

## บทที่ 5

## ผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

- ▶ วิธีการที่ใช้ในการประมวลผล
- ▶ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ▶ ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล
- ▶ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากแบบสอบถาม
- ▶ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังด้วยวิธีการสัมภาษณ์
- ▶ ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
- ▶ ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินโครงการในอนาคต

## 5.1 วิธีการที่ใช้ในการประมวลผล

ผู้รับจ้างได้จำแนกการประมวลผลการสำรวจออกเป็น 2 ส่วน คือ

## 5.1.1 การประมวลผลข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม จะเป็นการวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความต้องการและความคาดหวัง และความผูกพัน ของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับการเสนอรายชื่อจากทุกส่วนงานภายใน สนข. สำหรับในการประมวลผล ผู้รับจ้างได้กำหนดจำแนกประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ (2) ผู้รับบริการ และ (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการวิเคราะห์หลักประกอบด้วย

ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ความผูกพันในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.

ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล ได้แก่

- ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ
- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศของ สนข.
- ผลการสำรวจช่องทางและข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการรับจาก 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 ความผูกพันในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. (ระยะเวลา ความถี่ จำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการที่ได้ดำเนินการร่วมกันในปีที่สำรวจ และแนวโน้มของการดำเนินการร่วมกันในปีต่อไป) ตลอดจนการสำรวจช่องทางและข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการรับจาก สนข. ซึ่งอยู่ในส่วนท้ายของผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล ผู้รับจ้างได้ทำการวิเคราะห์โดยอาศัยหลักการของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยคำนวณค่าจำนวนและร้อยละ ตามลักษณะที่สนใจ เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะของจำนวนผู้ตอบและสัดส่วนในรูปแบบร้อยละ

(2) การสำรวจความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศของ สนข. ผู้รับจ้างได้ทำการคำนวณคะแนนเพื่ออธิบายและแปลผลที่ได้จากการสำรวจ ตลอดจนเปรียบเทียบระดับคะแนนความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในประเด็นที่สนใจ 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 และสรุปผลการสำรวจให้ครอบคลุมครบถ้วนสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม

### 5.1.2 การประมวลผลข้อมูลจากการสำรวจด้วยวิธีการสัมภาษณ์

เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ผู้รับจ้างได้ดำเนินการสำรวจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยชุดประเด็นคำถามที่ได้จัดเตรียมไว้ หลังจากนั้นได้ทำการประมวลผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการประเมินผลเชิงคุณภาพ และสรุปประเด็นดังแสดงในหัวข้อที่ 5.5 “ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังด้วยวิธีการสัมภาษณ์” ต่อไป

## 5.2 ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับจ้างได้รวบรวมข้อมูลการตอบกลับแบบสอบถามออนไลน์ของโครงการฯ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช. มาประมวลผลการสำรวจ พบว่า มีผลการตอบแบบสอบถามเพียงพอที่สามารถนำมาใช้ในการประมวลผลการสำรวจได้ 78 ตัวอย่าง แบ่งประเด็นของผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังต่อไปนี้

### 5.2.1 ระดับการศึกษา

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.33 ปริญญาโท ร้อยละ 53.85 และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 12.82 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-1

ตารางที่ 5.2-1 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช.

| ระดับการศึกษา   | ร้อยละ |
|-----------------|--------|
| ปริญญาตรี       | 33.33  |
| ปริญญาโท        | 53.85  |
| สูงกว่าปริญญาโท | 12.82  |
| รวมทั้งหมด      | 100.00 |

### 5.2.2 ประเภทหน่วยงานที่สังกัด

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานในหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ร้อยละ 82.05 หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงคมนาคม ร้อยละ 7.69 และหน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ 10.26 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-2

ตารางที่ 5.2-2 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช.

| ประเภทหน่วยงานที่สังกัด        | ร้อยละ |
|--------------------------------|--------|
| หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม  | 82.05  |
| หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงคมนาคม | 7.69   |
| หน่วยงานภาคเอกชน               | 10.26  |
| รวมทั้งหมด                     | 100.00 |

### 5.2.3 ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ ร้อยละ 64.10 พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.64 และเจ้าของกิจการ/พนักงานบริษัท ร้อยละ 10.26 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-3

ตารางที่ 5.2-3 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทตำแหน่งในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

| ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน     | ร้อยละ |
|-----------------------------|--------|
| ข้าราชการ                   | 64.10  |
| พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ   | 25.64  |
| เจ้าของกิจการ/พนักงานบริษัท | 10.26  |
| รวมทั้งหมด                  | 100.00 |

#### 5.2.4 ระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.13 นานกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 48.72 นานกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี ร้อยละ 30.77 และนานกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.38 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-4

ตารางที่ 5.2-4 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

| ระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|--------|
| ไม่เกิน 1 ปี                                       | 5.13   |
| นานกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี                       | 48.72  |
| นานกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี                      | 30.77  |
| นานกว่า 10 ปีขึ้นไป                                | 15.38  |
| รวมทั้งหมด                                         | 100.00 |

สรุปประเด็นสำคัญในส่วนของความผูกพันในด้านระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.

- สนข. ได้ทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องที่มีความหลากหลายของระยะเวลาที่ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกัน คือ ตั้งแต่ไม่เกิน 1 ปี จนกระทั่งนานกว่า 10 ปีขึ้นไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยส่วนใหญ่ตอบว่า ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกันนานกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.72

#### 5.2.5 ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. เว้นช่วงห่างนานกว่า 1 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.56 ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. 1-2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 15.38 3-6 ครั้งต่อปี ร้อยละ 23.08 7-10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 10.26 และมากกว่า 10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 48.72 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-5

ตารางที่ 5.2-5 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

| ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.              | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------|--------|
| ติดต่อประสานงาน หรือทำงานร่วมกันวันช่วงห่างนานกว่า 1 ปีขึ้นไป | 2.56   |
| 1 - 2 ครั้งต่อปี                                              | 15.38  |
| 3 - 6 ครั้งต่อปี                                              | 23.08  |
| 7 - 10 ครั้งต่อปี                                             | 10.26  |
| มากกว่า 10 ครั้งต่อปี                                         | 48.72  |
| รวมทั้งหมด                                                    | 100.00 |

สรุปประเด็นสำคัญในส่วนของการผูกพันในด้านความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.

- สนข. ได้ทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องที่มีความหลากหลายของความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกันเช่นเดียวกัน คือ ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกันวันช่วงห่างนานกว่า 1 ปีขึ้นไป จนกระทั่งมีความถี่มากกว่า 10 ครั้งต่อปี
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยส่วนใหญ่ตอบว่า ได้ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกันมากกว่า 10 ครั้งต่อปี สำหรับในช่วงปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 48.72

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

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณปัจจุบัน 1-2 งาน ร้อยละ 48.72 3-6 งาน ร้อยละ 33.33 7-10 งาน ร้อยละ 2.56 มากกว่า 10 งาน ร้อยละ 2.56 และไม่ตอบ ร้อยละ 12.82 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-6 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุอีกว่า คาดว่าจะมีการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณต่อไปหรือระยะเวลายันใกล้ ร้อยละ 89.74 และคาดว่าจะไม่มี ร้อยละ 10.26 ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-7

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

| จำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------|--------|
| 1 - 2 งาน                                                         | 48.72  |
| 3 - 6 งาน                                                         | 33.33  |
| 7 - 10 งาน                                                        | 2.56   |
| มากกว่า 10 งาน                                                    | 2.56   |
| ไม่ตอบ                                                            | 12.82  |
| รวมทั้งหมด                                                        | 100.00 |

ตารางที่ 5.2-7 สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับแนวโน้มในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณต่อไปหรือระยะเวลาอันใกล้ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

| แนวโน้มในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข.<br>ในปีงบประมาณต่อไปหรือระยะเวลาอันใกล้ | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| คาดว่าจะมี                                                                               | 89.74  |
| คาดว่าจะไม่มี                                                                            | 10.26  |
| รวมทั้งหมด                                                                               | 100.00 |

สรุปประเด็นสำคัญในส่วนของความผูกพันในด้านจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณปัจจุบัน และแนวโน้มในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณต่อไปหรือระยะเวลาอันใกล้

- กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกันที่หลากหลายเช่นเดียวกัน คือ ตั้งแต่ 1-2 งาน จนถึงมากกว่า 10 งาน ขึ้นไป โดยส่วนใหญ่ตอบว่า มีจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. 1-2 งาน สำหรับในช่วงปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 48.72
- กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. โดยส่วนใหญ่คาดว่าจะมีการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณต่อไปหรือระยะเวลาอันใกล้ คิดเป็นร้อยละ 89.74

### 5.2.7 แผนงาน โครงการ มาตรการที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ มาตรการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการหรือติดต่อประสานงานด้วย พบว่า ส่วนงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร และงานนิติการ (สบก.) งานด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.) และงานด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.) คิดเป็นร้อยละ 21.79, 15.38 และ 11.54 ตามลำดับ ดังแสดงใน ตารางที่ 5.2-8

ตารางที่ 5.2-8 จำนวนและสัดส่วนการตอบเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ มาตรการของ สนข. ที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องได้รับบริการหรือติดต่อประสานงานด้วย

| แผนงาน โครงการ มาตรการที่<br>รับผิดชอบโดย | จำนวนการตอบที่ระบุความเกี่ยวข้องกับแผนงาน โครงการ มาตรการของ สนข. |              |                          |     |        |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|-----|--------|
|                                           | ผู้ส่งมอบ<br>พันธมิตร/ผู้ให้<br>ความร่วมมือ                       | ผู้รับบริการ | ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย | รวม | ร้อยละ |
| 1. สบก.                                   | 9                                                                 | 3            | 5                        | 17  | 21.79  |
| 2. กจร.                                   | 5                                                                 | 1            | 1                        | 7   | 8.97   |
| 3. กพข.                                   | 8                                                                 | -            | 1                        | 9   | 11.54  |
| 4. ศทท.                                   | 4                                                                 | 3            | -                        | 7   | 8.97   |
| 5. สตร.                                   | 6                                                                 | 1            | 1                        | 8   | 10.26  |
| 6. สผป.                                   | 5                                                                 | 3            | -                        | 8   | 10.26  |
| 7. สผง.                                   | 11                                                                | 1            | -                        | 12  | 15.38  |
| 8. สสภ.                                   | 6                                                                 | -            | -                        | 6   | 7.69   |
| 9. กตส.                                   | -                                                                 | -            | -                        | -   | -      |
| 10. กพร.                                  | 4                                                                 | -            | -                        | 4   | 5.13   |
| รวมทั้งสิ้น                               | 58                                                                | 12           | 8                        | 78  | 100.00 |

หมายเหตุ : แผนงาน โครงการ มาตรการที่รับผิดชอบของส่วนราชการภายใน สนข. ได้แก่

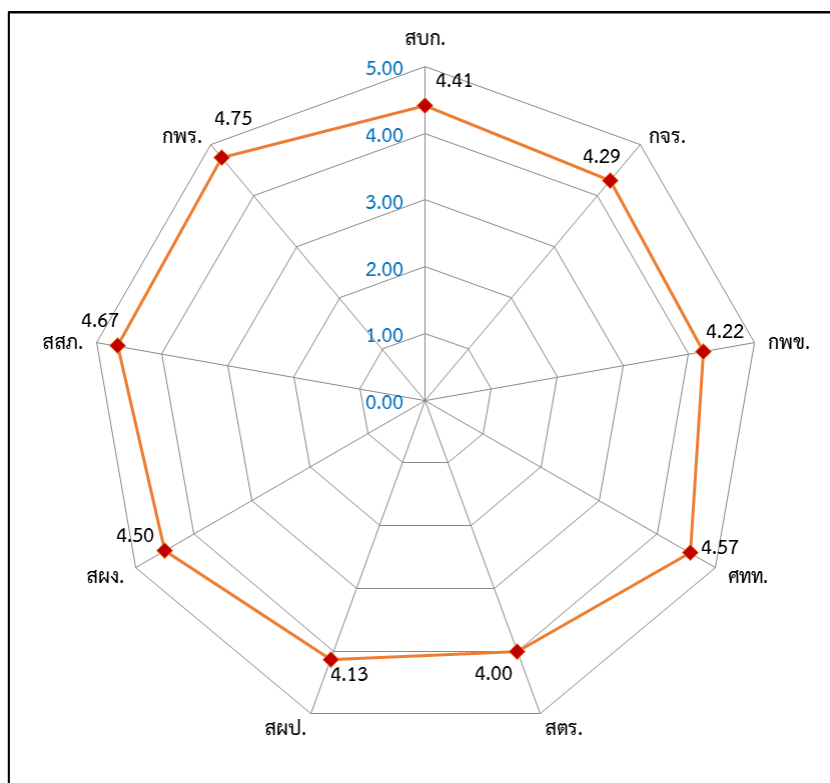
- (1) สบก. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร และงานนิติการ
- (2) กจร. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก
- (3) กพข. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ศทท. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร
- (5) สตร. ด้านการพัฒนาระบบตัวร่วม
- (6) สผป. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง
- (7) สผง. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง
- (8) สสภ. ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค
- (9) กตส. ด้านการตรวจสอบภายใน
- (10) กพร. ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ

### 5.3 ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล

#### 5.3.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

##### 1) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) งานด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.) และงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) ด้วยระดับคะแนน 4.75, 4.67 และ 4.57 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างไม่สามารถแสดงผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว ดังแสดงในรูปที่ 5.3-1 และ ตารางที่ 5.3-1



รูปที่ 5.3-1 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการดำเนินงานสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 5.3-1 ค่าประเมินความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการดำเนินงานสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

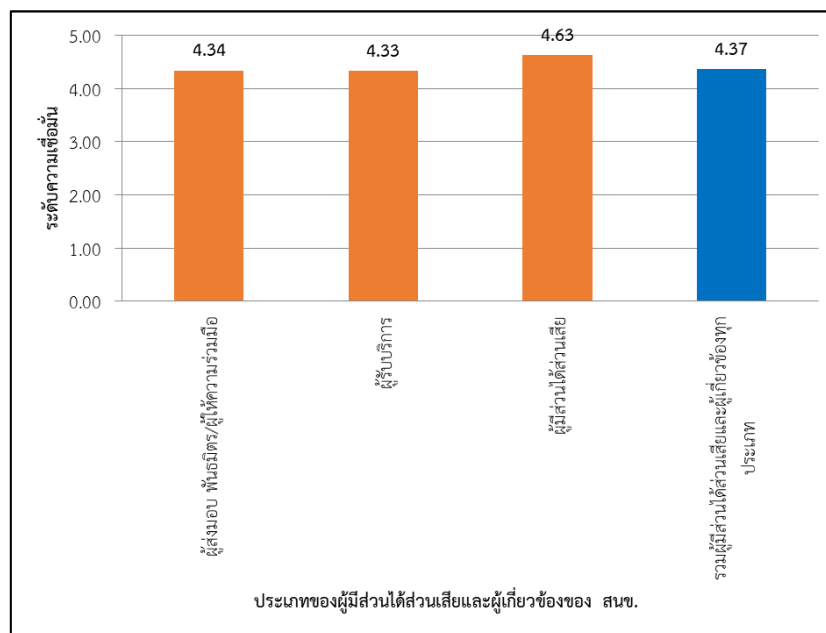
| คุณภาพการให้บริการ                                                                                                                                           | ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน |        |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|-------------------------------|
|                                                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย                    | ร้อยละ | ระดับคะแนน                    |
| 1. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) | 4.41                         | 88.24  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 2. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)                                                                               | 4.29                         | 85.71  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 3. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)                                               | 4.22                         | 84.44  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (สทท.)                                                                                                              | 4.57                         | 91.43  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 5. ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)                                                                                                                     | 4.00                         | 80.00  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 6. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)                                                                                                             | 4.13                         | 82.50  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 7. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)                                                                                                 | 4.50                         | 90.00  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 8. ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)                                                                                                     | 4.67                         | 93.33  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด |

ตารางที่ 5.3-1 ค่าประเมินความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการดำเนินงานสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ                   | ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน |        |                               |
|--------------------------------------|------------------------------|--------|-------------------------------|
|                                      | ค่าเฉลี่ย                    | ร้อยละ | ระดับคะแนน                    |
| 9. ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)        | -                            | -      | -                             |
| 10. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) | 4.75                         | 95.00  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด |

หมายเหตุ : ไม่สามารถแสดงผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท มีระดับคะแนน 4.37 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ระดับความเชื่อมั่นของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.34 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.33 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับคะแนน 4.63 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-2 และ ตารางที่ 5.3-2

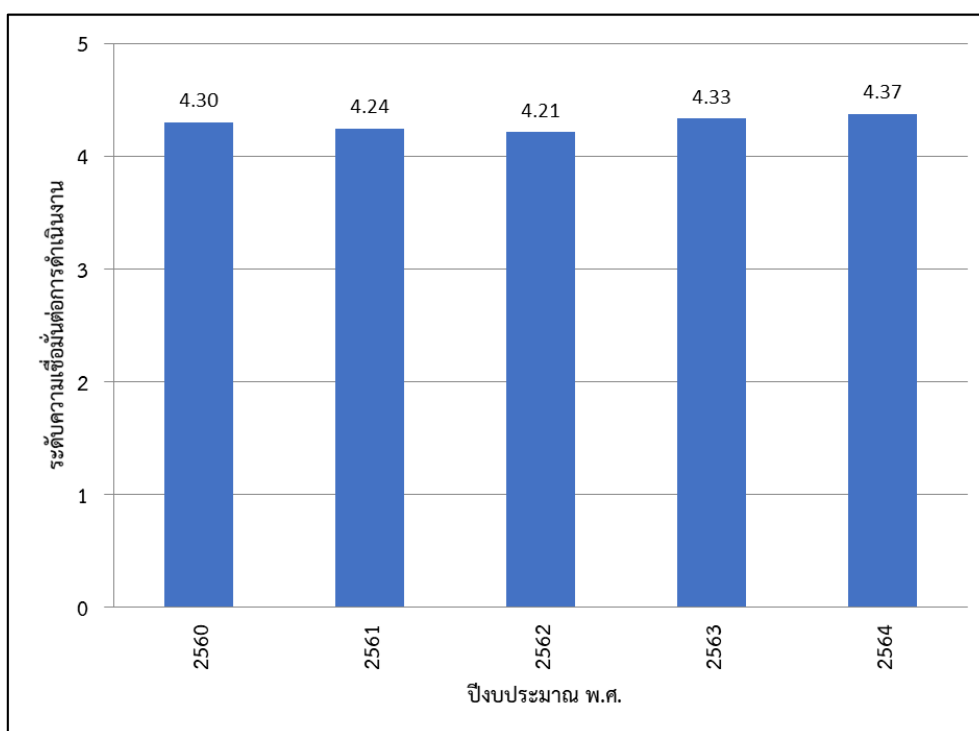


รูปที่ 5.3-2 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท ที่มีต่อการดำเนินงาน

ตารางที่ 5.3-2 ค่าประเมินความเชื่อมั่นในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท ที่มีต่อการดำเนินงาน

| ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง    | ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน |        |                               |
|--------------------------------------------------|------------------------------|--------|-------------------------------|
|                                                  | ค่าเฉลี่ย                    | ร้อยละ | ระดับคะแนน                    |
| 1. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ          | 4.34                         | 86.90  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 2. ผู้รับบริการ                                  | 4.33                         | 86.67  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                          | 4.63                         | 92.50  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด |
| รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท | 4.37                         | 87.44  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 5.3-3 และ ตารางที่ 5.3-3



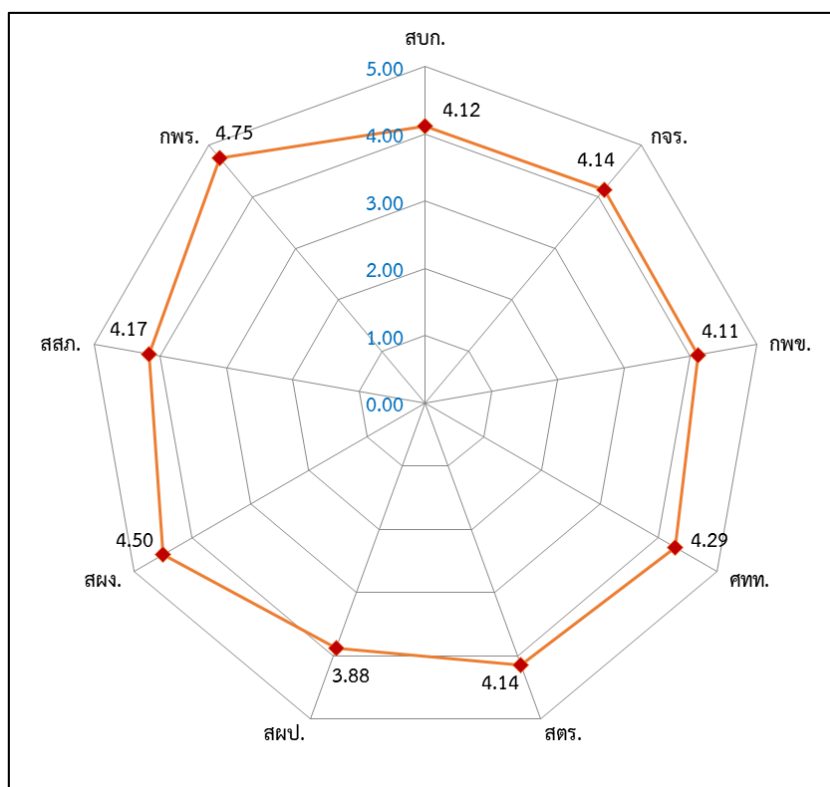
รูปที่ 5.3-3 เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564

ตารางที่ 5.3-3 เปรียบเทียบค่าประเมินความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564

| ปีงบประมาณ พ.ศ.              |            | 2560                    | 2561                    | 2562                    | 2563                    | 2564                    |
|------------------------------|------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน | ค่าเฉลี่ย  | 4.30                    | 4.24                    | 4.21                    | 4.33                    | 4.37                    |
|                              | ร้อยละ     | 85.96                   | 84.74                   | 84.14                   | 86.67                   | 87.44                   |
|                              | ระดับคะแนน | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก |

## 2) ความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) งานด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.) และงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) ด้วยระดับคะแนน 4.75, 4.50 และ 4.29 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างไม่สามารถแสดงผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-4 และ ตารางที่ 5.3-4



รูปที่ 5.3-4 ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 5.3-4 ค่าประเมินความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

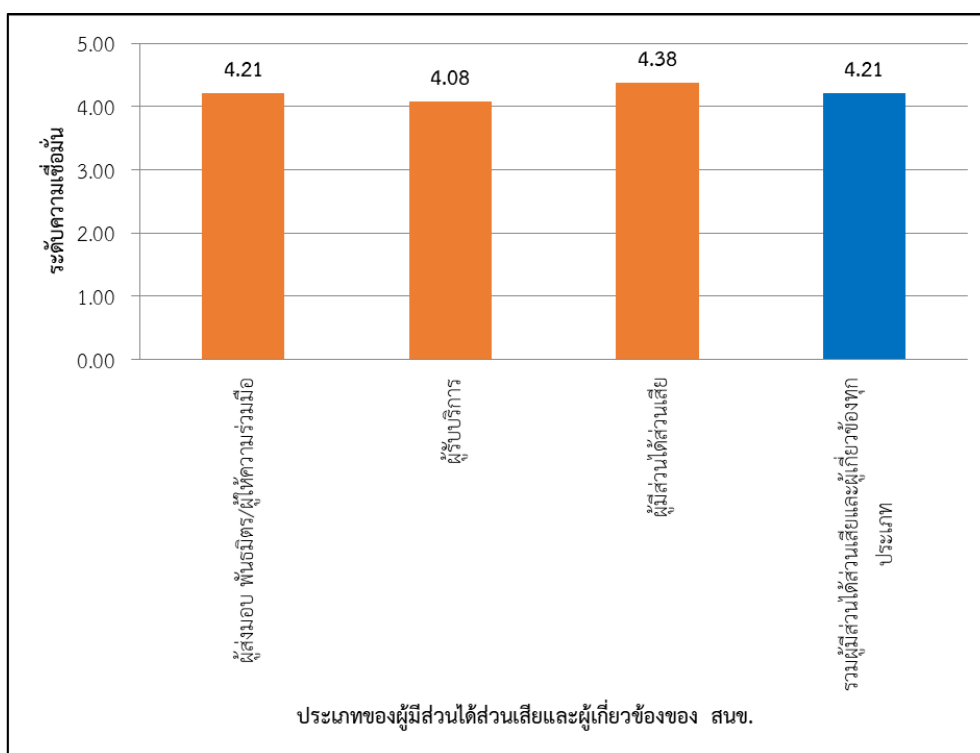
| คุณภาพการให้บริการ                                                                                                                                           | ความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม |        |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------|
|                                                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย                                                                            | ร้อยละ | ระดับคะแนน              |
| 1. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) | 4.12                                                                                 | 82.35  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก |

ตารางที่ 5.3-4 ค่าประเมินความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ                                                                                             | ความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติ<br>อย่างเป็นรูปธรรม |        |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------|
|                                                                                                                | ค่าเฉลี่ย                                                                                | ร้อยละ | ระดับคะแนน                    |
| 2. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)                                 | 4.14                                                                                     | 82.86  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 3. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.) | 4.11                                                                                     | 82.22  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)                                                                | 4.29                                                                                     | 85.71  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 5. ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)                                                                       | 4.14                                                                                     | 82.86  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 6. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)                                                               | 3.88                                                                                     | 77.50  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 7. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)                                                   | 4.50                                                                                     | 90.00  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 8. ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)                                                       | 4.17                                                                                     | 83.33  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก       |
| 9. ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)                                                                                  | -                                                                                        | -      | -                             |
| 10. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)                                                                           | 4.75                                                                                     | 95.00  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด |

หมายเหตุ : ไม่สามารถแสดงผลการประเมินความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท มีระดับคะแนน 4.21 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ระดับความเชื่อมั่นของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.21 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.08 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับคะแนน 4.38 หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-5 และ ตารางที่ 5.3-5

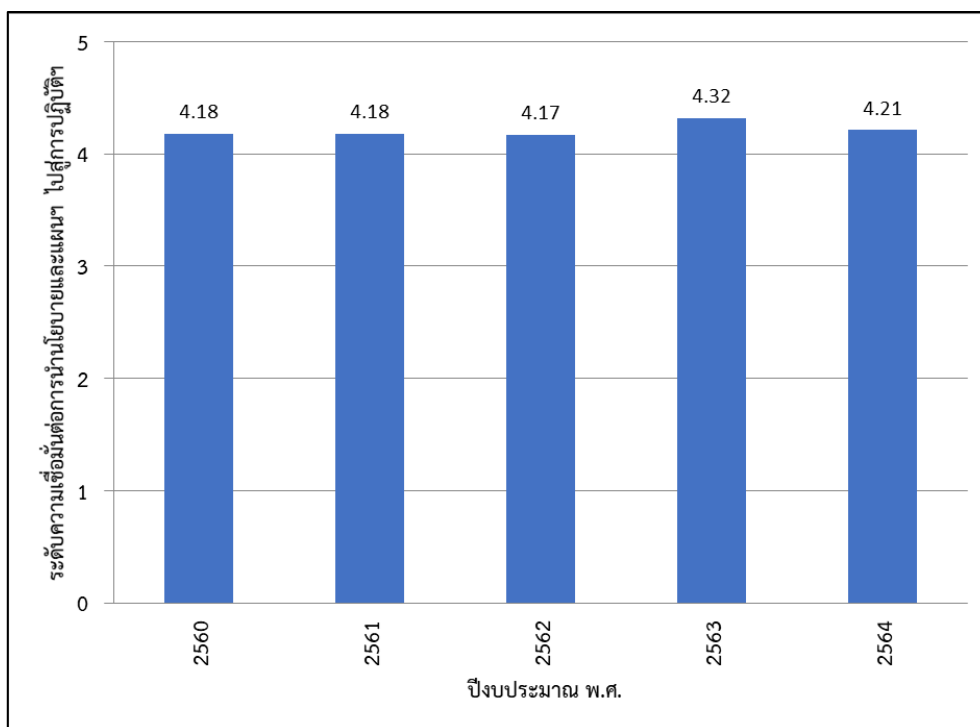


รูปที่ 5.3-5 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช. แต่ละประเภท ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ตารางที่ 5.3-5 ค่าประเมินความเชื่อมั่นในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช. แต่ละประเภท ที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

| ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง    | ความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม |        |                         |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------|
|                                                  | ค่าเฉลี่ย                                                                            | ร้อยละ | ระดับคะแนน              |
| 1. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ          | 4.21                                                                                 | 84.21  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก |
| 2. ผู้ให้บริการ                                  | 4.08                                                                                 | 81.67  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก |
| 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                          | 4.38                                                                                 | 87.50  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก |
| รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท | 4.21                                                                                 | 84.16  | เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก |

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมของ สนช. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนช. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 5.3-6 และ ตารางที่ 5.3-6



รูปที่ 5.3-6 เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติ  
 อย่างเป็นรูปธรรมของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ  
 พ.ศ. 2560 ถึง 2564

ตารางที่ 5.3-6 เปรียบเทียบค่าประเมินความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่  
 การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่าง  
 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564

| ปีงบประมาณ พ.ศ.                                                                                              |                | 2560                        | 2561                        | 2562                        | 2563                        | 2564                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ความเชื่อมั่นต่อ<br>การนำนโยบาย<br>และแผนด้าน<br>การขนส่งและ<br>จราจรไปสู่<br>การปฏิบัติอย่าง<br>เป็นรูปธรรม | ค่าเฉลี่ย      | 4.18                        | 4.18                        | 4.17                        | 4.32                        | 4.21                        |
|                                                                                                              | ร้อยละ         | 83.70                       | 83.51                       | 83.31                       | 86.35                       | 84.16                       |
|                                                                                                              | ระดับ<br>คะแนน | เชื่อมั่นอยู่ใน<br>ระดับมาก | เชื่อมั่นอยู่ใน<br>ระดับมาก | เชื่อมั่นอยู่ใน<br>ระดับมาก | เชื่อมั่นอยู่ใน<br>ระดับมาก | เชื่อมั่นอยู่ใน<br>ระดับมาก |

สรุปประเด็นสำคัญในส่วนของผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน และ ความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม อยู่ในระหว่าง ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ ถึง ‘ระดับเชื่อมั่นมากที่สุด’ เช่นเดียวกันจากคุณภาพการให้บริการที่สำรวจได้ 9 ด้าน ของ สนข. คือ

- 1) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร และงานนิติการ (สบก.)
- 2) ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)
- 3) ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)
- 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)
- 5) ด้านการพัฒนาระบบตัวร่วม (สตร.)
- 6) ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)
- 7) ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)
- 8) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)

หมายเหตุ : ไม่สามารถประเมินความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการดังกล่าว

โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด และมีคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นใกล้เคียงกันรองลงมา ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด ในส่วนของผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) ก็ยังคงมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.) มีระดับความเชื่อมั่นต่ำสุด

ทั้งนี้ค่าระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ มีลักษณะค่อนข้างเกาะกลุ่มกันที่ระดับความเชื่อมั่นค่อนข้างสูงจนถึงสูง แต่ก็มีคุณภาพการให้บริการบางด้านที่มีระดับความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มคุณภาพการให้บริการที่มีระดับความเชื่อมั่นเกาะกลุ่มกันอยู่ในระดับหนึ่ง ในขณะที่ค่าระดับความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมของคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ มีลักษณะเกาะกลุ่มกันที่ระดับความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง แต่ก็มีคุณภาพการให้บริการบางด้านที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงกว่าอย่างโดดเด่นและบางด้านที่มีระดับความเชื่อมั่นน้อยกว่ากลุ่มอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งควรจะต้องมีการปรับปรุง แต่อย่างไรก็ตามระดับความเชื่อมั่นของคุณภาพการให้บริการโดยส่วนใหญ่ก็ยังอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่ามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ยังสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ได้เป็นอย่างดี

สำหรับคุณภาพการให้บริการ **ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)** มีค่าระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการดำเนินงาน และค่าระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม อยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ คือ 4.50 หรือ ร้อยละ 90.00 เท่ากัน

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า

- (1) ค่าระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ คือ 4.37 หรือ ร้อยละ 87.44 และเมื่อจำแนกตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่า
  - ค่าระดับความเชื่อมั่นของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ อยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ คือ 4.34 หรือ ร้อยละ 86.90
  - ค่าระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ อยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ คือ 4.33 หรือ ร้อยละ 86.67
  - ค่าระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมากที่สุด’ คือ 4.63 หรือ ร้อยละ 92.50
- (2) ค่าระดับความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยรวมอยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ คือ 4.21 หรือ ร้อยละ 84.16 และเมื่อจำแนกตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่า
  - ค่าระดับความเชื่อมั่นของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ อยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ คือ 4.21 หรือ ร้อยละ 84.21
  - ค่าระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ อยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ คือ 4.08 หรือ ร้อยละ 81.67
  - ค่าระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ คือ 4.38 หรือ ร้อยละ 87.50

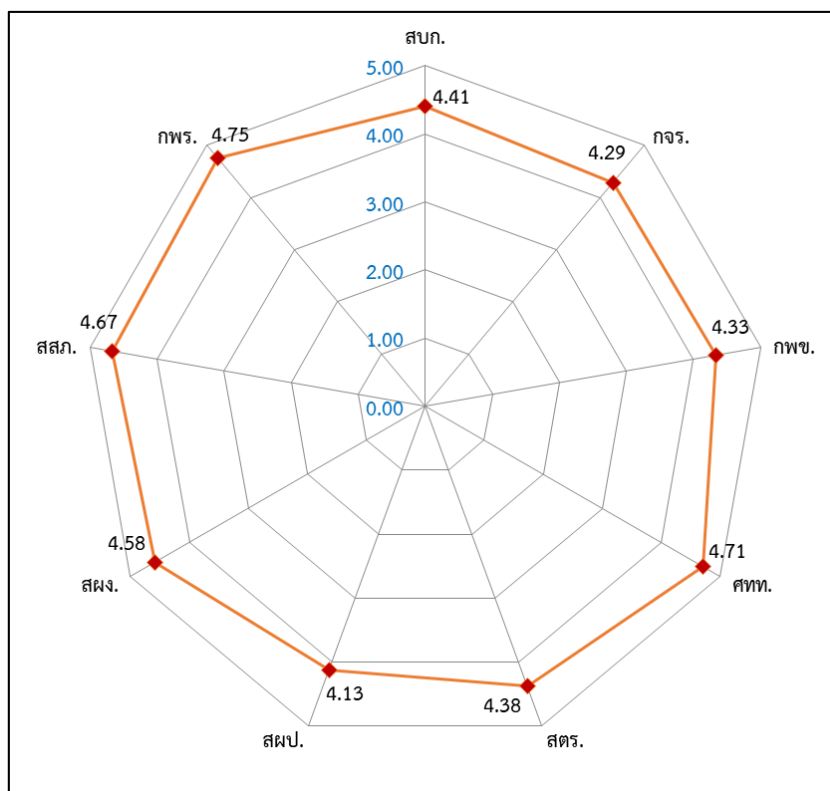
นอกจากนี้ จากผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564 สรุปได้ว่า

- (1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ยังคงมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน อยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จนถึง 2564 (ปีงบประมาณปัจจุบัน) โดยจะเห็นว่า ค่าระดับความเชื่อมั่นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของระดับความเชื่อมั่นในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จนถึง 2564 คือ 4.21 และ 4.37 หรือ ร้อยละ 84.14 ถึง 87.44 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ 2564 ตามลำดับ
- (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ยังคงมีความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม อยู่ใน ‘ระดับเชื่อมั่นมาก’ ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จนถึง 2564 (ปีงบประมาณปัจจุบัน) โดยจะเห็นว่าค่าระดับความเชื่อมั่นในช่วงปีงบประมาณดังกล่าวมีลักษณะเพิ่มขึ้นและลดลงเล็กน้อยสลับกัน ทั้งนี้ ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของระดับความเชื่อมั่น คือ 4.17 และ 4.32 หรือ ร้อยละ 83.31 ถึง 86.35 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ 2563 ตามลำดับ

### 5.3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

#### 1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาพรวมในการบริการของ สนข.

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน สนข. ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่ง และจราจร (ศทท.) และงานด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.) ด้วยระดับคะแนน 4.75, 4.71 และ 4.67 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างไม่สามารถแสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-7 และ ตารางที่ 5.3-7



รูปที่ 5.3-7 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับคุณภาพ การให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 5.3-7 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับ คุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

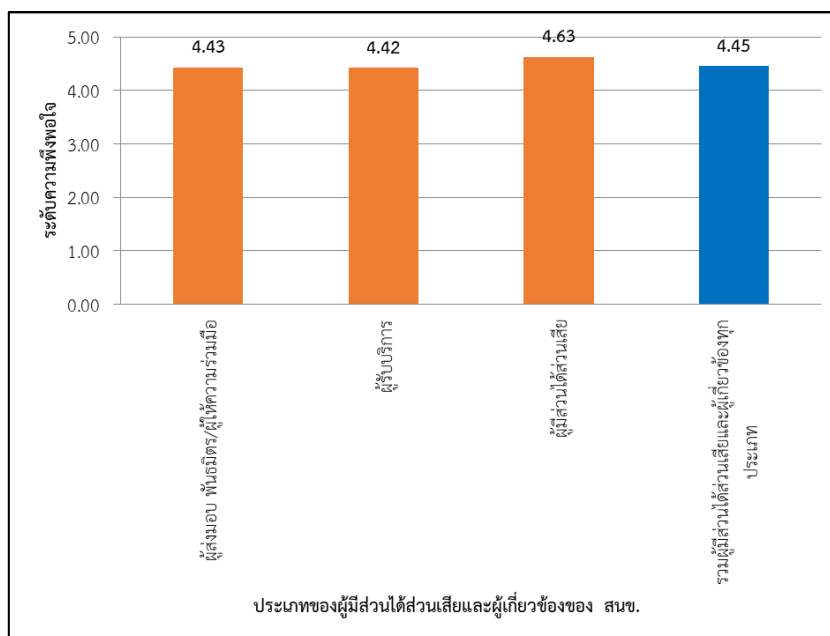
| คุณภาพการให้บริการ                                                                                                                                           | ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนราชการภายในของ สนข. |        |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------|-----------------------|
|                                                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย                                                       | ร้อยละ | ระดับคะแนน            |
| 1. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) | 4.41                                                            | 88.24  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)                                                                               | 4.29                                                            | 85.71  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |

ตารางที่ 5.3-7 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ                                                                                             | ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนราชการภายในของ สนข. |        |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------|
|                                                                                                                | ค่าเฉลี่ย                                                       | ร้อยละ | ระดับคะแนน                  |
| 3. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.) | 4.33                                                            | 86.67  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)                                                                | 4.71                                                            | 94.29  | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 5. ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)                                                                       | 4.38                                                            | 87.50  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 6. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)                                                               | 4.13                                                            | 82.50  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 7. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)                                                   | 4.58                                                            | 91.67  | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 8. ด้านการพัฒนากระบวนการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)                                                     | 4.67                                                            | 93.33  | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 9. ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)                                                                                  | -                                                               | -      | -                           |
| 10. ด้านพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)                                                                           | 4.75                                                            | 95.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |

หมายเหตุ : ไม่สามารถแสดงผลการประเมินความพึงพอใจสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท มีระดับคะแนน 4.45 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.43 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.42 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับคะแนน 4.63 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแสดงในรูปที่ 5.3-8 และ ตารางที่ 5.3-8

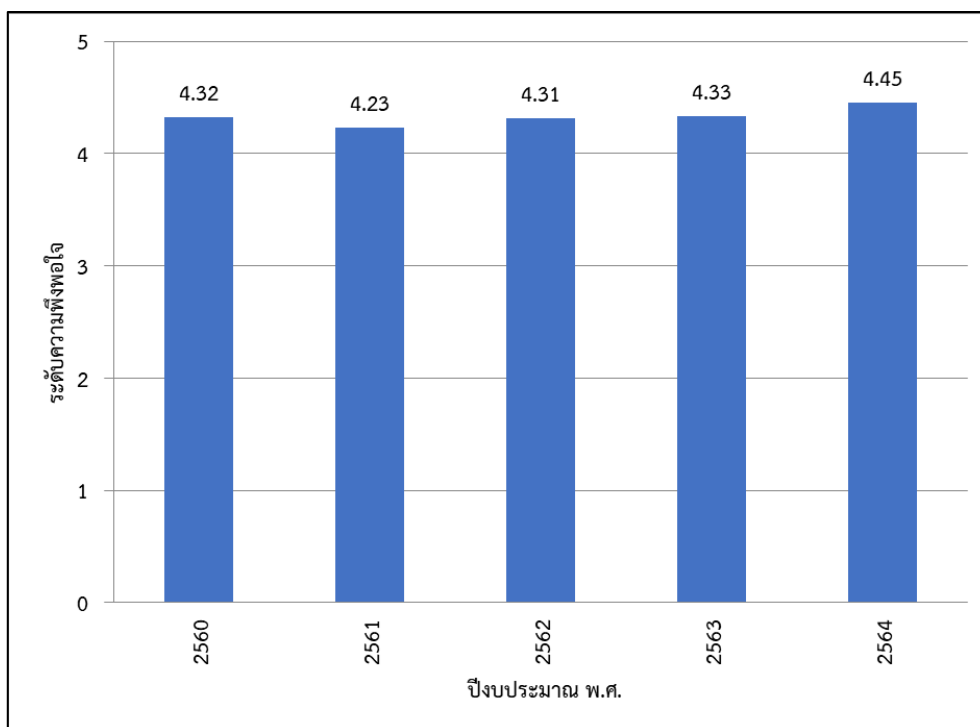


รูปที่ 5.3-8 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนช. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช. แต่ละประเภท

ตารางที่ 5.3-8 ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนช. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช. แต่ละประเภท

| ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง    | ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนช. |        |                             |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------|--------|-----------------------------|
|                                                  | ค่าเฉลี่ย                                | ร้อยละ | ระดับคะแนน                  |
| 1. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ          | 4.43                                     | 88.62  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 2. ผู้รับบริการ                                  | 4.42                                     | 88.33  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                          | 4.63                                     | 92.50  | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท | 4.45                                     | 88.97  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนช. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนช. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 5.3-9 และ ตารางที่ 5.3-9



รูปที่ 5.3-9 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564

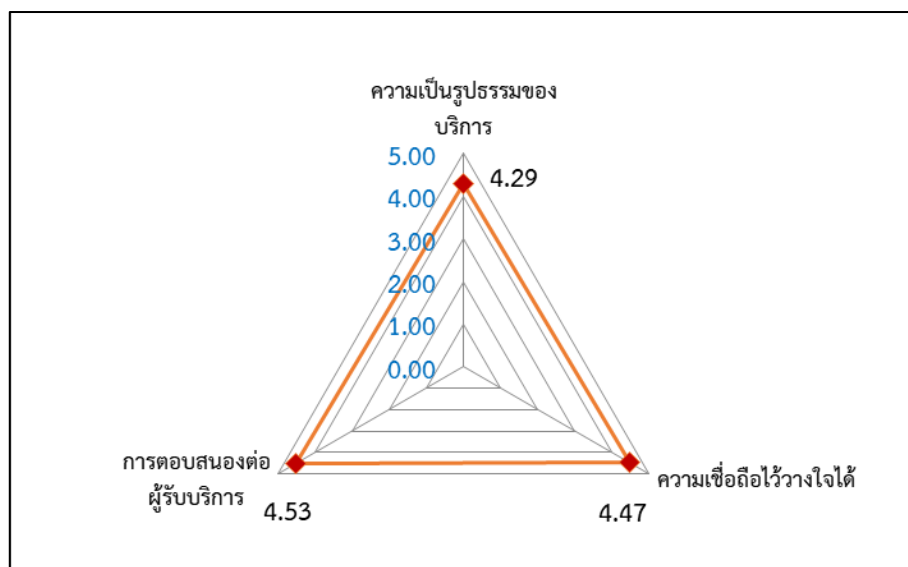
ตารางที่ 5.3-9 เปรียบเทียบค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564

| ปีงบประมาณ พ.ศ.                          |            | 2560                  | 2561                  | 2562                  | 2563                  | 2564                  |
|------------------------------------------|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. | ค่าเฉลี่ย  | 4.32                  | 4.23                  | 4.31                  | 4.33                  | 4.45                  |
|                                          | ร้อยละ     | 86.44                 | 84.67                 | 86.25                 | 86.67                 | 88.97                 |
|                                          | 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 4.29 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.47 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.53 แสดงดัง รูปที่ 5.3-10 และตารางที่ 5.3-10



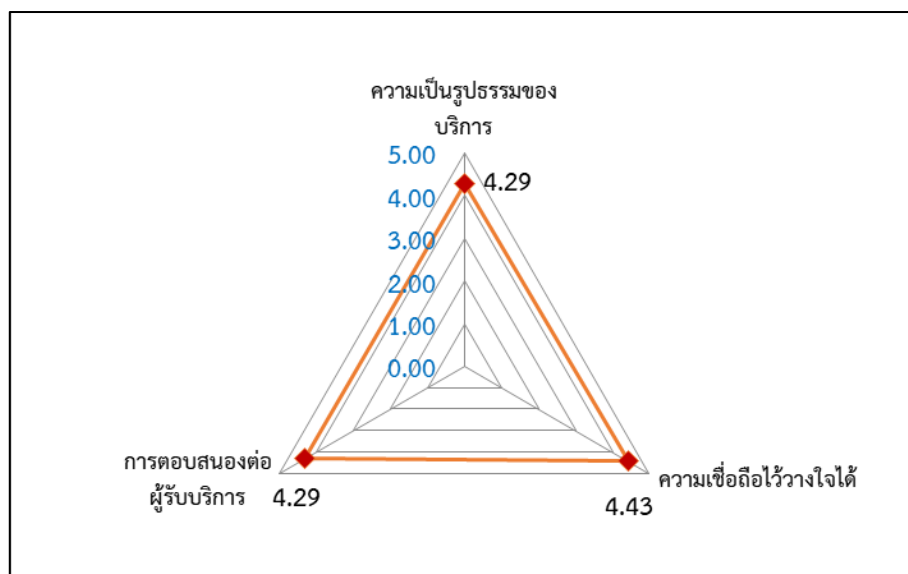
รูปที่ 5.3-10 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)

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

| มิติคุณภาพการบริการ                           | ความพึงพอใจ |        |                             |
|-----------------------------------------------|-------------|--------|-----------------------------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน                  |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)     | 4.29        | 85.88  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)      | 4.47        | 89.41  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 4.53        | 90.59  | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |

## 2.2) ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.29 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.43 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.29 แสดงดัง รูปที่ 5.3-11 และตารางที่ 5.3-11



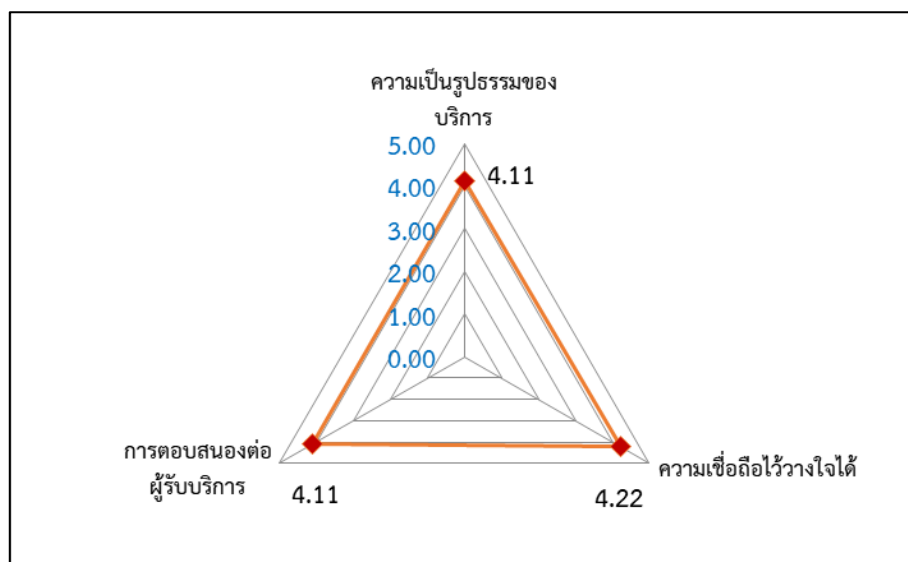
รูปที่ 5.3-11 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)

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

| มิติคุณภาพการบริการ                           | ความพึงพอใจ |        |                       |
|-----------------------------------------------|-------------|--------|-----------------------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน            |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)     | 4.29        | 85.71  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)      | 4.43        | 88.57  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 4.29        | 85.71  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |

### 2.3) ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.11 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.22 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.11 แสดงดัง รูปที่ 5.3-12 และตารางที่ 5.3-12



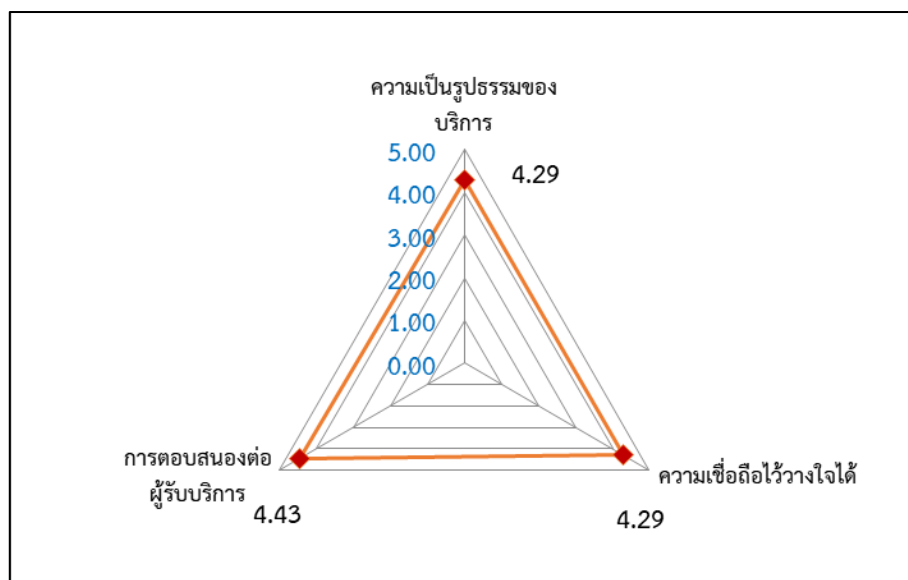
รูปที่ 5.3-12 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)

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

| มิติคุณภาพการบริการ                           | ความพึงพอใจ |        |                       |
|-----------------------------------------------|-------------|--------|-----------------------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน            |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)     | 4.11        | 82.22  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)      | 4.22        | 84.44  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 4.11        | 82.22  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |

#### 2.4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.29 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.29 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.43 แสดงดัง รูปที่ 5.3-13 และตารางที่ 5.3-13



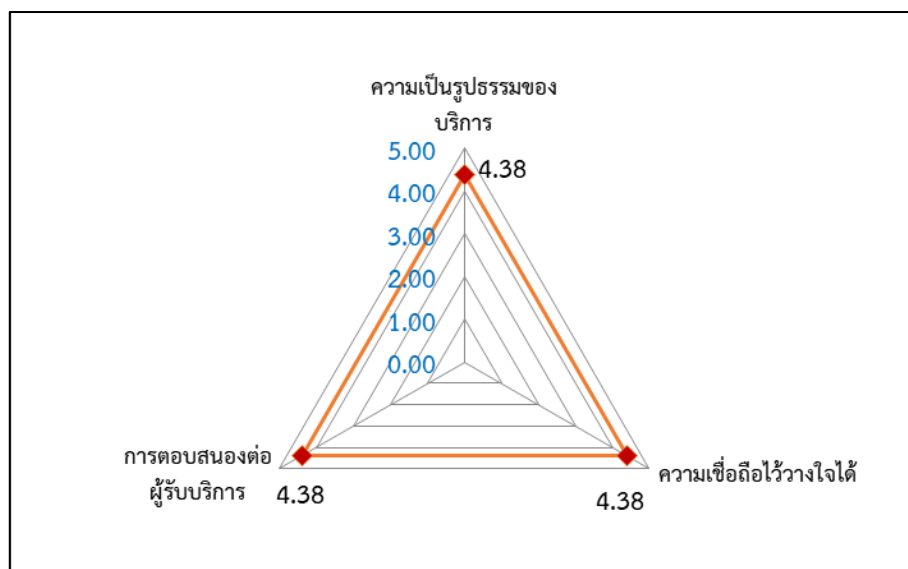
รูปที่ 5.3-13 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

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

| มิติคุณภาพการบริการ                           | ความพึงพอใจ |        |                       |
|-----------------------------------------------|-------------|--------|-----------------------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน            |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)     | 4.29        | 85.71  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)      | 4.29        | 85.71  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 4.43        | 88.57  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |

## 2.5) ด้านการบริหารจัดการระบบโดยรวม (สตร.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.38 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.38 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.38 แสดงดัง รูปที่ 5.3-14 และตารางที่ 5.3-14



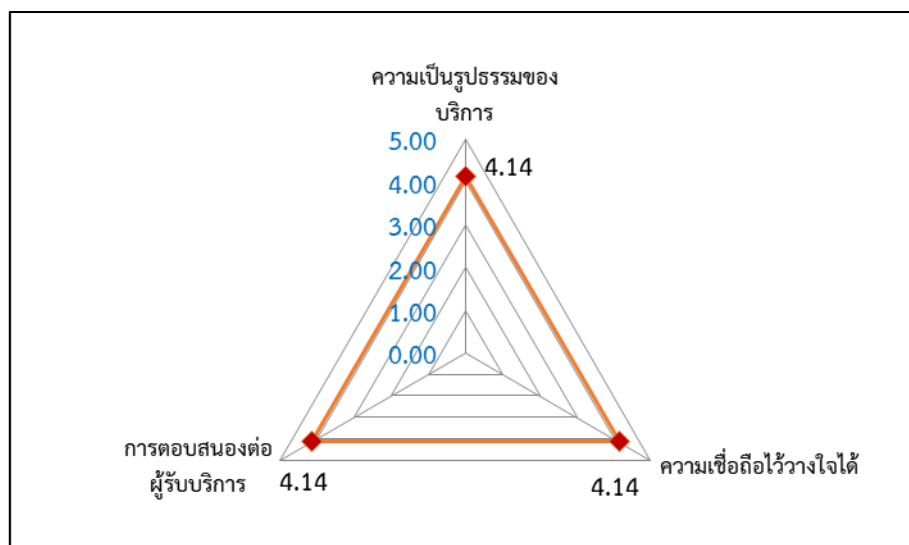
รูปที่ 5.3-14 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการบริหารจัดการระบบโดยรวม (สตร.)

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

| มิติคุณภาพการบริการ                           | ความพึงพอใจ |        |                       |
|-----------------------------------------------|-------------|--------|-----------------------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน            |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)     | 4.38        | 87.50  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)      | 4.38        | 87.50  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 4.38        | 87.50  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |

## 2.6) ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สพป.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.14 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.14 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.14 แสดงดัง รูปที่ 5.3-15 และตารางที่ 5.3-15



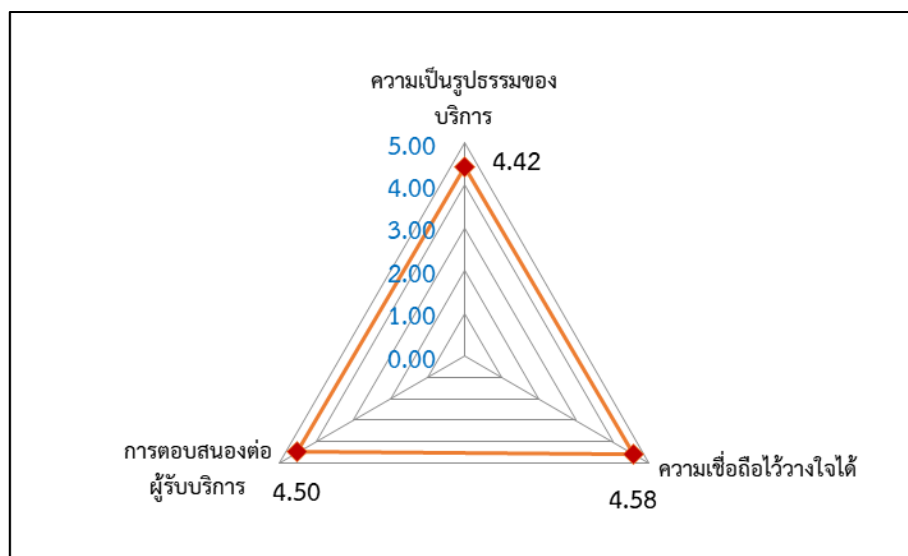
รูปที่ 5.3-15 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สพป.)

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

| มิติคุณภาพการบริการ                           | ความพึงพอใจ |        |                       |
|-----------------------------------------------|-------------|--------|-----------------------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน            |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)     | 4.14        | 82.86  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)      | 4.14        | 82.86  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 4.14        | 82.86  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |

## 2.7) ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.42 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.58 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.50 แสดงดัง รูปที่ 5.3-16 และตารางที่ 5.3-16



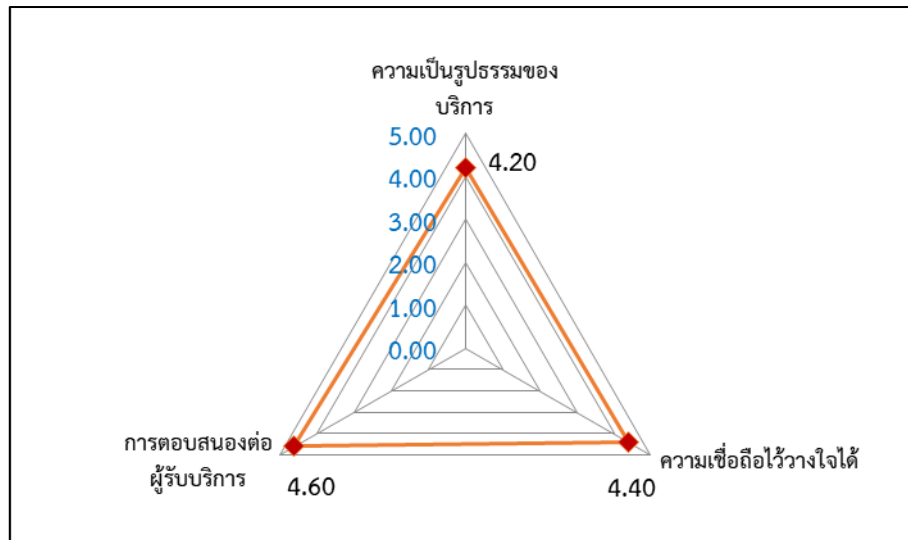
รูปที่ 5.3-16 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)

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

| มิติคุณภาพการบริการ                           | ความพึงพอใจ |        |                             |
|-----------------------------------------------|-------------|--------|-----------------------------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน                  |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)     | 4.42        | 88.33  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)      | 4.58        | 91.67  | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 4.50        | 90.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |

## 2.8) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.20 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 4.40 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.60 แสดงดัง รูปที่ 5.3-17 และตารางที่ 5.3-17



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

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

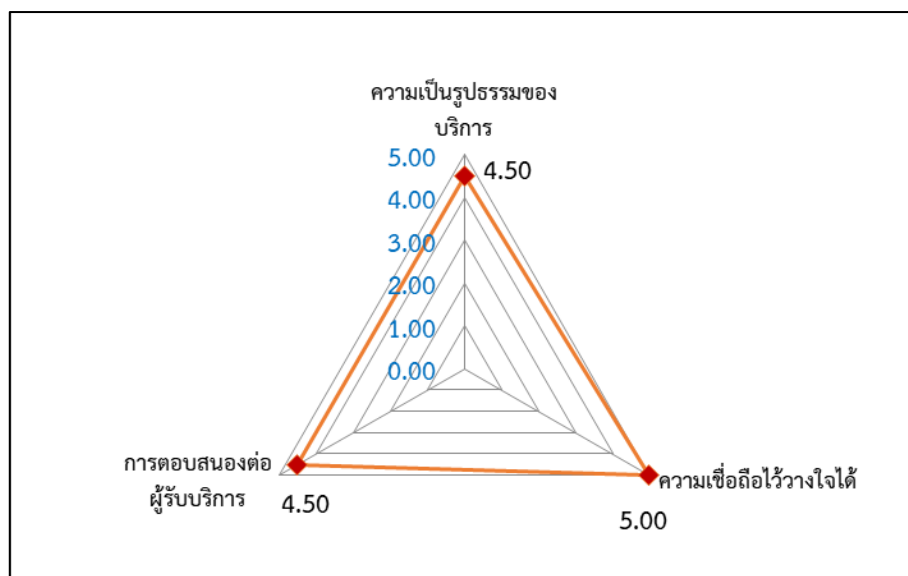
| มิติคุณภาพการบริการ                           | ความพึงพอใจ |        |                             |
|-----------------------------------------------|-------------|--------|-----------------------------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน                  |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)     | 4.20        | 84.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)      | 4.40        | 88.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 4.60        | 92.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |

## 2.9) ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

เนื่องจากไม่พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. เข้ามาทำการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภารกิจด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) จึงไม่สามารถแสดงผลการสำรวจในส่วนนี้ได้

## 2.10) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)

เมื่อจำแนกตามมิติคุณภาพการบริการ พบว่า ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีระดับความพึงพอใจ 4.50 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจ 5.00 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจ 4.50 แสดงดัง **รูปที่ 5.3-18** และ **ตารางที่ 5.3-18**



รูปที่ 5.3-18 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)

ตารางที่ 5.3-18 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)

| มิติคุณภาพการบริการ                           | ความพึงพอใจ |        |                             |
|-----------------------------------------------|-------------|--------|-----------------------------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน                  |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)     | 4.50        | 90.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)      | 5.00        | 100.00 | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | 4.50        | 90.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก       |

สรุปประเด็นสำคัญในส่วนของผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาพรวมของ สนข. อยู่ระหว่าง **‘ระดับพึงพอใจมาก’** ถึง **‘ระดับพึงพอใจมากที่สุด’** จากคุณภาพการให้บริการที่สำรวจได้ 9 ด้าน ของ สนข. คือ

- 1) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร และงานนิติการ (สบก.)
- 2) ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)
- 3) ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)

- 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)
- 5) ด้านการพัฒนาระบบตัวร่วม (สตร.)
- 6) ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)
- 7) ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)
- 8) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)

หมายเหตุ : ไม่สามารถประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว

โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาพรวมของ สนข. พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด และมีคุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) และด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกันรองลงมา สอดคล้องกับผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.) มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ก็ได้สอดคล้องกับผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการนำนโยบายและแผนด้านการขนส่งและจราจรนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ดังแสดงไว้ในส่วนสรุปประเด็นสำคัญในส่วนของการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในหัวข้อที่ 5.3.1

ทั้งนี้ค่าระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ มีลักษณะค่อนข้างเกาะกลุ่มกันที่ระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูงจนถึงสูง แต่ก็มีคุณภาพการให้บริการบางด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มคุณภาพการให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจเกาะกลุ่มกันอยู่ในระดับหนึ่ง ซึ่งควรจะต้องมีการปรับปรุงแต่อย่างไรร่วมตามระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยส่วนใหญ่ก็ยังอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่ามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ยังสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ได้เป็นอย่างดี

สำหรับคุณภาพการให้บริการ **ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)** มีค่าระดับความพึงพอใจ อยู่ใน ‘ระดับพึงพอใจมากที่สุด’ คือ 4.58 หรือ ร้อยละ 91.67

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ค่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ใน ‘ระดับพึงพอใจมาก’ คือ 4.45 หรือ ร้อยละ 88.97 และเมื่อจำแนกตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่า

- ค่าระดับความพึงพอใจของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ อยู่ใน ‘ระดับพึงพอใจมาก’ คือ 4.43 หรือ ร้อยละ 88.62
- ค่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ใน ‘ระดับพึงพอใจมาก’ คือ 4.42 หรือ ร้อยละ 88.33
- ค่าระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ใน ‘ระดับพึงพอใจมากที่สุด’ คือ 4.63 หรือ ร้อยละ 92.50

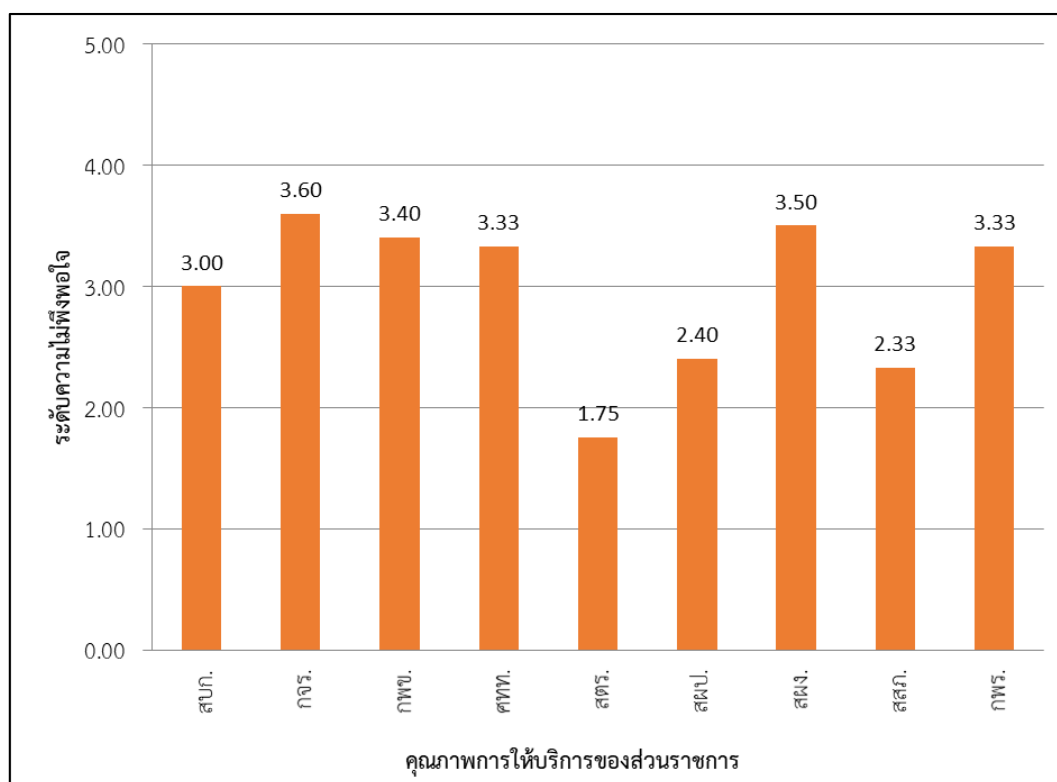
นอกจากนี้ จากผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564 สรุปได้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ยังคงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. อยู่ใน ‘ระดับพึงพอใจมาก’ ต่อเนื่องมาตั้งแต่

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จนถึง 2564 (ปีงบประมาณปัจจุบัน) ซึ่งจะเห็นว่าค่าระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของระดับความพึงพอใจในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จนถึง 2564 คือ 4.23 และ 4.45 หรือ ร้อยละ 84.67 ถึง 88.97 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ 2564 ตามลำดับ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในแต่ละภารกิจ พบว่า แต่ละกลุ่มงานมีรูปแบบแนวโน้มของค่าระดับตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงจุดดีที่ควรได้รับการสนับสนุนและจุดด้อยที่ควรได้รับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสำหรับแต่ละส่วนราชการของ สนข.

### 5.3.3 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในแต่ละภารกิจ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายในของ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) งานด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.) และงานด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผบ.) ด้วยระดับคะแนน 1.75, 2.33 และ 2.40 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างไม่สามารถแสดงผลการประเมินความไม่พึงพอใจสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-19 และ ตารางที่ 5.3-19



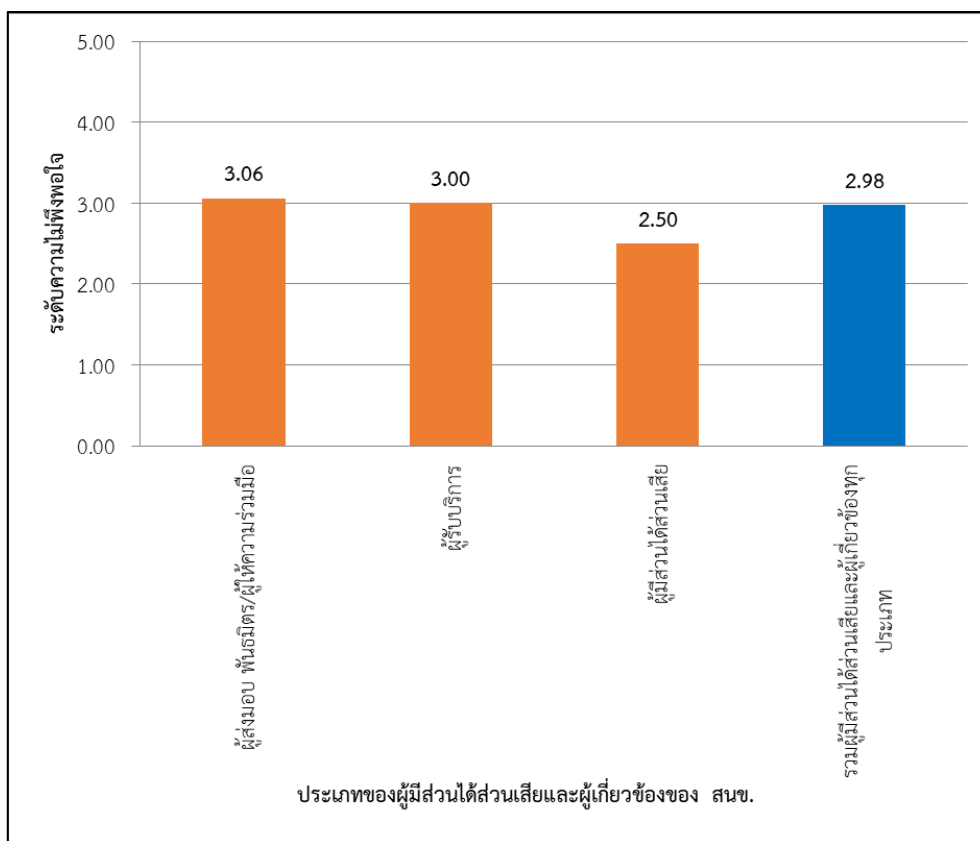
รูปที่ 5.3-19 ระดับความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 5.3-19 ค่าประเมินความไม่พึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. สำหรับคุณภาพการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายใน

| คุณภาพการให้บริการ                                                                                                                                           | ความไม่พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามส่วนราชการภายในของ สนข. |        |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------|
|                                                                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย                                                          | ร้อยละ | ระดับคะแนน                   |
| 1. ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) | 3.00                                                               | 60.00  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2. ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)                                                                               | 3.60                                                               | 72.00  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก     |
| 3. ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)                                               | 3.40                                                               | 68.00  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)                                                                                                              | 3.33                                                               | 66.67  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 5. ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)                                                                                                                     | 1.75                                                               | 35.00  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย    |
| 6. ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)                                                                                                             | 2.40                                                               | 48.00  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย    |
| 7. ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)                                                                                                 | 3.50                                                               | 70.00  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 8. ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)                                                                                                     | 2.33                                                               | 46.67  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย    |
| 9. ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)                                                                                                                                | -                                                                  | -      | -                            |
| 10. ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)                                                                                                                      | 3.33                                                               | 66.67  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |

หมายเหตุ : ไม่สามารถแสดงผลการประเมินความไม่พึงพอใจสำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ระดับความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท มีระดับคะแนน 2.98 หมายถึง ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 3.06 หมายถึง ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 3.00 หมายถึง ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับคะแนน 2.50 หมายถึง ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-20 และ ตารางที่ 5.3-20

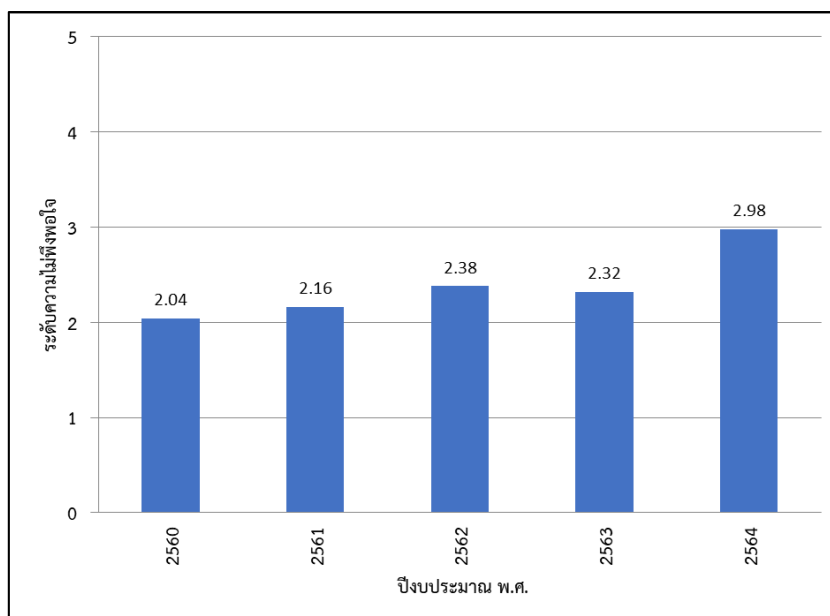


รูปที่ 5.3-20 ระดับความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท

ตารางที่ 5.3-20 ค่าประเมินความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภท

| ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง    | ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. |        |                              |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------|------------------------------|
|                                                  | ค่าเฉลี่ย                                   | ร้อยละ | ระดับคะแนน                   |
| 1. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ          | 3.06                                        | 61.18  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2. ผู้รับบริการ                                  | 3.00                                        | 60.00  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                          | 2.50                                        | 50.00  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย    |
| รวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกประเภท | 2.98                                        | 59.53  | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 5.3-21 และ ตารางที่ 5.3-21



รูปที่ 5.3-21 เปรียบเทียบระดับความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564

ตารางที่ 5.3-21 เปรียบเทียบค่าประเมินความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ทั้งองค์กร จากการสำรวจของโครงการฯ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564

| ปีงบประมาณ พ.ศ.                             |            | 2560                      | 2561                      | 2562                      | 2563                      | 2564                         |
|---------------------------------------------|------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|
| ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. | ค่าเฉลี่ย  | 2.04                      | 2.16                      | 2.38                      | 2.32                      | 2.98                         |
|                                             | ร้อยละ     | 40.87                     | 43.16                     | 47.67                     | 46.40                     | 59.53                        |
|                                             | ระดับคะแนน | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย | ไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |

สรุปประเด็นสำคัญในส่วนของผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. อยู่ในระหว่าง ‘ระดับไม่พึงพอใจน้อย’ ถึง ‘ระดับไม่พึงพอใจมาก’ จากคุณภาพการให้บริการที่สำรวจได้ 9 ด้าน ของ สนข. คือ

- 1) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร และงานนิติการ (สบก.)
- 2) ด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.)
- 3) ด้านการพัฒนาโครงข่าย การเชื่อมต่อ เทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก (กพข.)
- 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)
- 5) ด้านการพัฒนาระบบตัวร่วม (สตร.)
- 6) ด้านความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมในระบบขนส่ง (สผป.)
- 7) ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.)
- 8) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)

## 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)

หมายเหตุ : ไม่สามารถประเมินความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ได้ เนื่องจากไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินในคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว

โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) มีระดับความไม่พึงพอใจต่ำสุด ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านนโยบายและการพัฒนาระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบก (กจร.) มีระดับความไม่พึงพอใจสูงสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แม้ว่าคุณภาพการให้บริการบางด้านจะได้รับการประเมินให้มีความเชื่อมั่นหรือความพึงพอใจต่ำ แต่ก็มีโอกาสที่ได้รับการประเมินให้มีความไม่พึงพอใจเป็นอันดับท้ายได้ ในทางกลับกันแม้ว่าคุณภาพการให้บริการบางด้านจะได้รับการประเมินให้มีความเชื่อมั่นหรือความพึงพอใจสูง แต่ก็มีโอกาสที่ได้รับการประเมินให้มีความไม่พึงพอใจสูงเป็นอันดับต้น ๆ ได้เช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ค่าระดับความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ มีลักษณะค่อนข้างเกาะกลุ่มกันที่ระดับความไม่พึงพอใจสูงกว่าปีที่ผ่านมา ดังนั้นแต่ละส่วนราชการภายใน สนข. ที่มีระดับความไม่พึงพอใจที่ค่อนข้างสูงดังกล่าวควรจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของตน

สำหรับคุณภาพการให้บริการ ด้านนโยบาย แผนงาน และการติดตามประเมินผลแผนการขนส่ง (สผง.) มีค่าระดับความไม่พึงพอใจ อยู่ใน ‘ระดับไม่พึงพอใจปานกลาง’ คือ 3.50 หรือ ร้อยละ 70.00 จะเห็นว่าแม้ว่าจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แต่ด้วยค่าระดับความไม่พึงพอใจที่สูงขึ้นกว่าผลการสำรวจในปีงบประมาณที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง จึงควรเร่งดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าวเพื่อพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นต่อไป

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กร พบว่า ค่าระดับความไม่พึงพอใจโดยรวมอยู่ใน ‘ระดับไม่พึงพอใจปานกลาง’ คือ 2.98 หรือ ร้อยละ 59.53 และเมื่อจำแนกตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่า

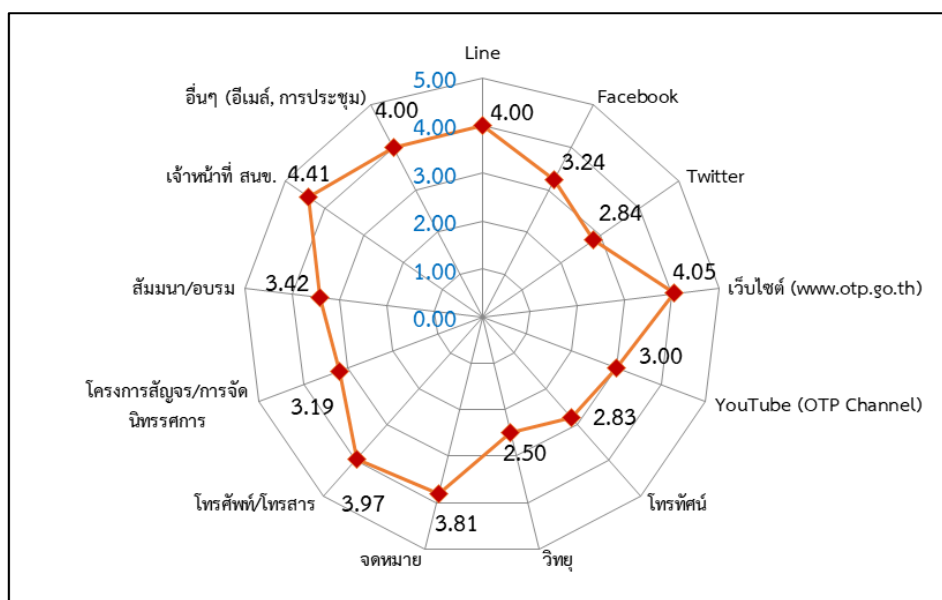
- ค่าระดับความไม่พึงพอใจของผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ อยู่ใน ‘ระดับไม่พึงพอใจปานกลาง’ คือ 3.06 หรือ ร้อยละ 61.18
- ค่าระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ใน ‘ระดับไม่พึงพอใจปานกลาง’ คือ 3.00 หรือ ร้อยละ 60.00
- ค่าระดับความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ใน ‘ระดับไม่พึงพอใจน้อย’ คือ 2.50 หรือ ร้อยละ 50.00

นอกจากนี้ จากผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ถึง 2564 สรุปได้ว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ยังคงมีความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. อยู่ใน ‘ระดับไม่พึงพอใจน้อย’ จนถึง ‘ระดับไม่พึงพอใจปานกลาง’ ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จนถึง 2564 (ปีงบประมาณปัจจุบัน) ซึ่งจะเห็นได้ว่าค่าระดับความไม่พึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของระดับความไม่พึงพอใจในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จนถึง 2564 คือ 2.04 และ 2.98 หรือ ร้อยละ 40.87 ถึง 59.53 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และ 2564 ตามลำดับ

### 5.3.4 ผลการสำรวจเกี่ยวกับช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศจาก สนข.

#### 1) ความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศจาก สนข.

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศจาก สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. จำนวน 78 ตัวอย่าง พบว่า ช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 4 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ สนข., เว็บไซต์ (www.otp.go.th), Line และอื่น ๆ (อีเมล, การประชุม) ด้วยระดับคะแนน 4.41, 4.05, 4.00 และ 4.00 ตามลำดับ ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-22 และ ตารางที่ 5.3-22



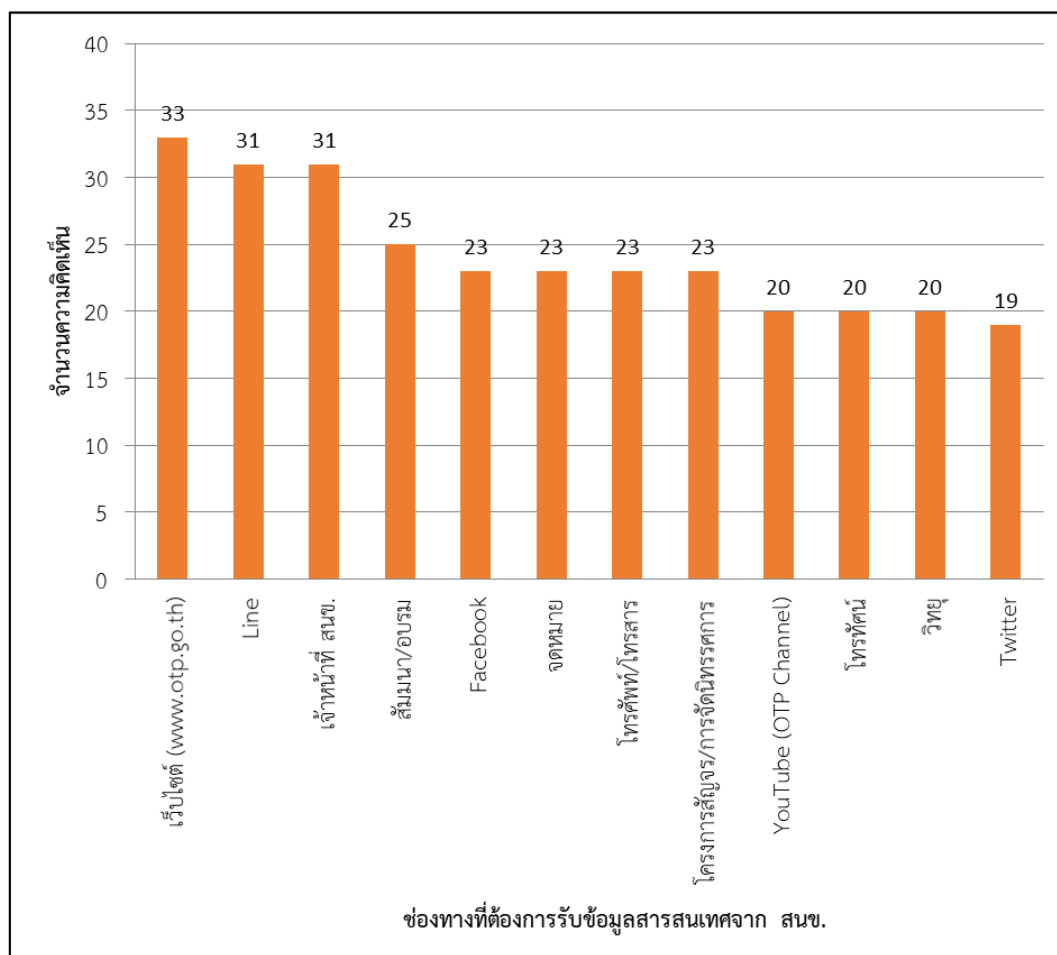
รูปที่ 5.3-22 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศจาก สนข.

ตารางที่ 5.3-22 ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศจาก สนข.

| ช่องทางการสื่อสาร                | ความพึงพอใจ |        |                           |
|----------------------------------|-------------|--------|---------------------------|
|                                  | ค่าเฉลี่ย   | ร้อยละ | ระดับคะแนน                |
| 1. Line                          | 4.00        | 80.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก     |
| 2. Facebook                      | 3.24        | 64.80  | พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 3. Twitter                       | 2.84        | 56.84  | พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 4. เว็บไซต์ (www.otp.go.th)      | 4.05        | 81.05  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก     |
| 5. YouTube (OTP Channel)         | 3.00        | 60.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 6. โทรศัพท์                      | 2.83        | 56.67  | พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 7. วิทยู                         | 2.50        | 50.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย    |
| 8. จดหมาย                        | 3.81        | 76.15  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก     |
| 9. โทรศัพท์/โทรสาร               | 3.97        | 79.47  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก     |
| 10. โครงการสำรวจ/การจัดนิทรรศการ | 3.19        | 63.87  | พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 11. สัมมนา/อบรม                  | 3.42        | 68.39  | พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 12. เจ้าหน้าที่ สนข.             | 4.41        | 88.21  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก     |
| 13. อื่นๆ (อีเมล, การประชุม)     | 4.00        | 80.00  | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก     |

## 2) ช่องทางและข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการรับจาก สนข.

จากการสำรวจช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการรับข้อมูลสารสนเทศจาก สนข. พบว่า ได้มีการเสนอช่องทางที่ต้องการรวมทั้งหมด 291 ความคิดเห็น จากผู้ตอบแบบสอบถาม 78 ตัวอย่าง โดยช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการเสนอมากที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ (www.otp.go.th), Line, เจ้าหน้าที่ สนข. และการสัมมนา/อบรม คิดเป็นร้อยละ 11.34, 10.65, 10.65 และ 8.59 ตามลำดับ ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-23 และตารางที่ 5.3-23 และเมื่อพิจารณาสาระสำคัญของข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการรับจาก สนข. ผ่านแต่ละช่องทาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการข้อมูลสารสนเทศที่รับจากช่องทางต่างๆ แตกต่างกัน ดังแสดงใน รูปที่ 5.3-24



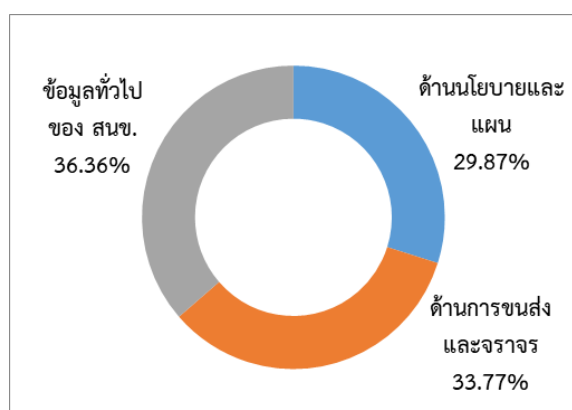
รูปที่ 5.3-23 ช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต้องการรับข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 5.3-23 จำนวนและสัดส่วนการตอบเกี่ยวกับช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต้องการรับข้อมูลสารสนเทศ

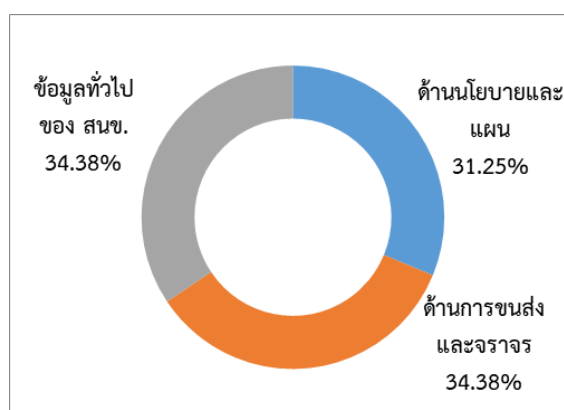
| ช่องทางที่ต้องการรับข้อมูลสารสนเทศจาก สนข. | จำนวนความคิดเห็น |        |
|--------------------------------------------|------------------|--------|
|                                            | รวม              | ร้อยละ |
| 1. เว็บไซต์ (www.otp.go.th)                | 33               | 11.34  |
| 2. Line                                    | 31               | 10.65  |
| 3. เจ้าหน้าที่ สนข.                        | 31               | 10.65  |
| 4. สัมมนา/อบรม                             | 25               | 8.59   |

ตารางที่ 5.3-23 จำนวนและสัดส่วนการตอบเกี่ยวกับช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต้องการรับข้อมูลสารสนเทศ (ต่อ)

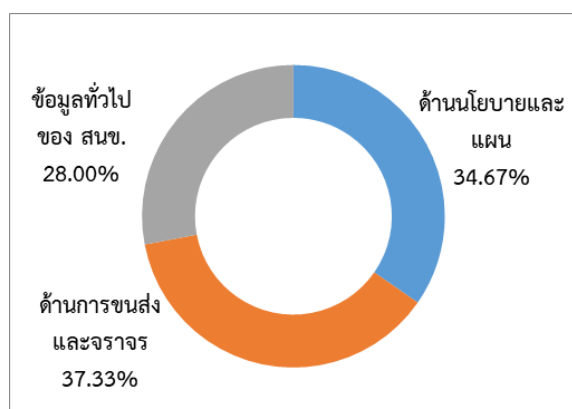
| ช่องทางที่ต้องการรับข้อมูลสารสนเทศจาก สนข. | จำนวนความคิดเห็น |        |
|--------------------------------------------|------------------|--------|
|                                            | รวม              | ร้อยละ |
| 5. Facebook                                | 23               | 7.90   |
| 6. จดหมาย                                  | 23               | 7.90   |
| 7. โทรศัพท์/โทรสาร                         | 23               | 7.90   |
| 8. โครงการสัญจร/การจัดนิทรรศการ            | 23               | 7.90   |
| 9. YouTube (OTP Channel)                   | 20               | 6.87   |
| 10. โทรศัพท์                               | 20               | 6.87   |
| 11. วิทยู                                  | 20               | 6.87   |
| 12. Twitter                                | 19               | 6.53   |
| รวมทั้งสิ้น                                | 291              | 100.00 |



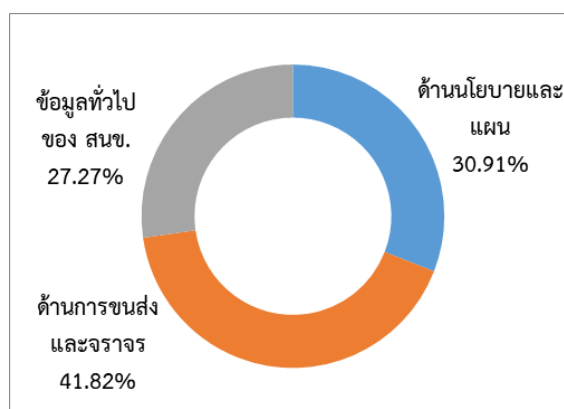
1. เว็บไซต์ (www.otp.go.th)



2. Line

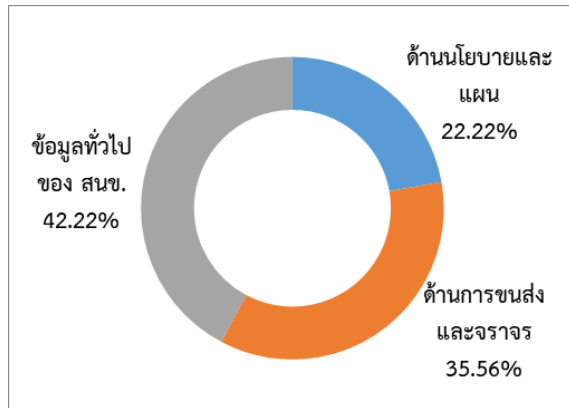


3. เว็บไซต์ที่ สนข.

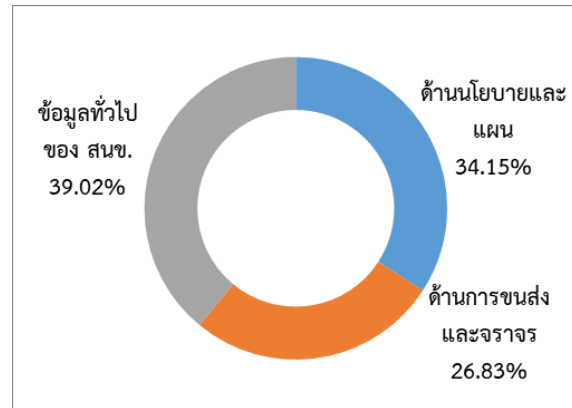


4. สื่อบริการมวลชน

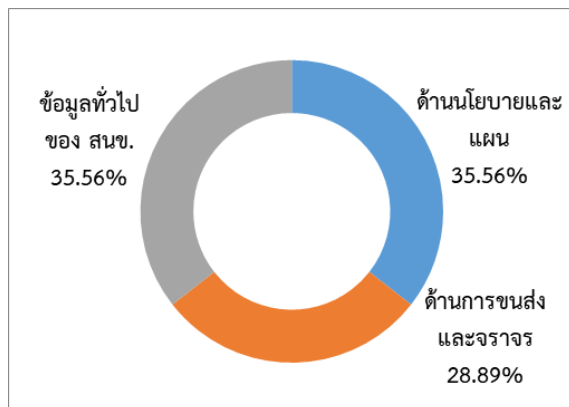
รูปที่ 5.3-24 สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับสาระสำคัญของข้อมูลสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต้องการรับผ่านช่องทางต่าง ๆ



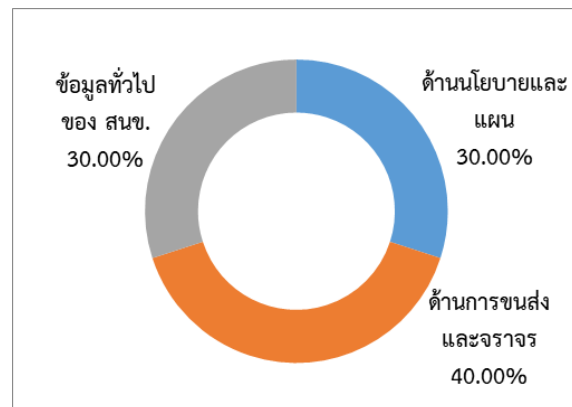
5. Facebook



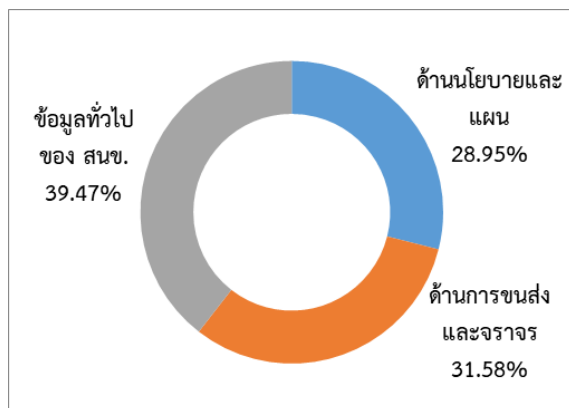
6. จดหมาย



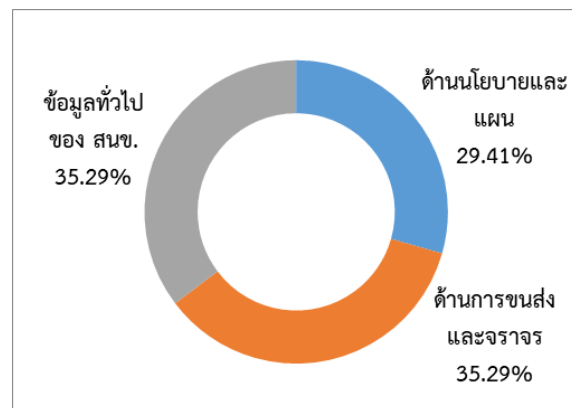
7. โทรศัพท์/โทรสาร



8. โครงการสัญญา/การจัดนิทรรศการ

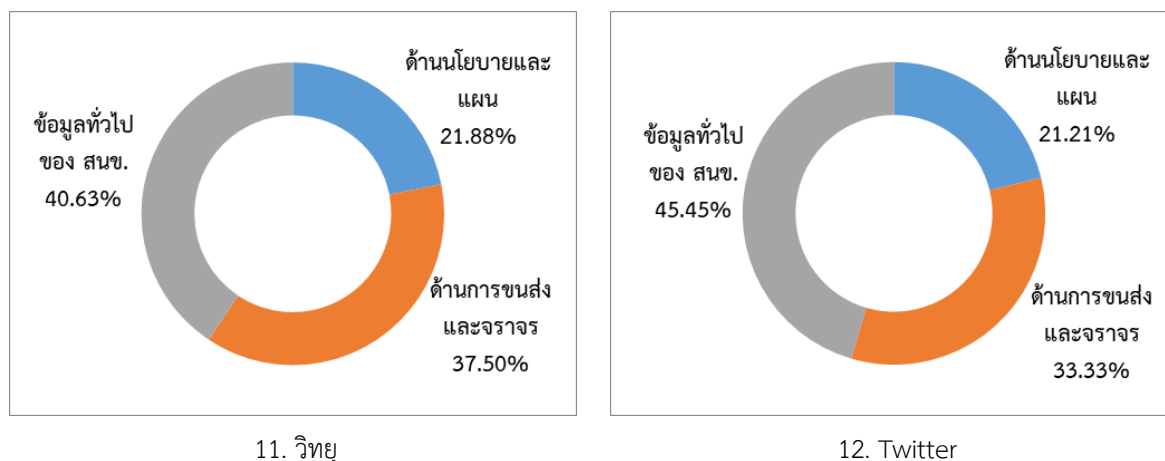


9. YouTube (OTP Channel)



10. โทรทัศน์

รูปที่ 5.3-24 สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับสาระสำคัญของข้อมูลสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต้องการรับผ่านช่องทางต่าง ๆ (ต่อ)



รูปที่ 5.3-24 สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับสาระสำคัญของข้อมูลสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต้องการรับผ่านช่องทางต่าง ๆ (ต่อ)

## 5.4 ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากแบบสอบถาม

### 5.4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง

กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง โดยเรียงลำดับประเด็นตามสัดส่วนข้อเสนอที่พบ ดังต่อไปนี้

- ลำดับที่ 1 ด้านการประสานงาน ร้อยละ 41.94
- ลำดับที่ 2 ด้านข้อมูลและสารสนเทศ ร้อยละ 32.26
- ลำดับที่ 3 ด้านการให้บริการ ร้อยละ 19.35
- ลำดับที่ 4 ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน ร้อยละ 6.45

โดยค่าร้อยละ หมายถึง สัดส่วนจำนวนครั้งที่พบประเด็นที่สนใจจากข้อเสนอทุกข้อ (พบใน 1 ข้อเสนอถือว่านับได้ 1 ครั้ง) ต่อจำนวนครั้งที่พบประเด็นที่ 1 ถึง 4 รวมกันจากข้อเสนอทุกข้อ ทั้งนี้ข้อเสนอบางข้ออาจกล่าวถึงในหลายประเด็นพร้อมกัน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าจะมีการนับได้มากกว่า 1 ครั้งสำหรับข้อเสนอนั้น ตามจำนวนประเด็นที่พบ และการเรียงลำดับนี้ได้นำข้อเสนอของกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาคำนวณสัดส่วนรวมกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง จำแนกตามประเภทของผู้ให้ข้อเสนอ ได้แก่

#### ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ

##### ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง มีดังนี้

- (1) การสนับสนุนข้อมูลนโยบายและแผนด้านการคมนาคมขนส่ง ความคืบหน้าของแผนงาน/โครงการ และข้อมูลวิชาการอื่น ๆ ตามที่ได้ประสานไว้ตามกำหนดเวลา เพื่อการปฏิบัติภารกิจและการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ/ด้านการให้บริการ/ด้านการประสานงาน)

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูล 1 ครั้ง มีดังนี้

- (2) การจัดทำแผนงานประจำปีของ สนข. โดยเฉพาะในส่วนของการประจำปีที่ต้องการรับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ และการประสานแจ้งให้หน่วยงานรับทราบล่วงหน้าเพื่อที่จะสามารถวางแผนได้อย่างสอดคล้องกัน (ด้านการประสานงาน)
- (3) การเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ/ด้านการประสานงาน)
- (4) ความรวดเร็วในการประสานและตอบกลับเพื่อให้ภารกิจลุล่วงตามกำหนดเวลา (ด้านการให้บริการ/ด้านการประสานงาน)
- (5) การสนับสนุนประสานการเชื่อมต่อที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งทางราง (เสนอโดย ผู้ตอบแบบสอบถามจาก กรมการขนส่งทางราง (ขร.)) (ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน/ด้านการประสานงาน)

**ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการ**

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง มีดังนี้

- (1) การสนับสนุนข้อมูลนโยบายและแผนด้านการคมนาคมขนส่ง ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ และ ข้อมูลวิชาการอื่น ๆ (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ/ด้านการประสานงาน)

**ความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูล 1 ครั้ง มีดังนี้

- (1) การสนับสนุนข้อมูลนโยบายและแผนด้านการคมนาคมขนส่ง ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ/ด้านการประสานงาน)
- (2) การผลักดันนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางรางและการขนส่งสมัยใหม่ (ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน)
- (3) ข้อมูลการติดตามการรับหนังสือระหว่างหน่วยงาน (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ/ด้านการประสานงาน)

**5.4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องสามารถบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560-2564**

กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องสามารถบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560-2564 โดยเรียงลำดับประเด็นตามสัดส่วนข้อเสนอที่พบ ดังต่อไปนี้

- ลำดับที่ 1 ด้านข้อมูลและสารสนเทศ ร้อยละ 33.33
- ลำดับที่ 2 ด้านการประสานงาน ร้อยละ 27.77
- ลำดับที่ 3 ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน ร้อยละ 22.22
- ลำดับที่ 4 ด้านบทบาทของ สนข. ร้อยละ 5.56
- ลำดับที่ 5 ด้านการให้บริการ ร้อยละ 5.56
- ลำดับที่ 6 ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ ร้อยละ 5.56

โดยคำร้อยละ หมายถึง สัดส่วนจำนวนครั้งที่พบประเด็นที่สนใจจากข้อเสนอทุกข้อ (พบใน 1 ข้อเสนอถือว่า นับได้ 1 ครั้ง) ต่อจำนวนครั้งที่พบประเด็นที่ 1 ถึง 6 รวมกันจากข้อเสนอทุกข้อ ทั้งนี้ข้อเสนอบางข้ออาจกล่าวถึงในหลายประเด็นพร้อมกัน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าจะมีการนับได้มากกว่า 1 ครั้งสำหรับข้อเสนอนั้น ตามจำนวนประเด็นที่พบ และการเรียงลำดับนี้ได้นำข้อเสนอของกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาคำนวณสัดส่วนรวมกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องสามารถบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2560-2564 จำแนกตามประเภทของผู้ให้ข้อเสนอ ได้แก่

### ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง เรียงตามลำดับความถี่ของข้อมูล ดังนี้

- (1) การบูรณาการข้อมูลแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคมขนส่ง รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันกับ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ตามแผนแม่บทประชาสัมพันธ์ของกระทรวงคมนาคมและภารกิจด้านอื่น ๆ (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ/ด้านการประสานงาน)
- (2) การกำหนดแผนหลักที่ชัดเจนและการขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงคมนาคม (ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน)

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูล 1 ครั้ง มีดังนี้

- (3) สนข. เป็นหน่วยงานที่มีการบริการวิชาการด้านแผนงานในภาพรวมของกระทรวงในทุกรูปแบบการขนส่ง (ด้านบทบาทของ สนข.)
- (4) การจัดทำตัวร่วมเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ (ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน)
- (5) การมีข้อมูล big data ที่พร้อมใช้งาน (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ)
- (6) การประสานงานอย่างรวดเร็วและแม่นยำ (ด้านการให้บริการ/ด้านการประสานงาน)
- (7) ร่วมกับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาท่าอากาศยานในประเทศ (ด้านการประสานงาน)

### ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการ

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูล 1 ครั้ง มีดังนี้

- (1) การจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (เสนอโดย ผู้ตอบแบบสอบถามจาก บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)) (ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้)
- (2) การมีข้อมูล big data ที่พร้อมใช้งาน (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ)

### ความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูล 1 ครั้ง มีดังนี้

- (1) การมีข้อมูล big data ที่พร้อมใช้งาน (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ)
- (2) การพัฒนาระบบขนส่งทางราง (ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน)

### 5.4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อการบริการของ สนช. ในอนาคต 5-10 ปี

กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช. ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความคาดหวังที่มีต่อการบริการของ สนช. ในอนาคต 5-10 ปี โดยเรียงลำดับประเด็นตามสัดส่วนข้อเสนอที่พบ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ด้านบทบาทของ สนช. ร้อยละ 39.40

ลำดับที่ 2 ด้านข้อมูลและสารสนเทศ ร้อยละ 24.24

ลำดับที่ 3 ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน ร้อยละ 12.12

ลำดับที่ 4 ด้านการให้บริการ ร้อยละ 12.12

ลำดับที่ 5 ด้านการประสานงาน ร้อยละ 12.12

โดยคำร้อยละ หมายถึง สัดส่วนจำนวนครั้งที่พบประเด็นที่สนใจจากข้อเสนอทุกข้อ (พบใน 1 ข้อเสนอถือว่า นับได้ 1 ครั้ง) ต่อจำนวนครั้งที่พบประเด็นที่ 1 ถึง 5 รวมกันจากข้อเสนอทุกข้อ ทั้งนี้ข้อเสนอบางข้ออาจกล่าวถึงในหลายประเด็นพร้อมกัน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าจะมีการนับได้มากกว่า 1 ครั้งสำหรับข้อเสนอนั้น ตามจำนวนประเด็นที่พบ และการเรียงลำดับนี้ได้นำข้อเสนอของกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาคำนวณสัดส่วนรวมกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการของ สนช. ในอนาคต 5-10 ปี จำแนกตามประเภทของผู้ให้ข้อเสนอ ได้แก่

#### ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง เรียงตามลำดับความถี่ของข้อมูล ดังนี้

- (1) สนช. เป็นหน่วยงานกำหนดนโยบายและจัดทำแผนด้านคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ และเป็นหน่วยงานด้านวิชาการในระดับนโยบายของกระทรวงคมนาคม (ด้านบทบาทของ สนช.)
- (2) สนช. เป็นองค์กรที่มีบทบาทในการพัฒนาระบบการขนส่ง มีศักยภาพสูง (ด้านบทบาทของ สนช.)
- (3) การบริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกยิ่งขึ้น (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ)
- (4) หน่วยงานสามารถรับทราบข้อมูล ประสานงาน และสื่อสารผ่านช่องทางที่ interactive ด้วยบริการที่เป็นมิตร (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ/ด้านการให้บริการ/ด้านการประสานงาน)

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูล 1 ครั้ง มีดังนี้

- (5) สนช. เป็นองค์กรที่มีภารกิจที่ชัดเจน ทันสมัย และมีโครงสร้างองค์การที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก (ด้านบทบาทของ สนช.)
- (6) สนช. เป็นหน่วยงานที่มีองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านการคัดค้านนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของประเทศ (ด้านบทบาทของ สนช.)
- (7) สนช. เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่บูรณาการแผนงาน/โครงการระหว่างหน่วยงานอย่างแท้จริง มิใช่เป็นเพียงการรวบรวมแผนงาน/โครงการจากหน่วยงานต่าง ๆ มาสรุปและติดตามความก้าวหน้าเท่านั้น (ด้านบทบาทของ สนช.)
- (8) การเร่งรัดการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการด้านระบบคมนาคมขนส่งรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต (ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน)

- (9) การผลักดันให้หน่วยงานภาคการขนส่งทางอากาศมีการบูรณาการงานมากขึ้นในทิศทางเดียวกัน (ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน)
- (10) การดำเนินการเกี่ยวกับระบบตัวร่วมอย่างเป็นรูปธรรม (ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน)
- (11) สนข. มีข้อมูลข่าวสารด้านคมนาคมขนส่งแบบบูรณาการครบวงจร (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ)
- (12) การมีความสัมพันธ์ระหว่าง สนข. และหน่วยงานมากยิ่งขึ้น (ด้านการประสานงาน)

#### ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการ

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูลมากกว่า 1 ครั้ง มีดังนี้

- (1) สนข. เป็นหน่วยงานกำหนดนโยบายและจัดทำแผนด้านคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ และเป็นหน่วยงานด้านวิชาการในระดับนโยบายของกระทรวงคมนาคม (ด้านบทบาทของ สนข.)

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูล 1 ครั้ง มีดังนี้

- (2) สนข. เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่บูรณาการแผนงาน/โครงการระหว่างหน่วยงานอย่างแท้จริง มิใช่เป็นเพียงการรวบรวมแผนงาน/โครงการจากหน่วยงานต่าง ๆ มาสรุปและติดตามความก้าวหน้าเท่านั้น (ด้านบทบาทของ สนข.)
- (3) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลามากขึ้น (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ/ด้านการให้บริการ)
- (4) การบริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกยิ่งขึ้น (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ)
- (5) การมีความสัมพันธ์ระหว่าง สนข. และหน่วยงานมากยิ่งขึ้น (ด้านการประสานงาน)

#### ความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคิดเห็นที่มีความถี่ของการให้ข้อมูล 1 ครั้ง มีดังนี้

- (1) สนข. เป็นหน่วยงานกำหนดนโยบายและจัดทำแผนด้านคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ (ด้านบทบาทของ สนข.)
- (2) การผลักดันนโยบายสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา (ด้านการจัดทำและผลักดันนโยบายและแผน)
- (3) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลามากขึ้น (ด้านข้อมูลและสารสนเทศ/ด้านการให้บริการ)

ตารางที่ 5.4-1 ผลการวิเคราะห์การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการให้ สนข. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง

| ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.                                                                                                                      | ผู้ที่แสดงความคิดเห็น                    |              |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                                        | ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/<br>ผู้ให้ความร่วมมือ | ผู้รับบริการ | ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย |
| - การสนับสนุนข้อมูลนโยบายและแผนด้านการคมนาคมขนส่ง                                                                                                                                      | ✓                                        | ✓            | ✓                        |
| - การสนับสนุนข้อมูลวิชาการอื่น ๆ                                                                                                                                                       | ✓                                        | ✓            | ✓                        |
| - การรายงานข้อมูลความคืบหน้าของแผนงาน/โครงการตามที่ได้ประสานไว้ตามกำหนดเวลา                                                                                                            | ✓                                        | ✓            | ✓                        |
| - การสนับสนุนข้อมูลนโยบายและแผนด้านการคมนาคมขนส่งเพื่อการปฏิบัติการและการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์                                                                                       | ✓                                        |              |                          |
| - การจัดทำแผนงานประจำปีของ สนข. โดยเฉพาะในส่วนของงานประจำที่ต้องการรับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ และการประสานแจ้งให้หน่วยงานรับทราบล่วงหน้าเพื่อที่จะสามารถวางแผนได้อย่างสอดคล้องกัน | ✓                                        |              |                          |
| - การเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม                                                                                                                                       | ✓                                        |              |                          |
| - ความรวดเร็วในการประสานและตอบกลับเพื่อให้ภารกิจลุล่วงตามกำหนดเวลา                                                                                                                     | ✓                                        |              |                          |
| - การสนับสนุนประสานการเชื่อมต่อที่เกี่ยวข้องกับระบบขนส่งทางราง (เสนอโดย ผู้ตอบแบบสอบถามจากกรมการขนส่งทางราง (ขร.)                                                                      | ✓                                        |              |                          |
| - การผลักดันนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางรางและการขนส่งสมัยใหม่                                                                                                                    |                                          |              | ✓                        |
| - ข้อมูลการติดตามการรับหนังสือระหว่างหน่วยงาน                                                                                                                                          |                                          |              | ✓                        |

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

| ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.                                                                                                                                                                     | ผู้ที่แสดงความคิดเห็น                    |              |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                       | ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/<br>ผู้ให้ความร่วมมือ | ผู้รับบริการ | ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย |
| - การมีข้อมูล big data ที่พร้อมใช้งาน                                                                                                                                                                                                 | ✓                                        | ✓            | ✓                        |
| - การบูรณาการข้อมูลแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคมนาคมขนส่ง รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันกับสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ตามแผนแม่บทประชาสัมพันธ์ของกระทรวงคมนาคมและภารกิจด้านอื่น ๆ | ✓                                        |              |                          |
| - การกำหนดแผนหลักที่ชัดเจนและการขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงคมนาคม                                                                                                                                                                      | ✓                                        |              |                          |
| - สนข. เป็นหน่วยงานที่มีการบริการวิชาการด้านแผนงานในภาพรวมของกระทรวงในทุกรูปแบบการขนส่ง                                                                                                                                               | ✓                                        |              |                          |
| - การจัดทำตัวร่วมเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ                                                                                                                                                                | ✓                                        |              |                          |
| - การประสานงานอย่างรวดเร็วและแม่นยำ                                                                                                                                                                                                   | ✓                                        |              |                          |
| - ร่วมกับ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) จัดเวทีรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาท่าอากาศยานในประเทศ                                                                                                                     | ✓                                        |              |                          |
| - การจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน (เสนอโดย ผู้ตอบแบบสอบถามจาก บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)                                                                                                                       |                                          | ✓            |                          |
| - การพัฒนาระบบขนส่งทางราง                                                                                                                                                                                                             |                                          |              | ✓                        |

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

| ประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.                                                                                                           | ผู้ที่แสดงความคิดเห็น                    |              |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                             | ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/<br>ผู้ให้ความร่วมมือ | ผู้รับบริการ | ผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย |
| - สนข. เป็นหน่วยงานกำหนดนโยบายและจัดทำแผนด้านคมนาคมขนส่งที่มีประสิทธิภาพ และเป็นหน่วยงานด้านวิชาการในระดับนโยบายของกระทรวงคมนาคม                                            | ✓                                        | ✓            | ✓                        |
| - สนข. เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่บูรณาการแผนงาน/โครงการระหว่างหน่วยงานอย่างแท้จริง มิใช่เป็นเพียงการรวบรวมแผนงาน/โครงการจากหน่วยงานต่าง ๆ มาสรุปและติดตามความก้าวหน้าเท่านั้น | ✓                                        | ✓            |                          |
| - สนข. เป็นองค์กรที่มีบทบาทในการพัฒนาระบบการขนส่ง มีศักยภาพสูง                                                                                                              | ✓                                        |              |                          |
| - การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน รวดเร็ว และทันเวลามากขึ้น                                                                                                                    |                                          | ✓            | ✓                        |
| - การบริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกยิ่งขึ้น                        | ✓                                        | ✓            |                          |
| - สนข. มีข้อมูลข่าวสารด้านคมนาคมขนส่งแบบบูรณาการครบวงจร                                                                                                                     | ✓                                        |              |                          |
| - การเร่งรัดการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการด้านระบบคมนาคมขนส่งรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต                           | ✓                                        |              |                          |
| สนข. เป็นหน่วยงานที่มีองค์ความรู้และมีความเชี่ยวชาญในการคัดค้านวัตกรรมเพื่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของประเทศ                                                 |                                          |              |                          |
| - สนข. เป็นองค์กรที่มีภารกิจที่ชัดเจน ทันสมัย และมีโครงสร้างองค์การที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก                                                                        | ✓                                        |              |                          |
| - หน่วยงานสามารถรับทราบข้อมูล ประสานงาน และสื่อสารผ่านช่องทางที่ interactive ด้วยบริการที่เป็นมิตร                                                                          | ✓                                        |              |                          |
| - การผลักดันให้หน่วยงานภาคการขนส่งทางอากาศมีการบูรณาการงานมากขึ้นในทิศทางเดียวกัน                                                                                           | ✓                                        |              |                          |
| - การดำเนินการเกี่ยวกับระบบตัวร่วมอย่างเป็นรูปธรรม                                                                                                                          | ✓                                        |              |                          |
| - การมีความสัมพันธ์ระหว่าง สนข. และหน่วยงานมากยิ่งขึ้น                                                                                                                      | ✓                                        | ✓            |                          |
| - การผลักดันนโยบายสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา                                                                                                                                  |                                          |              | ✓                        |

## 5.5 ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังด้วยวิธีการสัมภาษณ์

ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 9 หน่วยงาน จำนวน 14 ท่าน ประกอบด้วย

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

โดยประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจจากผลการดำเนินงานของ 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

โดยเพิ่มเติม ประเด็นด้านการสนับสนุนหรือวางแผนเตรียมเพื่อการรองรับการด้านคมนาคมขนส่งและการขนส่งสาธารณะกรณีมีสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) หรือ หากโรคระบาดที่มีการติดต่อ หรือสถานการณ์ฉุกเฉินอื่นๆ ในอนาคต

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สามารถสรุปข้อมูลความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อผลการดำเนินงานของ สนข. ในปีที่ผ่านมาได้ดังต่อไปนี้

### ■ ด้านการศึกษาและเสนอแนะนโยบายด้านการขนส่งและจราจร

- (1) สนข. ควรทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในภาพรวมของประเทศให้ชัดเจนมากขึ้น ทั้งการวางแผนความเชื่อมโยงของแต่ละระบบขนส่งภาพรวมยังไม่ชัดเจน ความเชื่อมโยงของระบบ

คมนาคมทั้งด้านการเดินทาง และการขนส่งของภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ผลลัพธ์ที่ได้ยังเป็นส่วน ๆ สนข. ต้องทำการผลักดันเพื่อให้นโยบายและการวางแผนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้ชัดเจนมากกว่านี้ และควรเร่งดำเนินการอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการขับเคลื่อนระดับนโยบายระหว่าง หน่วยปฏิบัติ กับ นโยบายระดับชาติ รวมทั้งการพิจารณาผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดต่อ โควิด 19 ต่อนโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งในกรณีโควิด 19 จะส่งผลกระทบกับธุรกิจด้านคมนาคมและการเดินทางของประชาชน สนข. จึงควรทำการศึกษา เพื่อนำผลไปใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงทุกภาคส่วน ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของ สนข. และเพื่อดำเนินการทบทวน ปรับปรุงในแผนยุทธศาสตร์ด้านคมนาคมอื่น ๆ ที่ สนข. เป็นผู้รับผิดชอบ

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- (2) สนข. จำเป็นต้องเร่งรัดงานด้านการให้ความคิดเห็น หรือการกลั่นกรองนโยบาย และการกลั่นกรองในเรื่องต่าง ๆ อย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีความล่าช้าจนถึงล่าช้าอย่างมากในการตอบกลับ ควรต้องมีความรวดเร็วในการสนองตอบต่องานตามภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้อง และยังขาดประสิทธิภาพ บางครั้งเรื่องที่มีความต้องการเร่งด่วนก็จะเกิดผลกระทบต่องานด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากได้

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- (3) สนข. มีความจำเป็นในการสร้างกลไก และเร่งกระบวนการที่จะจัดการผลักดันแผนที่ได้ดำเนินการศึกษาไว้มากมาย การกำหนดแนวทางไปสู่การดำเนินการด้วยความกระชับรวดเร็ว รวมถึงกระบวนการจัดหางบประมาณ เมื่อการศึกษาโครงการต่าง ๆ แล้วเสร็จ มีหลายโครงการที่ไม่ได้มีการดำเนินการต่อทั้งที่เป็นเรื่องสำคัญ

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- (4) สนข. ควรดำเนินเร่งดำเนินการงานด้านการบูรณาการด้านระบบโลจิสติกส์ของประเทศในทุกมิติ และด้านระบบขนส่งและจราจรอัจฉริยะ (ITS) ความเชื่อมโยงต่อเนื่องของแผนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนของหน่วยงานตนเองอย่างสอดคล้องทั้งรายละเอียดและช่วงเวลาการดำเนินการ

- (5) สนข. มีความจำเป็นในการเร่งดำเนินการทบทวนรายงานการศึกษาต่างๆ ที่ได้จัดทำไว้ในทุกระบบการคมนาคมขนส่ง ทั้งระบบการขนส่งทางบก ทางราง ทางน้ำและทางอากาศ โครงการด้านโลจิสติกส์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศที่เปลี่ยนไปจากสภาพเศรษฐกิจโลกโดยรวม และจากผลกระทบของการเกิดโรคอุบัติใหม่โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้พฤติกรรมการเดินทางที่จะเปลี่ยนไป เพื่อให้ทันท่วงทีโดยให้มีความกระชับและเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง และประเทศไทยไม่สูญเสียโอกาสในการแข่งขัน

- (6) การทบทวน “แผนแม่บทการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย” ที่ได้ศึกษาแล้วเสร็จมาเป็นระยะเวลาหลายปีแล้วนั้น และสืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอย่างร้ายแรงของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการบินได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง และกินระยะเวลายาวนานกว่าการคาดการณ์ ทุกหน่วยงานต้องปรับนโยบาย ปรับแผนกลยุทธ์ รวมทั้งการวางมาตรการรับมือในอนาคต ดังนั้นแผนแม่บทการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยนี้ ควรทำการทบทวนปรับปรุงโดยด่วน เนื่องจาก สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป สนข. ควรจะต้องทำการทบทวนหรือทำการวิเคราะห์ใหม่ต่อภาพรวมอุตสาหกรรมการบินและระบบขนส่งทางอากาศทั้งในเชิงพาณิชย์ที่มีผลกระทบต่อยุทธศาสตร์สำคัญ ด้านอื่น ๆ ของประเทศ นอกเหนือจากด้านคมนาคม และควรทำอย่างรวดเร็วให้

ทันต่อสถานการณ์เพื่อรองรับเมื่อระบบคมนาคมทางอากาศสามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างเป็นปกติ และหน่วยงานขอให้ สนข. แจ้งหรือประสานให้ทางหน่วยได้ทราบความคืบหน้า

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- (7) สนข. ควรเพิ่มการศึกษาด้านการขนส่งทางน้ำอย่างจริงจังและเร่งด่วน การศึกษาสภาวะแวดล้อมด้านการลดต้นทุนการขนส่ง ซึ่งตามนโยบายการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสู่การขนส่งที่มีประสิทธิภาพด้วยการผลักดันการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่ง (Shift Mode) เพื่อมาใช้รูปแบบการขนส่งทางรางและทางน้ำเพิ่มมากขึ้น แต่ยังไม่มีความชัดเจนใด ๆ เกิดช่องว่างระหว่างนโยบายกับหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติ เช่น นโยบายท่าเรือน้ำลึก การขุดคลองไทย เป็นต้น สนข. ต้องสามารถมองประเด็นในการแก้ไขปัญหาให้ครบทุกมิติ แม้กระทั่งมิติด้านคมนาคมกับมิติด้านความมั่นคง บุคลากรสามารถคิดในเชิงรุก พิจารณาภาพรวมให้แก่หน่วยปฏิบัติ ทำแผนให้มีประสิทธิภาพให้นำไปสู่การขับเคลื่อนตามแนวทางได้จริง และหากไม่สามารถดำเนินการผลักดันแผนไปสู่การปฏิบัติ (Implement) ได้ ควรต้องทบทวนว่าเกิดจากสาเหตุใด

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- (8) สนข. ควรเพิ่มการศึกษาทบทวนด้านการคมนาคมขนส่งทางรางที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในภาพรวมของอุตสาหกรรมนี้ ซึ่งในด้านปริมาณการเดินทางที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถประมาณการได้ การคาดการณ์รูปแบบการเดินทางที่จะเปลี่ยนไปจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาที่เกี่ยวกับผู้โดยสาร และที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการเพื่ออาจนำไปสู่การกำหนดนโยบาย หรือมาตรการ หรือการปรับเปลี่ยนแผนงาน โครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ให้เหมาะสมทั้งกรอบการลงทุน และระยะเวลาดำเนินการ

- (9) ควรเพิ่มการศึกษาด้านจราจรในภาพรวมโดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ในเชิงปฏิบัติการ โดยเฉพาะเรื่องที่เป็นปัญหาใหญ่และเร่งด่วน ได้แก่ ผลกระทบด้านจราจรจากการก่อสร้างรถไฟฟ้า ปริมาณรถและความแออัดและส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งยังไม่เห็นการศึกษาเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในขณะที่การก่อสร้างมีบางโครงการที่ดำเนินการเสร็จไปแล้ว และหลายโครงการที่กำลังก่อสร้างแต่ก็ยังไม่เห็นนโยบายในการรับมือกับการจราจรที่เป็นวิกฤตปริมาณรถ พื้นที่จอดรถบริเวณจุดเชื่อมต่อสถานีต่าง ๆ ทั้งกรุงเทพมหานคร รวมทั้งส่วนในเมืองภูมิภาคหลัก ๆ ที่มีปัญหาความติดขัดด้านจราจรอย่างเป็นรูปธรรม

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- (10) สนข. ควรกำหนด หรือ จัดทำมาตรฐานของการศึกษา อาทิ การศึกษาออกแบบฯ ให้มาตรฐานเดียวกันทั้งวิธีการศึกษา กระบวนการศึกษา เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้ มีระดับของการศึกษา และรายละเอียดของรายงานที่ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

#### ■ ด้านการจัดทำแผนพัฒนาด้านการขนส่งและจราจร

- (1) การกำหนดทิศทางการจัดทำนโยบายและแผนของ สนข. ยังมีความล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และยังมีภาพรวมของสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตไม่ชัดเจน และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีผลกระทบต่อทุกมิติของประชาชน ทั้งด้านการเดินทางของประชาชนในประเทศ ทั้งธุรกิจการขนส่ง และธุรกิจการให้บริการขนส่งสาธารณะในทุกกระบวนการเดินทาง รวมทั้งกระทบกับธุรกิจที่ต้องพึ่งพิงการ

คมนาคมขนส่ง เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่ง สนข. ควรมีบทบาทในการจัดทำแผนงาน โครงการในภาพรวมที่จะต้องใช้การบูรณาการทุกหน่วยในกระทรวงคมนาคมเพื่อช่วยวางแผนทางการแก้ไขปัญหาที่ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ประกอบการขนส่งผู้รับเหมา ฯลฯ ด้วยความเป็นกลางและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งคือการจัดทำแผนด้านการคมนาคมขนส่งเพื่อรองรับการเปิดประเทศในระยะข้างหน้าอันใกล้

- (2) ในการจัดทำแผนพัฒนาด้านการขนส่งและจราจรในแต่ละปี ควรให้ความสำคัญต่อการขนส่งทุกรูปแบบ (ทางบก, ทางน้ำ, ทางระบบราง, ทางอากาศ) ครอบคลุมทั้งการขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้า และคำนึงถึงความเชื่อมโยงของแผนทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งนโยบายและแผนทั้งหมดต้องคำนึงถึงการบูรณาการเชื่อมโยงทุกรูปแบบการขนส่งเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปสู่ความเป็นรูปธรรมได้อย่างรวดเร็ว

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา มา

- (3) สนข. ควรมีทิศทางและความชัดเจนในนโยบายที่เกี่ยวข้องกับระบบการคมนาคมและขนส่งทางน้ำของประเทศเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้านการขนส่งทางน้ำ โดยการดำเนินการศึกษาจัดทำแผนแม่บทการคมนาคมขนส่งทางน้ำ หรือแผนที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การขนส่งทางน้ำที่ชัดเจน อาทิ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความชัดเจนในนโยบายเกี่ยวกับท่าเรือต่าง ๆ ควรมีท่าเรือชายฝั่งแห่งใหม่ในอนาคตอีกหรือไม่ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ในการขับเคลื่อนประเทศ และบทบาทของ สนข. ในฐานะผู้จัดทำนโยบายและแผนหลักเป็นผู้นำในการดำเนินการขับเคลื่อนที่ต้องประสานกับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงคมนาคม เช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง เป็นต้น

- (4) สนข.ควรมีกรอบความคิด (Mind set) ความมุ่งมั่นต่อการแก้ไขปัญหาด้านการจราจรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพราะปัญหาการจราจรติดขัดเกิดจากหลายสาเหตุร่วมกัน และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงาน การจัดทำแผนการแก้ไขปัญหาจราจรจำเป็นต้องให้หน่วยงาน สนข.เข้ามาบูรณาการทุกภาคส่วนเนื่องจากเป็นหน่วยงานสำคัญที่มีส่วนในการกำหนดนโยบายและทำหน้าที่ในวางแผนด้านการจราจรทั้งนี้รวมถึงการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนนที่เกิดในเขตกรุงเทพและปริมณฑล หรือจังหวัดในภูมิภาคต่างๆที่ สนข. ควรให้ความสำคัญในการจัดทำมาตรการหรือแผนป้องกันอุบัติเหตุทางถนน ซึ่ง สนข.เคยมีบทบาทเป็นอย่างมากในอดีต

- (5) เมื่อมีการศึกษาหรือการจัดทำแผนงาน ต่าง ๆ โดยเฉพาะแผนแม่บท เมื่อได้ดำเนินการจัดทำแผนแล้วเสร็จ ควรต้องนำส่งข้อมูลแผนงานดังกล่าวให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน ควรเพิ่มรูปแบบหรือช่องทางในการจัดส่งที่ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปแบบเอกสารเพียงอย่างเดียว และเพิ่มการแจ้งข่าวสารว่ามีการดำเนินการแผนงาน โครงการสำเร็จเพื่อเพิ่มการรับรู้รับทราบของผู้ที่เกี่ยวข้อง บางครั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงไม่ได้รับข้อมูลแผนงานก็อาจทำให้เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายที่ สนข. ตั้งไว้

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา มา

#### ■ ด้านการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาการขนส่งและจราจร

- (1) การจัดทำ “การติดตาม” แผนงานหรือโครงการ ถึงแม้โดยส่วนใหญ่หน่วยงานจะทราบว่า สนข.ควรทำเป็นแผนงานเพื่อส่งให้หน่วยงานล่วงหน้าว่าต้องการในช่วงเวลาใด และหาก สนข.มีการจัดทำแผนดังกล่าวแล้วควรส่งให้หน่วยงานทราบอย่างเป็นทางการ
- (2) เมื่อ สนข. ได้มีการจัดทำรายงานในผลของ “การติดตาม” แผนงานหรือโครงการของหน่วยงานแล้ว สนข.ไม่ได้มีการส่งรายงานนั้นกลับมายังหน่วยงานได้รับทราบ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้รับทราบ

ข้อมูลการปรับปรุงก็อาจไม่บรรลุเป้าหมายที่สนช.วางไว้ เนื่องจากหน่วยงานต้องการรับทราบเพื่อการนำไปปรับปรุงและหากทาง สนช.จะมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการปรับปรุงก็จะเป็นประโยชน์กับหน่วยงาน

- (3) การปรับปรุงแบบฟอร์มการกรอกข้อมูล“การติดตาม”แผนงานหรือโครงการ เพื่อไม่ให้หน่วยงานต้องทำข้อมูลซ้ำหลายรอบจากข้อมูลในชุดเดียวกันกับข้อมูลที่หน่วยต้องนำส่ง สนช. นั้นมีพัฒนาการดำเนินการที่ดีขึ้น และระยะเวลาไม่กระชั้นชิดจนเกินไปนั้นดีขึ้นเป็นอย่างมาก
- (4) สนช. ยังไม่ได้มีการดำเนินการ หรือกระบวนการใดๆใน“การประเมินผล”ของแผนงานหรือโครงการที่ผ่านมา ทั้งที่เป็นแผนงาน รายโครงการ รวมทั้งรายยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง หรือยุทธศาสตร์ชาติ และในภาพรวม ถึงปัญหา อุปสรรค รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของแผนงานหรือโครงการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือขับเคลื่อนการดำเนินงานต่อ ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยปฏิบัติมีความต้องการและมีความคาดหวังจากงานของ สนช. อย่างมาก

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา มา

- (5) ประเด็นเรื่อง“การประเมินผล”ของแผนงานหรือโครงการที่ผ่านมา ทั้งที่เป็นแผนงานรายโครงการ อาทิ แผนงานโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบการขนส่งทางราง งานโครงสร้างพื้นฐานทางถนน และแผนงานในปัจจุบัน อาทิ โครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่ง พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคใต้ เพื่อเชื่อมโยงการขนส่งระหว่างอ่าวไทยและอันดามัน (Land Bridge ) เป็นต้น แผนงานโครงการขนาดใหญ่ทั้งหมดมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่ต้องมีการดำเนินโครงการศึกษาไปพร้อมการติดตามและประเมินผลไปพร้อมๆ กัน เนื่องจากโครงการเหล่านี้มีกรอบการลงทุนสูงมากและมีระยะเวลาการดำเนินการที่ยาวหลายปี และเป็นโครงการที่ต้องดำเนินการร่วมกันหลายหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภายในสังกัดคมนาคมและหน่วยงานนอกสังกัด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่จะรวบรวมข้อมูลจากทุกฝ่ายมาวิเคราะห์และทำการประเมินโครงการตามวิธีการที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ ประเมินในทุกมิติที่สำคัญรวมทั้งผลกระทบทั้งทางด้านบวกและทางด้านลบ และหลายโครงการขนาดใหญ่ที่ได้มีการดำเนินการแล้วเสร็จไปแล้วแต่ยังไม่เคยมีการวิเคราะห์ประเมินผลใดๆ ซึ่งทุกหน่วยงานเห็นว่าการวิเคราะห์เพื่อ“การประเมินผล”ควรเป็นหน้าที่ของ สนช. เนื่องจากเป็นผู้วางแผน มีข้อมูลจากทุกฝ่ายและมีบุคลากรที่น่าจะมีความสามารถในการดำเนินการนี้ได้ และควรมีคณะทำงานหรือหน่วยงานภายในที่ชัดเจนในการให้หน่วยงานภายนอกสามารถติดต่อประสานงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่การดำเนินเป็นโครงการชั่วคราวแต่ควรเป็นในลักษณะงานประจำ (Routine work) รวมทั้งการนำเอาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาใช้เพื่อความสะดวกในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากหน่วยงานในสังกัดรวมทั้งฐานข้อมูลของกระทรวงคมนาคมด้วย

- (6) แผนงานหรือโครงการที่เกี่ยวข้องในระดับยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง หรือยุทธศาสตร์ชาติและในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับคมนาคมนั้น เป็นเรื่องที่มีความจำเป็น ความสำคัญและเร่งด่วนที่ทุกหน่วยงานในสังกัดคมนาคมต้องการจาก สนช. หลายแผนงานก็ดำเนินการตามแผนที่ สนช.เป็นผู้กำหนด ประกอบกับหลายแผนเป็นระดับ ‘แผนแม่บทฯ’ ที่ต้องมีการดำเนินงานร่วมกันหลายหน่วยงานในสังกัดคมนาคมและมีการอบระยะเวลาหลายปี ทั้งนี้ควรมีการดำเนินการประเมินผลร่วมกันระหว่าง สนช.กับหน่วยงานในสังกัด คค. ซึ่ง สนช.ควรมีกระบวนการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการ หรือแผนย่อยต่างๆภายใต้แผนแม่บทฯ หรือแผนยุทธศาสตร์นั้น ประกอบกับทุกแผนกำหนดว่าจะต้องมี ‘การรายงานตัวชี้วัด’ ว่าบรรลุเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร และควรจัดส่งรายงานที่ได้ทำการประเมินไปแล้วแก่หน่วยงานได้รับทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขหากมีปัญหา หรือการวางนโยบายของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสนช.ควรดำเนินการประเด็นนี้อย่างต่อเนื่องและเร่งด่วน

### ■ ด้านการปฏิบัติการและติดต่อประสานงาน

- (1) ด้านการปฏิบัติการและติดต่อประสานงานส่วนใหญ่ บุคลากรของ สนข. มีการประสานงานที่ดีมาก มีความใกล้ชิดกับหน่วยงานดี อาจมีแค่ประเด็นในเรื่องของบุคลากรมักจะรับผิดชอบแค่เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หากหน่วยต้องการสอบถาม หรือขอข้อมูลที่ไม่ได้รับผิดชอบโดยตรงก็จะไม่สามารถตอบได้เลยแม้แต่ข้อมูลเบื้องต้น ต้องรอสอบถามจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้น ซึ่งหลายครั้งก็เป็นสำนักหรือกองเดียวกันที่ดูแลรับผิดชอบ ควรมีการถ่ายทอดผลงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่ออย่างน้อยให้สามารถตอบคำถามของหน่วยในเบื้องต้นได้จะดีมาก

### ■ ด้านการจัดช่องทางสื่อสารและระบบสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจร

- (1) หน่วยปฏิบัติต้องการให้ สนข. สนับสนุนข้อมูลนโยบายและแผนด้านการคมนาคมขนส่ง โดยต้องการให้ สนข. เป็น “ศูนย์กลางข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคมนาคมขนส่ง” ซึ่ง สนข. ควรมีดำเนินการในส่วนนี้ เนื่องจาก สนข. เป็นหน่วยงานที่มีข้อมูลของทุก ๆ หน่วยงานในหลาย ๆ ด้าน อาทิ สถิติการเดินทาง จำนวนสถานีขนส่ง หรือแม้กระทั่งแผนงานภายใต้โครงการ เป็นต้น และที่สำคัญ คือ สนข. เป็นผู้ที่จะเข้าใจเป็นอย่างดีว่าแต่ละหน่วยงานจำเป็นต้องมี หรือ ต้องใช้ข้อมูลด้านการคมนาคมขนส่งที่เกี่ยวข้องด้านใดและอย่างไร ทั้งนี้หาก สนข. เผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่หน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดกระทรวงคมนาคมด้วยกันที่ต้องการข้อมูลมาประกอบการพิจารณา ลดเวลาในการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วยตนเองซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์กร  
: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา
- (2) สนข. ควรนำจัดทำระบบนำเสนอเผยแพร่รายงานผลการศึกษาโครงการต่าง ๆ ให้สามารถเข้าถึง (access) และค้นหาได้ง่ายขึ้น เพราะจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบของเว็บไซต์ทำให้การหารายงานศึกษาโครงการต่าง ๆ ยากขึ้น และมีทุกโครงการที่ได้ศึกษาดำเนินการ เพื่อเป็นการสนับสนุนข้อมูลนโยบายและแผนด้านการคมนาคมขนส่งอีกหนึ่งช่องทาง

### ■ ด้านการเผยแพร่ความรู้ด้านการขนส่งและจราจร

- (1) สนข. ควรเพิ่มเติมรูปแบบการเผยแพร่ความรู้ด้านการขนส่งและจราจรมากขึ้น รวมทั้งผลของการศึกษาจากโครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ดังเช่นที่เคยดำเนินการในอดีตเพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยปฏิบัติที่อาจเกี่ยวข้องโดยตรง หรือหน่วยงานอื่นๆที่อาจนำผลการศึกษามาต่อยอดทางความรู้ทางวิชาการให้เหมาะสมกับหน่วยงาน หรือบูรณาการองค์ความรู้เข้าด้วยกัน แต่ทั้งนี้การจัดฝึกอบรมเพื่อเผยแพร่ความรู้แบบเดิมนั้นอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือช่องทางตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

## 5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

จากข้อสรุปเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังในการให้บริการของ สนข. ผู้รับจ้างได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการในส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

### 1) ด้านการศึกษาและเสนอแนะนโยบายด้านการขนส่งและจราจรและด้านการจัดทำแผนพัฒนา

เสนอให้ สนข. ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- สนข. ควรทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในภาพรวมของประเทศให้ชัดเจนมากขึ้น ทั้งการวางแผน ความเชื่อมโยงของแต่ละระบบขนส่งในภาพรวมซึ่งยังไม่ชัดเจน และ สนข. ต้องทำการผลักดันเพื่อให้นโยบายและการวางแผนสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้ชัดเจนมากกว่านี้ โดยเฉพาะ

การขับเคลื่อนระดับนโยบายระหว่างหน่วยปฏิบัติกับนโยบายระดับชาติ รวมทั้งการพิจารณาผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดต่อ โควิด 19 ต่อนโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งในกรณีโควิด 19 จะส่งผลกระทบกับธุรกิจด้านคมนาคมและการเดินทางของประชาชน สนข. จึงควรทำการศึกษา เพื่อนำผลไปใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ทุกภาคส่วน ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของ สนข. และเพื่อดำเนินการทบทวน ปรับปรุงในแผนยุทธศาสตร์ด้านคมนาคมอื่น ๆ ที่ สนข. เป็นผู้รับผิดชอบ

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา

- สนข. มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วน ในการเร่งรัดงานด้านการให้ความคิดเห็น หรือการกลั่นกรองนโยบาย และการกลั่นกรองในเรื่องต่าง ๆ อย่างเร่งด่วน เนื่องจากหน่วยงานมีความเห็นว่า สนข. มีความล่าช้า จนถึงล่าช้าอย่างมากในบางเรื่องในการตอบกลับ ในการทำความเข้าใจต่าง ๆ สนข. จึงควรต้องมีความรวดเร็วในการสนองตอบต่องานตามภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดผลกระทบต่องานทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมากได้

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- สนข.มีความจำเป็นที่ต้องสร้างกลไก และเร่งกระบวนการที่จะจัดการผลักดันแผนที่ได้ดำเนินการศึกษาไว้มากมาย การกำหนดแนวทางไปสู่การดำเนินการด้วยความกระชับรวดเร็ว รวมถึงกระบวนการจัดหางบประมาณ เมื่อการศึกษาโครงการต่าง ๆ แล้วเสร็จ มีหลายโครงการที่ไม่ได้มีการดำเนินการต่อทั้งที่เป็นเรื่องสำคัญ

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- สนข. มีความจำเป็นในการเร่งดำเนินการทบทวนรายงานการศึกษาต่างๆ ที่ได้จัดทำไว้ในทุกระบบการคมนาคมขนส่ง ทั้งระบบการขนส่งทางบก ทางราง ทางน้ำและทางอากาศ โครงการด้านโลจิสติกส์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศที่เปลี่ยนไปจากสภาพเศรษฐกิจโลกโดยรวม และจากผลกระทบของการเกิดโรคอุบัติใหม่โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้พฤติกรรมการเดินทางที่จะเปลี่ยนไป เพื่อให้ทันท่วงทีโดยให้มีความกระชับและเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง และประเทศไทยไม่สูญเสียโอกาสในการแข่งขัน

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- สนข. ควรเพิ่มการศึกษาด้านจราจรในภาพรวมโดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ในเชิงปฏิบัติการ โดยเฉพาะเรื่องที่เป็นปัญหาใหญ่และเร่งด่วน ได้แก่ ผลกระทบด้านจราจรจากการก่อสร้างรถไฟฟ้า ปริมาณรถและความแออัด และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งยังไม่เห็นการศึกษาเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในขณะที่การก่อสร้างมีบางโครงการที่ดำเนินการเสร็จไปแล้ว และหลายโครงการที่กำลังก่อสร้างแต่ก็ยังไม่เห็นนโยบายในการรับมือกับการจราจรที่เป็นวิกฤตปริมาณรถ พื้นที่จอดรถบริเวณจุดเชื่อมต่อสถานีต่าง ๆ ทั้งกรุงเทพมหานคร รวมทั้งส่วนในเมืองภูมิภาคหลัก ๆ ที่มีปัญหาความติดขัดด้านจราจรอย่างเป็นรูปธรรม

- สนข. ควรจัดทำหลักเกณฑ์ กระบวนการศึกษาและวิธีการศึกษาโครงการต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับทุกส่วนราชการภายใน สนข. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติได้

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- การกำกับการศึกษาฯ ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการศึกษา ให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ให้ครบถ้วนทุกขั้นตอนของการศึกษาโครงการ โดยครอบคลุมตั้งแต่เริ่มต้นการดำเนินการโครงการ และเพิ่มจำนวนผู้แทนจากหน่วยงานในกรณีที่เป็นโครงการขนาดใหญ่หรือที่ต้องใช้ความรู้

ทางเทคนิคเฉพาะด้าน ซึ่งอาจใช้วิธีการสอบถามจากผู้แทนหน่วยงานว่าจำเป็นต้องมีการเพิ่มเติมหรือไม่อย่างไรเพื่อเพิ่มความถูกต้องมากขึ้น

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา ๆ มา

- เมื่อการศึกษาโครงการต่าง ๆ แล้วเสร็จ ควรเร่งดำเนินการผลักดันให้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่องบประมาณการศึกษา

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา ๆ มา

## 2) ด้านการเสนอแนะนโยบายด้านการขนส่งและจราจร :

- สนข. ควรจัดให้มีการทบทวนภารกิจและหน้าที่หลักขององค์กร การจัดสรรหน้าที่ รวมทั้งโครงสร้างขององค์กรอย่างเร่งด่วน ซึ่งหากไม่สามารถที่จะแก้ไขโครงสร้างหน่วยงานได้โดยระยะเวลาอันสั้น ก็ควรทำการแบ่งความรับผิดชอบในระดับกลุ่มงานภายในสำนักเป็นระบบขนส่งทางบก ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจของ สนข. เช่น สำนักความปลอดภัย อาจจะประกอบด้วยกลุ่มความปลอดภัยจราจรทางบก กลุ่มความปลอดภัยจราจรทางน้ำ เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การคมนาคมขนส่งของไทยระยะ 20 ปี ยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม และยุทธศาสตร์ปี พ.ศ. 2560 - 2564 ของ สนข. และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศไว้ จากการสอบถามในปีนี้และปีที่ผ่านมา ๆ มาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงคมนาคมต้องการและคาดหวังถึงการจัดทำนโยบายด้านคมนาคมและขนส่งของประเทศที่ชัดเจน แผนงานที่มีการบูรณาการทุกระบบการเดินทางทั้งการขนส่งทั้งทางบก ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ อีกทั้งการเชื่อมต่อโครงข่ายที่สมบูรณ์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศในภาพรวม แต่ในปีที่ผ่านมาโครงการศึกษาฯ และกิจกรรมของ สนข. ที่ดำเนินการก็ยังไม่แสดงถึงบทบาท หรือผลงานด้านการจัดทำนโยบายการคมนาคมและขนส่งของประเทศที่ครอบคลุม เชื่อมโยง และชัดเจน และเนื่องจาก สนข. เป็นองค์กรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนนโยบายการคมนาคมและขนส่งของประเทศ

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา ๆ มา

- สนข. ควรเป็นผู้วางกรอบและวิเคราะห์นโยบายด้านคมนาคมภาพรวมของประเทศ ไม่เฉพาะแต่การรวบรวมแผนเท่านั้น และเมื่อหากแผนงานโครงการจากหน่วยงานต่าง ๆ มีการทับซ้อนหรือไม่สอดคล้องและอาจเกิดข้อขัดแย้งได้ในอนาคต และ สนข. ควรจะต้องเป็นผู้ประสานให้เกิดการแก้ไขปรับปรุง หรือศึกษาเพิ่มเติม เช่น โครงการก่อสร้าง ของต่างหน่วยงานที่ทับซ้อนกัน เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา ๆ มา

- สนข. ควรทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางที่ทำการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ต้องใช้ร่วมกันในงานด้านขนส่งและจราจรทั้งทางบก ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ ในหน่วยงานภายในกระทรวงคมนาคม หรือแม้แต่องค์กรภายนอกกระทรวงคมนาคม โดยเฉพาะเมื่อมีข้อขัดแย้ง เช่น มาตรฐานที่แตกต่างกันระหว่างหน่วยงานทาง หรือประเด็นราคากลาง หรือประเด็นกฎระเบียบเรื่องการบรรทุก เป็นต้น

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา ๆ มา

## 3) ด้านการติดตามแผนและประเมินผลแผนพัฒนาการขนส่งและจราจร

เสนอให้ สนข. ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- สนข. ควร จัดทำแผนงาน “การติดตาม” แผนงาน/โครงการ ถึงแม้โดยส่วนใหญ่หน่วยงานจะทราบว่า สนข.ควรทำเป็นแผนงานเพื่อส่งให้หน่วยงานล่วงหน้าว่าต้องการในช่วงเวลาใด
- สนข. ควรมีสรุปผลจัดทำรายงาน “การติดตาม” แผนงาน/โครงการของหน่วยงานแล้ว เพื่อให้หน่วยงาน ได้รับทราบ เนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้รับทราบข้อมูลการปรับปรุงก็อาจไม่บรรลุเป้าหมายที่ สนข.วางไว้

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- สนข. ควรเร่งการดำเนินการ หรือกระบวนการใน “การประเมินผล” ของแผนงาน/โครงการ ที่ผ่านมา ทั้งที่เป็นแผนงาน รายโครงการ รวมทั้งยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง หรือยุทธศาสตร์ชาติ และในภาพรวม ถึงปัญหา อุปสรรค รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ปรับปรุง หรือขับเคลื่อนการดำเนินงานเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถดำเนินการผลักดันแผนงานไปสู่การปฏิบัติ ที่เป็นรูปธรรมต่อไป ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยปฏิบัติการต้องการและคาดหวังจากงานของ สนข. อย่างมาก

: ซึ่งได้มีการแสดงความคิดเห็นไว้แล้วในปีที่ผ่านมา

- ประเด็นเรื่อง “การประเมินผลของแผนงานหรือโครงการ” ที่ผ่านมา ทั้งที่เป็นแผนงานรายโครงการ อาทิ แผนงานโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบการขนส่งทางราง งานโครงสร้างพื้นฐานทางถนน และแผนงานในปัจจุบัน อาทิ โครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่ง พัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคใต้ เพื่อเชื่อมโยงการขนส่งระหว่างอ่าวไทยและอันดามัน (Land Bridge) ซึ่งเป็นแผนงานโครงการขนาดใหญ่ที่มีกรอบการลงทุนสูงมากและมีระยะเวลาการดำเนินการที่ยาวหลายปี และเป็นโครงการที่ต้องดำเนินการร่วมกันหลายหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภายในสังกัดคมนาคมและหน่วยงานนอกสังกัด จำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่จะรวบรวมข้อมูลจากทุกฝ่ายมาวิเคราะห์และทำการประเมินโครงการตามวิธีการที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ ประเมินในทุกมิติที่สำคัญรวมทั้งผลกระทบทั้งทางด้านบวกและทางด้านลบ และหลายโครงการขนาดใหญ่ที่ได้มีการดำเนินการแล้วเสร็จไปแล้วแต่ยังไม่เคยมีการวิเคราะห์ประเมินผลใดๆ ทั้งที่ควรจำเป็นต้องมีการดำเนินโครงการศึกษาไปพร้อมการติดตามและประเมินผลไปพร้อมๆกัน ซึ่งทุกหน่วยงานเห็นว่าการวิเคราะห์เพื่อ “การประเมินผล” ควรเป็นหน้าที่ของ สนข.นั้น สนข.ควรเร่งรัดอย่างจริงจังที่จะดำเนินการกระบวนการในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาเพื่อวิเคราะห์เพื่อประเมินผลและจัดทำเป็นรายงานการประเมินผลโครงการอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะเป็การกิจที่ยากและต้องใช้ความสามารถของบุคลากรที่ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างรอบด้าน และต้องดำเนินการเก็บข้อมูลหลากหลายด้านและข้อมูลที่มีเป็นจำนวนมากในการวิเคราะห์อย่างเร่งด่วนตามความจำเป็นและความต้องการของหน่วยงาน รวมทั้งระดับกระทรวงคมนาคมต่อเนื่อง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานภายในและบุคลากรที่มีความสามารถรองรับอย่างเพียงพอ ในด้านบุคลากรอาจมีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มเติมความรู้และทักษะในการวิเคราะห์เพื่อประเมินผลตามหลักวิชาการ ตามหลักสถิติ ตามหลักการนำเสนอผลหรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- ประเด็นเรื่อง “การประเมินผลแผนงานหรือโครงการที่เกี่ยวข้องในระดับยุทธศาสตร์ระดับกระทรวง หรือยุทธศาสตร์ชาติและในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับคมนาคม” นั้น เป็นเรื่อง ที่ ความจำเป็น ความสำคัญและเร่งด่วนที่ทุกหน่วยงานในสังกัดคมนาคมต้องการจาก สนข. หลายแผนงานก็ดำเนินการตามแผนที่ สนข. เป็นผู้กำหนด ประกอบกับหลายแผนเป็นระดับ ‘แผนแม่บทฯ’ ที่ต้องมีการดำเนินงานร่วมกันหลายหน่วยงานในสังกัดคมนาคมและมีกรอบระยะเวลาหลายปี ซึ่ง สนข.ควรมีกระบวนการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการ หรือแผนย่อยต่างๆภายใต้แผนแม่บทฯ หรือแผนยุทธศาสตร์นั้น ประกอบกับทุกแผนกำหนดว่าจะต้องมี ‘การรายงานตัวชี้วัด’ ว่าบรรลุเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ควรมีจำเป็นต้องดำเนินการประเมินผลร่วมกันระหว่าง สนข.กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

และควรจัดส่งรายงานที่ได้ทำการประเมินไปแล้วแก่หน่วยงานได้รับทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข หากมีปัญหา หรือการวางนโยบายของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสนช.ควรดำเนินการประเด็นนี้อย่างต่อเนื่องและเร่งด่วน

- สนช. ควรปรับเปลี่ยนแนวทางการติดตามและประเมินผลแผน จากเดิมที่เป็นลักษณะการจัดทำสรุป หรือ รายงานการติดตามความก้าวหน้าของแผนเท่านั้น โดยการนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อใช้ในการ เชื่อมโยงฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากหน่วยงานในสังกัดรวมทั้งฐานข้อมูลของกระทรวงคมนาคม ด้วย เนื่องจากงานประเมินผลต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องต่อไปและเป็นในลักษณะงานประจำ (Routine work) ขององค์กร และควรต้องมีการนำส่งข้อมูลรวมทั้งการติดตามโครงการ (Project Monitoring) รวมทั้งการวิเคราะห์ประเมินผล (Evaluation) โครงการทุกด้าน แก่กระทรวงคมนาคม รวมทั้งหน่วยงานในสังกัดคมนาคมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ สนช. เป็นองค์กรที่ดำเนินการรองรับการมุ่งสู่ องค์กรดิจิทัลตามนโยบายชาติ

- สนช. ควรกำกับการติดตามและประเมินผลแผนอย่างจริงจัง โดย 1) การจัดทำกระบวนการติดตามแผน อย่างเป็นระบบ และ 2) สร้างวิธีการประเมินผลแผน สร้างตัวชี้วัดประสิทธิภาพ โดยจะต้องให้ส่วนงาน ภายใต้ สำนัก/กอง/ศูนย์ ต่าง ๆ ของ สนช. ให้การสนับสนุน

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา

- ในส่วนของการบริหารเพื่อพัฒนาองค์กร สนช. ควรจัดทำหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อวัดประสิทธิภาพการบริหารจัดการและบุคลากรในด้านองค์ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ และควรได้รับการ พัฒนาเสริมความรู้ในเรื่องใดเพิ่มเติม และควรจัดทำหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิผล จากการดำเนินโครงการในทุก ๆ โครงการ ที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละปี โดยจัดทำเป็นคู่มือหลักเกณฑ์ การประเมิน ที่มีข้อกำหนด ระบบการประเมิน และตัวชี้วัดที่ชัดเจน เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการ วางกรอบนโยบายและแผนในปีต่อ ๆ ไป หากมีการกำหนดเกณฑ์ดังกล่าวไว้แล้วก็ควรมีการสื่อสารภายใน องค์กรให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและเร่งให้มีกระบวนการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา

#### 4) ด้านการปฏิบัติการและประสานงาน

เสนอให้ สนช. ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- สนช. ควรเพิ่มรูปแบบและช่องทางการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงรุก โดยเฉพาะ การใช้เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสาร และระบบสารสนเทศและระบบดิจิทัล เข้ามามีบทบาทส่วนช่วย ให้การติดต่อประสานงานสะดวก รวดเร็วขึ้น โดยจะต้องประชาสัมพันธ์ช่องทางสื่อสารใหม่ ๆ ให้ผู้ที่ เกี่ยวข้องรับทราบด้วย

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา

#### 5) ด้านการจัดช่องทางการสื่อสารและระบบสารสนเทศ และการเผยแพร่ความรู้ด้านการขนส่งและจราจร

เสนอให้ สนช. ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- สนช. ควรทำหน้าที่เป็น “ศูนย์กลางข้อมูลเพื่อการวางแผนนโยบายการคมนาคมขนส่ง” โดยทำหน้าที่ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลสถิติและผลการศึกษาจากหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจาก หน่วยงานนั้นใจว่า สนช. เป็นผู้ ที่จะเข้าใจเป็นอย่างดีว่าแต่ละหน่วยงานจำเป็นต้องมี หรือ ต้องใช้ข้อมูลด้านการคมนาคมขนส่งที่

เกี่ยวข้องด้านใดและอย่างไร แต่ในขณะเดียวกัน สนข. ก็ควรเป็นผู้จัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและเผยแพร่ให้หน่วยงานปฏิบัตินำไปใช้กำหนดทิศทางการดำเนินงานของตนเอง สำหรับข้อมูลที่รวบรวมนั้น นอกจากจะได้แก่ข้อมูลด้านการขนส่งและจราจรแล้ว ควรจะต้องมีการรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การพัฒนาเมืองและการใช้ที่ดิน การท่องเที่ยว การเกษตรกรรม และอุตสาหกรรม เป็นต้น ดังนั้นข้อมูลที่นำมาเผยแพร่ควรมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ครอบคลุม และทันสมัย เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปใช้ร่วมกันเพื่อจัดทำนโยบายและแผนของตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของแผนงานหรือโครงการร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา

- สนข. ควรตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ระบบสารสนเทศ และการเผยแพร่ความรู้ด้านการขนส่งและจราจร สิ่งที่ต้องเร่งดำเนินการคือ การพัฒนาบุคลากร และกระบวนการปฏิบัติงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้ยังควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่าง ๆ รับทราบข่าวสารการดำเนินงานของ สนข. รวมทั้งช่องทางการสืบค้นข้อมูล ผลการศึกษาต่าง ๆ ที่มีความทันสมัย และเพิ่มช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ระหว่าง สนข. และหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ทางระบบข้อมูลสารสนเทศ และระบบอินเทอร์เน็ต ถึงแม้ในปัจจุบัน สนข. จะมี Social Media ที่สามารถเข้าถึงคนทุกคนแต่ก็ยังขาดการปรับปรุงให้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ สร้างความน่าสนใจเพิ่มขึ้น โดยอาจต้องมีการใช้ผู้มีความชำนาญเฉพาะด้านในการจัดการ เป็นต้น

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา

#### 6) ด้านการบริหารองค์กรและอื่น ๆ

เสนอให้ สนข. ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- สนข. ควรดำเนินการมุ่งสู่ “องค์กรดิจิทัล” เพื่อนำเอาระบบดิจิทัล เช่น Cloud Computing, Artificial Intelligence, Augmented, Reality, Virtual Reality เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติการในองค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มผลผลิตในการดำเนินงานขององค์กรหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างการดำเนินงาน เป็นต้น ทั้งนี้ “ระบบการเชื่อมต่อ” มีความจำเป็นอย่างยิ่งซึ่ง การปรับปรุงให้กระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรมีการเชื่อมต่อ การติดต่อ อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสนับสนุนเกิดการทำงานแบบคล่องตัว รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ลดความซ้ำซ้อนการใช้ทรัพยากรได้
  - สนข. ควรดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้และความเข้าใจในระบบงานของตน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร เจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจของตนเองรวมทั้งความรู้ตามหลักวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ส่งเสริมการทำงานที่ดีให้กับหน่วยงานนโยบายและแผนไปปฏิบัติหรือระหว่างบุคลากร สนข. ด้วยกัน และเป็นการรองรับการเติบโตของ ภาคขนส่งทั้งทางบก ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศ โดยอาจขอความร่วมมือกับหน่วยงานปฏิบัติที่ดูแลในแต่ละระบบขนส่งเนื่องจากจะมีข้อมูลด้านเทคนิคเชิงลึกที่มากกว่า
- : ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา
- ควรต้องเร่งดำเนินการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศให้กับบุคลากรของ สนข. ในทุกระดับ และการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย สามารถใช้

ประโยชน์ ได้สำหรับงานทุก ๆ ด้านของ สนข. รวมทั้งมีอุปกรณ์ที่รองรับการปรับเปลี่ยนให้ทันกับเทคโนโลยี

: ซึ่งทางผู้รับจ้างได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้แล้วในปีที่ผ่านมา

## 5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินโครงการในอนาคต

จากผลการศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และในอดีตที่ผ่านมาของ สนข. ผู้รับจ้างได้นำอุปสรรคและประสบการณ์ที่ได้พบในระหว่างการศึกษา มาจัดทำข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการโครงการในอนาคต เพื่อเป็นการลดปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพของการศึกษาของโครงการให้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยมีประเด็นข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) เสนอให้ สนข. ปรับปรุงฐานข้อมูลในการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องขององค์กรให้มีความถูกต้อง และเป็นข้อมูลที่ปัจจุบันอยู่เสมอ ใช้หลักเกณฑ์การกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานให้มีหลักเกณฑ์เดียวกันในภายในองค์กร ซึ่งจะประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้ สนข. มีฐานข้อมูลสำหรับการสร้างเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องในอนาคต และช่วยในการกลั่นกรองว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่แท้จริง เนื่องจากหากไม่มีการ update ข้อมูลทำให้รายชื่อกับผู้ สนข. ติดต่อประสานงานอาจไม่ใช่บุคคลที่ทำงานร่วมกันอยู่ ณ ปัจจุบัน จึงทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- 2) เสนอให้ สนข. ตรวจสอบให้มีอีเมลติดต่อ (Email address) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนและถูกต้องสำหรับทุกรายชื่อที่ได้แจ้งไว้ต่อผู้รับจ้าง และเจ้าหน้าที่ สนข. ในระดับฝ่ายหรือกองของแต่ละส่วนราชการจะต้องแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องที่ตนได้เสนอรายชื่อไว้ ดำเนินการล็อกอินเข้าสู่ระบบประเมินด้วยรายชื่ออีเมลที่ได้แจ้งไว้ต่อผู้รับจ้างเท่านั้นเพื่อยืนยันตัวตนและลดโอกาสการสูญเสียของข้อมูลเนื่องจากระบบจะไม่นำข้อมูลการสำรวจซึ่งล็อกอินจากอีเมลที่ไม่ได้อยู่ในบัญชีรายชื่อที่เสนอจาก สนข. ไปใช้ในการประมวลผล

ทั้งนี้ อีเมลติดต่อที่ได้แจ้งไว้ต่อผู้รับจ้าง สามารถเป็นได้ทั้งอีเมลติดต่อที่ลงทะเบียนกับผู้ให้บริการฟรีอีเมลหรืออีเมลติดต่อที่จัดทำโดยหน่วยงานที่สังกัดก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นอีเมลเฉพาะบุคคลเท่านั้น จดแจ้งอีเมลติดต่อที่มีบุคคลใช้ร่วมกันมากกว่า 1 บุคคล เช่น อีเมลส่วนกลางของกลุ่มงานที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติงานอยู่ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการใช้อีเมลติดต่อซ้ำกัน และป้องกันการสูญเสียข้อมูลรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้รับจ้างได้มีการคัดกรองรายชื่อโดยถือว่าแต่ละ 1 อีเมลติดต่อจะใช้ล็อกอินเข้าระบบสำรวจความพึงพอใจ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องเพียง 1 คนเท่านั้น