

**ส่วนที่ ๒ ผลงานที่จะส่งประเมิน (เรียงลำดับตามความดีเด่นหรือความสำคัญ)**

**๑) ชื่อผลงาน**

๑.๑) ผลงานลำดับที่ ๑ : การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือนข้าราชการในสังกัด  
 แขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑.๒) ผลงานลำดับที่ ๒ : การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระบบร้องเรียนร้องทุกข์  
 กรมทางหลวง (Complain DOH) ของแขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑ ปีงบประมาณ  
 พ.ศ.๒๕๖๔

**๒) ระยะเวลาที่ดำเนินการ**

๒.๑) ผลงานลำดับที่ ๑ : ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

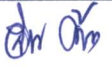
๒.๒) ผลงานลำดับที่ ๒ : ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

**๓) สัดส่วนในการดำเนินการเกี่ยวกับผลงาน**

- ผลงานลำดับที่ ๑ : ตนเองปฏิบัติ ๘๐ %

รายละเอียดผลงาน ดำเนินการจัดทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือนข้าราชการในสังกัด  
 แขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔


กรณีที่เป็นผลงานร่วมกันของบุคคลหลายคน

| รายชื่อผู้ที่มีส่วนร่วม<br>ในผลงาน | ลายมือชื่อ  | สัดส่วนผลงาน<br>ของผู้มีส่วนร่วม | ระบุรายละเอียดของ<br>ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน   |
|------------------------------------|---|----------------------------------|---|
| นางสาวจิรวรรณ ด้วงกลาง             |  | ๒๐ %                             | ประเมินผลการปฏิบัติราชการในระบบ<br>สารสนเทศศรทรัพยากรบุคคลระดับกรม<br>(DPIS) และพิมพ์เอกสารการประเมิน |

- ผลงานลำดับที่ ๒ : ตนเองปฏิบัติ ๘๐ %

รายละเอียดผลงาน ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง (Complain  
 DOH) ของแขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

กรณีที่เป็นผลงานร่วมกันของบุคคลหลายคน

| รายชื่อผู้ที่มีส่วนร่วม<br>ในผลงาน | ลายมือชื่อ  | สัดส่วนผลงาน<br>ของผู้มีส่วนร่วม | ระบุรายละเอียดของ<br>ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน                        |
|------------------------------------|---|----------------------------------|--|
| นางปณิชา ยมสีด้า                   |  | ๑๐ %                             | กำกับดูแลเกี่ยวกับการตอบข้อร้องเรียน<br>ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ |

๔) ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน (จำนวน ๑ เรื่อง)

เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

# แบบเสนอเค้าโครงเรื่องโดยสรุปของผลงานและข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนา

## หรือปรับปรุงงาน

(กรณีเลื่อนประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ)

ชื่อผลงานลำดับที่ ๑ การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือนข้าราชการในสังกัดแขวงทางหลวง  
อุดรธานีที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

### ๑) สรุปสาระสำคัญโดยย่อ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการและข้าราชการในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เป็นการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ข้าราชการตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการประเมินต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พ.ศ.๒๕๕๑, หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒/ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒, กฎ ก.พ.ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน พ.ศ. ๒๕๕๒, ประกาศกรมทางหลวง ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๒ และวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๕๓ รวมถึงระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีการอื่นๆ ตามที่ ก.พ.กำหนด

การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ จะดำเนินการในโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (Department Personnel Information System : DPIS) ของกรมทางหลวง ปีงบประมาณละ ๒ รอบ โดยรอบที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ มีนาคม ของปีถัดไป จะตัดยอดผลการประเมินถึงสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดไป ผลการประเมินจะมีผลต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนตั้งแต่ ๑ เมษายน ของปีถัดไป และรอบที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ของปีเดียวกัน จะตัดยอดผลการประเมินถึงสิ้นเดือนสิงหาคมของปีเดียวกัน ผลการประเมินจะมีผลต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ของปีเดียวกัน

### ๒) ความยุ่งยากซับซ้อนของงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ มีความยุ่งยากซับซ้อน ดังนี้

๒.๑ มีหลักเกณฑ์และวิธีการ รวมถึงกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการประเมินหลายฉบับ ผู้ขอรับการประเมินต้องศึกษาและทำความเข้าใจ เพื่อให้การประเมินมีความถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาด

๒.๒ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ จะดำเนินการในโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (Department Personnel Information System : DPIS) มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้ทำการประเมินต้องมีความรู้และเข้าใจระบบ ซึ่งบางเมนูยังต้องได้รับการพัฒนาให้ใช้งานได้มีอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ ผู้รับการประเมินขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน รวมถึงการให้คะแนนในการประเมินจากผู้บังคับบัญชา

๒.๔ การบันทึกข้อมูลในโปรแกรมระบบระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (Department Personnel Information System : DPIS) ต้องดำเนินการอย่างระมัดระวัง หากข้ามขั้นตอนใด หรือบันทึกข้อมูลผิดพลาด ต้องทำการยกเลิกแล้วดำเนินการใหม่ ทำให้การประเมินมีความล่าช้า

๒.๕ ช่วงเวลาที่บันทึกผลการประเมินในระบบ หากมีหลายหน่วยงานดำเนินการพร้อมกัน ทำให้ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้สำเร็จ

### ๓) ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

๓.๑ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (Department Personnel Information System : DPIS) ทำให้มีความทันสมัย มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

๓.๒ เป้าหมายการปฏิบัติงานของข้าราชการทุกระดับสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของหน่วยงาน

๓.๓ ข้าราชการได้รับการประเมินผลงานที่ชัดเจนจากการทำข้อตกลงผลการปฏิบัติงานไว้ตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน ทำให้มีความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

ชื่อผลงานลำดับที่ ๒ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระบบร้องเรียนร้องทุกข์กรมทางหลวง (Complain DOH) ของแขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑) สรุปสาระสำคัญโดยย่อ

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ กรมทางหลวง (Complain DOH) เป็นระบบที่กรมทางหลวงได้จัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการขอความช่วยเหลือ การเสนอแนะ ดิชม หรือแสดงความคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง ซึ่งฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในภาพรวมของกรม โดยรับเรื่องผ่านทางเว็บไซต์กรมทางหลวงจากหลายช่องทาง เช่น สายด่วน ๑๕๘๖ ทางโทรศัพท์ โทรสาร ศูนย์บริการภาครัฐ ๑๑๑๑ และส่งต่อให้หน่วยงานสังกัดกรมทางหลวงตามพื้นที่รับผิดชอบให้ดำเนินการแก้ไข ซึ่งเมื่อแขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑ ได้รับเรื่องแล้ว จะแจ้งรับเรื่องในระบบเพื่อให้ทราบว่ารับทราบเรื่องและอยู่ระหว่างดำเนินการ หลังจากนั้นจะทำการตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข แล้วรายงานผล เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะแจ้งยุติเรื่องในระบบ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑ ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ จำนวน ๕๔ เรื่อง แยกตามเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ๑.๑ ร้องเรียนเกี่ยวกับสายทาง เช่น ถนนชำรุดเป็นหลุมบ่อ ผิวจราจรเสียหาย จำนวน ๑๕ เรื่อง
- ๑.๒ ร้องเรียนเกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวก เช่น ไฟฟ้าแสงสว่าง ไฟสัญญาณจราจร ราวกันอันตราย จำนวน ๒๔ เรื่อง
- ๑.๓ ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ เช่น เรื่องต้นไม้ จำนวน ๑๕ เรื่อง
- ๑.๔ เรื่องร้องเรียนที่แจ้งเพื่อทราบ แต่พื้นที่ร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑ เช่น โครงการก่อสร้างทางหลวง ซึ่งได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขและแจ้งยุติเรื่องในระบบแล้ว จำนวน ๑๓ เรื่อง

ทั้งนี้ประชาชนผู้ร้องเรียนยังสามารถแชร์เรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, E-mail, Line เป็นต้น ทำให้การร้องเรียน การแก้ไขปัญหา และการติดตามความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย

๒) ความยุ่งยากซับซ้อนของงาน

๒.๑ การร้องเรียนบางเรื่องประชาชนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น ไม่ระบุสถานที่ หรือพิกัดที่แน่ชัด ทำให้ยากต่อการตรวจสอบและส่งเรื่องให้เจ้าของพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา

๒.๒ บริเวณที่ร้องเรียนบางเรื่องอยู่ในช่วงการก่อสร้างของโครงการก่อสร้าง แต่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของแขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑ ทำให้เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทั้งสองหน่วยงาน มีความสับสนในการรายงานความก้าวหน้าในระบบเพื่อยุติเรื่อง

๒.๓ การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนบางครั้งอาจใช้ระยะเวลาเวลานาน เนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ ทำให้การแก้ปัญหาที่มีความล่าช้า

๓) ประโยชน์ที่หน่วยงานได้รับ

๓.๑ สามารถใช้เรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่างๆ จากประชาชน เพื่อใช้ในการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถชี้วางแผนแก้ไขปัญหาในอนาคต

๓.๒ ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ร้องเรียน ลดข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ

๓.๓ หน่วยงานสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์หลายช่องทาง ทำให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเข้าถึงง่าย ใช้งานสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

## ชื่อข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙)

## ๑) สรุปหลักการและเหตุผล

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ในประเทศไทยเริ่มขึ้นเมื่อเดือนมกราคม ๒๕๖๓ และได้มีการแพร่ระบาดเพิ่มขึ้นต่อเนื่องอย่างช้าๆ แต่รุนแรง จนเมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ กระทรวงสาธารณสุขได้ออกประกาศราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) เป็นโรคติดต่ออันตราย ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนและการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งกรมทางหลวงได้ออกประกาศแนวทางให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) โดยให้พิจารณาถึงความเหมาะสมกับลักษณะงาน ภารกิจของหน่วยงาน ไม่กระทบต่องานราชการส่วนรวม เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน แม้ภายหลังการแพร่ระบาดมีความรุนแรงลดน้อยลง แต่การแพร่กระจายของเชื้อในวงกว้าง ทำให้ต้องเฝ้าระวังและหาวิธีการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ลดโอกาสในการสัมผัสผู้ติดเชื้อ ในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยให้ปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

## ๒) ข้อเสนอแนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) สามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การประชุมผ่านระบบออนไลน์ การลงเวลาปฏิบัติงานออนไลน์ การรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชัน Line ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและมีประสิทธิภาพ แต่การปฏิบัติงานออนไลน์ก็มีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร สัญญาณไม่ชัดเจน เมื่อมีผู้ใช้จำนวนมากพร้อมกันประสิทธิภาพก็จะลดลง กรณีใช้โทรศัพท์มือถือในการปฏิบัติงานก็จะข้อจำกัดเรื่องพลังงานแบตเตอรี่ ซึ่งหากใช้งานเป็นเวลานานอาจเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน จึงควรใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมและมีแบตเตอรี่ เพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

## ๓) ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ ลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดและเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ของเจ้าหน้าที่แขวงทางหลวงอุดรธานีที่ ๑

๓.๒ เกิดการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านอื่นๆ ได้พัฒนาและมีเวลาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มากขึ้น

๓.๓ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เช่น การเดินทาง ค่าน้ำค่าไฟ

๓.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ได้เรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....  ..... (ผู้ขอรับการประเมิน)

(นางสาวนิตยา ศิริภักดิ์)

(วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕ .....) )

(ลงชื่อ) .....  ..... (ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล)

(นางพานิช สารมาศ)

(วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๕ .....) )