

## ส่วนที่ ๒ ผลงานที่จะส่งประเมิน (เรียงลำดับตามความดีเด่นหรือความสำคัญ)

### ๑) ชื่อผลงาน

๑.๑) ผลงานลำดับที่ ๑ : การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์โดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติม

๑.๒) ผลงานลำดับที่ ๒ : การจัดทำแผนผังอาคารและสิ่งก่อสร้างภายในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ด้วย Google MyMaps เพื่ออำนวยความสะดวกในการขึ้นทะเบียนและการจัดทำทะเบียนประวัติอาคารและสิ่งก่อสร้าง (แบบรายงาน ๓๑ ช่อง) พร้อมประวัติการซ่อมบำรุง ระยะที่ ๑

### ๒) ระยะเวลาที่ดำเนินการ

๒.๑) ผลงานลำดับที่ ๑ : ๑๕ พ.ย. ๒๕๖๗ - ๑๗ เม.ย. ๒๕๖๘

๒.๒) ผลงานลำดับที่ ๒ : ๒ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๓๐ พ.ย. ๒๕๖๖

### ๓) สัดส่วนในการดำเนินการเกี่ยวกับผลงาน

- ผลงานลำดับที่ ๑ : ตนเองปฏิบัติ ๙๐%

รายละเอียดผลงาน วิเคราะห์ปัญหา วางแผน ดำเนินการติดตั้งหน่วยความจำหลัก (RAM: Random Access Memory) เพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้กับคอมพิวเตอร์ของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ และสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ต่อประสิทธิภาพการทำงานของคอมพิวเตอร์ ภายหลังจากดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ พร้อมวิเคราะห์ผลการสำรวจฯ เพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑

กรณีที่เป็นผลงานร่วมกันของบุคคลหลายคน

| รายชื่อผู้ที่มีส่วนร่วมในผลงาน | ลายมือชื่อ  | สัดส่วนผลงานของผู้ที่มีส่วนร่วม | ระบุรายละเอียดของผู้ที่มีส่วนร่วมในผลงาน                                     |
|--------------------------------|---|---------------------------------|--|
| นางกรวิพัชร กิตติบุญญาทิวากร   |  | ๕%                              | - ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และพิจารณาความเหมาะสมของข้อความถามในแบบสำรวจความพึงพอใจ |
| นายจตุรเทพ ทศพร                |  | ๕%                              | - สนับสนุนกระบวนการติดตั้งหน่วยความจำหลัก<br>- ถ่ายภาพประกอบการดำเนินการ     |

- ผลงานลำดับที่ ๒ : ตนเองปฏิบัติ ๙๐%

รายละเอียดผลงาน วิเคราะห์ รวบรวม และจัดทำแผนผังอาคารและสิ่งก่อสร้างภายในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ด้วย Google MyMaps เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานการขึ้นทะเบียนและการจัดทำทะเบียนประวัติอาคารและสิ่งก่อสร้าง (แบบรายงาน ๓๑ ช่อง) พร้อมประวัติการซ่อมบำรุง

กรณีที่เป็นผลงานร่วมกันของบุคคลหลายคน

| รายชื่อผู้ที่มีส่วนร่วม<br>ในผลงาน | ลายมือชื่อ  | สัดส่วนผลงาน<br>ของผู้มีส่วนร่วม | ระบุรายละเอียดของผู้มีส่วนร่วมในผลงาน                         |
|------------------------------------|---|----------------------------------|---|
| นางกรวิพัชร กิตติบุญญาทิวาร        |  | ๕%                               | - กำกับดูแล ตรวจสอบ และให้คำแนะนำ<br>ในการดำเนินการทุกขั้นตอน |
| นายจตุรเทพ ทศพร                    |  | ๓%                               | - ถ่ายภาพประกอบการดำเนินการ                                   |
| นางสาวศุทธิณี ประจวบสุข            |  | ๒%                               | - ถ่ายภาพประกอบการดำเนินการ                                   |

#### ๔) ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน (จำนวน ๑ เรื่อง)

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการสร้างระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Helpdesk) ของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้ขอรับการประเมิน)

(นายวีรภัทร ทวีทรัพย์)

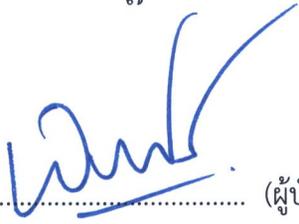
(วันที่ ๒๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  (ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล)

(นางกรวิพัชร กิตติบุญญาทิวาร)

(วันที่ ๒๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

(ลงชื่อ) .....  ..... (ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป)

(นายเอกนรินทร์ จินทะวงศ์)

(วันที่ ๒๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

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

# แบบเสนอเค้าโครงเรื่องโดยสรุปของผลงานและข้อเสนอแนวคิด

(กรณีเลื่อนประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ)

ชื่อผลงานลำดับที่ ๑ การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์โดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติม

## ๑. สรุปสาระสำคัญ

ในปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานตามภารกิจของทางราชการ เช่น การจัดทำหนังสือราชการ การบันทึกข้อมูลผลการดำเนินการ การจัดทำแผนผังการบังคับบัญชา เป็นต้น ทั้งนี้ เนื่องจากคอมพิวเตอร์มีซอฟต์แวร์ประยุกต์ให้เลือกใช้งานได้หลากหลาย สามารถจัดเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก แม่นยำ และเป็นระบบ

อย่างไรก็ตาม จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้คอมพิวเตอร์ที่มีการใช้งานในงานราชการซึ่งใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ไม่สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานที่ล่าช้า เกิดข้อผิดพลาด หรืออาจไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ โดยทั่วไปสามารถทำได้โดยการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่ทดแทน เพื่อให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แต่ด้วยข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ จึงทำให้การจัดซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่ทดแทนดำเนินการได้เพียงเฉพาะส่วนงานที่สำคัญมากที่สุดเป็นลำดับแรก สำหรับส่วนงานที่มีความสำคัญรองลงไปจะต้องรอการจัดสรรงบประมาณในปีต่อไป ซึ่งในบางครั้งอาจต้องรอคอยเป็นระยะเวลานาน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ขอรับการประเมินซึ่งปฏิบัติงานที่ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ได้ตรวจสอบคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ที่มีใช้งานอยู่ในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ พบว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคอมพิวเตอร์ได้โดยการติดตั้งหน่วยความจำหลัก (RAM: Random Access Memory) ที่มีอยู่เดิม ๔ หรือ ๘ GB ให้เป็น ๑๒ หรือ ๑๖ GB ตามลำดับ ผู้ขอรับการประเมินจึงได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ของทุกส่วนงานภายในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ โดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติม ทั้งนี้ เมื่อการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วระยะหนึ่ง ผู้ขอรับการประเมินได้สำรวจความพึงพอใจต่อการเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์โดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติม โดยผู้ขอรับการประเมินได้ออกแบบแบบสำรวจเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลดังกล่าวและกำหนดให้กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการสำรวจความพึงพอใจ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ทั้งหมดที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้วยคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพแล้ว ทั้งนี้ ระดับของความพึงพอใจจะถูกวัดและแปลผลโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะถูกนำไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้ระเบียบวิธีทางสถิติที่เหมาะสมกับลักษณะของข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ความถี่ และร้อยละ) และทำการทดสอบทางสถิติแบบจับคู่โดยไม่ใช้พารามิเตอร์ (Wilcoxon signed-rank test) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ เพื่อทราบต่อไป

## ๒. สรุปขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑) วางแผนการดำเนินการและดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์ที่มีใช้งานในแต่ละส่วนงานสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑

๒.๒) ประสานงานกับแต่ละส่วนงานเพื่อแจ้งจำนวนคอมพิวเตอร์ที่จะดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพ พร้อมแจ้งชนิดและรุ่นของหน่วยความจำหลักที่จะต้องใช้ในการดำเนินการ

๒.๓) ส่วนงานดำเนินการจัดหาหน่วยความจำหลักตามที่ได้รับแจ้งจากผู้ขอรับการประเมิน และดำเนินการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติมด้วยตนเอง หรือนัดหมายวันติดตั้งกับผู้ขอรับการประเมิน

๒.๔) ออกแบบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ที่มีการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติมและดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังจากที่บุคลากรได้ใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพแล้วระยะหนึ่ง

๒.๕) สรุปและวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ความถี่ และร้อยละ) พร้อมแปลผลระดับของความพึงพอใจโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) และทำการทดสอบทางสถิติแบบจับคู่โดยไม่ใช้พารามิเตอร์ (Wilcoxon signed-rank test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ก่อน-หลัง การเพิ่มประสิทธิภาพ และนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ เพื่อทราบต่อไป

### ๓. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๓.๑) การตรวจสอบคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์จะต้องระบุให้ชัดเจนว่าคอมพิวเตอร์เครื่องดังกล่าวสามารถเพิ่มประสิทธิภาพโดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติมได้หรือไม่ ถ้าสามารถทำได้ จะต้องใช้หน่วยความจำหลักชนิดและรุ่นใด

๓.๒) การติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติมจำเป็นต้องใช้ความชำนาญและความรวดเร็ว เนื่องจากบุคลากรจำเป็นจะต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง

๓.๓) การออกแบบแบบสำรวจความพึงพอใจ จะต้องพิจารณาข้อคำถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของผลงาน แต่จะต้องมีจำนวนคำถามที่ไม่มากจนเกินไป และคำถามที่ใช้ต้องสามารถเข้าใจได้โดยง่าย กรณีที่เป็นคำถามเชิงเทคนิค จะต้องมีการอธิบายแนวทางการดำเนินการก่อนตอบข้อคำถามประกอบด้วย สำหรับขั้นตอนการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ จะต้องพิจารณาเลือกใช้วิธีการทางสถิติที่เหมาะสม พร้อมอธิบายผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจได้โดยง่าย

### ๔. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)

#### ๔.๑ เชิงปริมาณ

๑) มีการออกแบบ แบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์โดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติม จำนวน ๑ แบบสำรวจ และนำไปใช้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ จำนวน ๖๑ ราย

๒) คอมพิวเตอร์ของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพโดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติมได้ ได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพโดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติม จำนวน ๖๑ เครื่อง

#### ๔.๒ เชิงคุณภาพ

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์โดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติม มีความครอบคลุมในทุกประเด็นที่ต้องการสำรวจ ทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนและมีคุณภาพ พร้อมต่อการนำไปวิเคราะห์และแปลผลต่อไป

๒) คอมพิวเตอร์ของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ที่ได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพโดยการติดตั้งหน่วยความจำหลักเพิ่มเติม มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานได้ดี ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง

## ๕. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

๕.๑) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพและสามารถนำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจไปใช้อ้างอิงเพื่อประกอบการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ ต่อไป

๕.๒) สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ มีคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพให้บุคลากรใช้ในปฏิบัติงานราชการ โดยไม่ต้องรอคอยการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่ทดแทน

๕.๓) เป็นแนวทางหนึ่งให้ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ พิจารณาเลือกใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ให้รองรับการใช้งานในปัจจุบัน

๕.๔) บุคลากรสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ มีความสุขในการปฏิบัติงานราชการ และสามารถปฏิบัติงานราชการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หมายเหตุ : ๑. ระดับชำนาญการ เขียนผลงาน ๒ เรื่อง และข้อเสนอแนวคิด ๑ เรื่อง

๒. ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ เขียนผลงาน ๓ เรื่อง และข้อเสนอแนวคิด ๑ เรื่อง

๓. ให้ผู้ขอรับการประเมินบุคคล อธิบายรายละเอียดเค้าโครงเรื่องโดยสรุปของผลงาน ไม่น้อยกว่า ๑ หน้ากระดาษ A4 และไม่เกิน ๓ หน้ากระดาษ A4 ต่อ ๑ ผลงาน

ชื่อผลงานลำดับที่ ๒ การจัดทำแผนผังอาคารและสิ่งก่อสร้างภายในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ด้วย Google MyMaps เพื่ออำนวยความสะดวกในการขึ้นทะเบียนและการจัดทำทะเบียนประวัติอาคารและสิ่งก่อสร้าง (แบบรายงาน ๓๑ ช่อง) พร้อมประวัติการซ่อมบำรุง ระยะที่ ๑

### ๑. สรุปสาระสำคัญ

สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ มีที่ตั้งอยู่บนที่ราชพัสดุ แปลงหมายเลขที่ ลบ.๕๓๙ เนื้อที่ประมาณ ๑๙ ไร่ ๖๖ ตารางวา มีอาคารและสิ่งก่อสร้างรวม ๕๖ รายการ และบนที่ราชพัสดุ แปลงหมายเลขที่ ลบ.๘๔๖ เนื้อที่ประมาณ ๙ ไร่ ๓ งาน ๙๓ ตารางวา มีอาคารและสิ่งก่อสร้างรวม ๑๔ รายการ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๘) โดยเมื่อมีการก่อสร้างหรือรื้อถอนอาคารหรือสิ่งก่อสร้างบนที่ดินแปลงดังกล่าวข้างต้น สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ จะต้องรายงานธนารักษ์พื้นที่ลพบุรีเพื่อดำเนินการขึ้นทะเบียนหรือปรับปรุงทะเบียนอาคารหรือสิ่งก่อสร้าง ซึ่งส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการขึ้นทะเบียนอาคารและสิ่งก่อสร้างภายในที่ดินของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ทั้ง ๒ แปลง รวมถึงดำเนินการจัดทำทะเบียนประวัติอาคารและสิ่งก่อสร้าง (แบบรายงาน ๓๑ ช่อง) พร้อมประวัติการซ่อมบำรุง

การขึ้นทะเบียนอาคารหรือสิ่งก่อสร้างและการจัดทำทะเบียนประวัติอาคารและสิ่งก่อสร้าง (แบบรายงาน ๓๑ ช่อง) พร้อมประวัติการซ่อมบำรุง จะต้องประสานงานกับส่วนแผนงาน ส่วนบริหาร (งานพัสดุและสัญญา) และผู้ควบคุมงาน เพื่อขอสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องและรายละเอียดผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้จัดทำเอกสารประกอบการขึ้นทะเบียนอาคารและสิ่งก่อสร้างหรือนำมาบันทึกลงในประวัติการซ่อมบำรุงของอาคารหรือสิ่งก่อสร้างนั้นๆ โดยอ้างอิงตำแหน่งที่ตั้งจากผังบริเวณสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ที่ได้มีการจัดทำไว้แล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ขอรับการประเมินพบปัญหาในขั้นตอนของการจัดทำทะเบียนประวัติอาคารและสิ่งก่อสร้าง (แบบรายงาน ๓๑ ช่อง) พร้อมประวัติการซ่อมบำรุง เนื่องจากบางอาคารหรือสิ่งก่อสร้าง อาจมีชื่อเดียวกัน รวมถึงอาจมีที่ตั้งใกล้เคียงกัน ทำให้เกิดความสับสน ถึงแม้ว่าจะสามารถตรวจสอบจากผังบริเวณสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ได้ แต่เนื่องจากผังบริเวณสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ เป็นเพียงแผนผังสายเส้นที่จำลองขึ้นจากภาพถ่ายมุมสูงเท่านั้น บางครั้งจึงไม่อาจให้รายละเอียดได้เพียงพอที่จะจำแนกได้ว่าเป็นอาคารหรือสิ่งก่อสร้างที่ต้องการจัดทำทะเบียนประวัติอาคารและสิ่งก่อสร้าง (แบบรายงาน ๓๑ ช่อง) พร้อมประวัติการซ่อมบำรุงหรือไม่

ผู้ขอรับการประเมินจึงศึกษาแนวทางการแก้ปัญหา พบว่าหากนำผังบริเวณสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ มาจัดทำให้อยู่ในรูปแบบแผนผังออนไลน์ด้วย Google MyMaps พร้อมกำหนดพิกัดของอาคารหรือสิ่งก่อสร้างนั้นๆ พร้อมรายละเอียดอื่นๆ ที่จำเป็นให้เพียงพอ ดังแสดงตามภาพต่อไปนี้



จากภาพจะเห็นได้ว่า แผนผังออนไลน์ที่ได้จัดทำขึ้นมานี้ ให้รายละเอียดที่ตั้งพร้อมภาพถ่ายทั้งในแนวตรงและภาพถ่ายมุมสูง อีกทั้งยังสามารถแสดงผลได้ในรูปแบบแผนที่สายเส้นและแผนที่ภาพถ่ายดาวเทียม นอกจากนี้ ยังสามารถเลือกดูเฉพาะกลุ่มอาคารหรือสิ่งก่อสร้างที่ต้องการได้ โดยการเลือกปิดบางชั้นข้อมูล (Layer) ซึ่งจะทำให้สามารถระบุอาคารหรือสิ่งก่อสร้างที่ต้องการจัดทำทะเบียนประวัติอาคารและ

สิ่งก่อสร้าง (แบบรายงาน ๓๑ ช่อง) พร้อมประวัติการซ่อมบำรุงได้อย่างชัดเจน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสะดวกต่อการปรับปรุงแผนผังมากกว่าการใช้แผนผังลายเส้นที่จำลองขึ้นจากภาพถ่ายมุมสูงที่มีอยู่เดิม ทั้งนี้ ในระยะที่ ๑ จะดำเนินการจัดทำแผนผังอาคารและสิ่งก่อสร้างเฉพาะแปลงหมายเลขที่ ลบ.๕๓๙

## ๒. สรุปขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑) วางแผนการดำเนินการ พร้อมรวบรวมและจัดทำรายการข้อมูลอาคารและสิ่งก่อสร้างที่ตั้งอยู่ภายในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑

๒.๒) ตรวจสอบและถ่ายภาพอาคารและสิ่งก่อสร้าง (โดยกำหนดให้บันทึกพิกัดลงในภาพถ่ายด้วย)

๒.๓) จัดทำแผนผังออนไลน์ของอาคารหรือสิ่งก่อสร้างภายในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ โดยจำแนกตามกลุ่มของอาคารหรือสิ่งก่อสร้างตามที่กำหนด พร้อมทั้งระบุรายละเอียดที่จำเป็นให้ครบถ้วน ทั้งนี้ อาจต้องปรับปรุงพิกัดในกรณีที่กำหนดพิกัดในภาพถ่ายไม่ตรงกับพิกัดจริง

## ๓. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๓.๑) การจำแนกอาคารหรือสิ่งก่อสร้างโดยใช้ภาพถ่าย เมื่อนำมาใช้ระบุรายละเอียดในแผนผังออนไลน์ จำเป็นที่จะต้องตรวจสอบความถูกต้องให้ถี่ถ้วน เนื่องจากบางอาคารหรือสิ่งก่อสร้าง หากพิจารณาจากภาพถ่ายในบางมุมแล้วจะมีความคล้ายคลึงกันมาก จนอาจเข้าใจผิดได้ว่าเป็นอาคารหรือสิ่งก่อสร้างเดียวกัน

๓.๒) การระบุพิกัดภายในภาพถ่าย พบว่ามีความคลาดเคลื่อนอยู่บ้าง จึงอาจต้องปรับปรุงพิกัดในแผนผังออนไลน์เล็กน้อยเพื่อให้ตรงกับที่ตั้งของอาคารหรือสิ่งก่อสร้างจริง

๓.๓) การกำหนดชั้นข้อมูล ควรกำหนดโดยอ้างอิงจากประเภทของอาคารหรือสิ่งก่อสร้าง และควรมีจำนวนชั้นของข้อมูลที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป

## ๔. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ)

### ๔.๑ เชิงปริมาณ

มีการจัดทำแผนผังอาคารและสิ่งก่อสร้างภายในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ด้วย Google MyMaps จำนวน ๑ แผนผัง ซึ่งประกอบด้วยอาคารและสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๕๖ รายการ จำแนกเป็นอาคารพักอาศัย จำนวน ๓๙ รายการ อาคารสำนักงาน จำนวน ๙ รายการ อาคารเอนกประสงค์ จำนวน ๓ รายการ และสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๕ รายการ

### ๔.๒ เชิงคุณภาพ

๑) ระยะเวลาในการระบุอาคารหรือสิ่งก่อสร้างที่ต้องการบันทึกประวัติการซ่อมบำรุง ลดลงจากเดิม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

๒) การจัดทำทะเบียนประวัติอาคารและสิ่งก่อสร้าง (แบบรายงาน ๓๑ ช่อง) พร้อมประวัติการซ่อมบำรุง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเป็นระบบ

## ๕. ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

๕.๑) สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ มีแผนผังอาคารและสิ่งก่อสร้างในรูปแบบออนไลน์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการตรวจสอบและยืนยันที่ตั้งของอาคารและสิ่งก่อสร้างภายในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑

๕.๒) การดำเนินการบันทึกประวัติการซ่อมบำรุงของอาคารและสิ่งก่อสร้าง ใช้เวลาดลดลง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๓) เป็นต้นแบบในการจัดทำแผนผังอื่นๆ หรือเป็นต้นแบบให้หน่วยงานในสังกัดนำไปประยุกต์ใช้กับงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

หมายเหตุ : ๑. ระดับชำนาญการ เขียนผลงาน ๒ เรื่อง และข้อเสนอแนวคิด ๑ เรื่อง

๒. ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ เขียนผลงาน ๓ เรื่อง และข้อเสนอแนวคิด ๑ เรื่อง

๓. ให้ผู้ขอรับการประเมินบุคคล อธิบายรายละเอียดเค้าโครงเรื่องโดยสรุปของผลงาน ไม่น้อยกว่า ๑ หน้ากระดาษ A4 และไม่เกิน ๓ หน้ากระดาษ A4 ต่อ ๑ ผลงาน

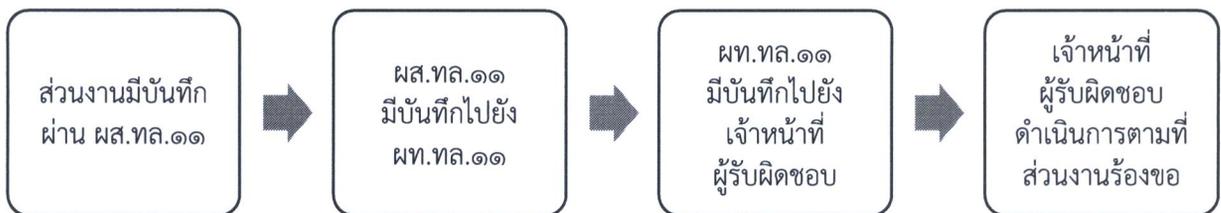
## ชื่อข้อเสนอแนวคิด

เรื่อง การพัฒนาการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการสร้างระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Helpdesk) ของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑

### ๑. สรุปหลักการและเหตุผล

ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ มีภารกิจหนึ่งที่สำคัญ คือ การดำเนินการติดตั้งพร้อมทั้งบำรุงรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการพัฒนาและสนับสนุนการปรับปรุงระบบสารสนเทศและเครือข่ายสารสนเทศ ซึ่งภารกิจข้างต้นนี้ ครอบคลุมถึงการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ทั้งในด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และการแนะนำการใช้งาน ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับส่วนงานอื่นๆ ภายในสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสูงสุด

เมื่อส่วนงานต้องการขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนงานจะจัดทำบันทึกผ่านผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ (ผส.ทล.๑๑) โดยระบุรายละเอียดความต้องการขอรับบริการ เช่น การขอให้ตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ การขอให้จัดเตรียมระบบการประชุมออนไลน์ผ่านซอฟต์แวร์ Zoom เป็นต้น เพื่อให้ผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ มีบันทึกไปยังผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผท.ทล.๑๑) ให้ดำเนินการต่อไป จากนั้น ผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีบันทึกต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ดำเนินการตามที่ส่วนงานร้องขอ ดังแสดงให้เห็นในแผนภาพต่อไปนี้



จากกระบวนการดำเนินการข้างต้นจะเห็นได้ว่า กว่าที่ส่วนงานจะได้รับการบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอน บางครั้งอาจมีความจำเป็นต้องขอรับการบริการโดยเร็ว เช่น เมื่อมีการประชุมออนไลน์เร่งด่วน ซึ่งส่วนงานอาจไม่สามารถจัดทำบันทึกมายังส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทันท่วงที แนวทางการแก้ปัญหาเบื้องต้นจะเป็นการแจ้งเจ้าหน้าที่ส่วนงานโดยตรงผ่านทางแอปพลิเคชัน Line เพื่อให้ให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศก่อน จากนั้นจึงให้ส่วนงานทำบันทึกส่งมาในภายหลัง เพื่อรวมเรื่อง และ/หรือ เก็บรวบรวมสถิติเพื่อรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน อย่างไรก็ตาม การแก้ปัญหาเบื้องต้นโดยแนวทางดังกล่าวมักจะทำให้เกิดปัญหาตามมา เช่น การขอรับบริการในเวลาเดียวกัน ส่วนงานไม่จัดทำบันทึกตามมาในภายหลัง เป็นต้น ปัญหาที่ตามมานี้ทำให้การให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทั่วถึงขาดประสิทธิภาพ รวมถึงอาจทำให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น ผู้ขอรับการประเมินจึงได้เสนอแนวคิดเสนอแนวคิดในการพัฒนาการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสร้างระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมีการบันทึกประวัติและสถิติการให้บริการเพื่อการบริหารความเสี่ยงและความคุ้มค่าในการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดได้อีกทางหนึ่ง

## ๒. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

### ๒.๑ บทวิเคราะห์

ผู้ขอรับการประเมินได้ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าสามารถใช้งานระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการการขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้ โดยสามารถสรุปสาระสำคัญของการศึกษาได้ ดังนี้

ระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Helpdesk Management System หรือ Helpdesk) เป็นระบบที่ใช้เป็นศูนย์กลางสำหรับรวบรวมและบริหารจัดการปัญหา รวมถึงคำถามทางเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรตามผู้ขอรับบริการร้องขอ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถติดตามความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการได้ ประกอบไปด้วย ๓ ระบบย่อย ดังนี้

๑) ระบบบริหารจัดการคำร้องขอรับบริการ (Service Request Management System) เป็นระบบที่รวบรวมคำร้องขอรับบริการจากผู้ขอรับบริการ และกำหนดความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการ หรือการยุติการให้บริการ

๒) ระบบการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation System) เป็นระบบที่จะเริ่มทำงานภายหลังการรับคำร้องขอรับบริการจากผู้ใช้บริการ โดยจะจัดกลุ่มคำร้องขอรับบริการและพิจารณาว่าเป็นคำร้องขอรับบริการประเภทใด หากเป็นคำถามที่ระบบมีข้อมูลอยู่แล้ว ระบบจะเสนอคำแนะนำให้ผู้ขอรับบริการดำเนินการต่อด้วยตนเอง หากเป็นการขอรับบริการเชิงเทคนิค ระบบจะส่งต่อคำร้องขอรับบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต่อไป

๓) ระบบวิเคราะห์และรายงานผล (Analytic System) เป็นระบบรายงานสรุปผลการให้บริการที่สามารถรายงานในรูปแบบตาราง ภาพกราฟิก หรือแผนภูมิต่างๆ รวมทั้งสามารถรายงานประวัติการขอรับบริการโดยจำแนกเป็นรายเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

### ๒.๒ แนวความคิด

จากการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้ขอรับการประเมินเห็นควรพัฒนาการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ โดยการให้บริการผ่านระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้การให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ขอรับบริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งเป็นไปตามแนวทางการบริหารระบบราชการแบบ ๔.๐

### ๒.๓ ข้อเสนอ

ผู้ขอรับการประเมินขอเสนอแนวทางการพัฒนาระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ โดยประกอบด้วยระบบย่อย จำนวน ๓ ระบบ ดังนี้

๑) ระบบบริหารจัดการคำร้องขอรับบริการ (Service Request Management System) ซึ่งสามารถรับคำร้องขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ แสดงตารางภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และสามารถกำหนดความคืบหน้าหรือสถานะการให้บริการ ได้แก่ รับเรื่อง กำลังดำเนินการ แล้วเสร็จ และยุติเรื่อง

๒) ระบบการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation System) ซึ่งสามารถจำแนกคำร้องขอรับบริการได้โดยอัตโนมัติด้วยปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และแสดงคำแนะนำแก่ผู้ขอรับบริการในกรณีที่เป็นคำถามที่มีข้อมูลในระบบแล้ว หรือแจกจ่ายคำร้องขอรับบริการไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในกรณีที่เป็นการขอรับบริการเชิงเทคนิค

๓) ระบบวิเคราะห์และรายงานผล (Analytic System) ซึ่งสามารถแสดงผลสรุปการให้บริการในรูปแบบตาราง ภาพกราฟิก หรือแผนภูมิ โดยสามารถจำแนกตามช่วงเวลาที่กำหนดได้ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี/ปีงบประมาณ รวมทั้งสามารถแสดงประวัติการให้บริการจำแนกเป็นรายเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ด้วย

#### ๒.๔ ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

เนื่องจากการพัฒนาระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการพัฒนาระบบงานใหญ่ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ระบบเกิดความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด จึงอาจขอความอนุเคราะห์ให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีประสบการณ์ในการพัฒนาและดูแลระบบ เป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ และตรวจสอบการทำงานของระบบที่ได้พัฒนาขึ้น

### ๓. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑) สำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ มีระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารทรัพยากรและบุคลากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒) ทำให้ลดขั้นตอน ระยะเวลา และทรัพยากร ในกระบวนการขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓.๓) เป็นระบบต้นแบบให้กับงานอื่นๆ ที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๔. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๔.๑) ระยะเวลาในการให้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ลดลงจากเดิม ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๓๐

๔.๒) เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานทางหลวงที่ ๑๑ ทุกคน ขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบแจ้งขอรับบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและมีความพึงพอใจต่อระบบไม่ต่ำกว่าระดับดีมาก เมื่อวัดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ..... (ผู้ขอรับการประเมิน)

(นายวีรภัทร ทวีทรัพย์)

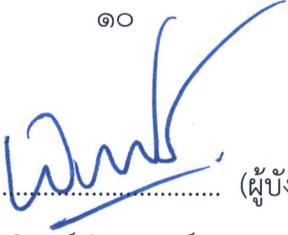
(วันที่ ๒๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ..... (ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล)

(นางกรวิพัชร กิตติบุญญาทิวาร)

(วันที่ ๒๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

(ลงชื่อ) .....  ..... (ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป)

(นายเอกนรินทร์ จินทวงค์)

(วันที่ ๒๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘)

- หมายเหตุ : ๑. ระดับชำนาญการ เขียนผลงาน ๒ เรื่อง และข้อเสนอแนวคิด ๑ เรื่อง  
๒. ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ เขียนผลงาน ๓ เรื่อง และข้อเสนอแนวคิด ๑ เรื่อง  
๓. ให้ผู้ขอรับการประเมินบุคคล อธิบายรายละเอียดเค้าโครงเรื่องโดยสรุปของผลงาน ไม่น้อยกว่า ๑ หน้ากระดาษ A4 และไม่เกิน ๓ หน้ากระดาษ A4 ต่อ ๑ ผลงาน