

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่จะส่งประเมิน

๑) ชื่อผลงาน

๑.๑) ผลงานลำดับที่ ๑: การบริหารจัดการข่าวสารในสภาวะวิกฤต กรณีเหตุโครงสร้างเหล็กสำหรับการติดตั้งชิ้นส่วนสะพานร่วงหล่นบนถนนพระราม ๒ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม ๒๕๖๗

๑.๒) ผลงานลำดับที่ ๒: การวางแผนและจัดทำวารสาร "ทางหลวงสัมพันธ์" ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒) ระยะเวลาที่ดำเนินการ

๒.๑) ผลงานลำดับที่ ๑: เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม ๒๕๖๗

๒.๒) ผลงานลำดับที่ ๒: ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓) สัดส่วนในการดำเนินการเกี่ยวกับผลงาน

๓.๑ ผลงานลำดับที่ ๑: ตนเองปฏิบัติ ๙๕ %

การบริหารจัดการข่าวสารในสภาวะวิกฤต กรณีเหตุการณ์โครงสร้างเหล็กสำหรับการติดตั้งชิ้นส่วนสะพานร่วงหล่นบนถนนพระราม ๒ นับเป็นสภาวะวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของกรมทางหลวง การบริหารจัดการข่าวสารในสภาวะวิกฤตจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเพื่อควบคุมสถานการณ์ สร้างความเข้าใจ และบรรเทาผลกระทบเชิงลบ โดยสรุปขั้นตอนการดำเนินการบริหารจัดการข่าวสารในสภาวะวิกฤต ดังนี้

๓.๑.๑. การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารและประสานงาน

- จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเฉพาะกิจ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์
- ประสานงานกับหน่วยงานภายในสังกัดกรมทางหลวง และภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม และสื่อมวลชน เพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างมีเอกภาพ และมีประสิทธิภาพ

๓.๑.๒. การผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

- ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวเผยแพร่ บทความ อินโฟกราฟิก และวิดีโอทัศน์ เพื่อเผยแพร่ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ เช่น มาตรการความปลอดภัย การดำเนินงานสาเหตุ และมาตรการแก้ไขต่างๆ
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การแถลงข่าว แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียของกรมทางหลวง สื่อสิ่งพิมพ์ และเครือข่ายอินฟลูเอนเซอร์
- เลือกใช้สื่อที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีทัศน์ และภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

๓.๑.๓. การรับฟังและตอบสนองความคิดเห็นของประชาชน

- เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เช่น ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ สายด่วนกรมทางหลวง
- ตอบข้อซักถามและข้อกังวลของประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ
- ติดตามและวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนจากสื่อต่างๆ

๓.๑.๔. การสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

- เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ เช่น สาเหตุ ผลกระทบ รวมถึงมาตรการแก้ไขได้อย่างโปร่งใสและทันเวลา
- ชี้แจงมาตรการและแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเข้าใจ และรับทราบ
- รายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา และการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่อง

๓.๑.๕. การดูแลผู้ได้รับผลกระทบ

- ประสานข้อมูลและความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การขอรับความช่วยเหลือ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ แก่ผู้ได้รับผลกระทบ
- ประเมินสถานการณ์จากสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อรับทราบความเดือดร้อนและความต้องการของผู้ได้รับผลกระทบ

กรณีที่เป็นผลงานร่วมกันของบุคคลหลายคน

รายชื่อผู้ที่มีส่วนร่วมในผลงาน	ลายมือชื่อ	สัดส่วนผลงานของผู้ที่มีส่วนร่วม	ระบุรายละเอียดของผู้ที่มีส่วนร่วมในผลงาน
นางนงลักษณ์ กรัณย์พิสิฐ		๕%	มอบหมายและพิจารณาแนวทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๓.๒ ผลงานลำดับที่ ๒: ตนเองปฏิบัติ ๙๐ %

การวางแผนและจัดทำวารสาร "ทางหลวงสัมพันธ์" ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นับเป็นภารกิจสำคัญของนักวิชาการเผยแพร่ โดยวารสาร "ทางหลวงสัมพันธ์" เป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ผลงาน นโยบาย และกิจกรรมต่างๆ ของกรมทางหลวงไปยังบุคลากรภายใน ภาคีเครือข่าย และประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีระหว่างกรมทางหลวงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยมีรายละเอียดผลงาน ดังนี้

๓.๒.๑. กำหนดแผนการผลิตวารสาร

- ประชุมกำหนดวัตถุประสงค์ของวารสาร กำหนดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหา รวมทั้ง กำหนดระยะเวลาในการผลิตวารสาร

๓.๒.๒. รวบรวม และ จัดทำเนื้อหา

- จัดประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อรวบรวมประเด็นและความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่
- คัดเลือกประเด็นเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- ผลิตวารสารเนื้อหาในรูปแบบต่างๆ เช่น การเขียนบทความ, ข่าว, การสัมภาษณ์บุคคล
- ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา ก่อนนำไปเผยแพร่

๓.๒.๓. จัดทำต้นฉบับวารสาร

๓.๒.๔. การพิมพ์ และ เผยแพร่

- จัดพิมพ์และเผยแพร่วารสาร ผ่านช่องทางออฟไลน์และช่องทางออนไลน์

๓.๒.๕. การประเมินผล

- วิเคราะห์และประเมินผล เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพของวารสาร นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุง - พัฒนาวารสารให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

กรณีที่เป็นผลงานร่วมกันของบุคคลหลายคน

รายชื่อผู้ที่มีส่วนร่วม ในผลงาน	ลายมือชื่อ	สัดส่วนผลงาน ของผู้ที่มีส่วนร่วม	ระบุรายละเอียดของผู้ที่มีส่วนร่วม ในผลงาน
นางนงลักษณ์ กรณ์ยพิสิฐ		๑๐%	กำกับดูแล ควบคุม และตรวจสอบคุณภาพ

๓.๓ ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน (จำนวน ๑ เรื่อง)

เรื่อง: การพัฒนาช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของกรมทางหลวง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการประชาชนในยุคดิจิทัล โดยใช้ AI เป็นเครื่องมือสนับสนุน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้ขอรับการประเมิน)

(นางสาวอรวรรณ แสงจันทร์)

(วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล)

(นางนงลักษณ์ กรณ์ยพิสิฐ)

(วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

(ลงชื่อ)  (ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป)

(นายวีรพล วงศ์วิเชียร)

(วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

หมายเหตุ คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย ๒ ระดับ คือ ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล และผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปอีก ๑ ระดับ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นบุคคลคนเดียวกัน ก็ให้มีคำรับรอง ๑ ระดับได้

แบบเสนอเค้าโครงเรื่องโดยสรุปของผลงานและข้อเสนอแนวคิด

ชื่อผลงานลำดับที่ ๑: การบริหารจัดการข่าวสารในสภาวะวิกฤต กรณีเหตุโครงสร้างเหล็กสำหรับ การติดตั้ง
ชิ้นส่วนสะพานร่ว่งหล่นบนถนนพระราม ๒ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม ๒๕๖๗

๑. สรุปสาระสำคัญ

เหตุการณ์โครงสร้างเหล็ก (Launching Gantry Crane) และคานปูน (Segment) สำหรับการก่อสร้าง
ทางยกระดับบนทางหลวงพิเศษหมายเลข ๓๕ (ถนนพระราม ๒) ร่ว่งหล่น เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗
ส่งผลให้มีผู้เสียชีวิต ๖ ราย และผู้ได้รับบาดเจ็บ ๙ ราย เหตุการณ์ดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งในชีวิต
และทรัพย์สินอย่างมีนัยสำคัญ ส่งผลกระทบต่ออาการจราจรในบริเวณดังกล่าวอย่างรุนแรงก่อให้เกิดภาวะติดขัด
อย่างหนัก ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปยังการเดินทางของประชาชนและการขนส่งโดยรวม อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อ
ในวงกว้างต่อภาคเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ปรากฏการณ์นี้ถือเป็นสภาวะวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อ
ความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของกรมทางหลวงในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบ

ด้วยเหตุนี้ การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในสภาวะวิกฤตจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการควบคุม
สถานการณ์ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และการบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น โดยผู้รับการประเมิน
ได้ดำเนินการศึกษาและรวบรวมองค์ความรู้ทางวิชาการในทุกมิติที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การทบทวนระเบียบ คำสั่ง
คู่มือการปฏิบัติงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา และสรุปขั้นตอน
การดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารในสภาวะวิกฤตอย่างเป็นระบบ ดังนี้

๒. สรุปขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และประสานงาน

- จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเฉพาะกิจ ณ พื้นที่โครงการจุดเกิดเหตุ เพื่อเป็นศูนย์กลางใน
การรวบรวมข้อมูล ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง
รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงาน ประกอบด้วย วิศวกรใหญ่
ผู้อำนวยการสำนักก่อสร้างสะพาน บริษัทผู้รับจ้าง เจ้าหน้าที่สื่อสาร และเจ้าหน้าที่สนับสนุน
- กำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น LINE Group สำหรับการสื่อสารภายใน และหน่วยงาน
ภายนอก และจัดทำแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างปลอดภัยและมี
ประสิทธิภาพ
- ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานในสังกัด ได้แก่
สำนักงานทางหลวง แขวงทางหลวง รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม
หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในจังหวัดสมุทรสาคร ตำรวจทางหลวง ตำรวจในพื้นที่
สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และเว็บไซต์เพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๒.๒ การผลิต และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

- ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ บทความ อินโฟกราฟิก และวิดีโอ
เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของเหตุการณ์
การช่วยเหลือผู้ประสบภัย และมาตรการป้องกันในอนาคต
- เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์กรมทางหลวง สื่อสังคมออนไลน์ เช่น
Facebook, Twitter, Line สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์

- ตัวอย่างสื่อประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เช่น อินโฟกราฟิกแสดงเส้นทางเลี้ยงกรณีการจราจรติดขัด วิดีทัศน์สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความปลอดภัยในการก่อสร้างและรื้อถอน โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อของกรมทางหลวง
- เลือกใช้สื่อที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีทัศน์ และภาษา เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

๒.๓ การรับฟัง และตอบสนองความคิดเห็นของประชาชน

- เปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เช่น ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ และคอมเมนต์ผ่านสื่อของหน่วยงานกรมทางหลวง
- ตอบข้อซักถามและข้อกังวลของประชาชนผ่านสื่อช่องทางต่างๆ เช่น การแถลงข่าว การตอบคำถามสื่อมวลชน และการโพสต์ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์
- ติดตามและวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนจากสื่อช่องทางต่างๆ โดยใช้เครื่องมือ Social Listening เพื่อนำมากำหนดแนวทางการสื่อสารและการแก้ไข

๒.๔ การสร้างความโปร่งใส และ ความน่าเชื่อถือ

- เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ เช่น สาเหตุ ผลกระทบ และมาตรการแก้ไขอย่างโปร่งใสและทันเวลา
- ชี้แจงมาตรการและแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเข้าใจและรับทราบ โดยการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ต่าง
- รายงานความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา และการช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่อง โดยเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ

๒.๕ การดูแลผู้ได้รับผลกระทบ

- สื่อสารข้อมูล และความช่วยเหลือไปยังผู้ได้รับผลกระทบ เช่น ช่องทางการติดต่อ ขั้นตอนการขอรับความช่วยเหลือ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ณ ศูนย์บริการประชาชน
- ประเมินสถานการณ์จากสื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับทราบความเดือดร้อน และความต้องการของผู้ได้รับผลกระทบ และนำมาปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือ

๓. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๓.๑) การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความร่วมมือ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

๓.๒) การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๓.๓) การรับฟังและการตอบสนองความคิดเห็นของประชาชนอย่างเหมาะสมและทันที่

๔. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)

๔.๑) เชิงปริมาณ จำนวนสื่อประชาสัมพันธ์ที่ผลิตและเผยแพร่ ได้แก่

- ข่าวประชาสัมพันธ์ ๒๐ ข่าว
- วิดีทัศน์ ๑ เรื่อง

๔.๒) เชิงคุณภาพ

- ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว
- ลดความตื่นตระหนกของประชาชน

- สร้างความน่าเชื่อถือให้กับกรมทางหลวง
- เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของกรมทางหลวง

๕. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

- ๕.๑) สามารถควบคุมสถานการณ์และสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- ๕.๒) บรรเทาผลกระทบเชิงลบ ทั้งต่อประชาชนและภาพลักษณ์ของกรมทางหลวง
- ๕.๓) เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมทางหลวง

ชื่อผลงานลำดับที่ ๒: การวางแผนและจัดทำวารสาร "ทางหลวงสัมพันธ์" ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. สรุปสาระสำคัญ

การวางแผนและจัดทำวารสาร "ทางหลวงสัมพันธ์" ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ นับเป็นภารกิจสำคัญของนักวิชาการเผยแพร่ โดยวารสาร "ทางหลวงสัมพันธ์" เป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ผลงานด้านนโยบาย รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ของกรมทางหลวงไปยังบุคลากรภายในสังกัด ภาคีเครือข่าย และประชาชนทั่วไป เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกรมทางหลวงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

๒. สรุปขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ กำหนดแผนการผลิตวารสาร

- กำหนดวัตถุประสงค์ของวารสาร เช่น เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของกรมทางหลวง
- กำหนดกลุ่มเป้าหมายของวารสาร เช่น บุคลากรกรมทางหลวง ภาคีเครือข่าย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และประชาชนทั่วไป
- กำหนดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหา เช่น บทความ สารคดี สัมภาษณ์ รายงานพิเศษ อินโฟกราฟิก เป็นต้น
- กำหนดระยะเวลาในการผลิตวารสาร

๒.๒ รวบรวมและจัดทำเนื้อหา

- จัดประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อรวบรวมประเด็นข่าว ภารกิจของผู้บริหารกรมทางหลวง หัวหน้าหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่
- คัดเลือกเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายของวารสาร โดยพิจารณาจากความน่าสนใจ ความถูกต้อง และความเหมาะสม
- ผลิตเนื้อหาในรูปแบบต่างๆ เช่น การเขียนบทความ การจัดทำสารคดี การสัมภาษณ์บุคคล
- ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา ก่อนนำไปเผยแพร่

๒.๓ ออกแบบ และ จัดทำ Layout

- ออกแบบ Layout ของวารสารให้มีความน่าสนใจ และสอดคล้องกับเนื้อหา
- จัดทำต้นฉบับวารสาร โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น Adobe InDesign, Illustrator

๒.๔ การพิมพ์ และ เผยแพร่

- พิมพ์วารสารโดยเลือกใช้กระดาษ และหมึกพิมพ์ที่มีคุณภาพ โดยอ้างอิงมาตรฐาน
- เผยแพร่วารสาร ผ่านช่องทางออฟไลน์ เช่น การแจกจ่ายให้กับบุคลากร การจัดส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ของกรมทางหลวง
- เผยแพร่วารสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์กรมทางหลวง

๒.๕ การประเมินผล

- เก็บรวบรวมข้อมูล เช่น จำนวนผู้อ่าน ความพึงพอใจของผู้อ่าน
- นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาวารสาร ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

๓. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

- ๓.๑) การรวบรวมข้อมูล และการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน
- ๓.๒) การผลิตเนื้อหา ที่หลากหลาย น่าสนใจ และสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย
- ๓.๓) การออกแบบ Layout ที่สวยงาม น่าสนใจ และสอดคล้องกับเนื้อหา

๔. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)

๔.๑) เชิงปริมาณ

- จำนวนวารสารที่จัดพิมพ์ ๑๒ ฉบับต่อปีงบประมาณ และเผยแพร่ เช่น พิมพ์ ๑,๕๐๐ เล่ม และเผยแพร่ออนไลน์บนเว็บไซต์กรมทางหลวง

๔.๒) เชิงคุณภาพ

- วารสารมีเนื้อหาที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน
- ผู้อ่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรมทางหลวงมากขึ้น
- สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกรมทางหลวงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

๕.๑) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลงาน และนโยบายของกรมทางหลวงไปยังกลุ่มเป้าหมาย

๕.๒) สร้างความรู้ความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดี ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕.๓) ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของกรมทางหลวง

ข้อเสนอแนวคิด

เรื่อง: การพัฒนาช่องทางการสื่อสารออนไลน์ของกรมทางหลวง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการประชาชนในยุคดิจิทัล โดยใช้ AI เป็นเครื่องมือสนับสนุน

๑. สรุปหลักการและเหตุผล

ในยุคดิจิทัล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กรภาครัฐ กรมทางหลวง (ทล.) ในฐานะหน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงข่ายทางหลวงทั่วประเทศ จึงจำเป็นต้องพัฒนาช่องทางการสื่อสารออนไลน์ให้ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ตอบคำถามอัตโนมัติ และให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ดังนั้น การพัฒนาช่องทางการสื่อสารออนไลน์ด้วย AI จะช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนของกรมทางหลวงในยุคดิจิทัล และสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

๒.๑ บทวิเคราะห์

ช่องทางสื่อสารออนไลน์ปัจจุบันของกรมทางหลวงยังไม่ตอบสนองความต้องการประชาชนอย่างเต็มที่ เช่น เว็บไซต์ขาดการอัปเดตข้อมูลที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน การใช้ภาษาทางการ ในการสื่อสารภาพรวมของสื่อสังคมออนไลน์ยังมีการมีส่วนร่วมน้อย อีกทั้ง การให้บริการข้อมูล เช่น การตอบคำถามและรับเรื่องร้องเรียน ยังล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของกรมทางหลวงทั้งสิ้น

๒.๒ แนวความคิด

การนำ AI มาใช้จะช่วยเสริมประสิทธิภาพการสื่อสารและบริการข้อมูลของกรมทางหลวง โดยสามารถสื่อสารเชิงรุกผ่านการแจ้งเตือนข้อมูลแบบเรียลไทม์ บริการข้อมูลผ่าน Chatbot และ การสร้างเนื้อหาที่ปรับให้เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม รับเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงบริการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งจะช่วยให้กรมทางหลวงสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ ข้อเสนอ

- ปรับปรุง เว็บไซต์ ให้ทันสมัย ใช้งานง่าย เข้าถึงง่าย และมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์ เช่น ข้อมูลการจราจร ข้อมูลเส้นทาง ข้อมูลโครงการก่อสร้าง โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์การจัดทำเว็บไซต์ภาครัฐ (e-Government Standard)
- พัฒนา Chatbot อัจฉริยะ ที่สามารถตอบคำถาม ให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- สร้างแอปพลิเคชันบนมือถือที่สามารถเข้าถึงข้อมูล และบริการต่างๆ ของกรมทางหลวงได้สะดวก เช่น การแจ้งเหตุ การขอความช่วยเหลือ
- ใช้ AI วิเคราะห์ข้อมูล เช่น ข้อมูลการจราจร ข้อมูลการเดินทาง เพื่อให้ข้อมูลที่แม่นยำและเป็นประโยชน์ เช่น การแนะนำเส้นทาง การแจ้งเตือน
- พัฒนาระบบการแจ้งเตือนเหตุการณ์บนทางหลวง เช่น อุบัติเหตุ การจราจรติดขัด
- ใช้โซเชียลมีเดียในการสื่อสารและสร้างปฏิสัมพันธ์ (Engagement) กับประชาชน เช่น การเผยแพร่ข้อมูล การตอบคำถาม การจัดกิจกรรม

- พิจารณาพัฒนาช่องทางอื่นๆ เช่น LINE Official Account เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและบริการ

๒.๔ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น และ แนวทางแก้ไข

- ความพร้อมของบุคลากร: บุคลากรขาดความรู้และทักษะในการใช้ AI และเทคโนโลยี
 - แนวทางแก้ไข: จัดอบรมให้ความรู้พัฒนาทักษะ
- งบประมาณ: การพัฒนาระบบ AI และเทคโนโลยี อาจมีค่าใช้จ่ายสูง
 - แนวทางแก้ไข: จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ

๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง
- ประชาชนได้รับบริการต่างๆ สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- เพิ่มความพึงพอใจของประชาชน สร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้ทาง
- ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของกรมทางหลวง

๔. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์และช่องทางออนไลน์
- ความพึงพอใจของประชาชน
- จำนวนผู้ใช้ Chatbot และแอปพลิเคชัน
- ประสิทธิภาพของระบบ AI
- จำนวนและประเภทของการให้บริการ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้ขอรับการประเมิน)

(นางสาวอรรวรรณ แสงจันทร์)

(วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568.)

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล)

(นางนงลักษณ์ กรณ์พิสิฐ)

(วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568.)

(ลงชื่อ)  (ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป)

(นายวีรพล วงศ์วิเชียร)

(วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568)