นตอน และลดเวลาการบริการจากเดิมใช้เวลา 2 ชั่วโมง 10 นาที/ราย เหลือ 30 นาที/ราย ดังนี้



- ด้านคุณภาพการเรียนรู้ความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ประชาชนที่ใช้บริการอบรมความรู้การขับขี่รถปลอดภัยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความตั้งใจและมีความพร้อมในการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้บริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ และเวลา

- ผลการนำนวัตกรรมไปปรับใช้

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้เริ่มเปิดให้บริการ E – Training ตั้งแต่ต้นเดือนกรกฎาคม 2552 ปรากฏว่ามีผู้ใช้บริการในช่วงเริ่มต้นโดยเฉลี่ยวันละ 20 – 25 ราย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การใช้บริการ E – Training เพื่ออบรมความรู้ดังกล่าว ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ (Space) และเวลา (Time) สำหรับผู้ที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว สามารถเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาซึ่งได้จัดเตรียมไว้บริการประชาชน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรืออาจไปใช้บริการตามสถานศึกษาหรือเอกชนที่เปิดให้บริการฟรี หรือเช่าบริการจากร้านอินเทอร์เน็ต ได้อีกหลากหลายช่องทางตามความสะดวก

- ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1) ประชาชนยังไม่ทราบว่าช่องทางบริการให้บริการลักษณะนี้เปิดให้บริการ ซึ่งได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการประชาสัมพันธ์เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง เน้นกลุ่มเป้าหมาย นักเรียน นักศึกษา และกลุ่มวัยทำงาน

2) ผลการศึกษาวิเคราะห์พบว่า ระบบมีจุดอ่อนด้านความกระชับต่อเนื่องของโปรแกรม และบางครั้งภาพและเสียงในวิดีโออาจล่าช้า (Delay) เนื่องจากการเปิดดูไฟล์วิดีโอผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้น อินเทอร์เน็ตที่ใช้ควรเป็นอินเทอร์เน็ตความเร็วตั้งแต่ 128 Kbps (คุณภาพของภาพและเสียงอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้า ความเร็วอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ 512 Kbps ขึ้นไป จะได้คุณภาพของภาพและเสียงอยู่ในระดับสูง) ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการปรับปรุงเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต และเพิ่มขนาดพื้นที่ของเว็บไซต์ ให้มากขึ้น

3) เนื่องจากการให้บริการอบรมความรู้การขับขี่รถปลอดภัยเพื่อต่ออายุใบอนุญาตขับรถผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Training) เป็นความริเริ่มของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งกรมการขนส่งทางบกและสำนักงานขนส่งจังหวัดต่างๆ ยังไม่มีให้บริการ ดังนั้น เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจึงได้นำเรื่องเสนอกรมการขนส่งทางบกเพื่อให้ความเห็นชอบและขยายแนวทางการปฏิบัติให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (หนังสือที่ นม 0012 (2) / 2055 ลงวันที่ 7 กันยายน 2552)

- บทสรุป

การอบรมความรู้การขับขี่รถปลอดภัยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการเพิ่มคุณลักษณะใหม่ให้กับงานบริการเดิม และเป็นการทำงานเชิงรุกที่สนับสนุนการดำเนินการด้านการต่ออายุใบอนุญาตขับรถให้มีประสิทธิภาพ

ภาพ ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงงานบริการ และมีความพึงพอใจในการให้
บริการเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งทางราชการสามารถประหยัดงบประมาณด้านสถานที่ บุคลากร และระยะเวลาการให้
บริการ อีกทั้งยังเป็นการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น