

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่จะส่งประเมิน (เรียงลำดับตามความดีเด่นหรือความสำคัญ)

๑) ชื่อผลงาน

๑.๑) ผลงานลำดับที่ ๑ : การวางแผน และการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗

๑.๒) ผลงานลำดับที่ ๒ : การปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการงานร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๓) ผลงานลำดับที่ ๓: การวางแผน ควบคุมดูแล และแก้ไขปัญหาระบบงานสายด่วนกรมทางหลวง (Call Center) ๑๕๘๖ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

๒) ระยะเวลาที่ดำเนินการ

๒.๑) ผลงานลำดับที่ ๑ : ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๗

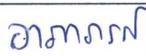
๒.๒) ผลงานลำดับที่ ๒ : ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๓) ผลงานลำดับที่ ๓ : ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

๓) สัดส่วนในการดำเนินการเกี่ยวกับผลงาน

- ผลงานลำดับที่ ๑ : ตนเองปฏิบัติ ๘๐ %

รายละเอียดผลงาน วางแผน วิเคราะห์กำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกระบวนการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ปรับปรุง ติดตามประเมินผล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารก่อนให้บริการประชาชน ให้คำแนะนำ คำปรึกษาในการบริหารจัดการข้อมูล อำนวยความสะดวก ตัดสินใจ ชี้แจง ให้ความเห็น มอบหมายงาน และเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แก่เจ้าหน้าที่ของกรมทางหลวง
กรณีที่เป็นผลงานร่วมกันของบุคคลหลายคน

รายชื่อผู้ที่มีส่วนร่วม ในผลงาน	ลายมือชื่อ	สัดส่วนผลงาน ของผู้มีส่วนร่วม	ระบุรายละเอียดของผู้มีส่วนร่วม ในผลงาน
นางกาญจนา เทียงประเทศ		๑๐%	-รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางจดหมาย และอื่น ๆ -สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นรายเดือน และรายปี -สรุปข้อมูลการให้บริการของประชาชนที่ใช้บริการห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร -ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและประสานแจ้งผล
น.ส.อาภาภรณ์ สติตเจริญเมือง		๑๐%	-รวบรวมและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนจากศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ -รวบรวมและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนจากสายด่วน ๑๕๘๖ -ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและประสานแจ้งผล

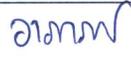
- ผลงานลำดับที่ ๒ : ตนเองปฏิบัติ ๘๐ %

รายละเอียดผลงาน วางแผน ศึกษา วิเคราะห์ จัดระบบฐานข้อมูลระบบสารสนเทศการบริหารจัดการงานร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวงทั้งระบบ ตรวจสอบข้อมูล วางแนวทาง ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามเป้าหมาย ประเมินผลระบบสารสนเทศงานร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปรายงานเสนอผู้บริหาร กรณีที่เป็นผลงานร่วมกันของบุคคลหลายคน

รายชื่อผู้ที่มีส่วนร่วม ในผลงาน	ลายมือชื่อ	สัดส่วนผลงาน ของผู้ที่มีส่วนร่วม	ระบุรายละเอียดของผู้ที่มีส่วนร่วม ในผลงาน
นางกาญจนา เทียงประเทศ		๑๐ %	-กลับกรองข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทางจดหมาย และอื่น ๆ ในเบื้องต้นก่อนนำเข้าระบบร้องเรียนร้องทุกข์ -ประสานงานเรื่องร้องเรียนระหว่างประชาชนและการรายงานสถานะเรื่องร้องเรียนในระบบร้องเรียนร้องทุกข์
น.ส.อาภาภรณ์ สติติเจริญเมือง		๑๐	-กลับกรองข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑ ในเบื้องต้น ก่อนนำเข้าระบบร้องเรียนร้องทุกข์ -ประสานงานเรื่องร้องเรียนระหว่างประชาชนและการรายงานสถานะเรื่องร้องเรียนในระบบร้องเรียนร้องทุกข์

- ผลงานลำดับที่ ๓ : ตนเองปฏิบัติ ๘๐ %

รายละเอียดผลงาน วางแผนและตรวจสอบการจัดทำรายละเอียดข้อมูลการตอบข้อซักถามหรือข้อร้องเรียนให้แก่พนักงานรับสายสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ รวมทั้งควบคุมดูแลกำหนดแนวทางการทำงานและการตอบข้อซักถาม ให้คำปรึกษา และตัดสินใจแก้ไขปัญหาระบบงานสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ ตรวจสอบการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรับสาย ติดต่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสรุปรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร กรณีที่เป็นผลงานร่วมกันของบุคคลหลายคน

รายชื่อผู้ที่มีส่วนร่วม ในผลงาน	ลายมือชื่อ	สัดส่วนผลงาน ของผู้ที่มีส่วนร่วม	ระบุรายละเอียดของผู้ที่มีส่วนร่วม ในผลงาน
นายชาคริต ดุลยรัตน์		๑๐%	ให้คำปรึกษาแนะนำด้านเทคนิคระบบงานสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖
น.ส.อาภาภรณ์ สติติเจริญเมือง		๑๐%	-จัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนแก่พนักงานรับสายสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ -สรุปรายงานผลการดำเนินการให้บริการประชาชนของสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ รายเดือน และรายปี

๔) ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน (จำนวน ๑ เรื่อง)
เรื่อง การพัฒนาองค์ความรู้ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ
กรมทางหลวง

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้ขอรับการประเมิน)
(นางสาวรัชณี พวงพวา)
(วันที่.....๑๖..... เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗)

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล)
(นายวีรพล วงศ์วิเชียร)
(วันที่.....๑๖..... เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗)

(ลงชื่อ)  (ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป)
(นายเสริมศักดิ์ นัยนันท์)
(วันที่.....๑๖..... เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗)

หมายเหตุ คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย ๒ ระดับ คือ ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล และผู้บังคับบัญชา
ที่เหนือขึ้นไปอีก ๑ ระดับ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นบุคคลคนเดียวก็ให้มี
คำรับรอง ๑ ระดับได้

แบบเสนอเค้าโครงเรื่องโดยสรุปของผลงานและข้อเสนอแนวคิด
(กรณีเลื่อนประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ)

ชื่อผลงานลำดับที่ ๑ การวางแผน และการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ - ๒๕๖๗

๑. สรุปสาระสำคัญ

จากนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งเบาะแสเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ ”

กรมทางหลวงมีภารกิจด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เชื่อมโยงโครงข่ายระบบการคมนาคมขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และทางราง สนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี รวมถึงด้านความมั่นคง ผ่านการเชื่อมโยงโครงข่ายทางหลวงที่มีทั่วประเทศ เป็นภารกิจ ที่เกี่ยวข้องประชาชน หรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของกรมทางหลวง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการปรับปรุงหน่วยงานภายในของสำนักงานเลขาธิการกรม ตามคำสั่งกรมทางหลวงที่ จ.๒.๑/๖/ ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง การปรับปรุงการแบ่งงานภายในของสำนักงานเลขาธิการกรม และที่ จ.๒.๑/๘/๒๕๖๑ เรื่อง แก้ไขคำสั่งการปรับปรุงการแบ่งงานภายในของสำนักงานเลขาธิการกรม ได้มีการปรับปรุงบทบาทภารกิจงานของสำนักงานเลขาธิการกรม โดยจัดตั้งฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบมุ่งเน้นการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง การควบคุมดูแล ประสานงานสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (Call Center ๑๕๘๖) และศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง ต่อมาเพื่อประโยชน์แก่ทางราชการ และการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงานเลขาธิการกรม จึงมีคำสั่งสำนักงานเลขาธิการกรม ที่ สลน./๑๒/๒๕๖๑ เรื่อง ให้ข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติราชการ สั่ง ณ วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ โดยมีข้าราชการ จำนวน ๓ ราย พนักงานราชการ จำนวน ๓ ราย และเจ้าหน้าที่ (ลูกจ้างชั่วคราว) จำนวน ๒ ราย ไปปฏิบัติราชการในฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งในผู้ขอรับการประเมิน ได้รับคำสั่งให้ไปปฏิบัติราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ขอรับการประเมินได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการกรม จำเป็นต้องบริหารจัดการงานที่มีความหลากหลาย ความยาก และมีคุณภาพของงานของค่อนข้างสูง ในการปรับปรุง พัฒนาและวางแผนงานด้านบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวงให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการให้คำปรึกษา แนะนำ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของฝ่ายแก่เจ้าหน้าที่ในฝ่าย เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้บริหาร สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป

๒. สรุปขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และภารกิจของสำนักงานเลขานุการกรม และหน้าที่ ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๒) วางแผนการดำเนินงานของฝ่าย เสนอเลขานุการกรม เพื่อให้การปฏิบัติงานของฝ่ายบรรลุ วัตถุประสงค์และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๓) วางแนวทาง ทิศทางการบริหารหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายแก่บุคลากร เพื่อให้งานด้านข้อมูล ข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปตามเป้าหมาย

๒.๔) ควบคุม กำกับ ตรวจสอบ มอบหมายงาน สั่งการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา หน้าที่ความรับผิดชอบ ของฝ่ายให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๕) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและนอกกรมทางหลวง

๒.๖) วินิจฉัย ตัดสินใจ สั่งการ กระบวนการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๗) ควบคุม ให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่ในฝ่าย เพื่อขับเคลื่อนภารกิจงานของฝ่าย ให้บรรลุเป้าหมาย

๒.๘) ให้คำปรึกษา กำหนดแนวทาง การถ่ายทอดความรู้ อบรม เจ้าหน้าที่ในฝ่าย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ด้านข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๙) นำเสนอ ชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะในที่ประชุมคณะกรรมการ และคณะทำงาน ต่าง ๆ ที่ได้รับแต่งตั้งหรือมอบหมาย

๒.๑๐) ประเมินผล วิเคราะห์ข้อมูลตามภารกิจของฝ่าย สรุปเสนอเลขานุการกรม และผู้บริหารกรมทางหลวง เพื่อพิจารณาเป็นข้อมูลเชิงนโยบาย

๓. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๓.๑) ปริมาณข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวงมีจำนวนมาก มีหลากหลายรูปแบบ และมาจากหลายช่องทาง

๓.๒) กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจของกรมทางหลวงมีจำนวนมาก และมีความซับซ้อน

๓.๓) ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม ถือเป็นหน่วยงานแรก ในการรับฟังปัญหาและความเดือดร้อนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับ ภารกิจกรมทางหลวงและหน่วยงานในสังกัด ทำให้ต้องพิจารณาระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ชัดเจนและปฏิบัติ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกกรมทางหลวง

๓.๔) ภารกิจของฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและมีหลายระดับ ทำให้ต้องควบคุมดูแลและบริหารจัดการให้สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

๓.๕) การบริหารภาระงานและทรัพยากรภายในฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์มีข้อจำกัด ทั้งด้านบุคลากร ปริมาณงาน พื้นที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ทำให้ต้องบริหารจัดการอย่างรอบคอบ

๔. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)

๔.๑ เชิงปริมาณ

(๑) การให้บริการข้อมูลข่าวสารข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖

- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มียอดสายการให้บริการประชาชน จำนวน ๖๔๘,๐๑๙ ครั้ง
- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มียอดสายการให้บริการประชาชน จำนวน ๑,๐๔๒,๒๖๖ ครั้ง
- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มียอดสายการให้บริการประชาชน จำนวน ๖๙๗,๗๖๕ ครั้ง

(๒) การให้บริการข้อมูลข่าวสารข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทางหลวง

- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๔๒๐ ราย
- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๒๙๘ ราย
- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีจำนวนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน ๒๗๙ ราย

(๓) การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง

- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑๒,๔๖๔ เรื่อง
- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑๓,๑๔๕ เรื่อง
- ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑๕,๗๕๑ เรื่อง

๔.๒ เชิงคุณภาพ

- สามารถบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวงเป็นระบบ และได้รับการตอบรับที่ดีจากประชาชนผู้ใช้บริการ

- มีการสรุปรายงานผลและข้อมูลสถิติด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการหรือการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจของกรมทางหลวง

๕. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

๕.๑) เป็นการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และสร้างการสื่อสารความเข้าใจและการรับรู้ผลการดำเนินงานตามภารกิจของกรมทางหลวงที่ถูกต้องและชัดเจนให้กับสื่อมวลชนและประชาชน อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมทางหลวงและหน่วยงานในสังกัด

๕.๒) เป็นข้อมูลเพื่อใช้สำหรับการประเมินตามตัวชี้วัดที่ภาครัฐกำหนด ดังนี้

- คะแนนการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นที่ ๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ (มีช่องทางเป็นมาตรฐานและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ, กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก ทันท่วงที จัดการได้ และสร้างความพึงพอใจ ตอบสนองข้อร้องเรียนและใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ตอบสนองและสร้างความผูกพัน (engaged citizen))

- ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกิจกรรมดำเนินการเองของกรมทางหลวงจนได้ข้อยุติ แผนปฏิบัติการราชการของกรมทางหลวง (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : ด้านบริหารจัดการองค์กร

- ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ตัวชี้วัด O๒๒ และ O๒๓

ชื่อผลงานลำดับที่ ๒ การปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการงานร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. สรุปสาระสำคัญ

สำนักงานเลขาธิการกรม มีหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นศูนย์กลางการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นจากประชาชน หรือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th> สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ หนังสือหรือจดหมายจากประชาชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ (สำนักงานเลขาธิการกรม) รวมทั้งการเดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่กรมทางหลวง โดยการกลั่นกรอง ตรวจสอบข้อมูล เอกสารหลักฐานให้ครบถ้วน ถูกต้องตามกฎหมายและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง และสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนโยบาย และแผนพัฒนาทางหลวงในอนาคต

โดยกรมทางหลวงเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องทุกข์จำนวนมาก ทำให้การจัดเก็บ การเรียกค้น และการประมวลผลข้อมูลต้องใช้ระบบที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ของกรมทางหลวง มีความสะดวก รวดเร็ว ในการบริหารจัดการข้อมูลที่ต้องการ ชัดเจน ครอบคลุม มีฐานข้อมูลเดียวกัน และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที สร้างความพึงพอใจ ในการรับบริการ สำนักงานเลขาธิการกรม จึงได้นำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการจัดระบบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากช่องทางข้างต้นให้เป็น “ระบบกลาง ระบบเดียว” คือระบบร้องเรียน ร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารงาน ภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็ว ตามรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพ ของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดให้ส่วนราชการและข้าราชการ ปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ตอบสนองการพัฒนาประเทศ และการให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปฏิบัติภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งกฎหมายหรือ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนนโยบายของกระทรวงคมนาคม และกรมทางหลวงในการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชน และสนับสนุนการปฏิบัติงานรองรับการขับเคลื่อนกรมทางหลวงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ซึ่งเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในภารกิจ ของกรมทางหลวงในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยมีสำนักงานเลขาธิการกรมและเจ้าหน้าที่ของกรมทางหลวงที่เป็น เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์จากทุกหน่วยงานร่วมกันขับเคลื่อนงานร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง

๒. สรุปขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑) วางแผน ศึกษา วิเคราะห์ ฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ที่ส่งถึงกรมทางหลวง โดยการ จัดระบบข้อมูล ประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน ช่องทาง หน่วยงานที่รับผิดชอบ รายละเอียดการแก้ไขปัญหา หลักเกณฑ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงให้เป็นระเบียบ สะดวก รวดเร็ว ในการสืบค้น เป็นฐานข้อมูล ในการตอบคำถามหรือการชี้แจงประชาชน

๒.๒) วางแผน จัดวางระบบ วางแนวทางการปรับปรุงข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th>

๒.๓) ศึกษา วิเคราะห์ โครงสร้างองค์กร ของข้อมูลระบบสารสนเทศ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th>

๒.๔) ประสานงาน เพื่อรับทราบความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ใช้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในการเป็นฐานข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เช่น สำนักแผนงาน กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน พัฒนาระบบบริหาร กองฝึกอบรม

๒.๕) ตรวจสอบ จัดทำข้อมูล กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน ของเจ้าหน้าที่เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง และผู้เกี่ยวข้อง

๒.๖) วิเคราะห์ ข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อน เพื่อจัดประเภท กลุ่มเรื่อง และประสานงานเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของ สำนักงานเลขาธิการกรม และกรมทางหลวง

๒.๗) ให้คำปรึกษา จัดอบรมสัมมนา แก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ กรมทางหลวง เพื่อให้รับทราบการปฏิบัติงาน แนวทางการทำงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เป็นไปในทิศทาง เดียวกัน

๒.๘) ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบการปรับปรุงระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เว็บไซต์ <http://complain.doh.go.th> ให้เป็นไปตามเป้าหมาย

๒.๙) ประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากการปรับปรุงระบบสารสนเทศ เสนอผู้บริหารเพื่อ พิจารณาสั่งการ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อถือปฏิบัติ

๓. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๓.๑) เรื่องร้องเรียนมีจำนวนเพิ่มขึ้น ในรูปแบบที่แตกต่างกัน จากช่องทางต่าง ๆ ต้องพิจารณาจัดการให้ เป็นระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก

๓.๒) เรื่องร้องเรียนหรือความต้องการของประชาชนมีความซับซ้อน ต้องวิเคราะห์ กลั่นกรอง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ต้องมีการประสานงาน หรือจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วย

๓.๓) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีจำนวนไม่เพียงพอ ในการดูแลข้อมูล เรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทาง

๓.๔) ข้อมูลเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย และเป็นความรู้เฉพาะทาง เช่น ด้านนโยบาย ด้านกฎหมาย ด้านวิศวกรรม จึงต้องใช้การระยะเวลาในการพิจารณาให้รอบคอบ และใช้ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี และเครือข่ายในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การบันทึกข้อมูลถูกต้อง

๓.๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ บางกรณีเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านความปลอดภัย การจัดการมลพิษที่ดิน ทำให้การระบุประเภทกลุ่มเรื่องที่แท้จริง หรือหน่วยงานรับผิดชอบหลักไม่ชัดเจน

๓.๖) เจ้าหน้าที่ที่เป็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน ขาดทักษะหรือความรู้ที่ เพียงพอในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วย เนื่องจากบางหน่วยงานมอบหมายให้ลูกจ้างชั่วคราวเป็นผู้รับผิดชอบ รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ตลอด จึงขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

๔. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)

๔.๑ เชิงปริมาณ

- มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการงานร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง จำนวน ๑ โครงการ คือ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องเรียนร้องทุกข์ กรมทางหลวง

- มีปริมาณงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการบริหารจัดการผ่านระบบสารสนเทศ จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนเรียกร้องค่าเสียหายอันเกิดบนทางหลวง

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนมาจากแอปพลิเคชัน Traffic Fondue

(๓) การนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนทางหนังสือจากกระทรวงคมนาคมเข้าระบบ

๔.๒ เชิงคุณภาพ

- กรมทางหลวงมีระบบสารสนเทศที่สามารถจัดเก็บ สืบค้น และบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งสามารถสรุปสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และนำไปวิเคราะห์แนวโน้มปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อป้องกันหรือลดจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

- กรมทางหลวงมีฐานข้อมูลกลางด้านร้องเรียนร้องทุกข์ (Big Data) ที่หน่วยงานสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลได้หลากหลายมิติ (Business Intelligence) เช่น การกำหนดนโยบายการจัดสรรงบประมาณด้านการก่อสร้าง การบำรุงรักษาทางหลวง และการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น

๕. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

๕.๑) กรมทางหลวงมีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ที่เป็นรูปธรรม มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน และสามารถแก้ไขความเดือดร้อน หรือความต้องการของได้ทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน

๕.๒) เจ้าหน้าที่ของกรมทางหลวงที่รับผิดชอบ ประสานงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในส่วนกลางและภูมิภาค มีการแลกเปลี่ยนความรู้ สร้างเครือข่าย ส่งเสริมประสบการณ์การทำงาน และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติ (Knowledge Management) ให้เกิดความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพในการให้บริการประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาได้หลากหลาย รวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส ตามกรอบเวลาที่กำหนด

๕.๓) เจ้าหน้าที่กรมทางหลวง และประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าและสืบค้นข้อมูลของเรื่องร้องเรียนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

ผลงานลำดับที่ ๓: การวางแผน ควบคุมดูแล และแก้ไขปัญหาาระบบงานสายด่วนกรมทางหลวง (Call Center) ๑๕๘๖ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

๑. สรุปสาระสำคัญ

กรมทางหลวงจัดให้มีหมายเลขโทรคมนาคมพิเศษ ๔ หลักหมายเลข ๑๕๘๖ หรือสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (Call Center ๑๕๘๖) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ในการให้บริการประชาชนผู้ใช้ทางหลวงของกรมทางหลวงทั่วประเทศ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงสัมปทาน และทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์) ๒ สาย รวมทั้งทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองที่อยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง ข้อมูลการดำเนินงานของกรมทางหลวง การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อมูลอื่นๆ รวมทั้งตอบสนองแผนยุทธศาสตร์กรมทางหลวงพ.ศ. ๒๕๖๐ - พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่มีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบทางหลวงให้เชื่อมโยงทั่วถึง และคล่องตัว เพื่อระบบการเดินทางขนส่งและโลจิสติกส์ที่สมดุลและสมบูรณ์ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และลดการสูญเสียทางเศรษฐกิจ และการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ ที่เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ข้อมูลข่าวสารโครงการสำคัญต่อประชาชนผู้ใช้ทาง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ทาง โดยยึดหลักให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจะต้องบริหารงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

โดย Call Center ๑๕๘๖ (สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖) เป็นการบริหารงานระหว่างกองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และสำนักงานเลขานุการกรม ในรูปแบบงานการดำเนินงานโครงการจ้างเหมาดำเนินการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร การสร้างการรับรู้ด้านข้อมูลข่าวสาร และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทาง โดยการจ้างหน่วยงานภายนอกที่มีผลงานด้านบริการ Call Center (Outsource) มาบริหารข้อมูลเป็นระยะเวลา ๑ ปี (๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) โดยผู้รับจ้าง จัดหาพนักงานรับสายมาปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการข้อมูล ๒ แห่ง คือ ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อาคารพหลโยธิน กรมทางหลวง ถนนศรีอยุธยา (ศูนย์บริหารจัดการจราจรและอุบัติเหตุกรมทางหลวง (HTOC) ถนนพระรามที่ ๖ -ในปัจจุบัน) อาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (ลาดกระบัง) เขตลาดกระบัง และอาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (พญา) โดยให้บริการข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวง ประสานงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระหว่างกรมทางหลวงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้เส้นทางทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (โทรฟรี) โดยสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ แบ่งการทำงานออกเป็น ๕ ส่วนงาน ดังนี้

๑. สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๐ ณ ศูนย์บริหารจัดการจราจรและอุบัติเหตุกรมทางหลวง (HTOC) ถนนพระรามที่ ๖ (ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ อาคารพหลโยธิน กรมทางหลวง ถนนศรีอยุธยา)

๒. สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๑ (M-Flow) ณ อาคารชัยสวัสดิ์ กิตติพรไพบูลย์ ชั้น ๔ ถนนหลวงแพ่ง (อาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (ลาดกระบัง))

๓. สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๕ ณ สำนักงานควบคุมน้ำหนัยกยานพาหนะ อาคาร ๗

๔. สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๗ ณ อาคารชัยสวัสดิ์ กิตติพรไพบูลย์ ชั้น ๑ ถนนหลวงแพ่ง (อาคารศูนย์ควบคุมกลาง CCB (ลาดกระบัง)) และศูนย์ควบคุม CCB (พญา)

๕. สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ กต ๙ (M-Pass) ณ อาคารฝ่ายจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง ถนนหลวงแพ่ง

ซึ่งในการนี้ผู้ขอรับประเมินได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแล และบริหารจัดการระบบสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖

๒. สรุปขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ กำหนดแนวทาง ให้คำปรึกษา และควบคุมดูแลการจัดระบบและฐานข้อมูลข่าวสารของกรมทางหลวง แก่พนักงานรับสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ (Agent) ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาการให้บริการ ประชาชนของพนักงานรับสายสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ กต ๐ ทั้งในกรณีได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน และกรณีผู้ใช้งานร้องเรียนกรมทางหลวง

๒.๒ ควบคุมดูแลและตรวจสอบการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรับสาย (Agent) สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ กต ๐ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ อาคารพลโยธิน กรมทางหลวง ถนนศรีอยุธยา (ศูนย์บริหารจัดการจราจร HTOC ถนนพระรามที่ ๖)

๒.๓ ควบคุมดูแลการผลิตระบบ IVR (Interactive Voice Response) หรือระบบตอบรับอัตโนมัติ Call Center ๑๕๕๖ (สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖) เมื่อประชาชนโทรเข้า ก่อนจะส่งต่อไปยังผู้รับ หรือพนักงานรับสาย (Agent) ในส่วนงานต่าง ๆ ของ Call Center ๑๕๕๖

๒.๔ ควบคุมดูแล ประสานงาน รายงานผล และแจ้งยืนยันการให้บริการเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก (Call Center ๑๕๕๖) ของกรมทางหลวงกับสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

๒.๕ จัดระบบการส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คำถาม ข้อเสนอแนะ จากช่องทาง Call Center ๑๕๕๖ เข้าสู่ระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นฐานข้อมูลเดียวกันของกรมทางหลวง

๒.๖ ให้คำปรึกษา แนะนำในการจัดทำสื่อออนไลน์ และอินโฟกราฟฟิก แนะนำการให้บริการศูนย์บริการประชาชนสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖

๒.๗ ปฏิบัติหน้าที่ผู้ประสานงานหลักในการติดต่อประสานงานหน่วยงาน หรือองค์กรภาครัฐ เอกชน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่มีการดำเนินการในลักษณะ Call Center หรือการให้บริการประชาชน เพื่อการศึกษาให้เกิดความร่วมมือ หรือบูรณาการการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของพนักงานรับสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖

๒.๘ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสายในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ในการร่วมเป็นกรรมการตรวจรับพัสดุ โครงการงานจ้างเหมาดำเนินการการบริหารศูนย์บริการข้อมูล Call Center

๒.๙ สรุปผลการดำเนินการในรายเดือนและรายปีงบประมาณ การให้บริการประชาชนของสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ เสนอผู้บริหาร

๓. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๓.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีปริมาณการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ จำนวนมาก และมีการสอบถามข้อมูล คำถาม และปัญหา รวมทั้งร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้ใช้งานและประชาชนหลายประเด็น

๓.๒ พนักงานรับสาย (Agent) ของสายด่วนกรมทางหลวง (Call Center) ๑๕๕๖ บางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในภารกิจของกรมทางหลวงและขาดทักษะในการให้บริการ

๓.๓ มีการใช้บริการสายด่วนกรมทางหลวง (Call Center) ๑๕๕๖ ในปริมาณมาก ทำให้ระบบขัดข้อง

๓.๔ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖ กรมทางหลวงได้เปิดใช้งานระบบ M Flow ซึ่งเป็นระบบจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (Free Flow) ตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดบนทางด่วนและทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ทำให้ต้องเตรียมการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อรองรับการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๕๖ ที่มีปริมาณสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว

๔. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)

๔.๑ เชิงปริมาณ

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๖ มีการปรับปรุงระบบงานสายด่วนกรมทางหลวง (Call Center) ๑๕๘๖ จำนวน ๒ ครั้ง

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๖ มีการจัดส่งข้อมูล และแนวทางปฏิบัติสำหรับพนักงานรับสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (Agent) จำนวน ๖ ครั้ง

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๖ มีการติดต่อประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาระบบสายด่วนกรมทางหลวง (Call Center) ๑๕๘๖ จำนวน ๑๕ ครั้ง

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๖ มีการสรุปผลการดำเนินการในรายเดือนและรายปีงบประมาณ จำนวน ๒๖ ครั้ง

๔.๒ เชิงคุณภาพ

- กรมทางหลวงมีการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (Call Center) ที่มีประสิทธิภาพและสามารถสนับสนุนในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของหน่วยงาน การสร้างการรับรู้ที่ดีด้านข้อมูลข่าวสาร และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้ใช้งาน

- กรมทางหลวงมีระบบสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (Call Center) ที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานเพื่อให้บริการประชาชนหรือผู้ใช้งาน ทั้งในกรณีที่ได้รับผลกระทบจากการเดินทาง และกรณีที่ต้องการรับทราบผลการดำเนินงานตามภารกิจของกรมทางหลวง

๕. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

๕.๑ กรมทางหลวงมีการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (Call Center) เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ประชาชน หรือผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงการให้บริการและเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลหรือการตอบรับทันที ซึ่งมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการให้อย่างต่อเนื่อง

๕.๒ กรมทางหลวงมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการสายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ (Call Center) มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เรื่อง การพัฒนาองค์ความรู้ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง

๑. สรุปหลักการและเหตุผล

ด้วยภารกิจด้านการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวงเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมทางหลวง โดยเป็นภารกิจที่สอดคล้องตามแผนปฏิบัติราชการกรมทางหลวง (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านบริหารจัดการองค์กร นโยบายกรมทางหลวงที่เน้นการให้บริการข้อมูลข่าวสารและความก้าวหน้าในการดำเนินงานของกรมทางหลวง ตลอดจนกฎระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ และแนวทางการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งในปัจจุบันข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวงมีปริมาณงานและมีกระบวนการที่ซับซ้อนมากขึ้น มีช่องทางหรือวิธีการในการดำเนินการที่หลากหลายทั้งในรูปแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบกระดาษ รวมทั้งมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรมทางหลวง ตลอดจนต้องมีการแก้ไขหรือจัดการปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาระยะยาวที่เกิดขึ้น แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องยังขาดความรู้ความชำนาญหรือมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่จากการโอน ย้าย และการเกษียณอายุราชการ ถึงแม้จะมีกระบวนการสร้างองค์ความรู้ตามนโยบายการจัดการความรู้ของกรมทางหลวง ก็ยังคงมีความเสี่ยงที่องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะสูญหายไป หรือไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้ขอรับประเมินได้ตระหนักถึงความเสี่ยงดังกล่าว จึงเห็นควรเสนอให้พัฒนาการสร้างองค์ความรู้ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาการสร้างองค์ความรู้ ทั้งที่เป็นความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge)

๒. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

๒.๑ บทวิเคราะห์

ผู้ขอรับประเมินได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge management) และการสร้างและพัฒนาความรู้ เพื่อใช้ประกอบการเสนอแนวทางการพัฒนาการสร้างองค์ความรู้ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

(๑) การจัดการองค์ความรู้ของหน่วยงาน เป็นกระบวนการที่สำคัญกับการพัฒนางาน กล่าวคือ การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและคุณค่ามากขึ้น การส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคคลหนึ่ง ไปยังอีกบุคคลหนึ่งเพื่อให้บุคคลอื่นสามารถใช้ประโยชน์องค์ความรู้นั้นได้ และการช่วยให้สามารถค้นพบ จัดการ เผยแพร่ และถ่ายโอนสารสนเทศและความเชี่ยวชาญที่สำคัญ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา การเรียนรู้ การวางแผนกลยุทธ์และการตัดสินใจได้

(๒) การพัฒนาการสร้างองค์ความรู้ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง จำแนกออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

(๒.๑) ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือ ความรู้ที่มีเหตุผล รายละเอียดชัดเจน ทำให้นำมาวิเคราะห์ได้อย่างเป็นระบบ เช่น คู่มือ หรือแนวทางการปฏิบัติงานหรือการแก้ปัญหา เป็นต้น

(๒.๒) ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ที่มาจากการปฏิบัติ ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล เช่น เทคนิคในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ ประสบการณ์ ทักษะ หรือความชำนาญงาน เป็นต้น

(๓) เครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาการสร้างความรู้ เช่น การจัดเก็บความรู้และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในรูปของเอกสาร การใช้เทคนิคการเล่าเรื่อง (Story Telling) ชุมชนผู้ปฏิบัติ (CoP) แบบปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การทบทวนหลังปฏิบัติงาน การสร้างเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

๒.๒ แนวความคิด

จากการวิเคราะห์ข้างต้น เห็นควรให้มีการพัฒนาการสร้างความรู้ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาการสร้างความรู้ทั้งที่เป็นความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ ภายใต้กรอบแนวทางหรือขั้นตอนการดำเนินการในการจัดการองค์ความรู้ (Manage Knowledge) ตามนโยบายของกรมทางหลวง และตามแนวทางที่กำหนดไว้สำหรับหน่วยงานราชการ

๒.๓ ข้อเสนอ

ผู้ขอรับประเมินขอเสนอแนวทางการพัฒนาการสร้างความรู้ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ดังนี้

(๑) องค์ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ตัวอย่างเช่น

(๑.๑) คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานหรือการแก้ปัญหา

(๑.๒) สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

(๑.๓) OPL : One Point Lesson คือ บทเรียนหนึ่งประเด็น ซึ่งเป็นการเขียนถ่ายทอดความรู้ ประเด็นทางเทคนิค ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ข้อผิดพลาดบ่อย ข้อควรทำหรือไม่ควรทำ (Do/Don't) เรื่องเดียว ประเด็นเดียว ไม่เกินหนึ่งหน้ากระดาษ A๔ หรือ คลิปวิดีโอ (Clip) ประมาณ ๓ นาที

(๑.๔) OPK : One Point Knowledge คือ บทความหรือความรู้จากประสบการณ์ และบทความที่เกิดขึ้นจากการรวบรวมเรื่องราวที่น่าสนใจ เคล็ดลี้ลับ และองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นการรวบรวมองค์ความรู้หรือวิชาการต่าง ๆ ที่สนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คู่มือ เอกสาร แบบฟอร์ม และประสบการณ์ตรงจากผู้ปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ ไม่จำกัดจำนวนหน้า หรือ คลิปวิดีโอ (Clip) ประมาณ ๑๓ - ๑๕ นาที

(๑.๕) OPA : One Point Article คือ บทความจากการผสมผสานระหว่างองค์ความรู้ที่มีอยู่กับแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ซึ่งเป็นการสรุปบทเรียนที่เป็นแบบอย่างที่ดีและเป็นการเขียนในลักษณะการเล่าเรื่อง (Story Telling) ตั้งแต่ ที่มา แนวคิด สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน กระบวนการปฏิบัติขั้นตอน จนนำไปสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศ และแนวทางการขยายผลในอนาคต ไม่จำกัดจำนวนหน้า หรือ คลิปวิดีโอ (Clip) ประมาณ ๑๓ - ๑๕ นาที

(๒) องค์ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ตัวอย่างเช่น การจัดอบรมหรือสัมมนาเพื่อถ่ายทอดความรู้ การจัดประชุมกลุ่มหรือชุมชนผู้ปฏิบัติ (CoP) และการจัดให้มีเวทีหรือช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานและการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

๒.๔ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น และแนวทางแก้ไข

เนื่องจากการพัฒนาการสร้างความรู้ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง มีขอบเขตกระบวนการที่หลากหลายและซับซ้อน รวมทั้งต้องใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในปริมาณมาก ประกอบกับอัตรากำลังของหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจดังกล่าวมีจำนวนน้อย ทำให้ต้องวางแผน กำหนดแนวทางการดำเนินการ มอบหมายงาน และติดตามผลการดำเนินงานอย่างรอบคอบและเป็นระบบ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถพัฒนาและสร้างองค์ความรู้ในภารกิจดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและมีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น

๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ กรมทางหลวงมีการสร้างและต่อยอดองค์ความรู้ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวงที่ครอบคลุมทั้งองค์ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และองค์ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge)

๓.๒ กรมทางหลวงมีแบบอย่างหรือโมเดลในการปฏิบัติงานที่เป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งพัฒนาการทำงานให้เป็นมืออาชีพมากขึ้น

๓.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีแนวทางในการดำเนินการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันมากขึ้น

๔. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๔.๑ มีการสร้างองค์ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง อย่างน้อย ๑ เรื่อง

๔.๒ มีการสร้างองค์ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ในงานบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมทางหลวง อย่างน้อย ๑ เรื่อง

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้ขอรับการประเมิน)
(นางสาวรัชณี พวงพาวา)
(วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗)

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล)
(นายวีรพล วงศ์วิเชียร)
(วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗)

(ลงชื่อ)  (ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป)
(นายเสริมศักดิ์ นายนันท์)
(วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗)