

บทที่ 5

ผลการสำรวจ

- ▶ วิธีการที่ใช้ในการประมวลผล
- ▶ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ▶ ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล
- ▶ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากแบบสอบถาม
- ▶ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
หน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม

5.1 วิธีการที่ใช้ในการประมวลผล

การประมวลผลการสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

5.1.1 ผลการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม จะเป็นการวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความต้องการและความคาดหวัง และความผูกพัน ของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับการเสนอรายชื่อจากทุกส่วนงานภายใน สนข. สำหรับในการประมวลผล ผู้รับจ้างได้กำหนดจำแนกประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ (2) ผู้รับบริการ และ (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการวิเคราะห์หลักประกอบด้วย

ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ความผูกพันในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.

ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล ได้แก่

- ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ
- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารติดต่อกับ สนข.

ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่

- ความต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง
- ความต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนให้หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องสามารถบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560-2564
- ความคาดหวังต่อการบริการของ สนข. ในอนาคต 5-10 ปี

แนวทางการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

(1) การสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งความผูกพันในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. (ระยะเวลา ความถี่ จำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการที่ได้ดำเนินการร่วมกันในปีที่สำรวจ และแนวโน้มของการดำเนินการร่วมกันในปีต่อไป) ผู้รับจ้างได้ทำการวิเคราะห์โดยอาศัยหลักการของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยคำนวณค่าจำนวนและร้อยละ ตามลักษณะที่สนใจ เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะของจำนวนผู้ตอบและสัดส่วนในรูปแบบร้อยละ

(2) การสำรวจความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการสื่อสาร ผู้รับจ้างได้ทำการคำนวณคะแนนเพื่ออธิบายและแปลผลที่ได้จากการสำรวจ ตลอดจนเปรียบเทียบระดับคะแนนความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ในประเด็นที่สนใจ โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนนและเกณฑ์การประมวลความหมายของคะแนนที่วิเคราะห์ได้ ดังนี้

- เกณฑ์การวัดระดับความเชื่อมั่น กำหนดไว้ดังนี้

5	หมายถึง	เชื่อมั่นมากที่สุด
4	หมายถึง	เชื่อมั่นมาก
3	หมายถึง	เชื่อมั่นปานกลาง
2	หมายถึง	เชื่อมั่นน้อย
1	หมายถึง	เชื่อมั่นน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นในการให้บริการของ สนข. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นของความเชื่อมั่นในการให้บริการของ สนข. มีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลความหมายของความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

4.51-5.00	หมายถึง	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	เชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	เชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	เชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

- เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ กำหนดไว้ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของ สนข. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันดับของค่าความพึงพอใจในการให้บริการของ สนข. มีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลผลความหมายของความพึงพอใจดังต่อไปนี้

4.51-5.00	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

- เกณฑ์การวัดระดับความไม่พึงพอใจ กำหนดไว้ดังนี้

5	หมายถึง	ไม่พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ไม่พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ไม่พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ สนข. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันดับของค่าความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ สนข. มีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลผลความหมายของความไม่พึงพอใจดังต่อไปนี้

4.51-5.00	หมายถึง	ไม่พึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจในระดับมาก
2.51-3.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	ไม่พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

(3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง เนื่องจากคำถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ในการประมวลผลผู้รับจ้างจึงใช้วิธีการจัดกลุ่มของประเด็นข้อคิดเห็นที่ได้จากหลายหน่วยงาน และสรุปผลการสำรวจให้ครอบคลุมครบถ้วนสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องแต่ละประเภท

5.1.2 ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม

เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ สนข. ผู้รับจ้างได้ดำเนินการสำรวจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับนโยบายในสังกัดกระทรวงคมนาคม ด้วยชุดประเด็นคำถามที่ได้จัดเตรียมไว้ หลังจากนั้นจะได้ทำการสรุปประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดังแสดงในหัวข้อที่ 5.5 ต่อไป

5.2 ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่มีผู้ตอบจำนวน 78 คน พบว่า มีผลการตอบแบบสอบถามเพียงพอที่สามารถนำมาใช้ในการประมวลผลการสำรวจได้ 77 คน โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจดังต่อไปนี้

5.2.1 ระดับการศึกษา

จากแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการประมวลผลการสำรวจจากการตอบจำนวน 77 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.30 ปริญญาตรี ร้อยละ 38.96 ปริญญาโท ร้อยละ 49.35 และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 10.39 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-1

ตารางที่ 5.2-1 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช.

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1.30
ปริญญาตรี	38.96
ปริญญาโท	49.35
สูงกว่าปริญญาโท	10.39
รวมทั้งหมด	100.00

5.2.2 ประเภทหน่วยงานที่สังกัด

จากแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการประมวลผลการสำรวจจากการตอบจำนวน 77 คน พบว่า ประเภทหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่ที่มีสัดส่วนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงคมนาคม และหน่วยงานภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 61.04, 23.38 และ 7.79 ตามลำดับ ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-2

ตารางที่ 5.2-2 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช.

ประเภทหน่วยงานที่สังกัด	ร้อยละ
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	61.04
หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงคมนาคม	23.38
หน่วยงานภาคเอกชน	7.79
สถาบันการศึกษา	5.19
สถาบัน สมาคม ชมรม มูลนิธิ หรือองค์กรอื่น ๆ	2.60
รวมทั้งหมด	100.00

5.2.3 ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน

จากแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการประมวลผลการสำรวจจากการตอบจำนวน 77 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ ร้อยละ 51.95 ลูกจ้างประจำราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.19 พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.17 และเจ้าของกิจการ/พนักงานบริษัท ร้อยละ 11.69 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-3

ตารางที่ 5.2-3 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทตำแหน่งในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน	ร้อยละ
ข้าราชการ	51.95
ลูกจ้างประจำราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5.19
พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31.17
เจ้าของกิจการ/พนักงานบริษัท	11.69
รวมทั้งหมด	100.00

5.2.4 ระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.

จากแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการประมวลผลการสำรวจจากการตอบจำนวน 77 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.39 นานกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 46.75 นานกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี ร้อยละ 33.77 และนานกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.09 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-4

ตารางที่ 5.2-4 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

ระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	10.39
นานกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	46.75
นานกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	33.77
นานกว่า 10 ปีขึ้นไป	9.09
รวมทั้งหมด	100.00

5.2.5 ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.

จากแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการประมวลผลการสำรวจจากการตอบจำนวน 77 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. เว้นช่วงห่างนานกว่า 1 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.30 ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. 1-2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 12.99 3-6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 33.77 7-10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 12.99 และมากกว่า 10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 38.96 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-5

ตารางที่ 5.2-5 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.	ร้อยละ
ติดต่อประสานงาน หรือทำงานร่วมกันวันช่วงห่างนานกว่า 1 ปีขึ้นไป	1.30
1 - 2 ครั้งต่อปี	12.99
3 - 6 ครั้งต่อปี	33.77
7 - 10 ครั้งต่อปี	12.99
มากกว่า 10 ครั้งต่อปี	38.96
รวมทั้งหมด	100.00

5.2.6 จำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณปัจจุบัน และแนวโน้มในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณต่อไปหรือระยะเวลาย้อนไกล

จากแบบสอบถามที่นำมาใช้ในการประมวลผลการสำรวจจากการตอบจำนวน 77 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณปัจจุบัน 1-2 งาน ร้อยละ 45.45 3-6 งาน ร้อยละ 28.57 7-10 งาน ร้อยละ 12.99 และไม่ตอบ ร้อยละ 12.99 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-6 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุอีกว่าคาดว่าจะมีการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณต่อไปหรือระยะเวลาย้อนไกล ร้อยละ 81.82 คาดว่าจะไม่มี ร้อยละ 15.58 และ ไม่ตอบ ร้อยละ 2.60 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-7

ตารางที่ 5.2-6 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

จำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.	ร้อยละ
1 - 2 งาน	45.45
3 - 6 งาน	28.57
7 - 10 งาน	12.99
ไม่ตอบ	12.99
รวมทั้งหมด	100.00

ตารางที่ 5.2-7 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับแนวโน้มในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณต่อไปหรือระยะเวลาอันใกล้ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

แนวโน้มในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณต่อไปหรือระยะเวลาอันใกล้	ร้อยละ
คาดว่าจะมี	81.82
คาดว่าจะไม่มี	15.58
ไม่ตอบ	2.60
รวมทั้งหมด	100.00

5.2.7 แผนงาน โครงการ มาตรการที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจแผนงาน โครงการ มาตรการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการ พบว่า ส่วนงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.) งานด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.) งานด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.) และงานด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.) คิดเป็นร้อยละ 29.46, 16.07, 13.39 และ 12.50 ตามลำดับ ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-8

ตารางที่ 5.2-8 จำนวนและสัดส่วนการตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าได้รับบริการจากแผนงาน โครงการ มาตรการที่รับผิดชอบโดยแต่ละส่วนราชการภายใน สนข.

แผนงาน โครงการ มาตรการที่รับผิดชอบโดย	จำนวนการตอบที่ระบุความเกี่ยวข้องกับแผนงาน โครงการ มาตรการของ สนข.				
	ผู้ส่งมอบพันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รวม	ร้อยละ
1. สบก.	2	-	-	2	1.79
2. กจร.	13	-	5	18	16.07
3. กพข.	8	-	1	9	8.04
4. ศทท.	4	-	-	4	3.57
5. สตร.	7	-	1	8	7.14
6. สผป.	13	-	2	15	13.39
7. สผง.	27	1	5	33	29.46
8. สสภ.	10	-	4	14	12.50
9. กตส.	1	-	-	1	0.89
10. กพร.	5	3	-	8	7.14
รวมทั้งสิ้น	90	4	18	112	100.00

หมายเหตุ : แผนงาน โครงการ มาตรการที่รับผิดชอบของส่วนราชการภายใน สนข. ได้แก่

- (1) สบก. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร และงานนิติการ
- (2) กจร. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก

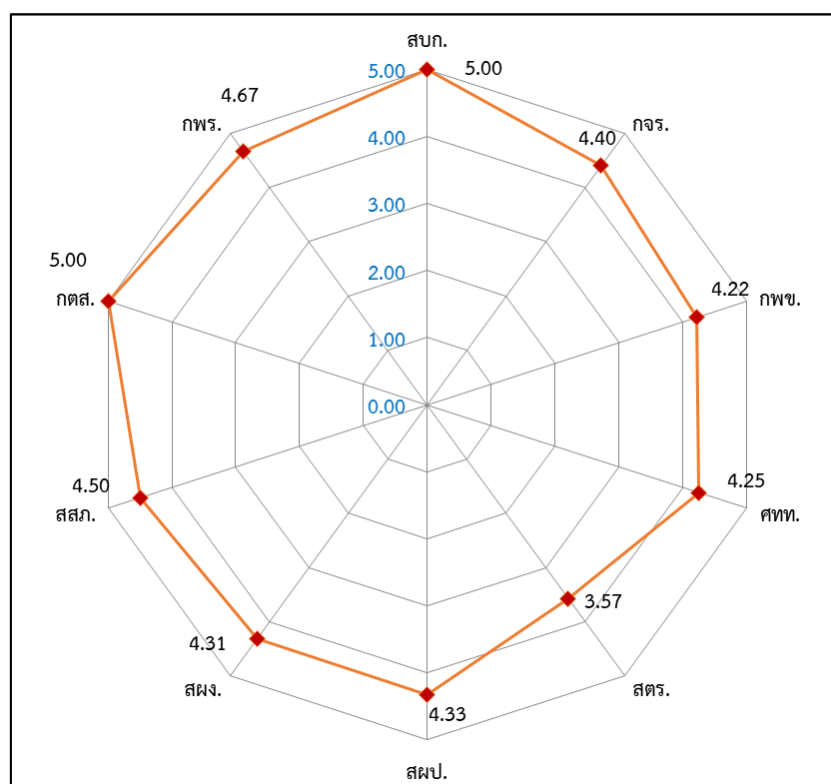
- (3) กพข. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ศทท. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร
- (5) สตร. ด้านการพัฒนาระบบตัวร่วม
- (6) สผป. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง
- (7) สผง. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง
- (8) สสภ. ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค
- (9) กตส. ด้านการตรวจสอบภายใน
- (10) กพร. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ

5.3 ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล

5.3.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

1) ความเชื่อมั่นต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจร

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่น สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) งานด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) และงานด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) ด้วยระดับคะแนน 5.00, 5.00 และ 4.67 ตามลำดับ ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-1 และ ตารางที่ 5.3-1

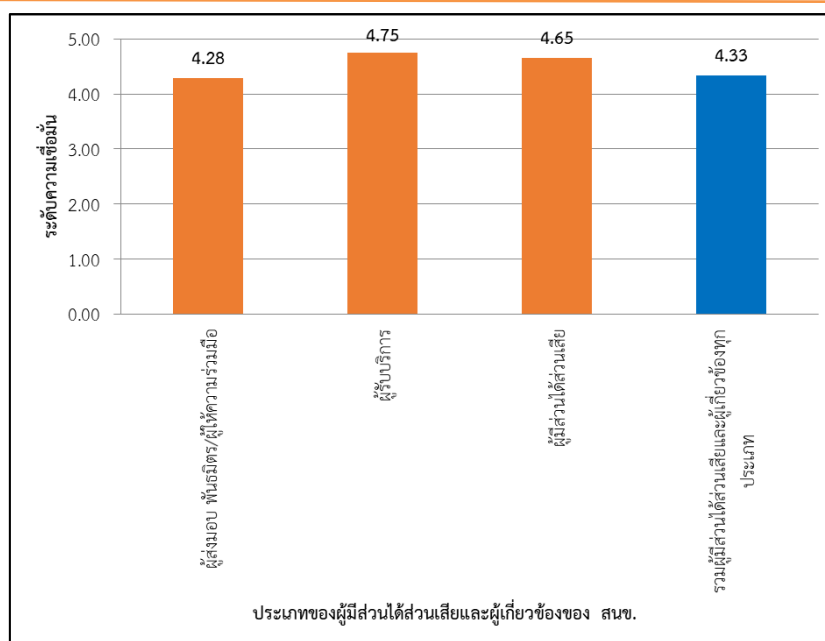


รูปที่ 5.3-1 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 5.3-1 ค่าประเมินความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจร		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)	5.00	100.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)	4.40	88.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
3. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)	4.22	84.44	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)	4.25	85.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
5. ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)	3.57	71.43	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
6. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)	4.33	86.67	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
7. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)	4.31	86.25	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
8. ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)	4.50	90.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
9. ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)	5.00	100.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
10. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)	4.67	93.33	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท มีระดับคะแนน 4.33 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ระดับความเชื่อมั่นของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.28 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.75 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับคะแนน 4.65 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-2 และ ตารางที่ 5.3-2

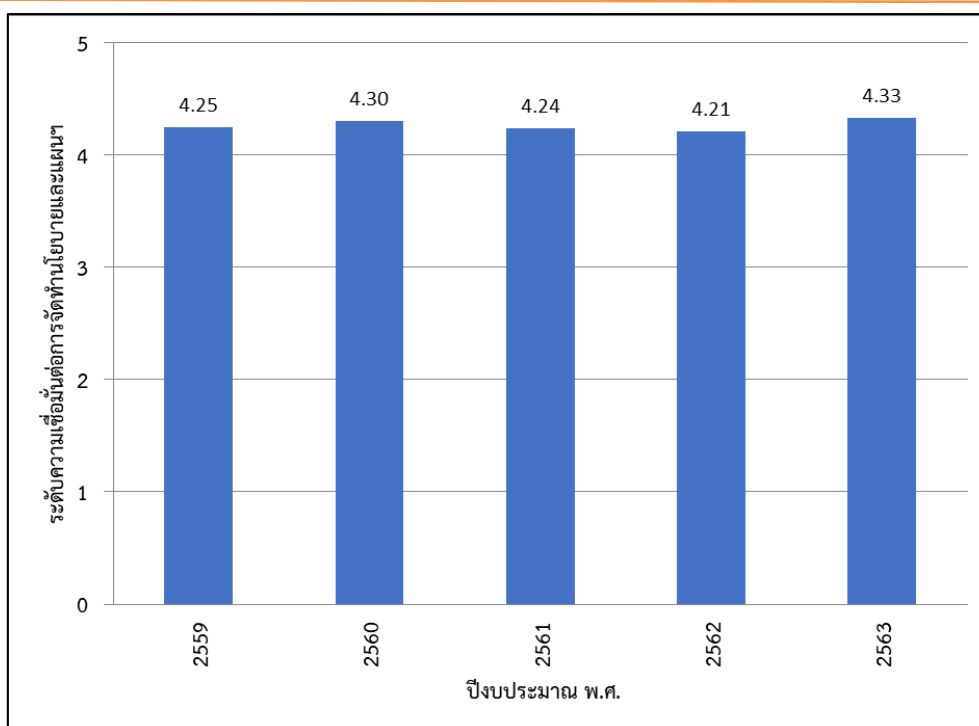


รูปที่ 5.3-2 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท ที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจร

ตารางที่ 5.3-2 ค่าประเมินความเชื่อมั่นในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท ที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจร

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความเชื่อมั่นที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจร		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ	4.28	85.52	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
2. ผู้รับบริการ	4.75	95.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.65	92.94	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท	4.33	86.67	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความเชื่อมั่นที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 5.3-3 และ ตารางที่ 5.3-3



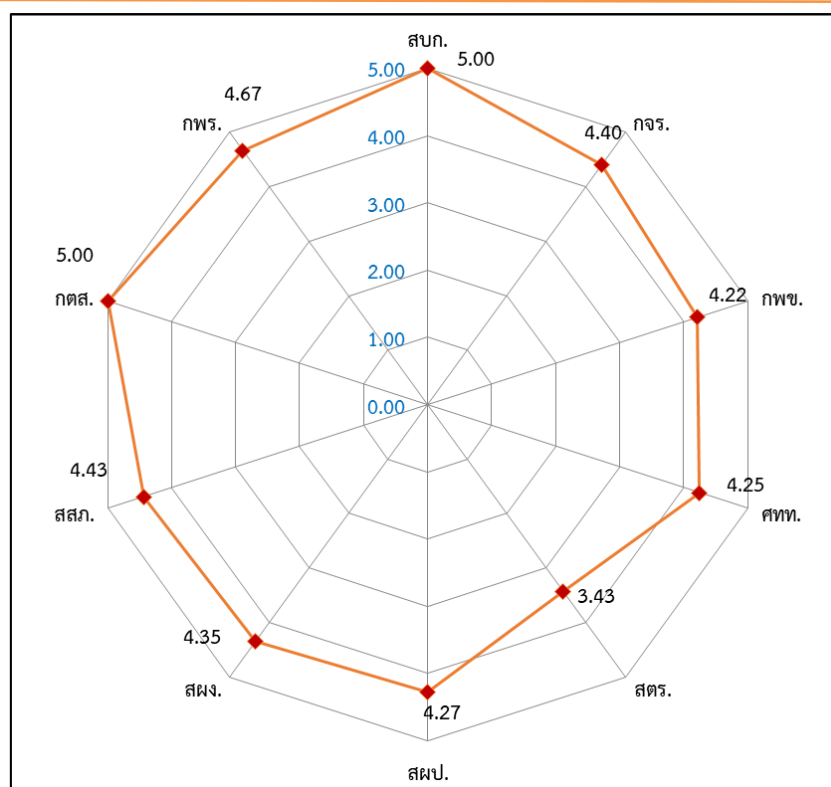
รูปที่ 5.3-3 เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563

ตารางที่ 5.3-3 เปรียบเทียบค่าประเมินความเชื่อมั่นที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563

ปีงบประมาณ พ.ศ.		2559	2560	2561	2562	2563
ความเชื่อมั่นที่มีต่อการจัดทำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรของ สนข.	ค่าเฉลี่ย	4.25	4.30	4.24	4.21	4.33
	ร้อยละ	85.00	85.96	84.74	84.14	86.67
	ระดับคะแนน	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

2) ความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) งานด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) และงานด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) ด้วยระดับคะแนน 5.00, 5.00 และ 4.67 ตามลำดับ ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-4 และ ตารางที่ 5.3-4



รูปที่ 5.3-4 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

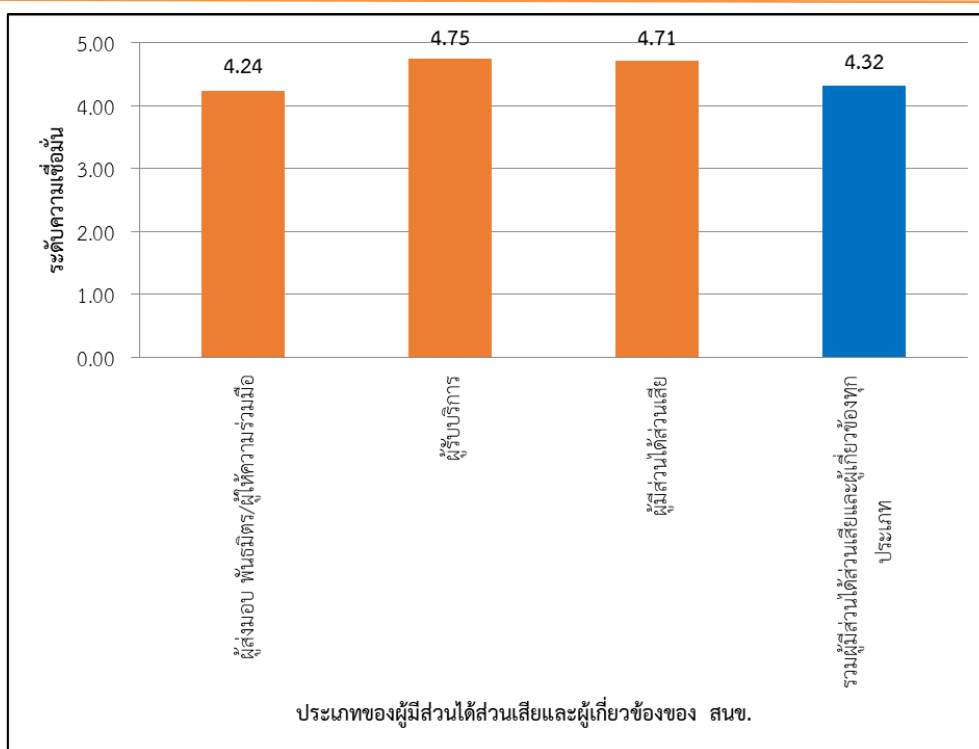
ตารางที่ 5.3-4 ค่าประเมินความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)	5.00	100.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)	4.40	88.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
3. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)	4.22	84.44	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (สทท.)	4.25	85.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5.3-4 ค่าประเมินความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
5. ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)	3.43	68.57	เชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
6. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)	4.27	85.33	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
7. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)	4.35	87.10	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
8. ด้านการพัฒนากระบวนการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)	4.43	88.57	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
9. ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)	5.00	100.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
10. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)	4.67	93.33	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท มีระดับคะแนน 4.32 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ระดับความเชื่อมั่นของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.24 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.75 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับคะแนน 4.71 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-5 และ ตารางที่ 5.3-5

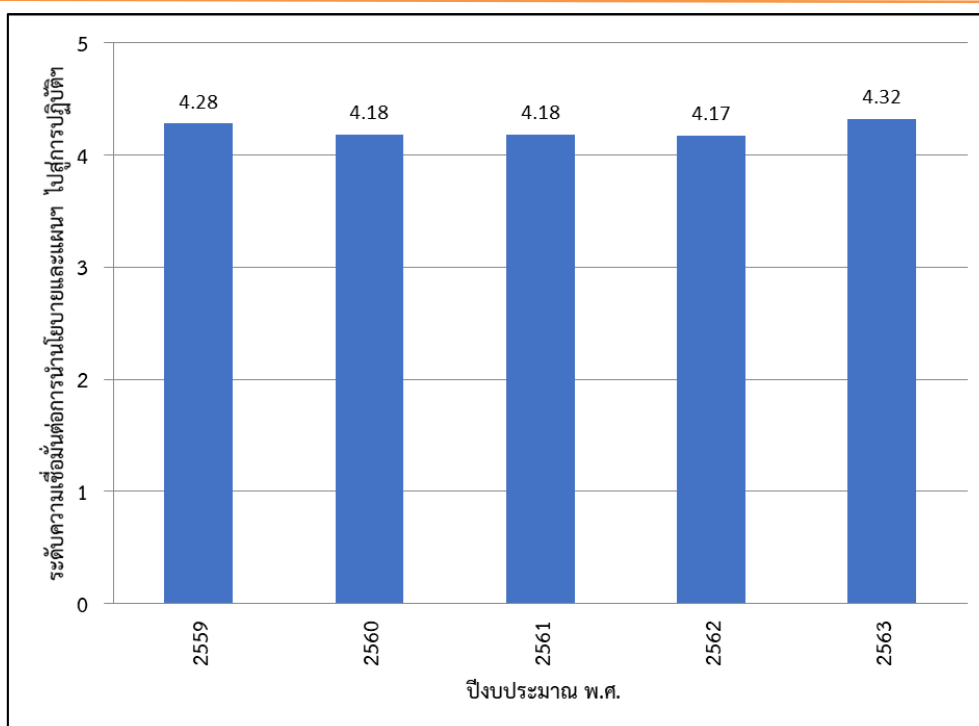


รูปที่ 5.3-5 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติ
อย่างเป็นรูปธรรม

ตารางที่ 5.3-5 ค่าประเมินความเชื่อมั่นในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ	4.24	84.88	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
2. ผู้รับบริการ	4.75	95.00	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.71	94.12	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท	4.32	86.35	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 5.3-6 และ ตารางที่ 5.3-6



รูปที่ 5.3-6 เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติ
 อย่างเป็นรูปธรรมของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ
 พ.ศ. 2559 ถึง 2563

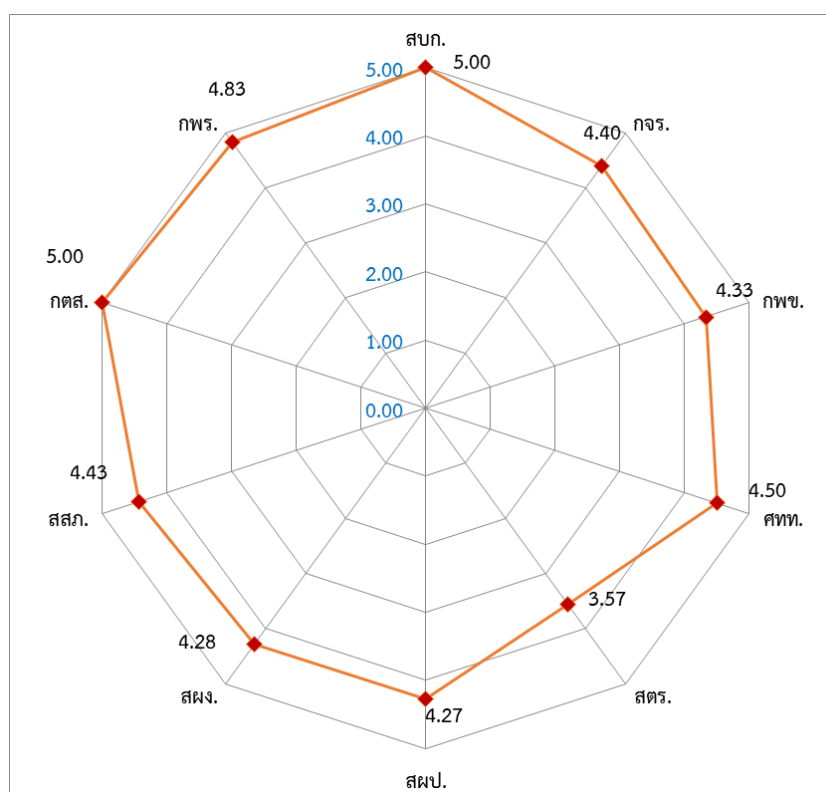
ตารางที่ 5.3-6 เปรียบเทียบค่าประเมินความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่
 การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่าง
 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563

ปีงบประมาณ พ.ศ.		2559	2560	2561	2562	2563
ความเชื่อมั่นต่อ การนำนโยบาย และแผนด้าน การขนส่งและ จราจรไปสู่ การปฏิบัติอย่าง เป็นรูปธรรม ของ สนข.	ค่าเฉลี่ย	4.28	4.18	4.18	4.17	4.32
	ร้อยละ	85.60	83.70	83.51	83.31	86.35
	ระดับ คะแนน	เชื่อมั่นอยู่ใน ระดับมาก	เชื่อมั่นอยู่ใน ระดับมาก	เชื่อมั่นอยู่ใน ระดับมาก	เชื่อมั่นอยู่ใน ระดับมาก	เชื่อมั่นอยู่ใน ระดับมาก

5.3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาพรวมในการบริการของ สนข.

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) งานด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) และงานด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) ด้วยระดับคะแนน 5.00, 5.00 และ 4.83 ตามลำดับ ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-7 และ ตารางที่ 5.3-7

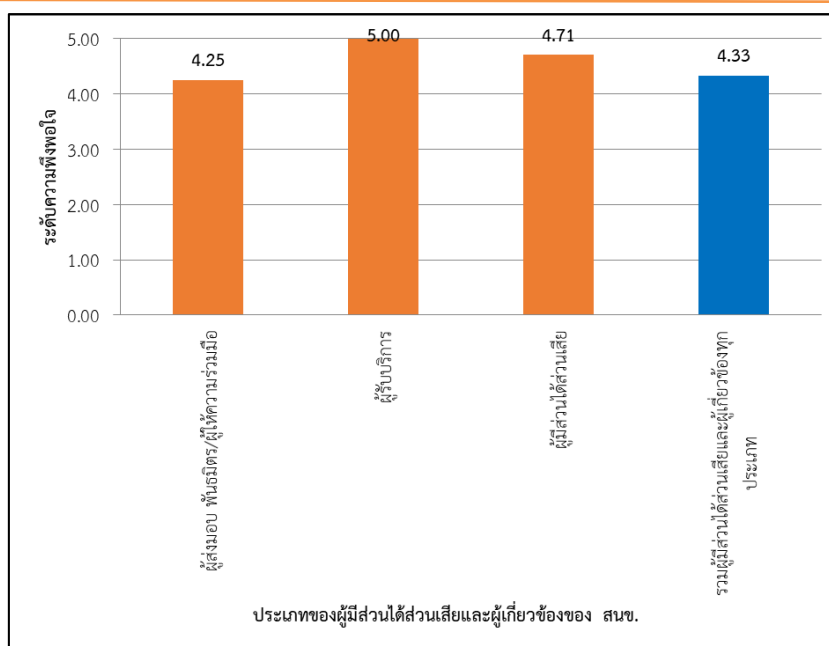


รูปที่ 5.3-7 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 5.3-7 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนราชการภายในของ สนข.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)	4.40	88.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)	4.33	86.67	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทพ.)	4.50	90.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
5. ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)	3.57	71.43	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
6. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)	4.27	85.33	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
7. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)	4.28	85.63	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
8. ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)	4.43	88.57	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
9. ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
10. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)	4.83	96.67	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท มีระดับคะแนน 4.33 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.25 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 5.00 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับคะแนน 4.71 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแสดงในรูปที่ 5.3-8 และ ตารางที่ 5.3-8

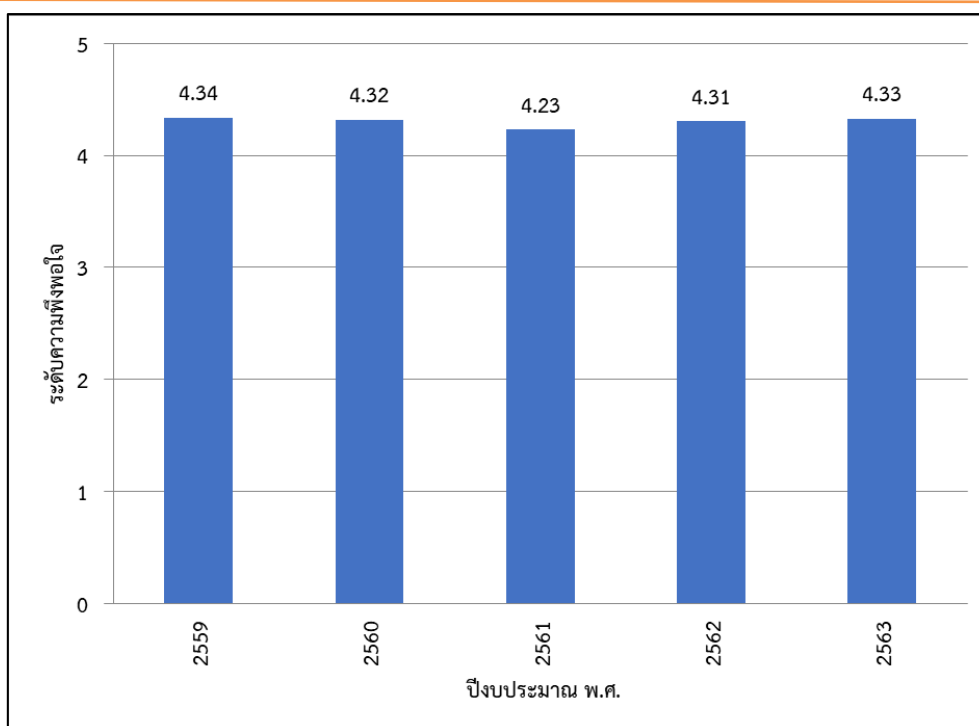


รูปที่ 5.3-8 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท

ตารางที่ 5.3-8 ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ	4.25	85.06	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ผู้รับบริการ	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.71	94.12	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท	4.33	86.67	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 5.3-9 และ ตารางที่ 5.3-9



รูปที่ 5.3-9 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563

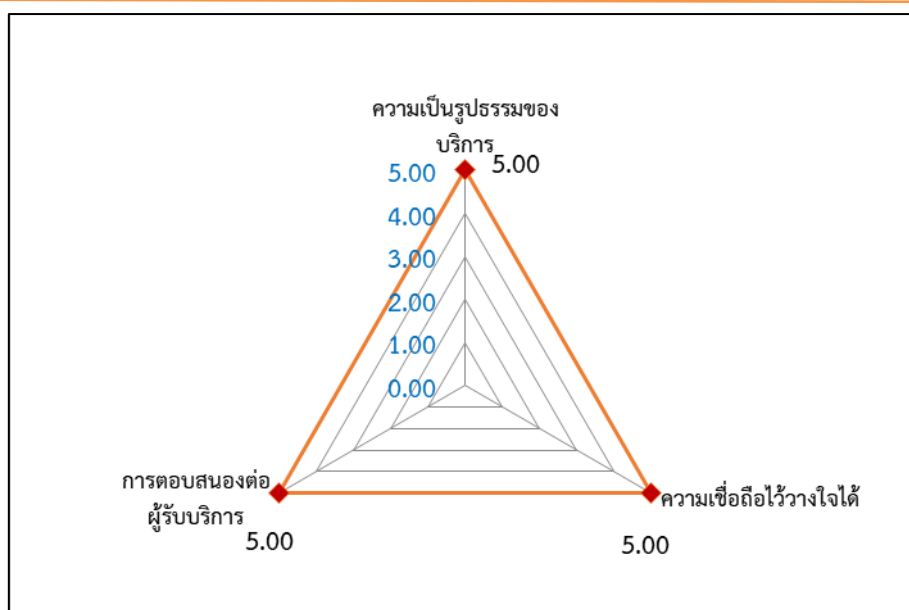
ตารางที่ 5.3-9 เปรียบเทียบค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563

ปีงบประมาณ พ.ศ.		2559	2560	2561	2562	2563
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.	ค่าเฉลี่ย	4.34	4.32	4.23	4.31	4.33
	ร้อยละ	86.80	86.44	84.67	86.25	86.67
	ระดับคะแนน	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในแต่ละภารกิจ

2.1) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 5.00 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 5.00 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 5.00 แสดงดัง รูปที่ 5.3-10 และตารางที่ 5.3-10



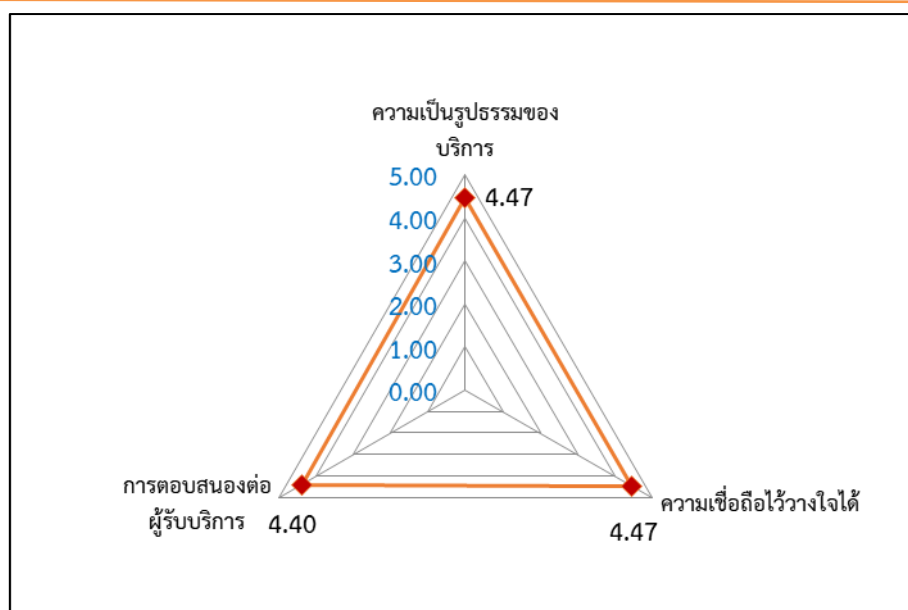
รูปที่ 5.3-10 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)

ตารางที่ 5.3-10 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2) ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.47 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.47 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.40 แสดงดัง รูปที่ 5.3-11 และตารางที่ 5.3-11



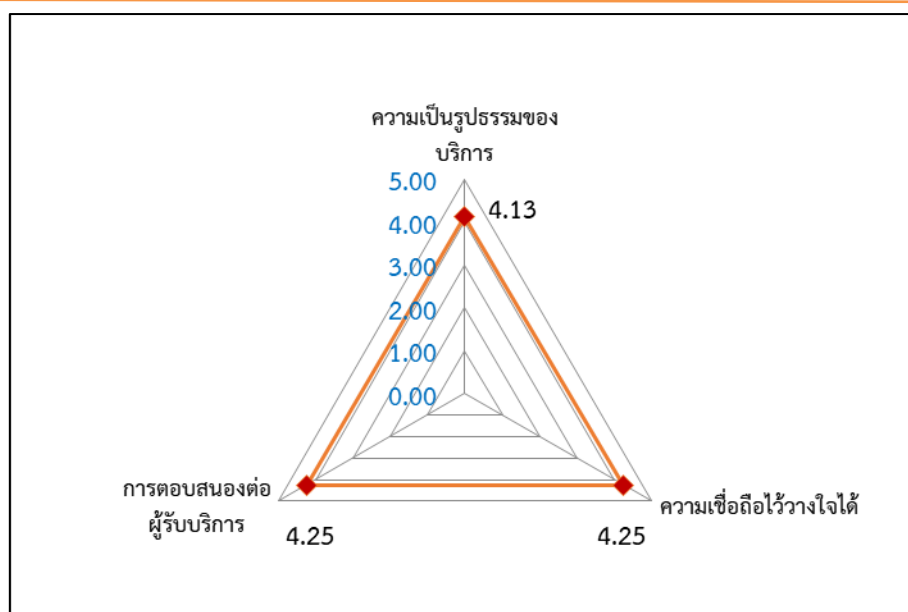
รูปที่ 5.3-11 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)

ตารางที่ 5.3-11 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.47	89.33	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.47	89.33	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.40	88.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.3) ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.13 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.25 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.25 แสดงดัง รูปที่ 5.3-12 และตารางที่ 5.3-12



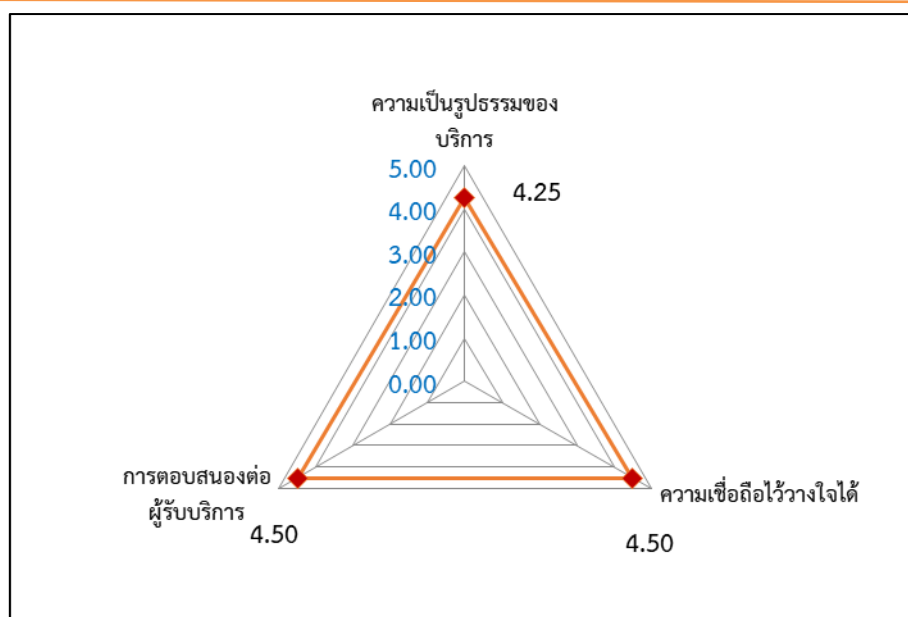
รูปที่ 5.3-12 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)

ตารางที่ 5.3-12 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.13	82.50	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.25	85.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.25	85.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.25 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.50 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.50 แสดงดัง รูปที่ 5.3-13 และ ตารางที่ 5.3-13



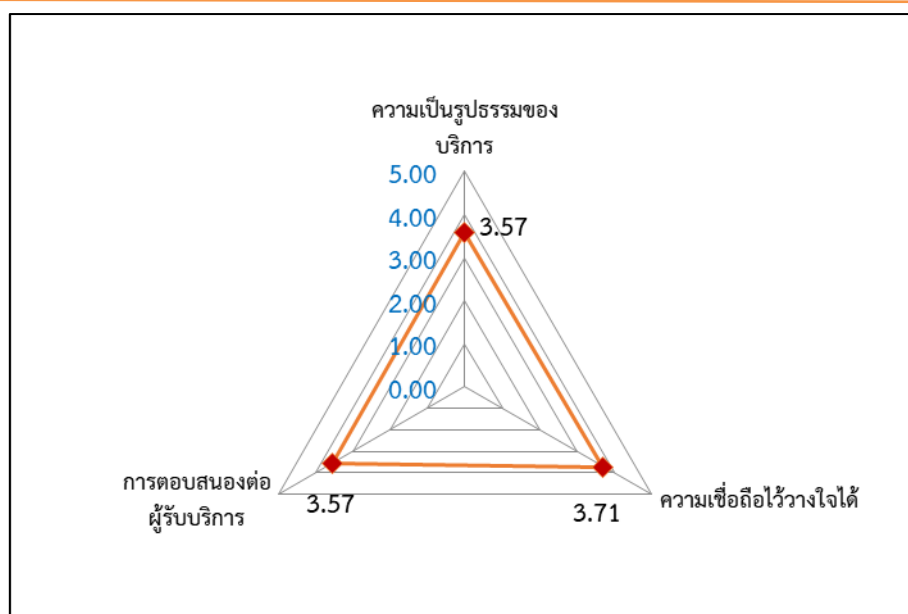
รูปที่ 5.3-13 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

ตารางที่ 5.3-13 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.25	85.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.50	90.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.50	90.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.5) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 3.57 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 3.71 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 3.57 แสดงดัง รูปที่ 5.3-14 และตารางที่ 5.3-14



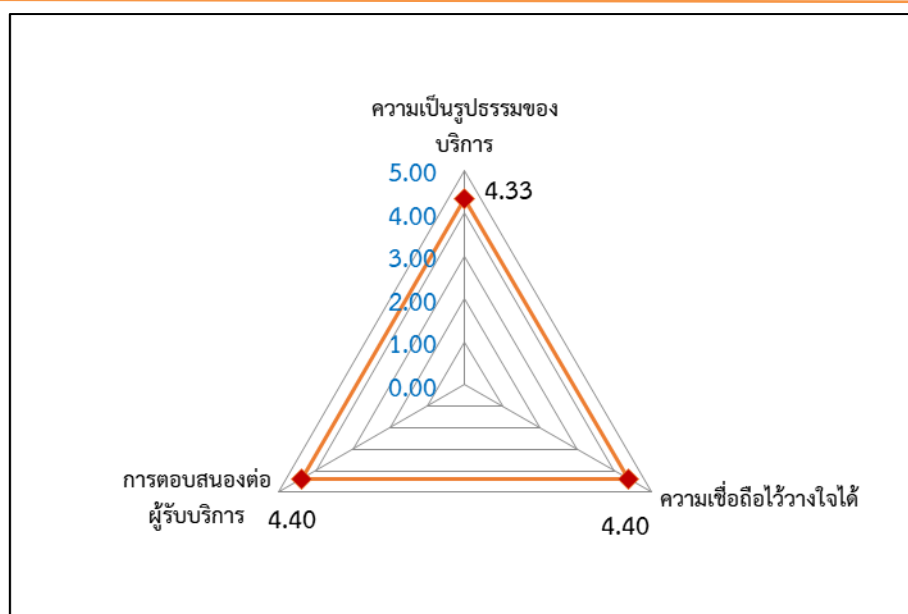
รูปที่ 5.3-14 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)

ตารางที่ 5.3-14 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.57	71.43	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	3.71	74.29	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.57	71.43	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.6) ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สพป.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.33 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.40 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.40 แสดงดัง รูปที่ 5.3-15 และตารางที่ 5.3-15



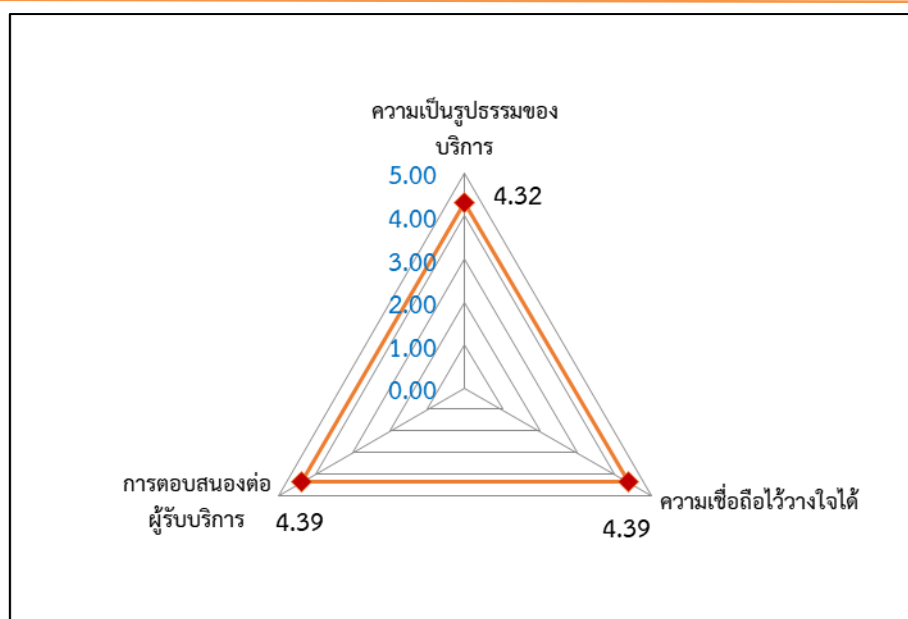
รูปที่ 5.3-15 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผ.)

ตารางที่ 5.3-15 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผ.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.33	86.67	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.40	88.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.40	88.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.7) ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.32 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.39 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.39 แสดงดัง **รูปที่ 5.3-16** และ **ตารางที่ 5.3-16**



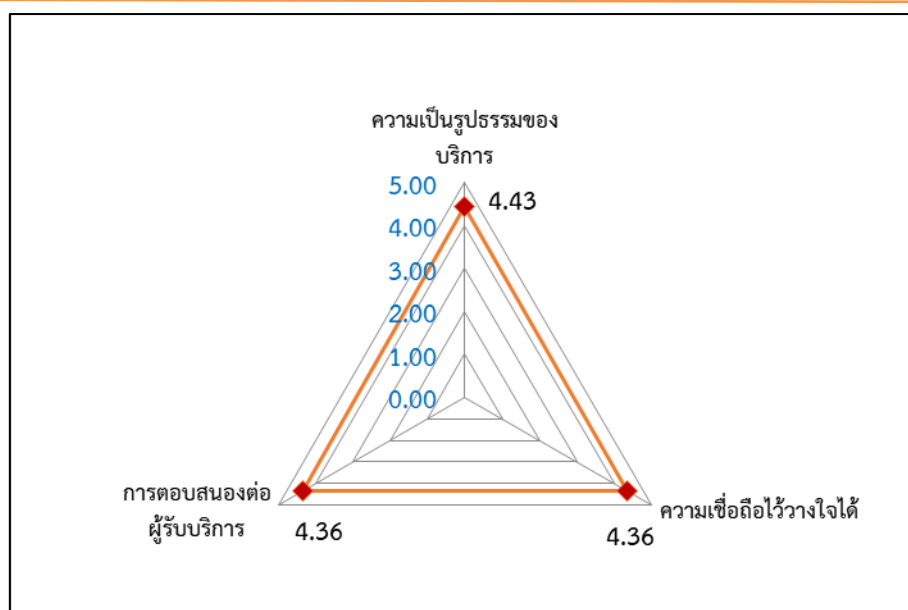
รูปที่ 5.3-16 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการในด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)

ตารางที่ 5.3-16 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการในด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง
(สผง.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.32	86.45	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.39	87.74	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.39	87.74	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.8) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.43 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับ
ความพึงพอใจ 4.36 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.36 แสดงดัง รูปที่ 5.3-17 และ
ตารางที่ 5.3-17



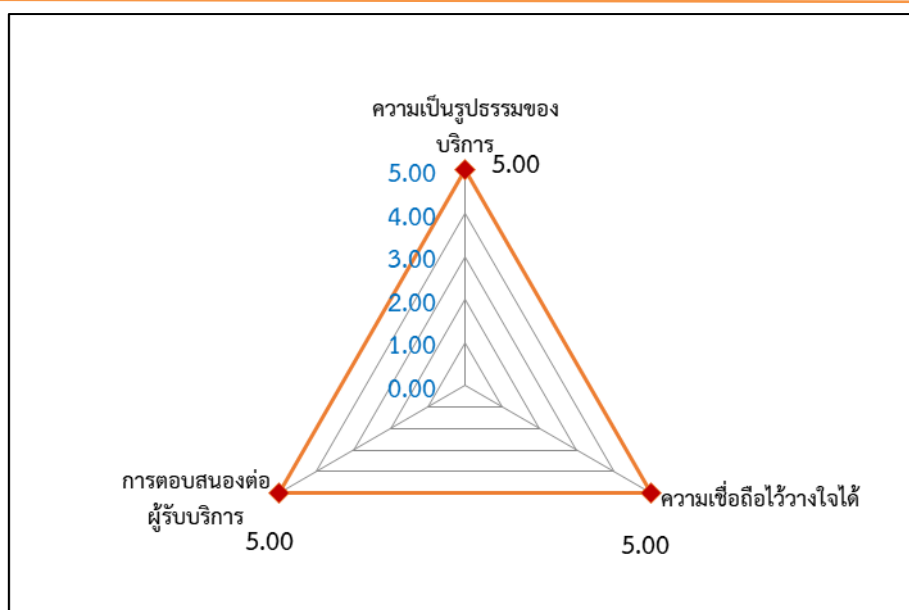
รูปที่ 5.3-17 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)

ตารางที่ 5.3-17 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.43	88.57	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.36	87.14	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.36	87.14	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.9) ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 5.00 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 5.00 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 5.00 แสดงดัง รูปที่ 5.3-18 และตารางที่ 5.3-18



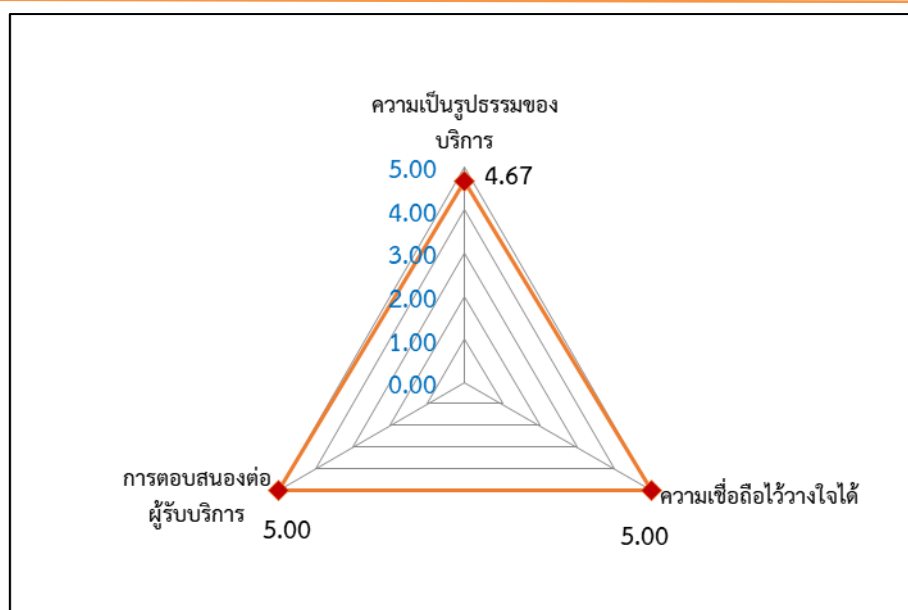
รูปที่ 5.3-18 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

ตารางที่ 5.3-18 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.10) ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.67 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 5.00 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 5.00 แสดงดัง รูปที่ 5.3-19 และ ตารางที่ 5.3-19



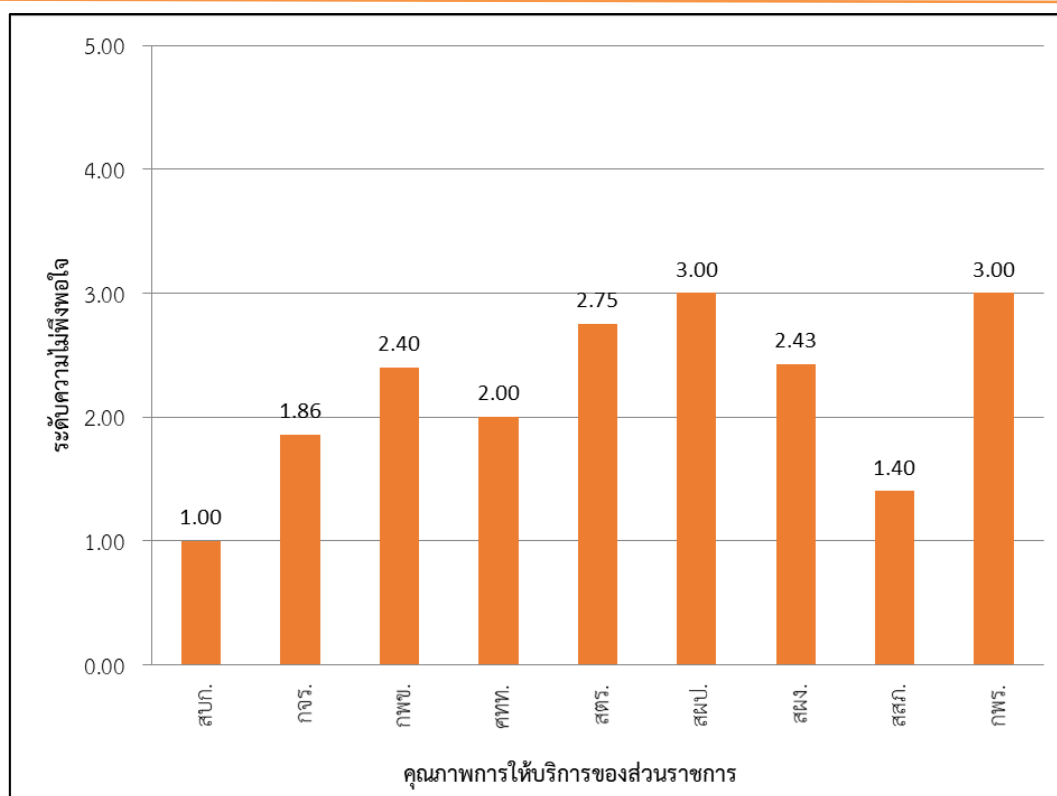
รูปที่ 5.3-19 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)

ตารางที่ 5.3-19 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)

มิติคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.67	93.33	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	5.00	100.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5.3.3 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในแต่ละภารกิจ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายในของ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลังบริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) งานด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.) และงานด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.) ด้วยระดับคะแนน 1.00, 1.40 และ 1.86 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างไม่สามารถแสดงผลการประเมินความไม่พึงพอใจสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-20 และ ตารางที่ 5.3-20



รูปที่ 5.3-20 ระดับความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 5.3-20 ค่าประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

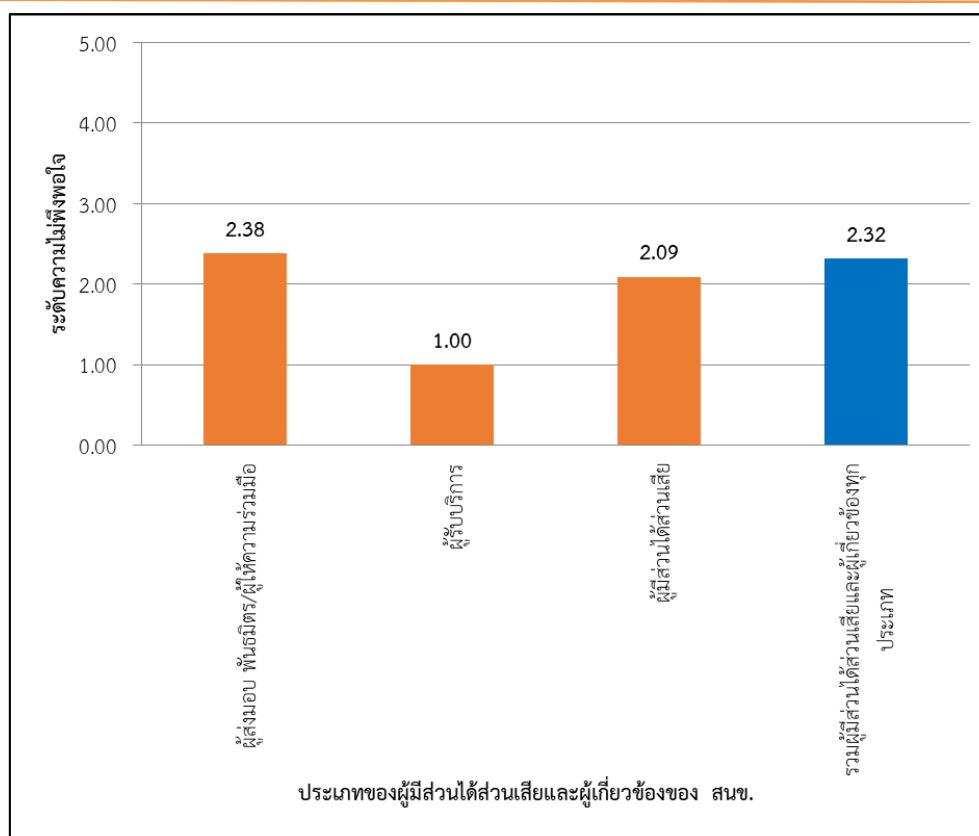
คุณภาพการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนราชการภายในของ สนข.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (ส.ก.)	1.00	20.00	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
2. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (ก.จ.)	1.86	37.14	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
3. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (ก.พ.)	2.40	48.00	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศ.ท.)	2.00	40.00	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
5. ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (ส.ตร.)	2.75	55.00	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5.3-20 ค่าประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนราชการภายในของ สนข.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
6. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สพป.)	3.00	60.00	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
7. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)	2.43	48.57	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
8. ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)	1.40	28.00	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
9. ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)	-	-	-
10. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)	3.00	60.00	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

หมายเหตุ : ไม่สามารถแสดงผลการประเมินความไม่พึงพอใจสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ระดับความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท มีระดับคะแนน 2.32 หมายถึง ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ระดับความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 2.38 หมายถึง ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 1.00 หมายถึง ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และระดับความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับคะแนน 2.09 หมายถึง ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-21 และ ตารางที่ 5.3-21

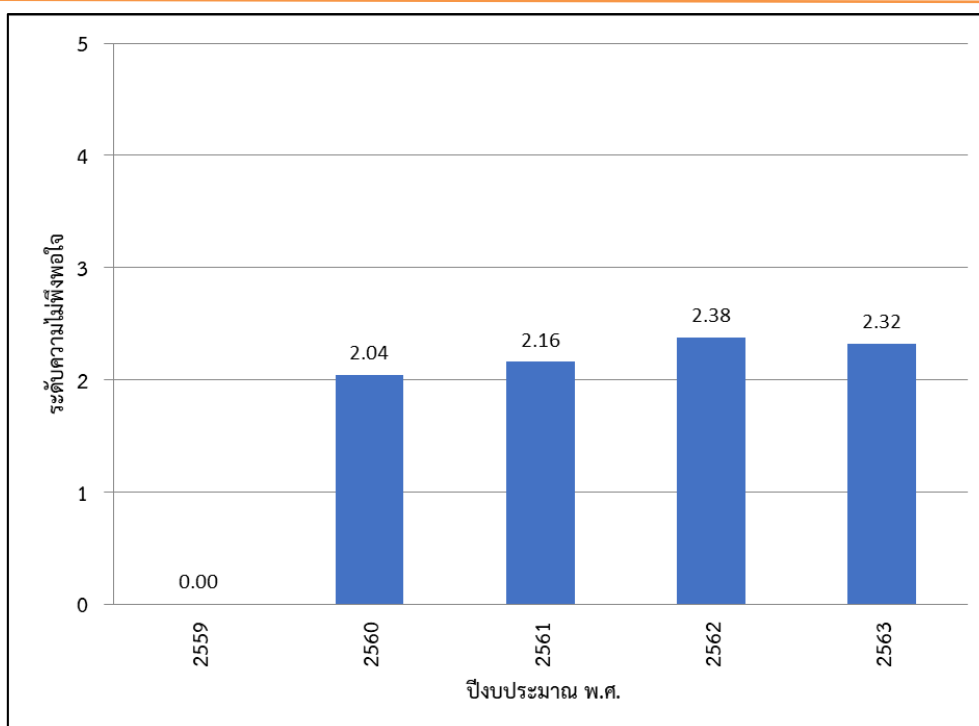


รูปที่ 5.3-21 ระดับความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท

ตารางที่ 5.3-21 ค่าประเมินความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ	2.38	47.69	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2. ผู้รับบริการ	1.00	20.00	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.09	41.82	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท	2.32	46.40	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 5.3-22 และ ตารางที่ 5.3-22



รูปที่ 5.3-22 เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563

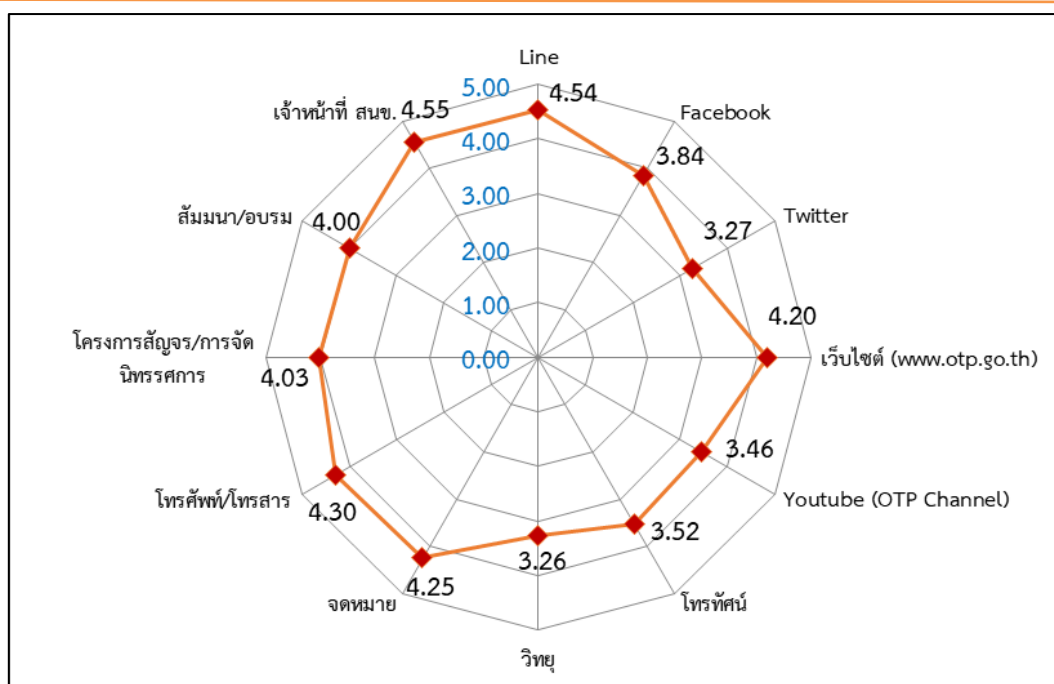
ตารางที่ 5.3-22 เปรียบเทียบค่าประเมินความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ถึง 2563

ปีงบประมาณ พ.ศ.		2559	2560	2561	2562	2563
ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.	ค่าเฉลี่ย	0.00	2.04	2.16	2.38	2.32
	ร้อยละ	0.00	40.87	43.16	47.67	46.40
	ระดับคะแนน	ไม่มีความไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

5.3.4 ผลสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารติดต่อกับ สนข.

1) ความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารติดต่อกับ สนข.

ผลสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารติดต่อกับ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. จำนวน 77 คน พบว่า ช่องทางการสื่อสารที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 4 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ สนข. Line โทรศัพท์/โทรสาร และจดหมาย ด้วยระดับคะแนน 4.55, 4.54, 4.30 และ 4.25 ตามลำดับ ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-23 และ ตารางที่ 5.3-23



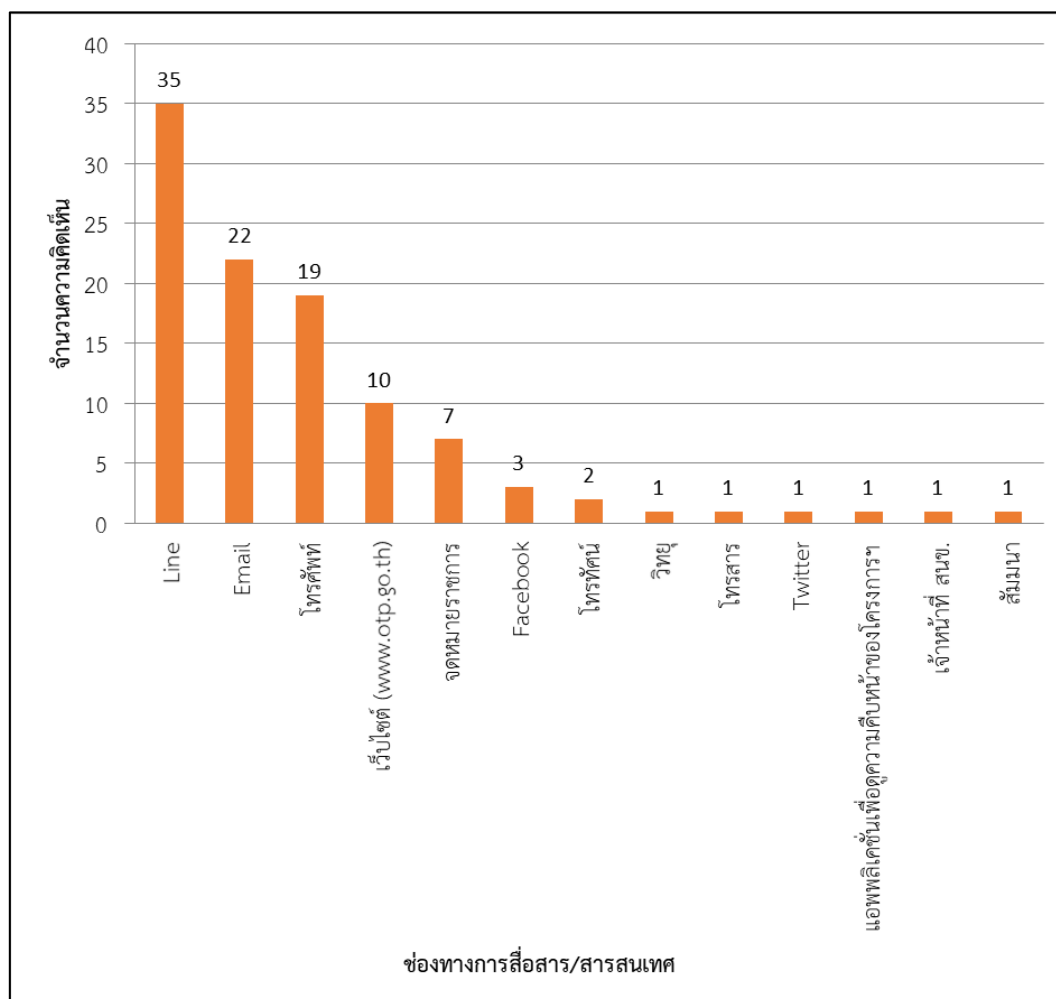
รูปที่ 5.3-23 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อช่องทางการสื่อสารกับ สนข.

ตารางที่ 5.3-23 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อช่องทางการสื่อสารกับ สนข.

ช่องทางการสื่อสาร	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. Line	4.54	90.71	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
2. Facebook	3.84	76.77	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. Twitter	3.27	65.45	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
4. เว็บไซต์ (www.otp.go.th)	4.20	84.06	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
5. Youtube (OTP Channel)	3.46	69.17	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
6. โทรทัศน์	3.52	70.34	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
7. วิทย์	3.26	65.22	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
8. จดหมาย	4.25	85.09	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
9. โทรศัพท์/โทรสาร	4.30	86.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
10. โครงการสัญจร/การจัดนิทรรศการ	4.03	80.50	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
11. สัมมนา/อบรม	4.00	80.00	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
12. เจ้าหน้าที่ สนข.	4.55	90.93	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2) ช่องทางสารสนเทศที่ต้องการให้ สนข. ใช้ในการติดต่อ

จากการสำรวจช่องทางสารสนเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ สนข. ใช้ในการติดต่อ พบว่า ได้มีการเสนอช่องทางติดต่อที่ต้องการรวมทั้งหมด 104 ความคิดเห็น จากผู้ตอบแบบสอบถาม 77 คน โดยช่องทางติดต่อที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการเสนอมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ Line Email โทรศัพท์ และเว็บไซต์ (www.otp.go.th) สำหรับคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน คิดเป็นร้อยละ 33.65, 21.15, 18.27 และ 9.62 ตามลำดับ ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-24 และ ตารางที่ 5.3-24



รูปที่ 5.3-24 ช่องทางการสื่อสาร/สารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต้องการให้ สนข. ใช้ในการติดต่อ

ตารางที่ 5.3-24 จำนวนและสัดส่วนการตอบเกี่ยวกับช่องทางสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ สนข. ใช้ในการติดต่อ

ช่องทางสารสนเทศที่ต้องการให้ สนข. ใช้ในการติดต่อ	จำนวนความคิดเห็น	
	รวม	ร้อยละ
1. Line	35	33.65
2. Email	22	21.15
3. โทรศัพท์	19	18.27
4. เว็บไซต์ (www.otp.go.th) สำหรับคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน	10	9.62
5. จดหมายราชการ	7	6.73
6. Facebook	3	2.88
7. โทรทัศน์	2	1.92
8. วิทยู	1	0.96
9. โทรสาร	1	0.96
10. Twitter	1	0.96
11. แอปพลิเคชันเพื่อดูความคืบหน้าของโครงการที่ สนข. ได้ศึกษา	1	0.96
12. เจ้าหน้าที่ สนข.	1	0.96
13. สัมมนา	1	0.96
รวมทั้งสิ้น	104	100.00

5.4 ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากแบบสอบถาม

5.4.1 ความต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง โดยมีประเด็นสำคัญดัง แสดงใน ตารางที่ 5.4-1

5.4.2 ความต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนให้หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องสามารถบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560-2564

กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนให้หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องสามารถบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560-2564 โดยมีประเด็นสำคัญ ดังแสดงใน ตารางที่ 5.4-2

5.4.3 ความคาดหวังต่อการบริการของ สนข. ในอนาคต 5-10 ปี

กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการของ สนข. ในอนาคต 5-10 ปี โดยมีประเด็นสำคัญ ดังแสดงใน ตารางที่ 5.4-3

ตารางที่ 5.4-1 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง

ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	ผู้ที่แสดงความคิดเห็น		
	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
- สนข. เป็นหน่วยงานกลางทางวิชาการด้านความปลอดภัยทางถนน เช่น การกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัย มาตรฐานวัสดุ อุปกรณ์ การออกแบบถนนปลอดภัย อุปกรณ์จราจรปลอดภัย เพื่อให้หน่วยงานปฏิบัตินำไปอ้างอิงใช้งานเพิ่มเติมได้	✓		
- สนข. เป็นหน่วยงานกลางประสานข้อมูลกับต่างประเทศในกรณีที่มีการประชุมระดับนานาชาติ หรือเป็นผู้แทนนำเสนอในที่ประชุมระดับนานาชาติ	✓		
- สนข. เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิชาการทั้งในส่วนของการบูรณาการฐานข้อมูลและการบูรณาการความร่วมมือทางวิชาการ	✓		
- การเพิ่มระดับของการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและรายงานการศึกษาของ สนข. ได้มากขึ้น	✓		
- สามารถดึงข้อมูลการดำเนินโครงการจากระบบกลาง เช่น emenscr ได้โดยตรง	✓		
- การสนับสนุนในเรื่องของข้อมูล ● การสนับสนุนข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (ไม่ได้ระบุรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการ)	✓	✓	
● การสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการในรูปแบบ e-book หลักสูตรและองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการจราจรในพื้นที่ (จากหน่วยงานนอกสังกัด คค. ในระดับเมืองภูมิภาค)			✓
● การสนับสนุนข้อมูลด้านการขนส่งและตัวชี้วัดด้านการจราจรและขนส่ง (จากหน่วยงานในสังกัด คค. ด้านการขนส่งทางราง)	✓		
● การสนับสนุนข้อมูลที่เชื่อมโยงกับงานด้านการขนส่งทางอากาศ (จากหน่วยงานในสังกัด คค. ด้านการขนส่งทางอากาศ)	✓		
● การสนับสนุนข้อมูลการใช้พลังงานในภาคขนส่ง (จากหน่วยงานนอกสังกัด คค.)	✓		
● การสนับสนุนข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง (ทั้งในส่วนที่เป็นข้อมูลพื้นฐาน ความเสียหายที่เกิดจากภัยพิบัติ ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ แผนการฟื้นฟูที่ยั่งยืนและลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย เป็นต้น) การเดินทางของประชาชน ข้อมูลวิชาการด้านความปลอดภัยทางถนน (จากหน่วยงานนอกสังกัด คค.)	✓		

ตารางที่ 5.4-1 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	ผู้ที่แสดงความคิดเห็น		
	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
- ความชัดเจนของ สนข. ในเรื่องต่าง ๆ			
• สนข. กำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบขนส่งและมีแผนงานที่ชัดเจน	✓		
• การกำหนดกรอบการลงทุนที่เกี่ยวกับการพัฒนาทางหลวงให้ชัดเจน	✓		
• ความชัดเจนและทิศทางของนโยบายระบบตัวร่วม การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับตัวร่วมและโครงการที่เกี่ยวข้องบรรลุผลสำเร็จ	✓		
- การสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณดำเนินการของหน่วยงาน	✓		
- การบูรณาการด้านสาธารณสุข	✓		
- การจัดทำนโยบายด้านการใช้งาน Connected and Autonomous Vehicle (CAV) ทั้งในแง่ของเทคโนโลยีและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	✓		
- การผลักดันโครงการศูนย์ฝึกฯ อยู่ตะเภาให้สำเร็จ	✓		
- การสนับสนุนและส่งเสริม เรื่อง การเดินและการใช้จักรยานในชีวิตประจำวัน และสนับสนุนให้การเดินและการใช้จักรยานเพื่อการเดินทางเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะ			✓
- การสนับสนุนให้การขนส่งสินค้าทางเรือให้เป็นการขนส่งที่ไร้รอยต่อ (Seamless) การแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการท่าเรือ ความแออัด ท่าเรือชายฝั่ง อัตราค่าภาระ และการอำนวยความสะดวกในส่วนของการรถไฟแห่งประเทศไทย ICD ลาดกระบัง และ ICD ภูมิภาค ปรับปรุงกฎหมายที่เป็นข้อจำกัดต่อการขนส่ง			✓
- การพัฒนาระบบจราจรและระบบบริการรถโดยสารสาธารณะของจังหวัด	✓		
- การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลางเพื่อแก้ไขปัญหาจราจรของจังหวัด			✓
- การช่วยเหลือในการประสานหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม	✓		
- สนข. สนับสนุนข้อมูลตามที่หน่วยงานร้องขอได้อย่างรวดเร็ว	✓		

ตารางที่ 5.4-1 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	ผู้ที่แสดงความคิดเห็น		
	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
- ช่องทางติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและปลอดภัย	✓		
- การตอบรับหรือตอบคำถามทางช่องทาง E-mail ที่รวดเร็ว	✓		
- การพิจารณาโครงการที่หน่วยงานเสนอที่มีความรวดเร็ว	✓		
- การส่งข้อมูลผลการดำเนินงานต่อ สปค. ได้ทันตามกำหนดเวลา	✓	✓	
- การประสานงาน การออกเอกสารที่รวดเร็ว	✓		
- สนข. มีการแจ้งข่าวสารล่วงหน้าแก่หน่วยงานก่อนจะถึงระยะเวลาดำเนินการ	✓		
- การประสานงานกับบุคคลเดิมเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง			✓

ตารางที่ 5.4-2 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องสามารถบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560-2564

ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	ผู้ที่แสดงความคิดเห็น		
	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
- สนข. เป็นหน่วยงานกลางในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาด้านการขนส่ง โดยเฉพาะการขนส่งสินค้าทางเรือ			✓
- สนข. เป็นหน่วยงานกลางในการปรับปรุงกฎระเบียบจากการกำกับดูแลเป็นการอำนวยความสะดวกในการขนส่ง โดยเฉพาะการขนส่งสินค้าทางเรือ			✓
- การปรับโครงสร้างองค์กรของ สนข.	✓		
- สนข. เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิชาการทั้งในส่วนของการบูรณาการฐานข้อมูลและการบูรณาการความร่วมมือทางวิชาการ	✓		
- การเพิ่มระดับของการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลและรายงานการศึกษาของ สนข. ได้มากขึ้น	✓		
- การเผยแพร่แผนงานที่จัดทำขึ้นให้หน่วยงานได้รับทราบ	✓		
- การสนับสนุนในเรื่องของข้อมูล			
• การสนับสนุนข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (ไม่ได้ระบุรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการ)	✓	✓	
• การสนับสนุนข้อมูลด้านการขนส่งและตัวชี้วัดด้านการจราจรและขนส่ง (จากหน่วยงานในสังกัด คค. ด้านการขนส่งทางราง)	✓		
• การสนับสนุนข้อมูลและความคิดเห็นในการจัดทำแผนแม่บทความปลอดภัยทางถนนของประเทศไทย (จากหน่วยงานนอกสังกัด คค.)	✓		
• การสนับสนุนข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง (ทั้งในส่วนที่เป็นข้อมูลพื้นฐาน ความเสียหายที่เกิดจากภัยพิบัติ ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ แผนการฟื้นฟูที่ยั่งยืนและลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย เป็นต้น) การเดินทางของประชาชน ข้อมูลวิชาการด้านความปลอดภัยทางถนน (จากหน่วยงานนอกสังกัด คค.)	✓		
• การนำเสนอข้อมูลโครงการคมนาคมขนส่งที่สำคัญของประเทศไทยให้แต่ละจังหวัดได้รับทราบเพื่อการจัดทำโครงการต่าง ๆ			✓
- การพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการข้อมูล	✓		
- สนข. มีแผนการดำเนินงานและกำหนดค่าเป้าหมายที่ชัดเจน	✓		

ตารางที่ 5.4-2 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องสามารถบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560-2564 (ต่อ)

ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	ผู้ที่แสดงความคิดเห็น		
	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
- การกำหนดกรอบการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานในแต่ละด้านที่ชัดเจน เพื่อให้รองรับยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคมและยุทธศาสตร์ชาติ	✓		
- การสนับสนุนด้านงบประมาณในการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับระบบตัวร่วม และเป็นศูนย์กลางบริหารจัดการ ประสานงานเพื่อให้โครงการสำเร็จตามเป้าหมาย หาข้อสรุปของข้อกำหนดทางธุรกิจของทุกหน่วยงานที่เข้าร่วม มีมาตรฐานกลางของโครงการระบบตัวร่วม อัตราค่าโดยสารระบบตัวร่วม ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ระบบตัวร่วม	✓		
- การบริหารจัดการตัวร่วมให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล และเป็นระบบ Open loop / Interoperable กับระบบ e-Payment สากล ให้ประชาชนได้ประโยชน์ และรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมาประเทศไทย และรองรับเทคโนโลยีที่สามารถทำได้แล้วในปัจจุบัน ควรต้องก้าวข้ามนโยบายต่าง ๆ ที่ไม่ทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดด และเป็นตัวกลางที่จะทำให้เกิด Ecosystem ในระบบขนส่งทุกภาคส่วน	✓		
- การผลักดันโครงการที่ได้ศึกษาให้ประสบผลสำเร็จและนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	✓		
- การบูรณาการการเชื่อมโยงการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ กับการขนส่งทางเรือ ทั้งการขนส่งคนและการขนส่งสินค้า	✓		✓
- การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อรถไฟความเร็วสูง	✓		
- การจัดทำนโยบายด้านการใช้งาน Connected and Autonomous Vehicle (CAV) ทั้งในแง่ของเทคโนโลยีและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	✓		
- การผลักดันโครงการศูนย์ฝึกฯ อยู่ตะเภาให้สำเร็จ	✓		
- การเดินทางที่ปลอดภัยและรวดเร็ว	✓		
- การพัฒนาการขนส่งที่ยั่งยืน ประหยัดพลังงาน	✓		
- การสนับสนุนและส่งเสริมการเดินทางที่ไม่ใช้เครื่องยนต์			✓

ตารางที่ 5.4-2 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องสามารถบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560-2564 (ต่อ)

ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	ผู้ที่แสดงความคิดเห็น		
	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
- การดำเนินการโครงการต่าง ๆ เพื่อลดจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ Sustainable Development Goals (SDG) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางถนนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก	✓		
- การบูรณาการด้านสาธารณสุข	✓		
- การให้ความช่วยเหลือในการบริหารจัดการจราจรในเขตเมืองของจังหวัด (มีการระบุว่าเป็นจังหวัดนครราชสีมา)			✓
- สนข. ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นมากขึ้น	✓		
- การส่งข้อมูลผลการดำเนินงานต่อ สปค. ได้ทันตามกำหนดเวลา	✓	✓	
- การสนับสนุนให้ รฟพท. ได้บริหารการเดินรถและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสายสีแดงของการรถไฟฟ้า เพื่อที่รัฐบาลจะได้มีข้อมูลต่าง ๆ ไว้เปรียบเทียบกับข้อมูลของบริษัทเอกชน	✓		
- รฟพท. ได้มีโอกาสเข้าร่วมสัมมนาและอบรมที่ดำเนินการโดย สนข. ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✓		

ตารางที่ 5.4-3 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อการบริการของ สนข. ในอนาคต 5-10 ปี

ประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	ผู้ที่แสดงความคิดเห็น		
	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
- สนข. มีแผนงานที่ชัดเจน	✓		
- การบูรณาการด้านสาธารณสุข	✓		
- การสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณดำเนินการของหน่วยงาน	✓		
- การสนับสนุนข้อมูลด้านการขนส่งและตัวชี้วัดด้านการจราจรและขนส่ง (จากหน่วยงานในสังกัด คค. ด้านการขนส่งทางราง)	✓		
- การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อรถไฟฟ้าความเร็วสูง	✓		

5.5 ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม

เพื่อให้ทราบรายละเอียดในส่วนของการต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เกี่ยวข้องภายนอก สนข. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) จึงได้มอบหมายให้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 10 หน่วยงาน จำนวน 11 ท่าน ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
- 2) กรมการขนส่งทางบก
- 3) กรมทางหลวง
- 4) กรมท่าอากาศยาน
- 5) กรมเจ้าท่า
- 6) การรถไฟแห่งประเทศไทย
- 7) การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 8) การท่าเรือแห่งประเทศไทย
- 9) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
- 10) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

โดยประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจจากการดำเนินงานของ สนข. ในปีที่ผ่านมา
- 2) ความต้องการและความคาดหวังกับ สนข. ในอนาคต และปัญหาที่พบจากการดำเนินงานของ สนข. รวมทั้งข้อเสนอแนะ

ซึ่งคำถามเรื่องความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง แบ่งประเด็นเป็น 7 ด้าน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญตามภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบของ สนข. ในปัจจุบัน คือ

- ด้านการศึกษาและเสนอแนะนโยบายด้านการขนส่งและจราจร
- ด้านการจัดทำแผนพัฒนาด้านการขนส่งและจราจร
- ด้านการติดตามแผนพัฒนาการขนส่งและจราจร
- ด้านการประเมินผลแผนพัฒนาการขนส่งและจราจร
- ด้านการปฏิบัติการและติดต่อประสานงาน
- ด้านการจัดช่องทางการสื่อสารและระบบสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจร
- ด้านการเผยแพร่ความรู้ด้านการขนส่งและจราจร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สามารถสรุปข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังต่อผลการดำเนินงานของ สนข. ในปีที่ผ่านมาได้ดังต่อไปนี้

■ ด้านการศึกษาและเสนอแนะนโยบายด้านการขนส่งและจราจร

- (1) สนข. ควรทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในภาพรวมของประเทศให้ชัดเจนมากขึ้น ทั้งการวางแผนความเชื่อมโยงของแต่ละระบบขนส่งภาพรวมยังไม่ชัดเจน ความเชื่อมโยงของระบบคมนาคมทั้งด้านการเดินทาง และการขนส่งของภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ผลลัพธ์ที่ได้ยังเป็นส่วน ๆ สนข. ต้องทำการผลักดันเพื่อให้นโยบายและการวางแผนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้ชัดเจนมากกว่านี้และควรเร่งดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการขับเคลื่อนระดับนโยบายระหว่างหน่วยปฏิบัติ กับ นโยบายระดับชาติ รวมทั้งการพิจารณาผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดต่อโควิด 19 ต่อนโยบายที่กำหนดไว้
- (2) งานด้านการให้ความคิดเห็น หรือ กลั่นกรองนโยบาย และการกลั่นกรองในเรื่องต่าง ๆ ยังมีความล่าช้าจนถึงล่าช้าอย่างมากในการตอบกลับ ยังขาดประสิทธิภาพ บางครั้งเรื่องที่มีความต้องการเร่งด่วนก็จะเสียหายได้
- (3) การศึกษาโครงการต่าง ๆ หลาย ๆ โครงการเมื่อแล้วเสร็จ สนข. ยังขาดการดำเนินการผลักดันให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้
- (4) สนข. ได้จัดทำ โครงการศึกษาจัดทำแผนแม่บทการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย และได้ศึกษาแล้วเสร็จมาเป็นระยะเวลาราว 1-2 ปีแล้วนั้น ขณะนี้หน่วยงานก็ยังไม่เห็นความคืบหน้าของแผนแม่บทฯ ดังกล่าวว่าจะมีการขับเคลื่อนหรือการผลักดัน ผ่านกระบวนการหรือขั้นตอนเพื่อขอความเห็นชอบ เพื่อที่จะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำแผนงานโครงการภายใต้แผนมาสู่การปฏิบัติ ซึ่งทั้งนี้ สนข. อาจอยู่ในระหว่างการดำเนินการ แต่หน่วยต่าง ๆ ไม่ได้รับทราบความคืบหน้า จึงอยากให้ สนข. แจ้งหรือประสานให้ทางหน่วยได้ทราบบ้าง และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอย่างร้ายแรงของไวรัสโควิด 19 ทำให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการบินได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงและกินระยะเวลายาวนาน สนข. ควรทบทวนแผนแม่บทฯ นี้ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่
- (5) หน่วยงานด้านคมนาคมทางอากาศ คาดหวังจะเห็นบทบาท สนข. ในการนำแผนต่าง ๆ ที่ได้จัดทำ นำมาบูรณาการ การขึ้นนโยบาย การนำแผนไปสู่การปฏิบัติได้ ทั้งนี้ สนข. ควรต้องหาบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการขนส่งทางอากาศ และเข้าใจอุตสาหกรรมการบินที่แท้จริงสำหรับทำหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวมีประสิทธิภาพ
- (6) สนข. ยังขาดการจัดทำการศึกษาจัดทำแผนแม่บทการคมนาคมและขนส่งทางน้ำ หรือแผนที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านการขนส่งทางน้ำที่ชัดเจน ซึ่งการขนส่งทางน้ำมีประเด็นที่ต้องการความชัดเจนหลายประเด็น อาทิ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความชัดเจนในนโยบายเกี่ยวกับท่าเรือต่าง ๆ ควรมีท่าเรือชายฝั่งแห่งใหม่ในอนาคตอีกหรือไม่ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ในการขับเคลื่อนประเทศ และบทบาทของ สนข. ในฐานะผู้จัดทำนโยบายและแผนหลักเป็นผู้นำในการดำเนินการขับเคลื่อนที่ต้องประสานกับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงคมนาคมเช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง เป็นต้น
- (7) สนข. ควรเพิ่มการศึกษาด้านการขนส่งทางน้ำอย่างจริงจังและเร่งด่วน การศึกษาภาวะแวดล้อมด้านการลดต้นทุนการขนส่ง ซึ่งตามนโยบายการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสู่การขนส่งที่มีประสิทธิภาพด้วยการผลักดันการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่ง (Shift Mode) เพื่อมาใช้รูปแบบการขนส่งทางรางและทางน้ำเพิ่มมากขึ้น แต่ยังไม่มีความชัดเจนใด ๆ เกิดช่องว่างระหว่างนโยบายกับหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติ เช่น นโยบายท่าเรือน้ำลึก การขุดคลองไทย เป็นต้น

สนข. ต้องสามารถมองประเด็นในการแก้ไขปัญหาให้ครบทุกมิติ แม้กระทั่งมิติด้านคมนาคมกับมิติด้านความมั่นคง บุคลากรสามารถคิดในเชิงรุก พิจารณาภาพรวมให้แก่หน่วยปฏิบัติ ทำแผนให้มีประสิทธิภาพให้นำไปสู่การขับเคลื่อนตามแนวทางได้จริง และหากไม่สามารถดำเนินการผลักดันแผนไปสู่การปฏิบัติ (Implement) ได้ ควรต้องทบทวนว่าเกิดจากสาเหตุใด

- (8) สนข. ได้ดำเนินการศึกษาและจัดทำนโยบายด้านคมนาคมขนส่งทางราง โครงการศึกษาฯ ออกแบบเสร็จสิ้นแล้วเกือบทุกเส้นทางตามแผน ซึ่งหน่วยปฏิบัติรับมาเพื่อดำเนินการต่อ แต่ปัญหาในส่วนของมาตรฐานและรูปแบบในการศึกษาที่แตกต่างกันในแต่ละโครงการ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน วิธีการศึกษา กระบวนการศึกษาแตกต่างกัน ทั้งที่เป็นโครงการในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากหน่วยงานที่จัดทำไม่ได้เป็นหน่วยงานเดียวกัน หรือแม้กระทั่งเป็นผลการศึกษาจากสำนักเดียวกันเองแต่ก็ยังมีรูปแบบการศึกษาไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ทั้งผลการศึกษาที่ได้ระดับของการศึกษาฯ และรายละเอียดรายงานมีความแตกต่างกัน ทำให้หน่วยงานไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ต้องนำไปศึกษาต่อหรือบางโครงการก็ต้องไปทำการศึกษาใหม่ทั้งหมด ยังเป็นปัญหาให้หน่วยงานยังคงต้องนำมาปรับปรุงหรือแก้ไขอยู่
- (9) การศึกษาด้านจราจรในภาพรวมยังไม่เห็นเป้าหมายที่ชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องที่เป็นปัญหาใหญ่และเร่งด่วน ได้แก่ ผลกระทบด้านจราจรจากการก่อสร้างรถไฟฟ้า ปริมาณรถและความแออัด และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ไม่เห็นการศึกษาเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในขณะที่การก่อสร้างมีบางโครงการที่ดำเนินการเสร็จไปแล้ว และหลายโครงการที่กำลังก่อสร้าง แต่ก็ยังไม่เห็นนโยบายในการรับมือกับการจราจรที่เป็นวิกฤตปริมาณรถ พื้นที่จอดรถบริเวณจุดเชื่อมต่อสถานีต่าง ๆ ทั้งกรุงเทพมหานคร รวมทั้งส่วนในเมืองภูมิภาคหลัก ๆ ที่มีปัญหาความติดขัดด้านจราจรอย่างเป็นรูปธรรมทั้งที่มีการศึกษา อย่างต่อเนื่องอยู่ทุกปี
- (10) ขาดการศึกษาด้านความปลอดภัยและอุบัติเหตุในทุกรูปแบบการเดินทาง โดยควรศึกษาเพิ่มเติมในทุกระบบการเดินทาง ทั้งการขนส่งทางน้ำ ขนส่งทางอากาศ และขนส่งทางราง รวมทั้งขนส่งทางบกที่เคยมีอยู่เดิมก็ขาดหายไปเพื่อให้มีนโยบายการแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรม ในกรณีทำงานด้านความปลอดภัยยังคงอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของทาง สนข.
- (11) การกำกับการศึกษาฯ ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการศึกษาฯ ให้ความคิดเห็น เสนอแนะ ให้ครบถ้วนและครอบคลุมตั้งแต่เริ่มต้นการดำเนินการโครงการ ทั้งนี้การให้หน่วยงานส่งผู้แทนเข้าร่วมเป็นกรรมการจำนวนคนเดียวอาจไม่เพียงพอ บางครั้งความรู้ความชำนาญของผู้แทนอาจไม่ได้ครอบคลุมเนื้อหาของโครงการได้ทั้งหมด ซึ่งจะทำให้ข้อมูลเกิดความคลาดเคลื่อนไม่สมบูรณ์ หรืออาจส่งผลกระทบต่อ สนข. ได้

■ ด้านการจัดทำแผนพัฒนาด้านการขนส่งและจราจร

- (1) การกำหนดทิศทางการจัดทำนโยบายและแผนของ สนข. ยังมีความล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และยังมีภาพรวมของสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตไม่ชัดเจน และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 ที่มีผลกระทบต่อการเดินทางของประชาชนทั้งในและนอกประเทศ รวมทั้งกระทบกับธุรกิจด้านคมนาคมขนส่ง รวมทั้งอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง สนข.ควรมีบทบาทในการจัดทำแผนที่จะต้องบูรณาการทุกหน่วยในกระทรวงคมนาคมเพื่อรองรับการเปิดประเทศในระยะข้างหน้าอันใกล้พร้อมกันในอนาคต

- (2) ในการจัดทำแผนพัฒนาด้านการขนส่งและจราจรในแต่ละปี ควรให้ความสำคัญต่อการขนส่งทุกรูปแบบ (ทางบก, ทางน้ำ, ทางอากาศ, ทางระบบราง) ครอบคลุมทั้งการขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้า และคำนึงถึงความเชื่อมโยงของแผนทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งนโยบายและแผนทั้งหมดต้องคำนึงถึงการบูรณาการเชื่อมโยงทุกรูปแบบการขนส่งเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปสู่ความเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว
- (3) เมื่อมีการศึกษาหรือการจัดทำแผนงานต่าง ๆ โดยเฉพาะแผนแม่บท เมื่อได้ดำเนินการจัดทำแผนแล้วเสร็จ ควรต้องนำส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน บางครั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงไม่ได้รับข้อมูลแผนงาน เกิดความล่าช้าในการดำเนินโครงการ ส่งผลทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามกรอบเวลาที่ สนข. ได้กำหนดไว้

■ ด้านการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาการขนส่งและจราจร

- (1) ในด้านการติดตาม สนข. มีกระบวนการในการติดตามแผนอย่างสม่ำเสมอดีขึ้น มีการประสานในการติดตามที่ชัดเจน แต่ยังคงมีประเด็นในเรื่องของแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลที่ควรปรับปรุง เพื่อไม่ให้หน่วยงานต้องทำข้อมูลซ้ำหลายรอบจากข้อมูลในชุดเดียวกันกับข้อมูลที่หน่วยต้องนำส่ง สนข. และระยะเวลาไม่ควรกระชั้นชิดจนเกินไป
- (2) ในด้านการประเมินผล สนข. ยังไม่มีกระบวนการประเมินผลการนำเสนอโยบายและแผนฯ ทั้งที่เป็นรายโครงการก็ดี หรือ รายยุทธศาสตร์ในภาพรวม ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยปฏิบัติต้องการและคาดหวังจากงานของ สนข. ในส่วนนี้เป็นอย่างมาก

■ ด้านการปฏิบัติการและติดต่อประสานงาน

- (1) ปัจจุบันบุคลากรส่วนใหญ่ของ สนข. มีการประสานงานที่ดี ติดต่อกันง่ายขึ้นกว่าเดิม แต่มีประเด็นในเรื่องของบุคลากรซึ่งมักจะรับผิดชอบเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หากหน่วยต้องการสอบถาม หรือขอข้อมูลที่ไม่ได้รับผิดชอบโดยตรงก็จะไม่สามารถตอบได้เลยแม้แต่ข้อมูลเบื้องต้น ต้องรอสอบถามกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้น ซึ่งหลายครั้งก็เป็นสำนักหรือกองเดียวกันที่ดูแลรับผิดชอบ

■ สารสนเทศด้านการขนส่งและจราจร

- (1) หน่วยปฏิบัติยังต้องการให้ สนข. เป็นศูนย์กลางข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคมนาคมขนส่งต่อไป เนื่องจาก สนข. เป็นหน่วยงานที่มีข้อมูลของทุก ๆ หน่วยงานในหลาย ๆ ด้าน อาทิ สถิติการเดินทาง จำนวนสถานีขนส่งหรือแม้กระทั่งแผนงานภายใต้โครงการ เป็นต้น ทั้งนี้หาก สนข. เผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่หน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดกระทรวงคมนาคมด้วยกันที่ต้องการข้อมูลมาประกอบการพิจารณา ลดเวลาในการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์กร
- (2) ข้อมูลในเว็บไซต์ของ สนข. ในส่วนที่เป็นการเผยแพร่ผลการศึกษาโครงการต่าง ๆ เป็นข้อมูลที่น่าสนใจมากสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ก็มีรายงานบางโครงการที่ข้อมูลเผยแพร่ยังไม่ครบถ้วน ข้อมูลล่าช้า ขาดการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบทำให้การหารายงานศึกษาโครงการฯ ต่าง ๆ ยากขึ้น

■ ด้านการเผยแพร่ความรู้ด้านการขนส่งและจราจร

- (1) สนข. ควรจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ด้านการขนส่งและจราจรมากขึ้น ดังเช่นที่เคยดำเนินการในอดีต และควรจัดการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้อย่างสม่ำเสมอ