



**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569
ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ฉบับสมบูรณ์
นำเสนอ
สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร**

**สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
สิงหาคม 2569**

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569
ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
ฉบับสมบูรณ์

นำเสนอ
สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

โดย
สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
สิงหาคม 2569

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจร 2) เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อ สนข. และ 3) เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สนข. ที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การขับเคลื่อนนโยบาย แผน และการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารจัดการองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) กลุ่มเป้าหมายคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ 2) กลุ่มผู้รับบริการ และ 3) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการกำหนดและจำแนกกลุ่มเป้าหมายได้ทบทวนตามกรอบ PMQA 4.0 และคู่มือการปฏิบัติงานของ สนข. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 8 มิถุนายน - 10 กรกฎาคม 2569

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามออนไลน์ ประกอบด้วยคำถามข้อมูลพื้นฐานและลักษณะความเกี่ยวข้องกับ สนข. ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และคำถามปลายเปิด โดยครอบคลุมการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจร และความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนความคิดเห็นปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดระเบียบข้อมูลแยกประเภท จัดหมวดหมู่ ดีความ และสังเคราะห์ประเด็นความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม

จากรายชื่อทั้งหมด 336 รายชื่อ สามารถติดตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ได้ทั้งสิ้น 267 ราย และมีแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จนสามารถนำไปประมวลผลได้ 265 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.33 สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ลักษณะและความเกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานของรัฐ ร้อยละ 64.53 รองลงมาคือหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 20.00 และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.08 ส่วนใหญ่มีการติดต่อหรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ถึงร้อยละ 98.11 และมีความถี่ในการติดต่อกว่า 10 ครั้งต่อปีมากที่สุด ร้อยละ 31.70 รองลงมาคือ 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ 25.28 และ 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 18.49 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ตรงกับการดำเนินงานของ สนข. ในช่วงปีงบประมาณที่สำรวจ และมีปฏิสัมพันธ์กับ สนข. อย่างต่อเนื่อง

โดยส่วนงานที่มีการติดต่อประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักบริหารกลาง ร้อยละ 16.36 รองลงมาคือ สำนักแผนงาน ร้อยละ 15.45 และสำนักแผนความปลอดภัยและกองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร ร้อยละ 12.50 เท่ากัน

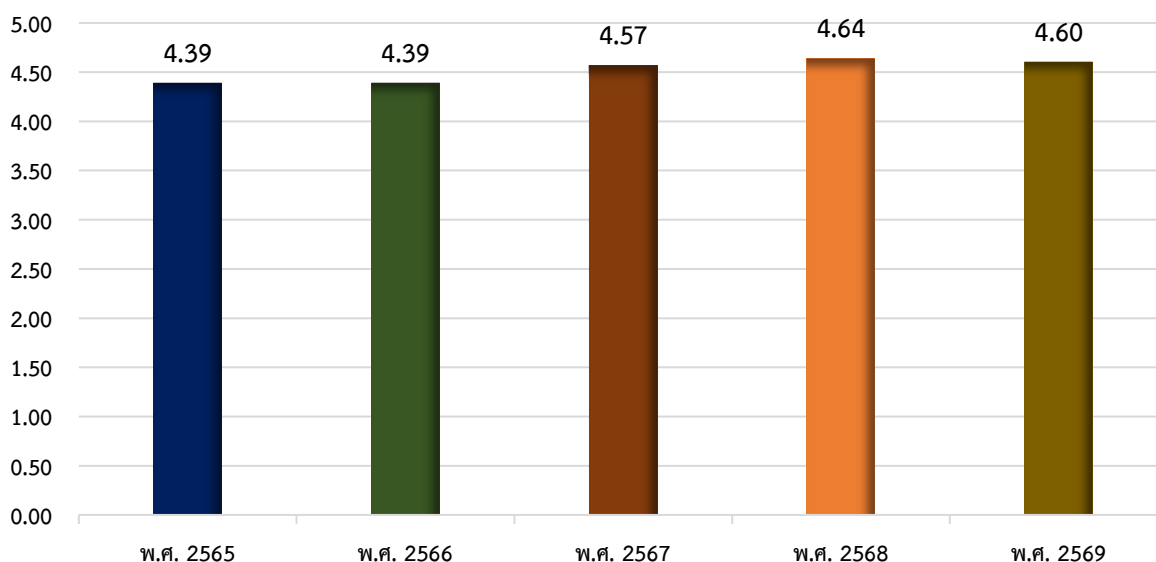
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 92.00 โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) ค่าเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80

กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจสูงสุด เท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.59 หรือร้อยละ 91.80 รองลงมาคือผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.56 หรือร้อยละ 91.20 โดยทั้ง 3 กลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจย้อนหลัง 5 ปี พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เพิ่มขึ้นจากค่าเฉลี่ย 4.39 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็น 4.57 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และ 4.64 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ก่อนลดลงเล็กน้อยเป็น 4.60 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.



ความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของ สนข. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 หรือร้อยละ 91.20 โดยด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร) และด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) ได้รับคะแนนสูงสุดเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.40

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.57 หรือร้อยละ 91.40 รองลงมา คือ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 4.56 และผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.55 โดยทุกกลุ่มความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 หรือร้อยละ 91.40 โดยด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) ได้รับคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.53 หรือร้อยละ 90.60

กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.57 หรือร้อยละ 91.40 ขณะที่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 90.80 โดยทุกกลุ่มความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ

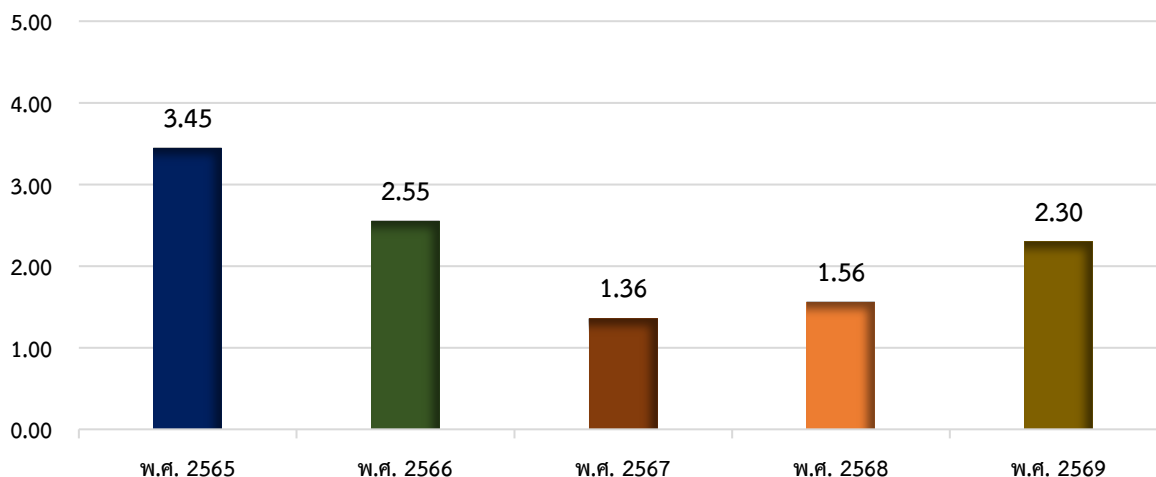
ภาพรวมความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.40 โดยด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 90.00

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ย 4.53 หรือร้อยละ 90.60 รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 4.52 และผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.51 โดยทุกกลุ่มความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 95.17 ไม่มีความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. และมีเพียงร้อยละ 4.83 ที่แสดงความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ ในกลุ่มที่แสดงความไม่พึงพอใจ ระดับความไม่พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.30 หรือร้อยละ 46.00 เมื่อพิจารณาตามหน่วยงาน พบว่าสำนักบริหารกลางมีสัดส่วนผู้ที่ไม่มีความไม่พึงพอใจสูงสุด ร้อยละ 92.50

เมื่อเปรียบเทียบย้อนหลัง พบว่าความไม่พึงพอใจลดลงจากค่าเฉลี่ย 3.45 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เหลือค่าเฉลี่ย 1.36 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ก่อนเพิ่มขึ้นเป็นค่าเฉลี่ย 1.56 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และค่าเฉลี่ย 2.30 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 แต่ความไม่พึงพอใจยังอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อย



ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 91.00 โดยด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) มีความเชื่อมั่นสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.53 หรือร้อยละ 90.60

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 91.00 รองลงมาคือกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และกลุ่มผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.53 หรือร้อยละ 90.60

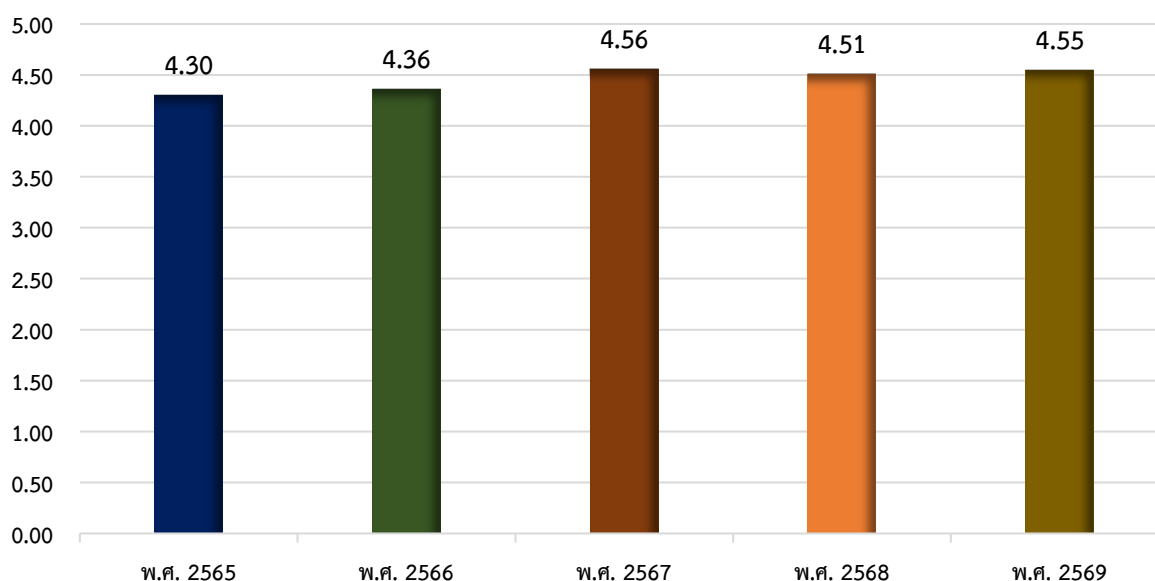
ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 91.00 ความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.59 หรือร้อยละ 91.80 รองลงมาคือกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และกลุ่มผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.53 หรือร้อยละ 90.60

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือกลุ่มผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 และกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 4.51

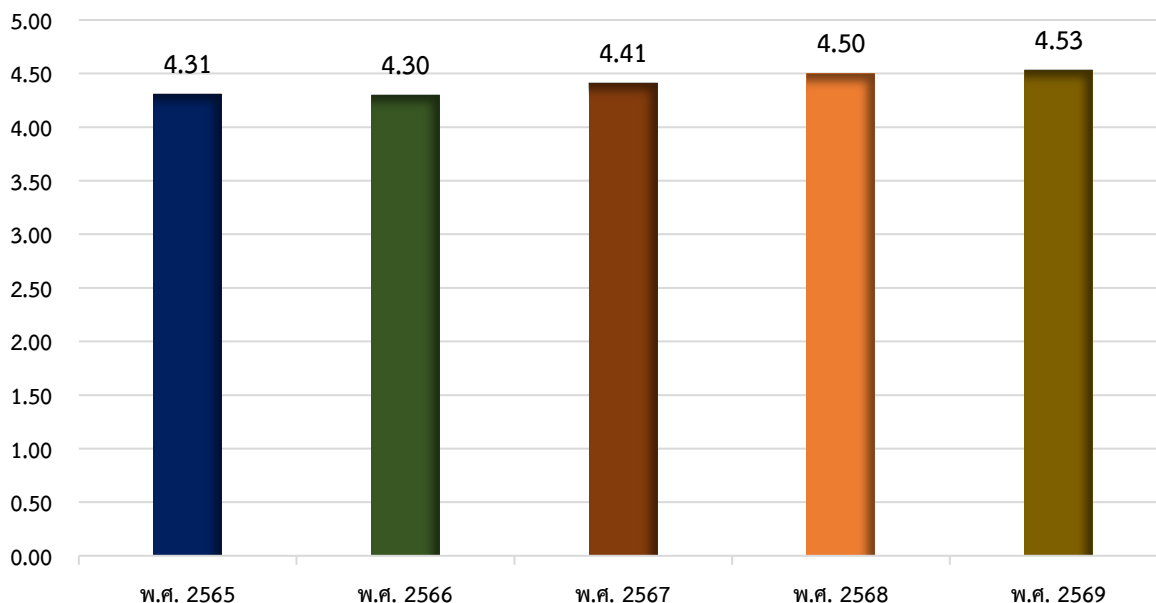
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 91.00 รองลงมาคือกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 4.53 หรือร้อยละ 90.60 และกลุ่มผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.40

เมื่อเปรียบเทียบย้อนหลัง ความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนเพิ่มขึ้นจาก 4.30 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็น 4.56 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ลดลงเล็กน้อยเป็น 4.51 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และเพิ่มขึ้นเป็น 4.55 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

เมื่อเปรียบเทียบย้อนหลัง ความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนลดลงจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จาก 4.31 เป็น 4.30 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็น 4.41 4.50 และ 4.53 ตามลำดับ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด



ความผูกพันต่อ สนข.

ภาพรวมความผูกพันต่อ สนข. อยู่ในระดับผูกพันมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 88.60 โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ประเด็นมีความมั่นใจว่า สนข. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 90.40 ความผูกพันอยู่ในระดับผูกพันมากที่สุด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มมีความผูกพันต่อ สนข. อยู่ในระดับผูกพันมาก โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 89.40 รองลงมาคือ กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 4.42 หรือร้อยละ 88.40 และกลุ่มผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.39 หรือร้อยละ 87.80

ความต้องการต่อการปฏิบัติงานของ สนข.

ภาพรวมความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับต้องการมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 หรือร้อยละ 87.60 ประเด็นที่มีความต้องการสูงสุด คือ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ค่าเฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 89.40

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับต้องการมาก โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.42 หรือร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 4.37 หรือร้อยละ 87.40 และกลุ่มผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.34 หรือร้อยละ 86.80

ความคาดหวังต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานในอนาคต

ภาพรวมความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในอนาคตอยู่ในระดับคาดหวังมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 หรือร้อยละ 87.40 โดยประเด็นที่มีความคาดหวังสูงสุด คือ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ค่าเฉลี่ย 4.43 หรือร้อยละ 88.60

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในอนาคตอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.38 หรือร้อยละ 87.60 รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 4.37 หรือร้อยละ 87.40 และผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.32 หรือร้อยละ 86.40

ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารสนเทศ

ภาพรวมความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.64 หรือร้อยละ 72.80 โดยช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ www.otp.go.th ค่าเฉลี่ย 4.18 หรือร้อยละ 83.60 รองลงมาคือโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ย 4.13 หรือร้อยละ 82.60 Facebook (OTPThailand) ค่าเฉลี่ย 4.08 หรือร้อยละ 81.60 และ Line และข่าวประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากัน หรือร้อยละ 80.80

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือร้อยละ 82.40 โดยข้อมูลด้านการขนส่งและจราจรได้รับความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือร้อยละ 83.40

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.18 หรือร้อยละ 83.60 รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ค่าเฉลี่ย 4.11 หรือร้อยละ 82.20 และผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.10 หรือร้อยละ 82.00

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านการบริหารจัดการและการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ

สนข. มีข้อมูลด้านการขนส่งที่มีความน่าเชื่อถือ แต่ยังมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก ระบบฐานข้อมูลกลางที่ยังไม่ครอบคลุมและขาดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล รวมถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่อาจมีความซ้ำซ้อน คลาดเคลื่อน และไม่เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้การนำข้อมูลไปใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ และการวางแผนในระดับพื้นที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น ปัญหาหลักอยู่ที่ระบบการจัดเก็บ การบริหารจัดการ และช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลมากกว่าปริมาณหรือคุณภาพของข้อมูล

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

ควรมีการบูรณาการและกำหนดมาตรฐานข้อมูลร่วมกับหน่วยงานหลักในกระทรวงคมนาคม การยกระดับแพลตฟอร์มข้อมูลกลางให้เป็นศูนย์บริการแบบ One-stop service พร้อมระบบจัดหมวดหมู่และสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ การเปิดเผยข้อมูลเชิงลึกหรือ Microdata

เพื่อสนับสนุนการวิจัยและการใช้ประโยชน์ของภาคส่วนต่าง ๆ ตลอดจนการส่งเสริมการเป็น Open Data โดยกำหนดกรอบการปรับปรุงข้อมูลและเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ให้มีความสม่ำเสมอ โปร่งใส และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง

2. ด้านกระบวนการทำงานและการนำเทคโนโลยีมาใช้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยอมรับในความตั้งใจและการทำงานอย่างเป็นระบบของ สนข. แต่ยังคงมีความคาดหวังให้องค์กรเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เนื่องจากกระบวนการทำงานบางส่วนยังมีความซับซ้อน ใช้เวลานาน และยึดรูปแบบเดิม ขณะที่การขับเคลื่อนงานในระดับภูมิภาคยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณ ส่งผลต่อความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น ถึงแม้ว่า สนข. จะมีจุดแข็งด้านศักยภาพทางวิชาการ แต่ยังคงจำเป็นต้องพัฒนาเครื่องมือและกลไกทางเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความคล่องตัว ลดขั้นตอน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

การปรับกระบวนการทำงานสู่ระบบดิจิทัล (Digital Workflow) และนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน การพัฒนาแอปพลิเคชันกลางด้านการเดินทาง (Real-time Mobility App) เพื่อรวบรวมข้อมูลเส้นทาง ตารางเวลา และสถานะการเดินทางของระบบขนส่งในจุดเดียว และการนำข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางจริง รวมถึงข้อมูลแบบจำลองการเดินทาง (OD Data) มาใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการวิเคราะห์กำหนดนโยบาย และวางแผนระบบขนส่งของประเทศในระยะยาว

3. ด้านนโยบาย แผนงาน และการมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของ สนข. ได้รับความน่าเชื่อถือสูง เนื่องจากมีผลการศึกษาทางวิชาการรองรับ อย่างไรก็ตาม กระบวนการจัดทำและผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติยังมีข้อจำกัด เช่น นโยบายขาดความต่อเนื่องและอาจไม่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ยังขาดการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ผู้เชี่ยวชาญ และภาคประชาชนตั้งแต่ระยะเริ่มต้นที่เพียงพอ รวมถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และการประสานงานในระดับภูมิภาค ส่งผลต่อความต่อเนื่องและความยั่งยืนของการดำเนินงาน ดังนั้น ประเด็นสำคัญจึงไม่ได้อยู่ที่คุณภาพของเนื้อหา นโยบาย แต่เป็นการพัฒนากระบวนการจัดทำให้เปิดกว้างและมีส่วนร่วมมากขึ้น ควบคู่กับการมีกลไกติดตามและประเมินผลที่ช่วยผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

การส่งเสริมการจัดทำนโยบายที่อิงความต้องการและการมีส่วนร่วม (Demand-Driven & Participatory Planning) โดยเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน ภาคเอกชน และนักวิชาการตั้งแต่ระยะเริ่มต้น เพื่อให้นโยบายสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผล (Monitoring System) ที่มีตัวชี้วัด (KPIs) ชัดเจนในแต่ละระยะ พร้อมสนับสนุนทางวิชาการแก่หน่วยงานระดับปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

4. ด้านการสื่อสารองค์กรและประสบการณ์การให้บริการ

บุคลากรของ สนข. ได้รับการชื่นชมในด้านความเชี่ยวชาญ ความตั้งใจ และจิตบริการ แต่ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ การสื่อสารข้อมูลและโครงการที่ยังไม่ต่อเนื่องและเข้าใจได้ยาก โดยเฉพาะเนื้อหาเชิงวิชาการและนโยบายที่มีความซับซ้อน ตลอดจนช่องทางการสื่อสารยังไม่หลากหลายและไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานในปัจจุบัน ดังนั้น แม้คุณภาพงานและศักยภาพของบุคลากรจะอยู่ในระดับดี แต่ควรยกระดับการสื่อสารให้มีความต่อเนื่อง เข้าใจง่าย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

การปรับเนื้อหาผลการศึกษาและนโยบายให้เข้าใจง่าย พร้อมสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น Line Official Account และการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานพันธมิตร การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Standards) และพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปรับกรอบความคิด (Mindset) และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกควบคู่กับการกำกับดูแล เพื่อยกระดับประสบการณ์การให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน

จากข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ สนข. ควรพิจารณานำไปปรับปรุง เพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินโครงการในอนาคต ดังนี้

1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (Central Data Platform) ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีระบบค้นหาด้วยคำสำคัญ (Search Function) จัดหมวดหมู่รายงานการศึกษา สรุปผลการประชุม และข้อมูลโครงการให้เป็นระบบ ค้นหาง่าย แก้ไขปัญหาความไม่เสถียรของระบบเว็บไซต์ และเพิ่มช่องทางการเชื่อมโยงหน่วยงานพันธมิตร

2. บูรณาการฐานข้อมูลทั้งกระทรวง เนื่องจากข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ยังขาดความสอดคล้องและไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องปรับปรุงก่อนเผยแพร่ข้อมูล และกำหนดมาตรฐานการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ (เช่น การปรับปรุงข้อมูลย้อนหลังทุก 1 ปี)

3. ปฏิรูปกระบวนการทำงานสู่ระบบดิจิทัล (Digital Workflow) เพิ่มการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ ลดขั้นตอนกระบวนการที่ซ้ำซ้อนหรือใช้เวลานาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยดำเนินงานสำหรับกระบวนการภายใน

4. ปรับกระบวนการจัดทำนโยบายแบบมีส่วนร่วม ควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและผู้เชี่ยวชาญอิสระที่ไม่สังกัดองค์กรใดเข้าร่วมได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก การกำหนดกลไกรับฟังความเห็นจากภาคเอกชนและประชาชนตั้งแต่ต้นของกระบวนการศึกษาของโครงการใหม่ทุกโครงการ รวมถึงการลงพื้นที่ศึกษาบริบทเชิงพื้นที่ก่อนกำหนดนโยบาย โดยเฉพาะโครงการระดับภูมิภาค

5. ข้อจำกัดสำคัญในการนำผลการสำรวจความไม่พึงพอใจไปใช้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สนข. คือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุประเด็นหรือสาเหตุของความไม่พึงพอใจ ทำให้ สนข. มีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางการปรับปรุงได้ตรงประเด็นและเหมาะสม

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	1
3. ผลที่ได้รับ	2
4. ขอบเขตของการศึกษา.....	2
5. ขั้นตอนการดำเนินงาน	4
6. ระยะเวลาการส่งมอบผลงานของผู้รับจ้าง	8
บทที่ 2 ภาพรวมของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)	10
1. ความเป็นมา ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ขององค์กร	10
2. นโยบายและแผนขององค์กร	15
3. โครงสร้างองค์กร	21
4. การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis).....	27
5. ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ (Strategic Implications)	29
บทที่ 3 การศึกษาวิเคราะห์กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ	31
1. แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง.....	31
2. การจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตาม PMQA 4.0).....	32
3. การประยุกต์ใช้แนวคิดในการวางแผนสำรวจของ สนข.	33
4. เทคนิคการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องด้วย SIPOC Model	33
5. การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	34
6. การรวบรวมรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	35
7. การทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 4 แผนการดำเนินโครงการ	44
บทที่ 5 วิธีการและเครื่องมือ.....	46
1. รูปแบบการวิจัย.....	46
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
4. วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 6 ผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	51
บทที่ 7 Infographics สรุปภาพรวมของผลการสำรวจ.....	161
บรรณานุกรม.....	162
ภาคผนวก	
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	164
แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	173

สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 1-1 แผนภาพขั้นตอนการดำเนินงาน	4
รูปที่ 2-1 โครงสร้างองค์กรของ สนข. ในปัจจุบัน.....	22
รูปที่ 3-1 แผนภาพโมเดล SIPOC โครงการสำรวจความพึงพอใจ	34
รูปที่ 5-1 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการในทัศนคติของพาราชารमान ซีแทมล์ และเบอร์รี่	47
รูปที่ 6-2.1 ร้อยละของประเภทของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
รูปที่ 6-2.2 ร้อยละของตำแหน่ง/หน้าที่ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
รูปที่ 6-2.3 ร้อยละของระยะเวลาในการติดต่อกับ หรือรับทราบเกี่ยวกับ สนข. ของผู้ตอบแบบสอบถาม ...	58
รูปที่ 6-2.4 ร้อยละของความถี่ในการติดต่อกับ หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
รูปที่ 6-2.5 ร้อยละของจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณปัจจุบัน	61
รูปที่ 6-2.6 ร้อยละของแผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข.	62
รูปที่ 6-2.7 ร้อยละของความเกี่ยวข้องกันกับแผนงาน โครงการ และมาตรการของ สนข.	63
รูปที่ 6-3.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของ สนข. ในภาพรวมแต่ละส่วนราชการภายใน	64
รูปที่ 6-3.1.2 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม	66
รูปที่ 6-3.1.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569	67
รูปที่ 6-3.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อข้อเสนอแนะ นโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน	68
รูปที่ 6-3.1.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน	70
รูปที่ 6-3.1.6 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการขับเคลื่อน ข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน	71
รูปที่ 6-3.1.7 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน	72
รูปที่ 6-3.1.8 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อข้อมูล สารสนเทศของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน	74
รูปที่ 6-3.1.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ	76
รูปที่ 6-3.2.1 ร้อยละไม่มีความไม่พึงพอใจและความไม่พึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. แต่ละ ส่วนราชการภายใน	79

สารบัญรูป (ต่อ)

หน้า

[illegible]

สารบัญรูป (ต่อ)

หน้า

รูปที่ 6-3.5.2 ระดับความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ แต่ละส่วนราชการภายใน	108
รูปที่ 6-3.5.3 ระดับความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อประเด็นความต้องการ..	110
รูปที่ 6-3.5.4 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตในภาพรวม ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเด็น ความคาดหวัง	111
รูปที่ 6-3.5.5 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตในภาพรวม ระดับองค์กรของคุณภาพการให้บริการของ สนข. แต่ละส่วนราชการภายใน	112
รูปที่ 6-3.5.6 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กรของ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อประเด็นความคาดหวัง	114
รูปที่ 6-3.6.1 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละช่องทาง	116
รูปที่ 6-3.6.2 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทของข้อมูลข่าวสาร	117
รูปที่ 6-3.6.3 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต่อคุณภาพการให้บริการ แต่ละส่วนราชการภายใน	118
รูปที่ 6-3.6.4 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร ของ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต่อการสืบค้นข้อมูล	120

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง ก. แสดงจำนวนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ 2569	36
ตาราง ข. ร้อยละของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง	39
ตาราง ค. แสดงการกำหนดหมายเลขส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.	40
ตาราง ง. แสดงหมายเลขส่วนตัวและการอ่านค่า	43
ตาราง จ. แผนการดำเนินโครงการ	44
ตารางที่ 6-2.1 ร้อยละของประเภทของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตารางที่ 6-2.2 ร้อยละของตำแหน่ง/หน้าที่ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ตารางที่ 6-2.3 ร้อยละของระยะเวลาในการติดต่อกับ สนข. ของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ตารางที่ 6-2.4 ร้อยละของความถี่ในการติดต่อกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตารางที่ 6-2.5 ร้อยละของจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สนข. ในปีงบประมาณปัจจุบัน	61
ตารางที่ 6-2.6 ร้อยละของแผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข.	62
ตารางที่ 6-2.7 จำนวนและร้อยละของความเกี่ยวข้องกับแผนงาน โครงการ และมาตรการของ สนข.	63
ตารางที่ 6-3.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของ สนข. ในภาพรวมแต่ละส่วนราชการภายใน	65
ตารางที่ 6-3.1.2 ความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม	66
ตารางที่ 6-3.1.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569	67
ตารางที่ 6-3.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อ ข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน	69
ตารางที่ 6-3.1.5 ความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน	70
ตารางที่ 6-3.1.6 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อ การขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน	72
ตารางที่ 6-3.1.7 ความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน	73
ตารางที่ 6-3.1.8 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ ของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน	75
ตารางที่ 6-3.1.9 ความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ	76
ตารางที่ 6-3.2.1 ร้อยละไม่มีความไม่พึงพอใจและความไม่พึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. แต่ละ ส่วนราชการภายใน	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 6-3.5.2 ระดับความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีต่อคุณภาพการให้บริการ แต่ละส่วนราชการภายใน	109
ตารางที่ 6-3.5.3 ระดับความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อประเด็น ความต้องการ	110
ตารางที่ 6-3.5.4 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตในภาพรวม ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเด็น ความคาดหวัง	111
ตารางที่ 6-3.5.5 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตในภาพรวม ระดับองค์กรของคุณภาพการให้บริการของ สนข. แต่ละส่วนราชการภายใน	113
ตารางที่ 6-3.5.6 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กรของ กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อประเด็นความคาดหวัง	114
ตารางที่ 6-3.6.1 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละช่องทาง	117
ตารางที่ 6-3.6.2 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทของข้อมูลข่าวสาร	118
ตารางที่ 6-3.6.3 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต่อคุณภาพการให้บริการ แต่ละส่วนราชการภายใน.....	119
ตารางที่ 6-3.6.4 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต่อการสืบค้นข้อมูล	120

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงได้กำหนดหัวข้อลักษณะสำคัญขององค์การว่าด้วยการดำเนินการของส่วนราชการที่ต้องการตอบสนองการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ควรพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของส่วนราชการและความสัมพันธ์ที่สำคัญกับความสำเร็จในการตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน ประเด็นที่สำรวจประกอบด้วยความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อ คุณภาพการให้บริการ ความต้องการและความคาดหวังต่อข้อเสนอแนะนโยบายและการจัดทำแผนการขนส่งและจราจร และการขับเคลื่อนนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจร ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
- 1.2 ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร
- 1.3 ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค
- 1.4 ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร
- 1.5 ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม
- 1.6 ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม
- 1.7 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร
- 1.8 ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ
- 1.9 ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ
- 1.10 ด้านการตรวจสอบภายใน

สนข. จึงต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อให้เกิดความเป็นกลาง ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ “สวนดุสิตโพล” มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในฐานะหน่วยงานภายนอกที่มีประสบการณ์ในการสำรวจข้อมูลให้กับทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จึงได้รับมอบหมายให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร นำไปใช้ประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข.
- 2.2 เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อ สนข.

2.3 เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สนข. ที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การขับเคลื่อนนโยบายและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารจัดการองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)

3. ผลที่ได้รับ

3.1 ผู้บริหารและบุคลากรได้รับทราบผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. เพื่อประกอบการพัฒนาองค์การ

3.2 ผู้บริหารและบุคลากรได้รับทราบความต้องการและความคาดหวังที่มีต่อ สนข. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และขับเคลื่อนนโยบายและแผน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้คุณภาพการให้บริการของ สนข. มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

3.3 สนข. มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยมุ่งเน้นการตอบสนองประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบริบทการพัฒนาของประเทศ

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 จัดทำข้อเสนอแนะทาง วิธีการ และแผนการดำเนินงานสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ ความผูกพัน ความต้องการ และความคาดหวังต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และการขับเคลื่อนนโยบายและแผน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจรของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่

4.1.1 ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)

4.1.2 ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)

4.1.3 ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)

4.1.4 ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)

4.1.5 ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)

4.1.6 ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)

4.1.7 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)

4.1.8 ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)

4.1.9 ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

4.1.10 ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)

รวมทั้งสนับสนุนการสำรวจและจัดทำรายงานข้อวิเคราะห์หรือข้อเสนอแนะทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องตามที่ สนข. มอบหมาย

4.2 จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการออกแบบหรือเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง และบริบทการปฏิบัติงานของ สนข.

4.3 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามอำนาจหน้าที่ของ สนข.

4.4 ทบทวนการกำหนดและจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และสอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของ สนข. โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

4.4.1 กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ

1) ผู้ส่งมอบ คือ องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของ สนข.

2) พันธมิตร คือ องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของ สนข. อย่างเป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน

3) ผู้ให้ความร่วมมือ คือ องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือ ในการดำเนินงานของ สนข. ในการสนับสนุนการปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่างเป็นประจำ โดยไม่เป้าหมายระยะสั้น ไม่เป็นทางการ

4.4.2 กลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจาก สนข. โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

4.4.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของ สนข. เช่น บุคลากรในส่วนราชการต่าง ๆ

4.5 จัดทำรายงานผลการทบทวนการกำหนดและจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

4.6 เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ทั้ง 3 กลุ่ม

4.7 วิเคราะห์ผลการสำรวจฯ โดยจำแนกผลการสำรวจตามกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.8 ประเมินผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การประเมินผลเชิงปริมาณ และการประเมินผลเชิงคุณภาพ ดังนี้

4.8.1 การประเมินผลเชิงปริมาณ ใช้การประเมินผลโดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา

4.8.2 การประเมินผลเชิงคุณภาพ ใช้การประเมินผลที่ได้จากข้อคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

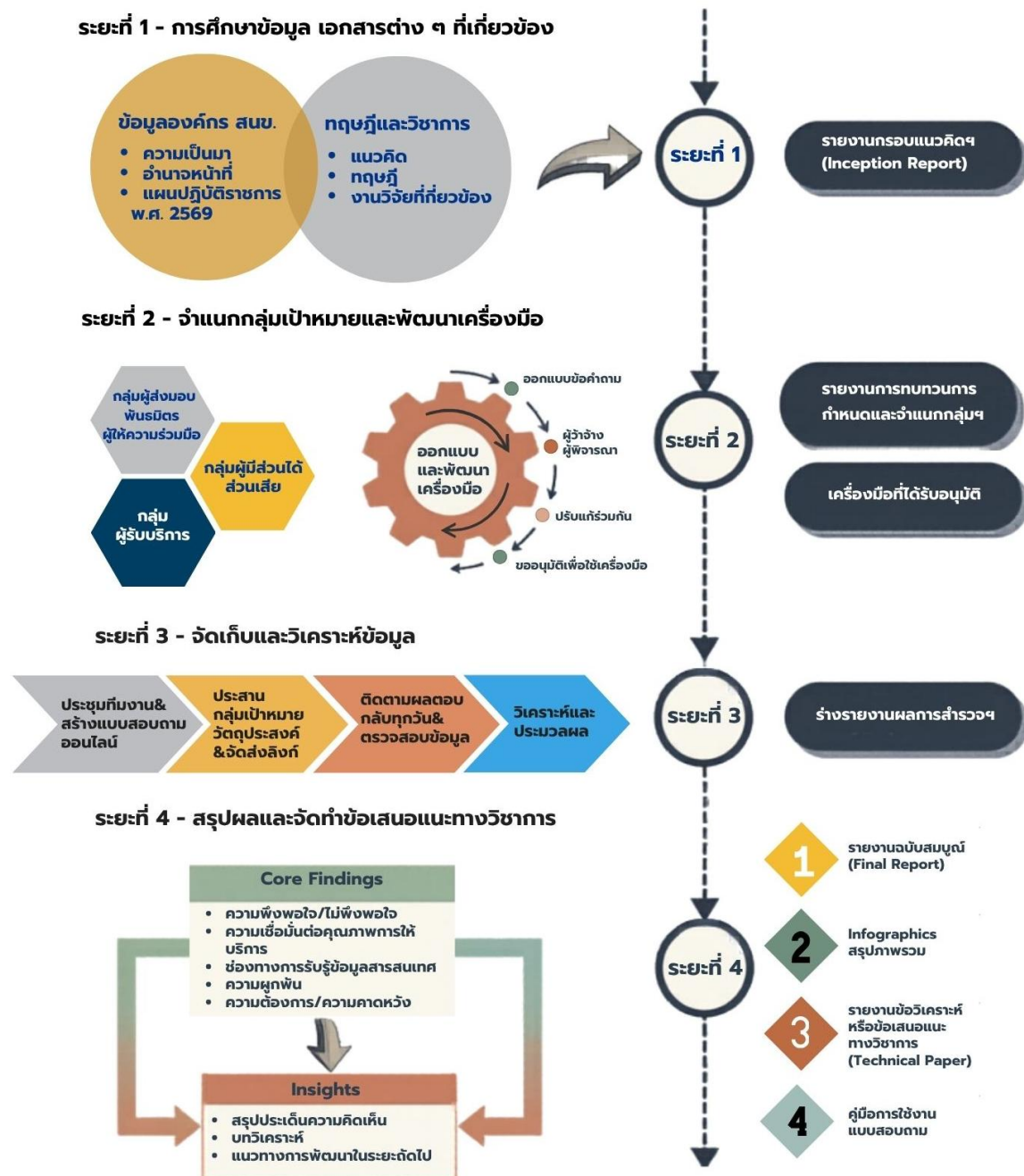
4.9 จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร พร้อมทั้งข้อวิเคราะห์และข้อเสนอแนะการพัฒนางานของ สนข. เพื่อนำมาใช้สำหรับการพัฒนาการดำเนินงานของ สนข. โดยทำการจำแนกเพื่อวิเคราะห์ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดหรือผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมบทวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาเพื่อดำเนินการในระยะถัดไป ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนา โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะครอบคลุมแผนการปรับปรุงการดำเนินงานของ สนข. ที่ระบุกิจกรรมที่ต้องดำเนินการเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สนข. เพิ่มมากขึ้น

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน



ขั้นตอนการดำเนินงานตามขอบเขตการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร



ที่มา: สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

รูปที่ 1-1 แผนภาพขั้นตอนการดำเนินงาน

5.1 ขั้นตอนการดำเนินงานตามขอบเขตการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินการการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ผู้รับจ้างได้จัดทำขั้นตอนการดำเนินการออกเป็น 4 ระยะตามงวดการส่งงาน ดังนี้

5.1.1 การศึกษาข้อมูล เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ สนข. เช่น ความเป็นมา การกิจอำนาจหน้าที่ขององค์กร นโยบายและแผนขององค์กร แนวทางการพัฒนา แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2569 โครงสร้างองค์กร คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) เป็นต้น รวมถึงการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ เพื่อทำการทบทวน และจัดทำรายงานกรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (Inception Report)

5.1.2 การทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง จะดำเนินการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาศึกษา คัดกรองความซ้ำซ้อนของข้อมูล และจำแนกกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ส่งมอบพันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ 2) กลุ่มผู้รับบริการ และ 3) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ไปออกแบบและพัฒนาเครื่องมือให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจครั้งนี้ โดยจะดำเนินการส่งมอบร่างเครื่องมือให้กับผู้ว่าจ้างเป็นผู้พิจารณาประเด็นข้อคำถาม และดำเนินการพัฒนา รวมถึงปรับแก้เครื่องมือร่วมกับผู้ว่าจ้าง จนได้เครื่องมือที่มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ ดำเนินการขออนุมัติใช้เครื่องมือในการสำรวจ จัดทำรายงานการทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

5.1.3 เมื่อได้รับการอนุมัติให้ใช้เครื่องมือ จึงดำเนินการวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชุมทีมงานจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ ประสานงานกลุ่มเป้าหมาย แจ้งวัตถุประสงค์ในการสำรวจ จัดส่งลิงก์แบบสอบถามตรวจสอบข้อมูล ติดตามผลการตอบแบบสอบถามกลับทุกวัน รวบรวมข้อมูลที่ได้รับ วิเคราะห์และประมวลผล จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

5.1.4 จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ฉบับสมบูรณ์ โดยเนื้อหาประกอบด้วยผลการสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูล สารสนเทศ ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ทั้ง 3 กลุ่ม สรุปประเด็นความคิดเห็นข้อเสนอแนะ บทวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาเพื่อดำเนินการในระยะยาวถัดไป ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนา และ Infographics สรุปภาพรวมของผลการสำรวจ รวมทั้งรายงานข้อวิเคราะห์หรือข้อเสนอแนะทางวิชาการ (Technical Paper) พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานแบบสอบถาม

5.2 แนวทางการออกแบบและเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและบริบทการปฏิบัติงานของ สนข. การออกแบบเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ สนข. อย่างครอบคลุม สอดคล้องกับลักษณะภารกิจของ สนข. ที่มีความหลากหลาย ทั้งด้านการกำหนดนโยบายและแผน และการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ รวมถึงกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และประชาชนทั่วไป จึงกำหนดเครื่องมือที่ใช้ ดังนี้

5.2.1.1 เครื่องมือในการสำรวจ

เครื่องมือในการสำรวจครั้งนี้ เลือกใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลัก เนื่องจากสามารถรองรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ความเป็นมาตรฐาน วิเคราะห์ได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และสามารถจัดรูปแบบให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของภารกิจแต่ละด้านภายใน สนข. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 มิติสำคัญ ได้แก่

- 1) มิติด้านการประเมินคุณภาพบริการ (ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง)
- 2) มิติด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศของ สนข.
- 3) มิติด้านบทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

5.2.1.2 โครงสร้างของแบบสอบถาม แบบสอบถามถูกออกแบบให้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วน	เนื้อหา	วัตถุประสงค์
1	ข้อมูลพื้นฐาน ประเภทหน่วยงาน ตำแหน่ง ความเกี่ยวข้องกับ สนข.	เพื่อใช้จำแนกกลุ่มเป้าหมายในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ
2	สำรวจ - ความพึงพอใจ - ความไม่พึงพอใจ - ความเชื่อมั่น - ความผูกพัน - ความต้องการ - ความคาดหวัง	1. เพื่อนำผลสำรวจฯ ไปใช้ประโยชน์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร สนข. 2. เพื่อนำผลการสำรวจฯ ไปใช้ประโยชน์ประกอบการประเมินตนเอง (Self - Assessment) ตามเกณฑ์ PMQA 4.0 ของ สนข. 3. เพื่อนำผลการสำรวจฯ ไปกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการของ สนข. และการปฏิบัติราชการของบุคลากร สนข.
3	สำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ โดยจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ 2.กลุ่มผู้รับบริการ 3.กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
4	บทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ ทำการวิเคราะห์ผลสำรวจฯ และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติราชการของ สนข. เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น	ได้บทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

5.2.1.3 มาตรวัดที่ใช้ ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นจาก 5 = มากที่สุด ถึง 1 = น้อยที่สุด โดยออกแบบให้สะท้อนระดับการรับรู้และความพึงพอใจอย่างชัดเจน ทั้งนี้ ในหมวดการประเมินคุณภาพบริการครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่

- 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 3) การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)
- 4) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

5.2.2 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจที่เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง การออกแบบเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษาของ สนข. ที่ดำเนินการอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จึงกำหนดเครื่องมือที่ใช้ ดังนี้

5.2.2.1 เครื่องมือในการสำรวจ

เครื่องมือในการสำรวจครั้งนี้ เลือกใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักที่มีความเป็นมาตรฐาน วิเคราะห์ได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 มิติสำคัญ ได้แก่

- 1) มิติด้านการบริหาร
- 2) มิติด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 3) มิติด้านเทคนิค
- 4) มิติด้านบทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

5.2.2.2 โครงสร้างของแบบสอบถาม แบบสอบถามถูกออกแบบให้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วน	เนื้อหา	วัตถุประสงค์
1	ด้านการบริหาร - การบริหารองค์การ (Organize) - การบริหารโครงการ (Project Management) - จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี - จุดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนา - ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโครงการของที่ปรึกษา
2	ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน - วิธีการปฏิบัติงานโครงการ (Project Approach) - การให้ความร่วมมือ (Coordination) - การดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) - จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี - จุดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนา - ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	เพื่อประเมินคุณภาพของกระบวนการดำเนินงานและวิธีการปฏิบัติงานโครงการของที่ปรึกษา

5.2.2.3 มาตรวัดที่ใช้ ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็นจาก 5 = ดีมาก ถึง 1 = ต้องปรับปรุงอย่างมาก

5.3 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามอำนาจหน้าที่ของ สนข.

5.3.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของ สนข. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้กำหนดนิยามของคำสำคัญ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และสอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของ สนข. โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

5.3.1.1 กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ

- 1) ผู้ส่งมอบ คือ องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของ สนข.
- 2) พันธมิตร คือ องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือในการดำเนินงานของ สนข.

อย่างเป็นทางการ เพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน

3) ผู้ให้ความร่วมมือ คือ องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่มีความร่วมมือ ในการดำเนินงานของ สนข. ในการสนับสนุนการปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่างเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้น ไม่เป็นทางการ

5.3.1.2 กลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจาก สนข. โดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

5.3.1.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของ สนข. เช่น บุคลากรในส่วนราชการต่าง ๆ

5.3.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้กำหนดประชากร เป็นคณะกรรมการพิจารณาผลการดำเนินการและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุของ สนข. ที่ดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

6. ระยะเวลาการส่งมอบผลงานของผู้รับจ้าง

6.1 งานงวดที่ 1 รายงานกรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (Inception Report) จำนวน 15 ชุด ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันเริ่มงาน โดยเนื้อหาประกอบด้วยการศึกษาวิเคราะห์กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ แผนการดำเนินโครงการ วิธีการและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6.2 งานงวดที่ 2 รายงานการทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผน การขนส่งและจราจร จำนวน 15 ชุด ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันเริ่มงาน โดยเนื้อหาประกอบด้วยกำหนด และจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. และร่างแบบสอบถามที่ใช้สำรวจ

6.3 งานงวดที่ 3 ร่างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร จำนวน 15 ชุด ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันเริ่มงาน โดยเนื้อหาประกอบด้วยผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ทั้ง 3 กลุ่ม

6.4 งานงวดที่ 4 ประกอบด้วย

6.4.1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ฉบับสมบูรณ์ พร้อมทั้งสื่อบันทึกข้อมูลชนิด USB Flash Drive ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 16 GB บรรจุรายงานผลการสำรวจฯ ฉบับสมบูรณ์ จำนวน 25 ชุด ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันเริ่มงาน โดยเนื้อหาประกอบด้วยผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ทั้ง 3 กลุ่ม สรุปประเด็นความคิดเห็นข้อเสนอแนะ บทวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนาเพื่อดำเนินการในระยะถัดไป ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนา และ Infographics สรุปภาพรวมของผลการสำรวจฯ รวมทั้ง รายงานข้อวิเคราะห์หรือข้อเสนอแนะทางวิชาการ (Technical Paper) จำนวนอย่างน้อย 1 เรื่อง เรื่องละ 25 ชุด

6.4.2 คู่มือการใช้งานแบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร จำนวน 1 ชุด ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันเริ่มงาน ทั้งนี้ โปรแกรมแบบสอบถามและ/หรือระบบจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นจะต้องเป็นลิขสิทธิ์ของ สนข. และต้องสามารถแสดงรายงานการประมวลผลข้อมูล แบบสอบถามในเบื้องต้น และข้อมูลจากการสำรวจออนไลน์ ในรูปแบบ Excel File

6.4.3 ไฟล์ข้อมูลทั้งหมดของงานจ้างเหมาตามงวดงานที่ 1 - 4 และไฟล์ Presentation ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบไฟล์ต้นฉบับที่สามารถแก้ไขได้และรูปแบบ PDF เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานในภายหลัง โดยบันทึกข้อมูลในสื่อบันทึกข้อมูลชนิด External Hard Disk หรือ External Solid State Drive ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 1 TB จำนวน 1 ชุด ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันเริ่มงาน

บทที่ 2 ภาพรวมของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)

1. ความเป็นมา ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ขององค์กร

1.1 ความเป็นมาขององค์กร

ในการปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้จัดตั้งสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ขึ้นในกระทรวงคมนาคมด้วยการโอนอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (สจร.) อำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ในส่วนของสำนักนโยบายและแผนการขนส่งและสื่อสาร (บางส่วน) และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์ (บางส่วน)

สนข. มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับการเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนหลัก แผนแม่บท และยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในระบบการขนส่งของประเทศ

ปัจจุบัน “สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)” มีผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร เป็นหัวหน้าส่วนราชการ และมีผู้แทนทำหน้าที่ในคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.)

ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการ

1.1.2 คณะกรรมการนโยบายระบบตัวร่วม (คนต.)

1) ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการ จำนวน 1 ตำแหน่ง

2) ข้าราชการของ สนข. ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการ จำนวน 2 ตำแหน่ง

1.1.3 คณะอนุกรรมการประสานการแก้ไขปัญหาจราจรและขนส่งระยะเร่งด่วนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีผู้แทนจาก สนข. ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ รวมจำนวน 5 ตำแหน่ง กล่าวคือ

1) ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ จำนวน 1 ตำแหน่ง

2) รองผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ จำนวน 1 ตำแหน่ง

3) ผู้อำนวยการกองจัดระบบการจราจรทางบก สนข. ทำหน้าที่เป็น อนุกรรมการและเลขานุการ จำนวน 1 ตำแหน่ง

4) เจ้าหน้าที่กองจัดระบบการจราจรทางบก สนข. ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ จำนวน 2 ตำแหน่ง

1.1.4 คณะอนุกรรมการพิจารณาการใช้ประโยชน์ในที่ดินพัสดุและที่ดินอันเป็นศาสนสมบัติกลางหรือของวัด มีผู้แทนจาก สนข. ทำหน้าที่เป็นประธานอนุกรรมการ อนุกรรมการ เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ รวมจำนวน 7 ตำแหน่ง กล่าวคือ

1) ผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ทำหน้าที่เป็นประธานอนุกรรมการ จำนวน 1 ตำแหน่ง

2) รองผู้อำนวยการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรที่ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ จำนวน 1 ตำแหน่ง

- 3) ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร สนข. ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ จำนวน 1 ตำแหน่ง
- 4) ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค สนข. ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ จำนวน 1 ตำแหน่ง
- 5) ผู้อำนวยการกองจัดระบบการจราจรทางบก สนข. ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ จำนวน 1 ตำแหน่ง
- 6) เจ้าหน้าที่กองจัดระบบการจราจรทางบก สนข. ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ จำนวน 2 ตำแหน่ง

1.1.5 คณะอนุกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก 76 จังหวัด ในแต่ละจังหวัดมีผู้แทนจาก สนข. ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ รวมจำนวน 3 ตำแหน่ง กล่าวคือ

- 1) ผู้แทนสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ จำนวน 1 ตำแหน่ง
- 2) ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค สนข. หรือผู้แทน สนข. ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ จำนวน 1 ตำแหน่ง
- 3) ผู้แทนสำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค สนข. ทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ จำนวน 1 ตำแหน่ง

1.2 การกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กร

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) มีดังนี้

1.2.1 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 2)

สนข. มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนหลัก แผนแม่บท และยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในระบบการขนส่งของประเทศ และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนหลัก แผนแม่บท แผนการลงทุนด้านการขนส่งและจราจร ในระดับประเทศ รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว
- 2) ศึกษา เสนอแนะนโยบายและกำหนดมาตรการ มาตรฐานด้านการจัดระบบการจราจรทางบก ให้สอดคล้องกับแผนหลักด้านการขนส่งและจราจร วิเคราะห์กลั่นกรองความเหมาะสมของแผนงานและโครงการ จัดระบบการจราจรทางบกเสนอต่อคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก รวมทั้งการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 3) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานด้านการขนส่งและจราจร ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ในระบบการขนส่ง
- 4) ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเพื่อจัดทำรายงานและแนวโน้มของการขนส่งและจราจร ทั้งในด้านเศรษฐกิจ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม และจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศของการขนส่งและจราจร รวมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีการจราจรและขนส่งอัจฉริยะ
- 5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1.2.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก พ.ศ. 2521 และพระราชกฤษฎีกาแก้ไขบทบัญญัติให้สอดคล้องกับการโอนอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545

สนข. มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก มาตรา 10 และพระราชกฤษฎีกาแก้ไขบทบัญญัติให้สอดคล้องกับการโอนอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ มาตรา 40 ที่กำหนดให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรเป็นกรรมการและเลขานุการ คจร. และให้ สนข. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) ศึกษา สำรวจ วิเคราะห์สภาพการจราจรทางบก เพื่อวางแผนหลัก เสนอแนวนโยบาย และกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับการจัดระบบการจราจร ตลอดจนมาตรการในการแก้ไขปัญหาการจราจร ให้คณะกรรมการพิจารณา
- 2) วิเคราะห์และกลั่นกรองความเหมาะสมด้านเทคนิค เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการผังเมืองของแผนงานและโครงการเสนอต่อคณะกรรมการ
- 3) รวบรวมระบบข้อมูลด้านการจราจร เพื่อเผยแพร่ หรือจำหน่ายแก่หน่วยงานราชการและภาคเอกชน
- 4) พิจารณาเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการให้มีการปรับปรุง แก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการจราจรทางบกหรือกฎหมายอื่นที่มีผลกระทบกระเทือนต่อการจัดระบบการจราจรทางบกให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- 5) พิจารณาจัดทำโครงการศึกษา ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวกับการจัดระบบการจราจรทางบก
- 6) ปฏิบัติการและประสานงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของ สนข. หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

1.2.3 อำนาจหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารจัดการระบบตัวร่วม พ.ศ. 2563

สนข. มีอำนาจหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการบริหารจัดการระบบตัวร่วม พ.ศ. 2563 ที่กำหนดให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรเป็นกรรมการและเลขานุการ คนต. โดยให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรแต่งตั้งข้าราชการจำนวน 2 คน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ และให้ สนข. ทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของ คนต. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) รับผิดชอบงานธุรการ งานวิชาการ งานการประชุม และงานเลขานุการของ คนต. และคณะอนุกรรมการที่ คนต. แต่งตั้ง
- 2) ศึกษาวิจัย รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบตัวร่วม มาตรฐานทางเทคโนโลยีของระบบตัวร่วม และโครงสร้างอัตราค่าโดยสารของระบบขนส่ง เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของ คนต.
- 3) ติดตาม รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบการภาคเอกชนเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบตัวร่วม รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการระบบตัวร่วม เพื่อเสนอต่อ คนต.
- 4) ประสานงานและรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากหน่วยงานของรัฐหรือผู้ประกอบการภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในด้านการให้บริการขนส่งผู้โดยสารโดยระบบขนส่งสาธารณะหรือการบริหารจัดการระบบตัวร่วม เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาของ คนต.
- 5) กำกับดูแล ติดตาม และตรวจสอบมาตรฐานทางเทคโนโลยีของระบบตัวร่วมและรูปแบบของระบบตัวร่วมของผู้ให้บริการขนส่ง

6) กำกับดูแลการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐที่ คนต. กำหนดให้เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการระบบตัวร่วม ในการปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง แผนงาน มาตรการ มาตรฐาน หรือรูปแบบตามข้อ 6.1) 6.2) หรือ 6.3)

6.1) จัดทำและเสนอนโยบายหรือแนวทางในการบริหารจัดการระบบตัวร่วมและโครงสร้างอัตราค่าโดยสารร่วมและค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานระบบตัวร่วมต่อคณะรัฐมนตรี

6.2) กำหนดแผนงานและหน่วยงานของรัฐผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบายหรือแนวทาง ในการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

6.3) กำหนดมาตรการเพื่อส่งเสริมให้เกิดการดำเนินการตามนโยบาย แนวทางหรือแผนงานในการบริหารจัดการระบบตัวร่วม มาตรฐานทางเทคโนโลยีของระบบตัวร่วมและรูปแบบของระบบตัวร่วม

7) ประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบการภาคเอกชนที่ให้บริการขนส่งสาธารณะ เพื่อให้เข้าร่วมให้บริการในระบบตัวร่วม รวมทั้งการอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดความร่วมมือที่จะบูรณาการร่วมกันกับผู้ประกอบการภาคเอกชน

8) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ คนต. นายกรัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1.2.4 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการบริหารจัดการระบบตัวร่วม พ.ศ. 2568

สนช. มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการบริหารจัดการระบบตัวร่วม พ.ศ. 2568 มาตรา 13 ดังต่อไปนี้

1) จัดทำและเสนอนโยบาย มาตรการ หรือแนวทางในการบริหารจัดการระบบตัวร่วม มาตรฐานทางเทคโนโลยีของระบบตัวร่วม และรูปแบบของบัตรชำระค่าโดยสารต่อคณะกรรมการ

2) ศึกษาวิจัย รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการและมาตรฐานทางเทคโนโลยีของระบบตัวร่วม และโครงสร้างอัตราค่าโดยสารร่วมเสนอต่อคณะกรรมการ

3) ออกประกาศ ระเบียบ หรือข้อบังคับ ในเรื่องดังต่อไปนี้ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ

3.1) มาตรฐานทางเทคโนโลยีของระบบตัวร่วมและรูปแบบของบัตรโดยสาร

3.2) หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

3.3) การเชื่อมต่อระบบตัวร่วมระหว่างผู้รับใบอนุญาต

3.4) การบริหารจัดการห้ความปลอดภัยของระบบตัวร่วม

4) กำกับดูแล ติดตาม และตรวจสอบมาตรฐานทางเทคโนโลยีของระบบตัวร่วมและรูปแบบของบัตรโดยสารของผู้รับใบอนุญาต และผู้ให้บริการขนส่ง

5) กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับใบอนุญาต และรายงานต่อคณะกรรมการ

6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ หรือตามที่คณะกรรมการหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1.2.5 อำนาจหน้าที่ตามคำสั่งคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก ที่ 2/2558 เรื่อง การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการประสานการแก้ไขปัญหาจราจรและขนส่งระยะเร่งด่วนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1) กำหนดมาตรการและแนวทางการแก้ไขปัญหาจราจรและขนส่งระยะเร่งด่วนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้หน่วยงานปฏิบัติรับไปดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์และสอดคล้องกัน

2) กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ มาตรฐาน ตลอดจนการเตรียมการป้องกันปัญหาการจราจรที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งกำหนดมาตรการลดผลกระทบด้านการจราจรระหว่างการก่อสร้างโครงการด้านการจราจรและขนส่ง รวมทั้งโครงการอื่น ๆ ที่ต้องใช้หรือรบกวนพื้นผิวจราจรระหว่างการดำเนินการ

3) แก้ไขปัญหา อุปสรรค ปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการจราจรและขนส่งระยะสั้น รวมทั้งอำนาจการและจัดการแก้ไขปัญหาการจราจรและขนส่งเฉพาะหน้า เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรและขนส่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4) พิจารณาให้ความเห็นชอบมาตรการและแผนจัดการจราจรระหว่างการก่อสร้างโครงการด้านการจราจรและขนส่ง รวมทั้งกำกับดูแล และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามมาตรการลดผลกระทบด้านการจราจรระหว่างการก่อสร้างโครงการ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการก่อสร้างโครงการ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

5) ติดตามผล และเร่งรัดการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาการจราจรและขนส่งเฉพาะหน้าตามแผนงานหรือโครงการ ความก้าวหน้าการก่อสร้างโครงการด้านการจราจรและขนส่ง รวมทั้งมาตรการที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกทราบ

6) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานตามความจำเป็น

7) ให้หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงหรือให้ข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณาตามความจำเป็น

8) ปฏิบัติงานหรือดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกหรือประธานกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกมอบหมาย

1.2.6 อำนาจหน้าที่ตามคำสั่งคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก ที่ 1/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาการใช้ประโยชน์ในที่ดินราชพัสดุและที่ดินอันเป็นศาสนสมบัติกลางหรือของวัด

1) พิจารณาให้ความเห็นชอบการพัฒนาเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ในที่ดินราชพัสดุและที่ดินอันเป็นศาสนสมบัติกลางหรือของวัดที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและในจังหวัดที่ไม่มีคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกประจำจังหวัด สำหรับพื้นที่ดังนี้

1.1) พื้นที่ซึ่งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครชั้นใน หรือเทศบาลนครที่มีความแออัดของการจราจร

1.2) พื้นที่นอกเหนือจากข้อ 1.1) ซึ่งมีขนาดตั้งแต่ 1 ไร่ขึ้นไปและมีการจราจรแออัด

2) เชิญบุคคลของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อมูลรายละเอียดหรือส่งข้อมูล/รายละเอียดต่าง ๆ ได้ตามความจำเป็น

3) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานได้ตามความจำเป็น

4) ปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกมอบหมาย และรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกทราบ

1.2.7 อำนาจหน้าที่ตามคำสั่งคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก ที่ 3/2553 ถึง 77/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก รวม 75 จังหวัด และคำสั่งคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก ที่ 2/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกจังหวัดบึงกาฬ

1) ส่งเสริม/สนับสนุนให้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านการจราจรและขนส่งของจังหวัด

2) จัดทำแผนประจำปีด้านการจราจรและขนส่งของจังหวัด

3) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการจราจรและขนส่งของจังหวัด

4) ให้ความเห็นชอบในเบื้องต้นเกี่ยวกับมาตรการและแผนงาน/โครงการด้านการจราจรและขนส่งของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจราจรและขนส่งของจังหวัดก่อนนำเสนอหน่วยงานต้นสังกัด หรือนำเสนอต่อคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกพิจารณาแล้วแต่กรณี

5) กำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาการจราจรและขนส่ง กำกับ ดูแล และเร่งรัดการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประสานการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรการและแผนงาน/โครงการที่กำหนด

6) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาการจราจรและขนส่งในจังหวัด

7) ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรการและแผนงาน/โครงการที่กำหนด

8) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการได้ตามความจำเป็น

9) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกมอบหมาย

10) รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก

2. นโยบายและแผนขององค์กร

2.1 แผนปฏิบัติราชการ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ภายใต้แผนปฏิบัติราชการ สนข. (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน)

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ สนข. (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน) โดยได้วิเคราะห์ให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม นโยบายและแผนระดับต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงประเด็นที่ สนข. ให้ความสำคัญดำเนินการระหว่างปี 2567 - 2570 และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นกรอบและทิศทางในการดำเนินงานของ สนข. ในระยะ 5 ปี ที่สามารถสะท้อนภารกิจเคลื่อนข้อเสนอแนะ นโยบาย แผนหลัก แผนแม่บทการพัฒนาระบบคมนาคมของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งสะท้อนความสำเร็จจากการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแผนปฏิบัติราชการสนข. (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน) มีสาระสำคัญ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม แนวทาง การพัฒนา เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าประสงค์ ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดเป้าประสงค์ กลยุทธ์ และแผนงาน/โครงการสรุปได้ ดังนี้

2.1.1 วิสัยทัศน์

“องค์กรนำในการกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนการพัฒนาระบบคมนาคมของประเทศ”

วิสัยทัศน์ของ สนข. สะท้อนภารกิจหลักในการเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนหลัก แผนแม่บทและยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในระบบการขนส่งของประเทศ เพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาด้านการขนส่งและจราจรของประเทศและความต้องการของประชาชนซึ่งภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ในช่วงปี 2566 - 2570 โดยมุ่งเน้นให้ประเทศไทยเป็นประตูการค้าการลงทุนและยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์ที่สำคัญของภูมิภาค โดยการเร่งยกระดับการเชื่อมต่อระหว่างพื้นที่ทั้งในและระหว่างประเทศ พร้อมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านดิจิทัลและโลจิสติกส์เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าการลงทุนการขยายขีดความสามารถและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจหลัก และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของทุกกลุ่มในสังคม สนับสนุนให้เกิดความเชื่อมโยงในอนุภูมิภาคและอาเซียนอย่างเป็นระบบ

ดังนั้น การเป็นองค์กรนำ หมายถึง การนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสังกัดกระทรวงคมนาคมให้ดำเนินการด้านการขนส่งและจราจรภายใต้นโยบายและแผนที่ สนข. จัดทำขึ้น ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการด้านการขนส่งและจราจร

ทั้งนี้ ได้กำหนดตัวชี้วัดสำหรับวัดการเป็นองค์กรนำตามเป้าหมายของการพัฒนาแผนทุกระดับสรุปได้ ดังนี้

- 1) ร้อยละความสำเร็จของนโยบายและแผนด้านคมนาคมของ สนข. ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปดำเนินการ
- 2) ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อนโยบายและแผนด้านคมนาคมของ สนข.

2.1.2 พันธกิจ

- 1) เสนอแนะนโยบาย มาตรการ มาตรฐาน และจัดทำแผนพัฒนาระบบคมนาคมและขับเคลื่อนให้เกิดผลในการปฏิบัติ
- 2) ศึกษา วิจัย และพัฒนางานคมนาคมด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
- 3) ส่งเสริมความปลอดภัยและคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระบบคมนาคม
- 4) พัฒนาและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ด้านคมนาคม

2.1.3 ค่านิยม

“OTP to TOP”

สร้างทีมงานที่ดี สร้างโอกาส สร้างความเป็นมืออาชีพ

สร้างทีมงานที่ดี (T-Teamwork): สร้างทีมงานที่ดี เชื้อใจซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันในทุกระดับ มีส่วนร่วมในการทำงาน และสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สร้างผลงานเพื่อบริการประชาชน

สร้างโอกาส (O-Opportunity): สร้างโอกาสในการเรียนรู้ร่วมกัน และให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่สร้างสรรค์

สร้างความเป็นมืออาชีพ (P-Professional): สร้างความเป็นมืออาชีพ รู้หน้าที่ รับผิดชอบ ซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญ

2.1.4 แนวทางการพัฒนา เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ภายใต้แผนปฏิบัติราชการ สนข. (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน)

แผนปฏิบัติราชการ สนข. (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน) ประกอบด้วย 4 แนวทางการพัฒนา 6 เป้าประสงค์ 13 กลยุทธ์ และ 15 ตัวชี้วัด สรุป ดังนี้

1) **แนวทางการพัฒนาที่ 1** พัฒนานโยบายและแผนงานคมนาคมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 1 เป้าประสงค์ 3 กลยุทธ์ และ 1 ตัวชี้วัด ดังนี้

1.1) **1 เป้าประสงค์ ได้แก่ เป้าประสงค์ที่ 1** มีนโยบายและแผนเพื่อพัฒนาระบบคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ (Transport Efficiency) ทุกคนเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม (Inclusive Transport) มีความปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green and Safe Transport)

1.2) 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 มุ่งเน้นการจัดทำนโยบายและแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบคมนาคม (Transport Efficiency)

กลยุทธ์ที่ 2 มุ่งเน้นการจัดทำนโยบายและแผนเพื่อยกระดับการเข้าถึงระบบคมนาคมของประชาชนทุกกลุ่ม อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม (Inclusive Transport)

กลยุทธ์ที่ 3 มุ่งเน้นการจัดทำนโยบายและแผนเพื่อพัฒนาระบบคมนาคมที่ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green and Safe Transport)

1.3) 1 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความสำเร็จการจัดทำนโยบายและแผนการพัฒนาระบบคมนาคมที่นำไปสู่ระบบคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2) แนวทางการพัฒนาที่ 2 ขับเคลื่อนนโยบายและแผนคมนาคมสู่การปฏิบัติ ประกอบด้วย 1 เป้าประสงค์ 5 กลยุทธ์ และ 5 ตัวชี้วัด ดังนี้

2.1) 1 เป้าประสงค์ ได้แก่ เป้าประสงค์ที่ 2 นโยบายและแผนพัฒนาระบบคมนาคม นำไปสู่การปฏิบัติและเกิดผลเป็นรูปธรรม

2.2) 5 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 4 ขับเคลื่อนนโยบายและแผนของ สนข. ให้เป็นแผนระดับ 3

กลยุทธ์ที่ 5 ขับเคลื่อนผลการศึกษา/คู่มือและฐานข้อมูลด้านคมนาคมขนส่งและจราจร ไปใช้ประโยชน์

กลยุทธ์ที่ 6 ขับเคลื่อนนโยบายและแผนคมนาคมด้วยการบูรณาการพัฒนาระบบที่

กลยุทธ์ที่ 7 ขับเคลื่อนตัวชี้วัดภายใต้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติของ สนข.

กลยุทธ์ที่ 8 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานนโยบายและแผนด้านคมนาคม

2.3) 5 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายและแผนของ สนข. ให้เป็นแผนระดับ 3

ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนผลการศึกษา/คู่มือและฐานข้อมูลด้านคมนาคมขนส่งและจราจรไปใช้ประโยชน์

ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายและแผนคมนาคมด้วยการบูรณาการพัฒนาระบบที่

ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนตัวชี้วัดภายใต้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติของ สนข.

ตัวชี้วัดที่ 6 ร้อยละความสำเร็จของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนที่นำไปสู่ระบบคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

3) แนวทางการพัฒนาที่ 3 ผลักดันการบริหารงานบุคคลและพัฒนาบุคลากรของ สนข. อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 2 เป้าประสงค์ 2 กลยุทธ์ และ 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

3.1) 2 เป้าประสงค์

เป้าประสงค์ที่ 3 การบริหารงานบุคคลของ สนข. มีระบบที่ได้มาตรฐานรองรับการดำเนินงานตามพันธกิจในเชิงรุก

เป้าประสงค์ที่ 4 บุคลากร สนข. มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญสอดคล้องตามภารกิจพร้อมรับกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง

3.2) 2 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนาการบริหารงานบุคคลของ สนข. ให้มีมาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 10 พัฒนาทักษะและการจัดการองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากร สนข. ให้มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด

3.3) ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความพึงพอใจการดำเนินการบริหารงานบุคคลของ สนข.

ตัวชี้วัดที่ 8 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนางานบริหารงานบุคคลของ สนข.

ตัวชี้วัดที่ 9 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาบุคลากรของ สนข.

ตัวชี้วัดที่ 10 ร้อยละความพึงพอใจการพัฒนาทักษะและการจัดการองค์ความรู้ที่จำเป็น

ต่อการทำงานของบุคลากร สนข.

4) แนวทางการพัฒนาที่ 4 พัฒนาศักยภาพองค์กรให้ทันสมัย ประกอบด้วย 2 เป้าประสงค์
3 กลยุทธ์ และ 5 ตัวชี้วัด ดังนี้

4.1) 2 เป้าประสงค์ ได้แก่

เป้าประสงค์ที่ 5 สนข. เป็นหน่วยงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์ที่ 6 บุคลากร สนข. มีความผูกพันกับองค์กร

4.2) 3 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 11 พัฒนาและเผยแพร่ฐานข้อมูลสารสนเทศด้านคมนาคมของ สนข. ให้ทันสมัย
มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับ

กลยุทธ์ที่ 12 พัฒนางค์กรให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 13 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน และความผูกพันให้กับบุคลากร สนข.

4.3) 5 ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 11 มีฐานข้อมูลสารสนเทศด้านคมนาคมที่เผยแพร่ เพื่อสนับสนุนการจัดทำ
นโยบายและแผนด้านคมนาคม

ตัวชี้วัดที่ 12 ร้อยละการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เข้าใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศด้านคมนาคม
ของ สนข.

ตัวชี้วัดที่ 13 ร้อยละความพึงพอใจต่อการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศด้านคมนาคมของ สนข.

ตัวชี้วัดที่ 14 ร้อยละความสำเร็จของ สนข. ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนางค์กรให้ทันสมัย
และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัดที่ 15 ร้อยละความสำเร็จของแผนเสริมสร้างความผูกพันและความผูกพัน
ของ สนข.

2.2 แผนปฏิบัติการ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สนข. ได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สนข. (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน)
มีโครงการ/กิจกรรม ที่จะดำเนินการรวมจำนวน 125 โครงการ/กิจกรรม สนข. ได้ขับเคลื่อนการดำเนินงาน
โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สำหรับใช้เป็นกรอบในการติดตาม
และประเมินความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สนข. (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โดยมีโครงการ/กิจกรรม ที่จะดำเนินการ จำนวน 69 โครงการ/กิจกรรม

ตามที่แผนปฏิบัติการ สนข. (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนา
เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของ สนข. ให้บรรลุวิสัยทัศน์ ประกอบด้วย 4 แนวทางการพัฒนา 6 เป้าประสงค์

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายตัวชี้วัดในการดำเนินงานของ สนข. เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ไว้ดังนี้

2.2.1 แนวทางการพัฒนา

1) แนวทางการพัฒนาที่ 1 พัฒนานโยบายและแผนงานคมนาคมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

1.1) เป้าประสงค์

มีนโยบายและแผนเพื่อพัฒนาระบบคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ (Transport efficiency) ทุกคนเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม (Inclusive Transport) มีความปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green and Safe Transport)

1.2) ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความสำเร็จการจัดทำนโยบายและแผนการพัฒนาระบบคมนาคมที่นำไปสู่ระบบคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 100)

1.3) กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 มุ่งเน้นการจัดทำนโยบายและแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบคมนาคม (Transport Efficiency)

กลยุทธ์ที่ 2 มุ่งเน้นการจัดทำนโยบายและแผนเพื่อยกระดับการเข้าถึงระบบคมนาคมของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม (Inclusive Transport)

กลยุทธ์ที่ 3 มุ่งเน้นการจัดทำนโยบายและแผนเพื่อพัฒนาระบบคมนาคมที่ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green and Safe Transport)

2) แนวทางการพัฒนาที่ 2 ขับเคลื่อนนโยบายและแผนคมนาคมสู่การปฏิบัติ

2.1) เป้าประสงค์

นโยบายและแผนพัฒนาระบบคมนาคมนำไปสู่การปฏิบัติและเกิดผลเป็นรูปธรรม

2.2) ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายและแผนของ สนข. ให้เป็นแผนระดับ 3 (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95)

ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนผลการศึกษา/คู่มือและฐานข้อมูลด้านคมนาคมขนส่งและจราจรไปใช้ประโยชน์ (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95)

ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนนโยบายและแผนคมนาคมด้วยการบูรณาการการพัฒนาเชิงพื้นที่ (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95)

ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละความสำเร็จของการขับเคลื่อนตัวชี้วัดภายใต้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติของ สนข. (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95)

ตัวชี้วัดที่ 6 ร้อยละความสำเร็จของการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนที่นำไปสู่ระบบคมนาคมที่มีประสิทธิภาพ เข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95)

2.3) กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 4 ขับเคลื่อนนโยบายและแผนของ สนข. ให้เป็นแผนระดับ 3

กลยุทธ์ที่ 5 ขับเคลื่อนผลการศึกษา/คู่มือและฐานข้อมูลด้านคมนาคมขนส่งและจราจร
ไปใช้ประโยชน์

กลยุทธ์ที่ 6 ขับเคลื่อนนโยบายและแผนคมนาคมด้วยการบูรณาการพัฒนาระบบที่

กลยุทธ์ที่ 7 ขับเคลื่อนตัวชี้วัดภายใต้แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติของ สนข.

กลยุทธ์ที่ 8 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานนโยบายและแผนด้านคมนาคม

3) แนวทางการพัฒนาที่ 3 ผลักดันการบริหารงานบุคคลและพัฒนาบุคลากรของ สนข. อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1) เป้าประสงค์

เป้าประสงค์ที่ 3 การบริหารงานบุคคลของ สนข. มีระบบที่ได้มาตรฐานรองรับการดำเนินงาน
ตามพันธกิจในเชิงรุก

เป้าประสงค์ที่ 4 บุคลากร สนข. มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญสอดคล้อง
ตามภารกิจพร้อมรับกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง

3.2) ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความพึงพอใจการดำเนินการบริหารงานบุคคลของ สนข.
(ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 80)

ตัวชี้วัดที่ 8 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนางานบริหารงานบุคคลของ สนข.
(ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 85)

ตัวชี้วัดที่ 9 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาบุคลากรของ สนข.
(ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95)

ตัวชี้วัดที่ 10 ร้อยละความพึงพอใจการพัฒนาทักษะและการจัดการองค์ความรู้ที่จำเป็น
ต่อการทำงานของบุคลากร สนข. (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 80)

3.3) กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 9 พัฒนาการบริหารงานบุคคลของ สนข. ให้มีมาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 10 พัฒนาทักษะและการจัดการองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากร
สนข. ให้มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด

4) แนวทางการพัฒนาที่ 4 พัฒนาศักยภาพองค์กรให้ทันสมัย

4.1) เป้าประสงค์

เป้าประสงค์ที่ 5 สนข. เป็นหน่วยงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์ที่ 6 บุคลากร สนข. มีความผูกพันกับองค์กร

4.2) ตัวชี้วัดเป้าประสงค์

ตัวชี้วัดที่ 11 มีฐานข้อมูลสารสนเทศด้านคมนาคมที่เผยแพร่ เพื่อสนับสนุนการจัดทำ
นโยบายและแผนด้านคมนาคม (ค่าเป้าหมาย 4 เรื่อง)

ตัวชี้วัดที่ 12 ร้อยละการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เข้าใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศด้านคมนาคม
ของ สนข. (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95)

ตัวชี้วัดที่ 13 ร้อยละความพึงพอใจต่อการเข้าใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศด้านคมนาคม
ของ สนข. (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95)

ตัวชี้วัดที่ 14 ร้อยละความสำเร็จของ สนข. ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาองค์กร
ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 95)

ตัวชี้วัดที่ 15 ร้อยละความสำเร็จของแผนเสริมสร้างความผาสุกและความผูกพันของ สนข.
(ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 80)

4.3) กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 11 พัฒนาและเผยแพร่ฐานข้อมูลสารสนเทศด้านคมนาคมของ สนข. ให้ทันสมัย
มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับ

กลยุทธ์ที่ 12 พัฒนางค์กรให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ที่ 13 เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน และความผาสุกให้กับบุคลากร
สนข.

2.2.2 การติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่ง และจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สนข. ได้กำหนดแนวทางการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ สนข.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งสอดคล้องตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย การติดตาม
และประเมินผลเพื่อติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงาน รวมทั้งการบันทึกข้อมูลในระบบติดตามและประเมินผล
แห่งชาติ (eMENSCR) ดังนี้

1) การติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

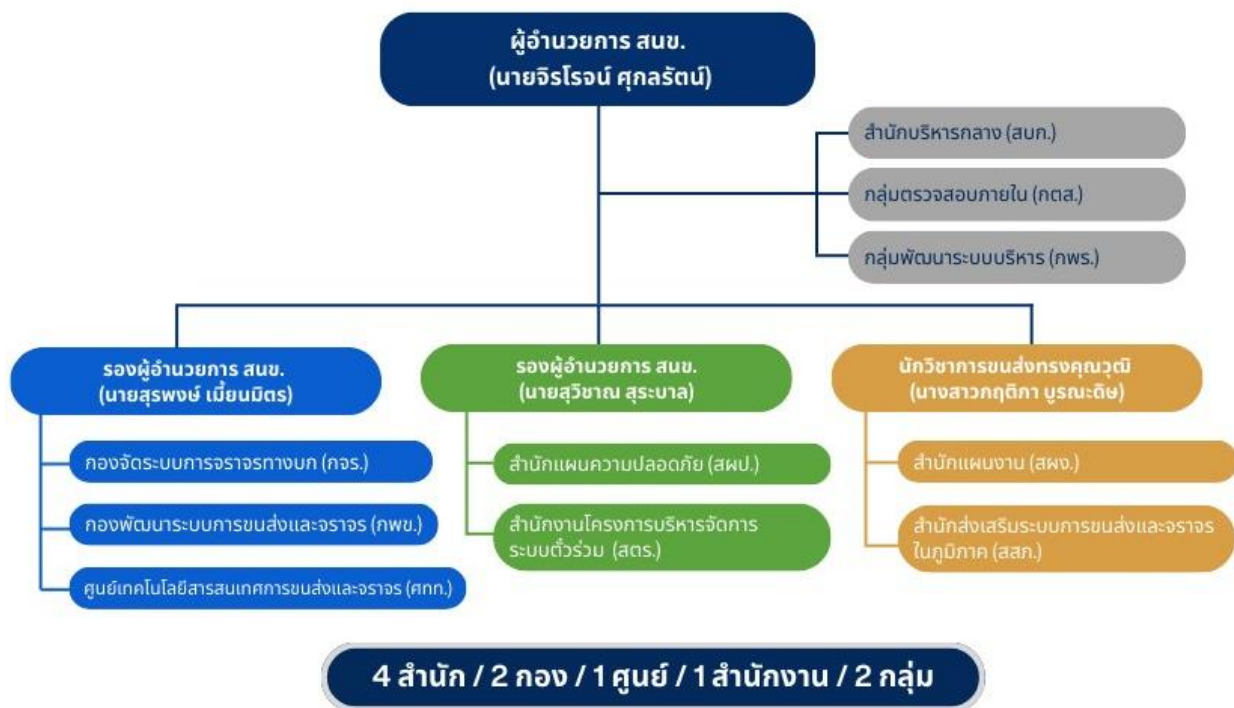
การติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สนข.
จะดำเนินการ 2 ครั้ง ประกอบด้วย ครั้งที่ 1 รายงานผลการดำเนินงานระหว่างเดือนตุลาคม 2568 - เดือนมีนาคม 2569
และครั้งที่ 2 รายงานผลการดำเนินงานระหว่างเดือนเมษายน 2569 - เดือนกันยายน 2569 เพื่อจัดทำเป็นรายงาน
การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ซึ่งจะแสดง
ความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน และการประเมินผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด เพื่อใช้เป็นข้อมูล
ในการขับเคลื่อน การดำเนินงานให้สำเร็จตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดต่อไป

2) การบันทึกข้อมูลในระบบติดตามและประเมินผลแห่งชาติ (eMENSCR)

สนข. ดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการ
ตามยุทธศาสตร์ชาติและแผนการปฏิรูปประเทศ พ.ศ. 2562 โดยการบันทึกข้อมูลรายงานผลสัมฤทธิ์แผนปฏิบัติ
ราชการ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในระบบ eMENSCR
ตามกรอบระยะเวลาที่ สศช. กำหนดต่อไป

3. โครงสร้างองค์กร

การแบ่งส่วนราชการของ สนข. ในปัจจุบัน ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผน
การขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2558 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานนโยบายและแผน
การขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ประกอบด้วย 8 ส่วนราชการ และ 2 กลุ่มงาน
ดังแสดง รูปที่ 2-1



รูปที่ 2-1 โครงสร้างองค์กรของ สนข. ในปัจจุบัน

การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)

แบ่งส่วนราชการออกเป็น 8 ส่วนราชการ และ 2 กลุ่มงาน ดังนี้

1. สำนักบริหารกลาง (สบก.)
2. กองจัดระบบการจราจรทางบก (กจร.)
3. กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
4. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)
5. สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
6. สำนักแผนความปลอดภัย (สพป.)
7. สำนักแผนงาน (สผง.)
8. สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค (สสภ.)
9. กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)
10. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)

โดยแต่ละส่วนราชการและกลุ่มงานมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) สำนักบริหารกลาง (สบก.) อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1.1) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารทั่วไป และปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงาน
- 1.2) ดำเนินการเกี่ยวข้องกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของสำนักงาน
- 1.3) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักงาน
- 1.4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดระบบงานและบริหารงานทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน

1.5) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมาย งานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่ง อาญา งานคดีปกครองและงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจของสำนักงาน รวมทั้งงานให้คำปรึกษาแนะนำทางกฎหมาย แก่หน่วยงานภายในสำนักงาน

1.6) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม ผลการปฏิบัติงาน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงาน

1.7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
สำนักบริหารกลาง (สบก.) ประกอบด้วย 7 ส่วนงานภายใน ดังต่อไปนี้

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
- กลุ่มบริหารงานคลัง
- กลุ่มบริหารพัสดุ
- ฝ่ายช่วยอำนวยการและประสานราชการ
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร
- ฝ่ายนิติการ

2) กองจัดระบบการจราจรทางบก (กจร.) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1) ศึกษา สำรวจและวางแผนการจัดระบบการจราจรทางบก เสนอแนะนโยบายและกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับการจัดระบบการจราจร ตลอดจนมาตรการในการแก้ไขปัญหาการจราจรทางบกให้สอดคล้องกับการพัฒนาเมืองและสิ่งแวดล้อม

2.2) วิเคราะห์และกลั่นกรองความเหมาะสมและแผนงานและโครงการที่เกี่ยวกับการจัดระบบการจราจรด้านเทคนิค เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และผังเมืองของแผนงานและโครงการ

2.3) วิเคราะห์เสนอแนะแนวทาง นโยบาย มาตรการ แผนงาน และโครงการ ในการจัดระบบการจราจรทางบก ตลอดจนประสานงาน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน

2.4) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
กองจัดระบบการจราจรทางบก (กจร.) ประกอบด้วย 3 ส่วนงานภายใน ดังต่อไปนี้

- งานธุรการ
- ฝ่ายนโยบายและแผนการจราจรทางบก
- ฝ่ายพัฒนาระบบการจราจรทางบก

3) กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

3.1) ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอรูปแบบเทคโนโลยีด้านการขนส่งและจราจรที่เหมาะสมกับสถานการณ์

3.2) ศึกษาและเสนอรูปแบบ แนวทางการพัฒนาแนวเส้นทาง ระบบโครงข่ายการขนส่งและจราจร เชื่อมต่อระหว่างภูมิภาคและแนวทางการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะเชื่อมต่อหลายรูปแบบในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และระหว่างภูมิภาค และรูปแบบการลงทุนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศ และการขนส่งอย่างยั่งยืน

3.3) ศึกษาและพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร รวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการเดินทางต่างรูปแบบและต่างประเภทให้เชื่อมโยงกัน

3.4) ศึกษาและเสนอแนะรูปแบบและแนวทางการพัฒนาการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุในโครงสร้างพื้นฐานของระบบขนส่งมวลชนและระบบขนส่งสาธารณะ

3.5) ประสานการปฏิบัติการเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรการที่กำหนด

3.6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) ประกอบด้วย 4 ส่วนงานภายใน ดังต่อไปนี้

- งานธุรการ
- กลุ่มโครงข่ายและการเชื่อมต่อการขนส่ง
- กลุ่มเทคโนโลยีการขนส่งและจราจร
- กลุ่มขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

4.1) จัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน และแผนการพัฒนา
ด้านเทคโนโลยีการจราจรและขนส่งอัจฉริยะ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน

4.2) จัดทำข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการขนส่งและจราจร รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศการขนส่ง
และจราจรของสำนักงาน ให้แก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3) พัฒนา และจัดทำมาตรฐานระบบแบบจำลองการขนส่งและจราจร และระบบการพัฒนาเทคโนโลยี
การจราจรและขนส่งอัจฉริยะ

4.4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) ประกอบด้วย 4 ส่วนงานภายใน ดังต่อไปนี้

- งานธุรการ
- กลุ่มนโยบายและบริหารสารสนเทศ
- กลุ่มพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ
- กลุ่มพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

5) สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

5.1) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบตัวร่วม และโครงสร้างอัตราค่าโดยสารร่วม

5.2) จัดทำรายละเอียดของแผนงานการกำหนดนโยบาย และมาตรฐานต่าง ๆ ของระบบตัวร่วม

5.3) จัดทำกรอบการดำเนินงานและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบตัวร่วม
รวมทั้งรูปแบบในการเชื่อมต่อระหว่างระบบของผู้ประกอบการแต่ละราย

5.4) จัดทำรายละเอียดในการกำหนดรูปแบบ กลไกการกำกับดูแล และแนวทางการบริหารจัดการระบบตัว
ร่วมให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ

5.5) ประสานและสนับสนุนการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้
การบริหารจัดการระบบตัวร่วมบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

5.6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) ประกอบด้วย 4 ส่วนงานภายใน ดังต่อไปนี้

- งานธุรการ
- กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบตัวร่วม
- กลุ่มกำกับและบริหารระบบตัวร่วม

- กลุ่มบริหารกองทุนส่งเสริมระบบตัวร่วม*

หมายเหตุ * สนข. ได้มีคำสั่งที่ 307/2567 สั่ง ณ วันที่ 26 ธันวาคม 2567 เรื่อง การจัดตั้ง
กลุ่มบริหารกองทุนส่งเสริมระบบตัวร่วมใน สตร.

6) สำนักแผนความปลอดภัย (สผป.) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 6.1) จัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัยจากการขนส่งและจราจร
- 6.2) ศึกษาและพัฒนาเพื่อเสนอแนะนโยบาย รวมทั้งมาตรการ และแผนงานด้านความปลอดภัย
จากการขนส่ง และจราจร
- 6.3) จัดทำรายงาน และวิเคราะห์ข้อมูล และแนวโน้มสถานการณ์ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
ในระบบการขนส่ง
- 6.4) ศึกษาและพัฒนาเพื่อให้คำปรึกษา ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ด้านความปลอดภัยจากการขนส่ง
และจราจร

6.5) ประสานงาน กำกับดูแล ติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินการ ตลอดจนปรับเปลี่ยน
แผนวิธีการดำเนินการให้เหมาะสมกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

**6.6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
สำนักแผนความปลอดภัย (สผป.) ประกอบด้วย 4 ส่วนงานภายใน ดังต่อไปนี้**

- งานธุรการ
- กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย
- กลุ่มบริหารความมั่นคงด้านการขนส่ง
- กลุ่มส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืน

7) สำนักแผนงาน (สผง.) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 7.1) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนหลัก แผนแม่บทด้านการขนส่งและจราจร แผนยุทธศาสตร์
กระทรวง และแผนปฏิบัติการด้านการขนส่งและจราจร รวมทั้งการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน
- 7.2) ศึกษาและเสนอแนะนโยบาย แผนงาน และมาตรการด้านการขนส่งและจราจร
- 7.3) จัดทำ ประสานงาน และติดตามการดำเนินการตามแผนระบบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ
เพื่อพัฒนาระบบการขนส่ง
- 7.4) ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการลงทุนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง
- 7.5) ศึกษาและเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ของรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง
- 7.6) ศึกษา วิเคราะห์ ติดตามและประเมินผลกระทบจากนโยบาย สนธิสัญญา และข้อตกลงระหว่าง
ประเทศที่มีต่อการขนส่งและการจราจร เพื่อเสนอแนะนโยบายและแผนในการเข้าร่วมเจรจาทั้งในระดับทวิภาคี
และพหุภาคี

**7.7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
สำนักแผนงาน (สผง.) ประกอบด้วย 5 ส่วนงานภายใน ดังต่อไปนี้**

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- กลุ่มแผนมหภาค
- กลุ่มติดตามและประเมินผล

- กลุ่มโลจิสติกส์การขนส่ง
- กลุ่มแผนการลงทุน

8) สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค (สสภ.) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

8.1) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนแม่บทด้านการขนส่งและจราจรในภูมิภาคให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนหลักด้านการขนส่งและจราจร รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน

8.2) ศึกษาและวิเคราะห์แผนงานและโครงการด้านการขนส่งและจราจรในภูมิภาค

8.3) เสนอแนะแนวทางและมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการขนส่งและจราจรในเชิงบูรณาการในภูมิภาค

8.4) ประสานและสนับสนุนด้านวิชาการและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกจังหวัด และส่งเสริมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภูมิภาค

8.5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค (สสภ.) ประกอบด้วย 4 ส่วนงานภายใน ดังต่อไปนี้

- งานธุรการ
- กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์การขนส่งและจราจรในภูมิภาค
- กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจร พื้นที่ 1 (ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
- กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจร พื้นที่ 2 (ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออก)

9) กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

9.1) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และบัญชีของสำนักงาน

9.2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

10) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

10.1) เสนอแนะให้คำปรึกษาแก่ผู้อำนวยการเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงาน

10.2) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการภายในสำนักงาน

10.3) ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่างๆ และหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน

10.4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ SWOT นับเป็นเครื่องมือสำคัญในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ โดยพิจารณาปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็งและจุดอ่อน อาทิ บุคลากร ระบบบริหาร ภาพลักษณ์องค์กร ควบคู่กับปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายรัฐ เศรษฐกิจ และพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน จึงได้ทำการวิเคราะห์ SWOT สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร จากแผนปฏิบัติราชการ สนข. (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน) พบว่า

4.1 จุดแข็ง (Strengths)

4.1.1 มีอำนาจเชิงนโยบายสูง

สนข. เป็นองค์กรที่มี “อำนาจเชิงนโยบายสูง” และมีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ระดับประเทศอย่างชัดเจน โดยมีรากฐานจากกฎหมายที่รองรับอำนาจหน้าที่โดยตรง ทำให้สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาคมนาคมของประเทศได้อย่างมีความชอบธรรมและมีอิทธิพลสูงในเชิงนโยบาย

4.1.2 มีบทบาทนำในการกำหนดนโยบาย (Policy Think Tank)

เป็นองค์กรมีสถานะเป็น Think Tank ด้านคมนาคมของประเทศ และทำหน้าที่จัดทำแผนและยุทธศาสตร์ ทำให้เห็นถึงบทบาท “Strategic Leader” ในระบบการขนส่งของประเทศ

4.1.3 มีความโดดเด่นในด้านการบูรณาการเชิงนโยบาย (Policy Integration)

สนข. มีความโดดเด่นในด้านการบูรณาการเชิงนโยบาย (Policy Integration) ผ่านการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการระดับชาติหลายชุด เช่น คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก และคณะกรรมการนโยบายระบบตัวร่วม ส่งผลให้สามารถเชื่อมโยงนโยบายข้ามหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.4 มีโครงสร้างองค์กรที่ครอบคลุมทุกมิติ

สนข. มีส่วนราชการ 8 ส่วนราชการ และ 2 กลุ่มงาน ที่ครอบคลุมทั้งด้านนโยบาย เทคโนโลยีความปลอดภัย และระดับภูมิภาค รวมถึงมีเครือข่ายในระดับจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งช่วยให้การขับเคลื่อนนโยบายสามารถลงสู่พื้นที่ได้จริง

4.1.5 ศูนย์กลางข้อมูลและวิชาการ (Data & Knowledge Hub)

สนข. เป็นองค์กรที่มีความพร้อมด้านข้อมูลและการวิเคราะห์ (Data-driven organization) มีบทบาทด้านการวิจัย การวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูลคมนาคม

4.1.6 การบริหารเชิงยุทธศาสตร์

สนข. มีแผนระยะกลาง (5 ปี) ที่ชัดเจน มีตัวชี้วัด (KPIs) และมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ส่งผลให้องค์กรมี Strategic Alignment สูง และสามารถกำหนดทิศทางได้อย่างเป็นระบบ

4.1.7 เครือข่ายระดับจังหวัดทั่วประเทศ

มีผู้แทนในคณะกรรมการจัดระบบจราจรทางบก ทั้ง 76 จังหวัด ทำให้นโยบายสามารถขับเคลื่อนสู่ระดับพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม

4.1.8 ค่านิยมองค์กร “OTP to TOP” ที่ชัดเจน

มีค่านิยมองค์กร “OTP to TOP” ที่ชัดเจน มุ่งเน้น Teamwork Opportunity Professional ขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรและวิสัยทัศน์การเป็น “องค์กรนำในการกำหนดทิศทางและขับเคลื่อนการพัฒนา ระบบคมนาคมของประเทศ” อย่างเป็นระบบ

4.2 จุดอ่อน (Weaknesses)

4.2.1 ไม่สามารถดำเนินโครงการเอง (Execution Gap)

ข้อจำกัดที่สำคัญที่สุดของ สนข. คือการเป็น “หน่วยงานเชิงนโยบาย” ที่ไม่สามารถดำเนินโครงการเอง (No Execution Power) ทำให้ความสำเร็จของแผนขึ้นอยู่กับหน่วยงานปฏิบัติอื่น เช่น กรมทางหลวง รพม. ขสมก. ซึ่งอาจทำให้แผนไม่ถูกนำไปใช้จริงหรือควบคุมผลลัพธ์ไม่ได้

4.2.2 มีการประสานงานที่ซับซ้อน

การนำแผนไปปฏิบัติต้องอาศัยหลายหน่วยงานเข้ามาร่วมกัน ทำให้การทำงานมีความซับซ้อน ต้องใช้เวลาและความพยายามในการประสานงานค่อนข้างมาก และมีความเสี่ยงว่าแผนที่วางไว้จะถูกนำไปใช้ได้ไม่ครบ หรือไม่เกิดผลจริงตามที่ตั้งใจไว้

4.2.3 ความล่าช้าและความคล่องตัวต่ำ

สนข. เป็นหน่วยงานราชการ การดำเนินงานต้องดำเนินงานผ่านคณะกรรมการจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้าและความคล่องตัวต่ำ (Bureaucratic Delay) ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเร็ว

4.2.4 ข้อจำกัดด้านบุคลากรเฉพาะทาง

แม้จะเป็น Knowledge Hub แต่ยังพบปัญหา Skill Gap ในบางด้าน (เช่น AI Big Data) ซึ่งอาจต้องมีการแข่งขันกับภาคเอกชนในการดึงดูดผู้เชี่ยวชาญ มีความต้องการผู้เชี่ยวชาญหลายสาขา (Transport Data AI Environment) ทำให้ต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้ทันเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความท้าทายอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 มีข้อจำกัดในด้านการใช้ข้อมูลเชิงลึก (Data Utilization)

แม้ สนข. จะมีฐานข้อมูลจำนวนมาก แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านการใช้ข้อมูลเชิงลึก (Data Utilization) และการบูรณาการข้อมูล (Data Integration) ที่ยังไม่เต็มศักยภาพ การนำข้อมูลไปใช้จริง ยังมีข้อจำกัด จำเป็นต้องพัฒนาและเผยแพร่ให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

4.3 โอกาส (Opportunities)

4.3.1 ยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13

บริบทของประเทศเอื้อให้ สนข. มีบทบาทเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะจากยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ที่เน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์ ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับการกิจขององค์กร ซึ่งวางบทบาทของประเทศไทยในฐานะ Logistics Hub ในระดับภูมิภาค เพื่อเชื่อมโยงอาเซียน ช่วยเพิ่มสำคัญให้ สนข. เป็น Key Driver ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

4.3.2 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น Smart Transport AI Big Data ITS และ Mobility as a Service (MaaS) เปิดโอกาสให้ สนข. ยกระดับเป็น “Digital Policy Leader” และเพิ่มความแม่นยำในการวางแผน

4.3.3 กระแสการคมนาคมสีเขียวและความยั่งยืน (Green Transport)

นโยบายการลด Carbon Footprint และ Green & Safe Transport เปิดโอกาสให้ สนข. เป็นผู้กำหนดมาตรฐานการขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของประเทศ

4.3.4 การขยายตัวของเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจใหม่

การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และการเติบโตของหัวเมืองภูมิภาค ก่อให้เกิดความต้องการด้านการวางแผนและจัดทำแผนแม่บทการขนส่งแบบบูรณาการเพิ่มขึ้น ซึ่งถือเป็นโอกาส

สำคัญของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ในการยกระดับบทบาทจากหน่วยงานวางแผนเชิงนโยบายไปสู่การเป็นศูนย์กลางด้านการวางแผนระบบขนส่งของประเทศ โดยสามารถขยายภารกิจทั้งในเชิงพื้นที่และเชิงระบบ ครอบคลุมการเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมหลายรูปแบบ (Multimodal Transport) และการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.4 อุปสรรค (Threats)

4.4.1 ความไม่ต่อเนื่องของนโยบายภาครัฐ

จากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง อาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนทิศทางของนโยบาย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของแผนงานระยะยาว

4.4.2 ความรวดเร็วของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technological Disruption)

สนข. จะต้องปรับเปลี่ยนแผน แพลตฟอร์มข้อมูลสารสนเทศ และวิธีการดำเนินการให้เหมาะสมและเท่าทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีคมนาคมอยู่ตลอดเวลา เพื่อรักษามาตรฐานของระบบแบบจำลองขนส่งและจราจรให้มีประสิทธิภาพ

4.4.3 ความท้าทายในการบูรณาการร่วมกับภาคเอกชนและหลากหลายหน่วยงานรัฐ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการ "ระบบตัวร่วม" และการแก้ไขปัญหาจราจรที่ สนข. ต้องประสานขอความร่วมมือและกำกับดูแลผู้ประกอบการภาคเอกชนหลายรายและหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ซึ่งมักมีความซับซ้อนในเชิงธุรกิจและโครงสร้างอัตราค่าโดยสาร

4.4.4 ข้อจำกัดงบประมาณภาครัฐ

โครงการโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ใช้งบประมาณในการดำเนินการสูง ความผันผวนทางเศรษฐกิจอาจทำให้แผนที่วางไว้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลา

4.4.5 ปัจจัยภายนอกที่ไม่คาดคิด

ความขัดแย้งระหว่างประเทศ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ และความซับซ้อนกฎระเบียบข้ามกระทรวงส่งผลกระทบต่อต้นทุนและทิศทางการพัฒนา

สนข. เป็นองค์กรที่ “แข็งแกร่งด้านนโยบาย (Policy Strength)” แต่มี “ช่องว่างด้านการนำไปปฏิบัติ (Execution Gap)” โดยมีโครงสร้างเชิงระบบดังนี้

S: Policy Power — อำนาจเชิงนโยบายสูง

W: Execution Gap — ขาดอำนาจด้านการปฏิบัติ

O: National Infrastructure Push — โครงสร้างพื้นฐานระดับชาติ

T: System Complexity — ความซับซ้อนของระบบ

5. ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์ (Strategic Implications)

5.1 SO Strategy: ใช้จุดแข็งเพื่อคว้าโอกาส

ใช้ศักยภาพด้านนโยบายต่อยอดสู่แพลตฟอร์มนโยบายขนส่งอัจฉริยะ โดยประยุกต์ใช้ Big Data และ AI สนับสนุนการวางแผน เพื่อผลักดันประเทศไทยสู่ศูนย์กลางโลจิสติกส์ของภูมิภาค (Logistics Hub)

5.2 WO Strategy: แก้จุดอ่อนด้วยโอกาส

ลดช่องว่างการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ โดยพัฒนากลไกบังคับใช้แผน เช่น ข้อตกลงผลการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและใช้ระบบ eMENSCR ในการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

5.3 ST Strategy: ใช้จุดแข็งเพื่อลดความเสี่ยง

พัฒนารอบความต่อเนื่องเชิงนโยบาย โดยเชื่อมโยงแผนกับกฎหมายและยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การดำเนินงานต่อเนื่องข้ามรัฐบาล และมีความยืดหยุ่นรองรับการเปลี่ยนแปลง (Disruption)

5.4 WT Strategy: ลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงภัย

ลดความซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน และปรับปรุงโครงสร้างการประสานงานใหม่ และพัฒนาบุคลากรทางด้านดิจิทัล เพื่อลดช่องว่างด้านทักษะและเพิ่มความคล่องตัวองค์กร

บทที่ 3 การศึกษาวิเคราะห์กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง

1.1 ความหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

คำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (Stakeholders) เป็นแนวคิดสำคัญในด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในบริบทของการบริหารภาครัฐและการวางแผนนโยบายสาธารณะ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องตระหนักถึงผลกระทบที่มีต่อบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก และบทบาทของกลุ่มเหล่านั้นที่อาจมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร

Freeman (1984) ให้คำนิยามว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามารถส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร” (A stakeholder is any group or individual who can affect or is affected by the achievement of the organization's objectives.)

ในระดับสากล มาตรฐาน ISO 26000 ยังได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจหรือกิจกรรมขององค์กร หรือได้รับผลกระทบจากสิ่งเหล่านั้น ซึ่งเน้นทั้งความสัมพันธ์เชิงอำนาจและความเกี่ยวพันทางผลลัพธ์ (ISO, 2010)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้มีการให้ความหมายของคำสำคัญไว้ในเอกสาร “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562” โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- พันธมิตร (Partners) หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งทำงานร่วมกับส่วนราชการ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันหรือเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปจะมีความร่วมมืออย่างเป็นทางการเพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน เช่น การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์หรือการส่งมอบบริการ

พันธมิตรที่มีความร่วมมืออย่างเป็นทางการมักกำหนดช่วงเวลาของความร่วมมือและต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนต่อบทบาทของแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย

- ผู้ให้ความร่วมมือ (Collaborator) หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการ ในการสนับสนุนการปฏิบัติการหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือผู้ให้ความร่วมมือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรืออย่างเดียวกัน การร่วมมือในลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ

- ผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

แม้ว่าผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ควรแยกผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงออกมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจน

สำหรับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ซึ่งมีการกิจด้านการวางแผนและพัฒนา ระบบการขนส่งและจราจรของประเทศ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความหลากหลาย ตั้งแต่หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ไปจนถึงองค์กรที่มีบทบาทร่วมวางแผน ติดตาม หรือได้รับผลกระทบจากนโยบายหรือแผนงานของ สนข. การทำความเข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน จึงเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการประเมินผล ความพึงพอใจ และการวางแผนเชิงนโยบายที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมในภาพรวม

1.2 ความหมายของผู้เกี่ยวข้อง

“ผู้เกี่ยวข้อง” (Related Parties หรือ Involved Actors) เป็นแนวคิดที่สัมพันธ์กับ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ในบริบทของการบริหารจัดการภาครัฐ แต่มีจุดเน้นที่แตกต่างกัน โดยทั่วไป “ผู้เกี่ยวข้อง” หมายถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มีความเชื่อมโยงกับการดำเนินงานขององค์กรในลักษณะ สนับสนุน เชื่อมโยง ประสานงาน หรือเป็นผู้ร่วมปฏิบัติงาน แม้อาจไม่ได้รับผลประโยชน์หรือผลกระทบจากองค์กรโดยตรง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ให้ความหมาย “ผู้เกี่ยวข้อง” ว่าเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเชิงกระบวนการหรือการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร เช่น หน่วยงานที่จัดสรรทรัพยากร ข้อมูล หรือให้คำปรึกษาทางเทคนิค แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้รับผลลัพธ์ปลายทางของภารกิจ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2562)

ในบางกรณีผู้เกี่ยวข้องอาจมีบทบาทสนับสนุนผ่านการให้ข้อมูล การให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วมในเวทีสาธารณะ หรือการมีส่วนช่วยผลักดันแผนงาน โดยความสัมพันธ์อาจเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ สำหรับผู้เกี่ยวข้องของ สนข. อาจได้แก่

1.2.1 หน่วยงานจัดสรรงบประมาณ (เช่น สำนักงานงบประมาณ)

1.2.2 สถาบันการศึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายขนส่ง

1.2.3 หน่วยงานทางเทคนิคที่สนับสนุนการดำเนินงาน เช่น กรมโยธาธิการและผังเมือง หรือหน่วยงานวางแผนระดับจังหวัด

การวิเคราะห์และให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้องช่วยให้องค์กรสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ เสริมความเข้าใจในเชิงระบบ และเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการเชิงนโยบาย

2. การจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตาม PMQA 4.0)

การจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA 4.0) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรภาครัฐสามารถบริหารจัดการความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องได้อย่างเป็นระบบ สะท้อนถึงความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของภาครัฐอย่างแท้จริง PMQA 4.0 ระบุให้หน่วยงานของรัฐ จำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

2.1 กลุ่มผู้ส่งมอบ/พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ หมายถึง กลุ่มที่มีบทบาทสนับสนุนองค์กรในเชิงทรัพยากร ความรู้ ระบบงาน หรือการร่วมดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยอาจมีข้อตกลงความร่วมมืออย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เช่น

- หน่วยงานที่ให้ข้อมูล
- หน่วยงานร่วมพัฒนาโครงการ
- พันธมิตรทางวิชาการหรือเทคโนโลยี

2.2 กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มที่ได้รับประโยชน์หรือใช้บริการของหน่วยงาน เช่น

- หน่วยงานราชการที่ใช้แผนหรือข้อมูล
- ภาคเอกชนที่ได้รับประโยชน์จากนโยบาย
- ประชาชนที่ใช้ระบบข้อมูลหรือบริการจากองค์กร

2.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ หมายถึง กลุ่มที่ไม่ได้รับบริการโดยตรง แต่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในเชิงบวกและลบ เช่น

- ภาคประชาสังคม
- สื่อมวลชน
- กลุ่มชุมชนในพื้นที่

- บุคลากรภายในองค์กร
- องค์กรตรวจสอบภายนอก

การจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่นนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การวางแผนและการประเมินผลของหน่วยงานภาครัฐสามารถสะท้อนเสียงของทุกภาคส่วน ทั้งในฐานะผู้รับบริการ ผู้ประเมินผล และผู้ได้รับผลกระทบอย่างรอบด้าน

3. การประยุกต์ใช้แนวคิดในการวางแผนสำรวจของ สนข.

จากแนวคิดเรื่อง “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และแนวทางการจำแนกตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวเป็นฐานในการวางแผนและออกแบบกระบวนการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ ความผูกพัน ความต้องการ และความคาดหวังต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และการขับเคลื่อนนโยบายและแผน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจรของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. เพื่อให้สามารถประเมินภาพรวมความสัมพันธ์และการตอบสนองต่อภารกิจขององค์กรได้อย่างครอบคลุม การสำรวจในครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิด PMQA 4.0 ในการจำแนกกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ส่งมอบ/พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ 2) กลุ่มผู้รับบริการ และ 3) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

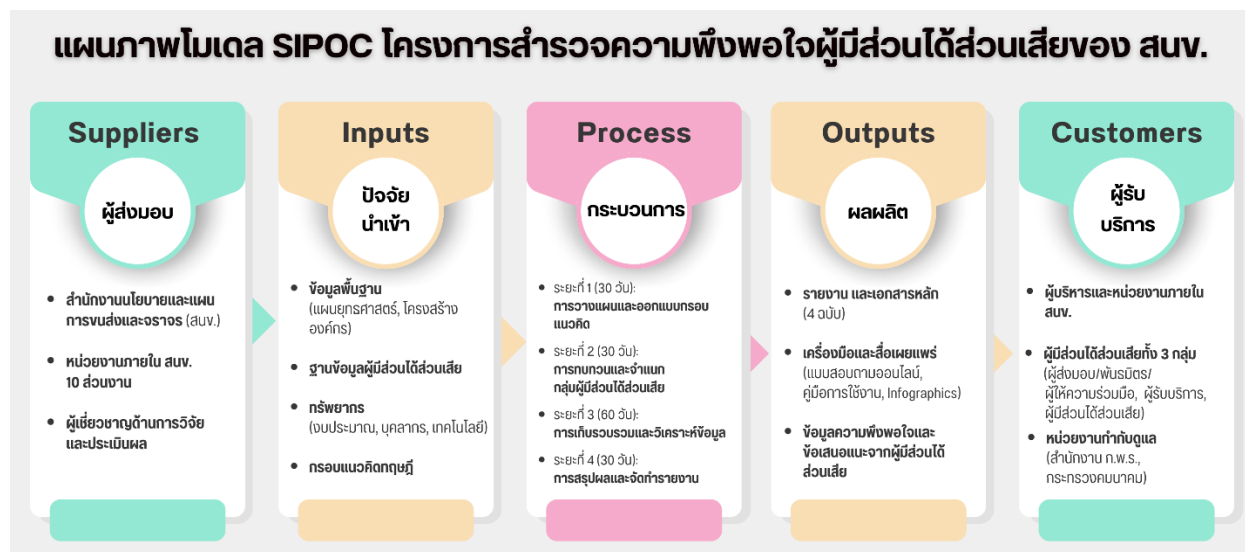
แนวคิดดังกล่าวถูกนำมาใช้ในการกำหนดแบบสอบถาม การเลือกกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากภารกิจของแต่ละส่วนราชการภายใน สนข. ทั้งในระดับยุทธศาสตร์ การดำเนินงาน และการบริการข้อมูลสารสนเทศ ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ เช่น

- การจัดกลุ่มแบบสอบถามให้แตกต่างกันตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนบทบาทและมุมมองที่แตกต่างกันอย่างเหมาะสม
- การนำข้อมูลจากการจำแนกมาใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงลึก เพื่อวางแผนพัฒนาบริการหรือสื่อสารกับแต่ละกลุ่มได้ตรงจุด
- การใช้ผลการสำรวจเพื่อปรับปรุงความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับกลุ่มพันธมิตร และเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ

โดยกระบวนการดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ สนข. สามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจอย่างเป็นระบบ และสนับสนุนการพัฒนองค์กรที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง

4. เทคนิคการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องด้วย SIPOC Model

แนวคิด SIPOC Model เป็นกรอบแนวคิดและวิธีการตอบคำถามในการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ เพื่อจะให้พันธกิจหรือเป้าหมายขององค์กรสามารถบรรลุผลได้นั้นต้องเข้าใจก่อนว่า องค์กรมีหน้าที่หรือพันธกิจใดบ้าง เช่น ในฐานะที่เป็นผู้ที่จะต้องส่งมอบปัจจัยต่าง ๆ (Suppliers) ที่จะต้องดำเนินการส่งมอบสินค้าหรือบริการ (Output) ที่จะนำเข้าสู่กระบวนการต่าง ๆ (Input) ขององค์กร โดยผ่านกระบวนการในการส่งมอบ (Process) เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer & Outcome) และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังแสดงใน รูปที่ 3-1



ที่มา: สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

รูปที่ 3-1 แผนภาพโมเดล SIPOC โครงการสำรวจความพึงพอใจ

5. การกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) มีภารกิจหลักในการจัดทำนโยบาย แผนแม่บท แผนยุทธศาสตร์ และระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาระบบคมนาคมของประเทศ การดำเนินการกิจในระดับนโยบายนี้ทำให้ สนข. มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลและองค์กรหลากหลาย ที่มีบทบาทและความสัมพันธ์แตกต่างกันในระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้สามารถออกแบบกระบวนการสำรวจความคิดเห็นได้อย่างครอบคลุม สนข. ได้ใช้แนวทางจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

5.1 กลุ่มผู้ส่งมอบ/พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ กลุ่มนี้ประกอบด้วยหน่วยงานหรือบุคคลที่สนับสนุน สนข. ทั้งในด้านข้อมูล งบประมาณ เทคโนโลยี หรือความร่วมมือทางวิชาการ โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงส่งมอบทรัพยากรหรือดำเนินงานร่วมกัน เช่น

- สำนักงานงบประมาณ (ผู้จัดสรรงบประมาณ)
- กรมโยธาธิการและผังเมือง (ผู้ร่วมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน)
- มหาวิทยาลัย/สถาบันวิจัย (ที่ปรึกษาทางวิชาการ)
- องค์กรระหว่างประเทศ (ผู้ให้ความร่วมมือด้านข้อมูลหรือแผน)

5.2 กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของ สนข. ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น

- หน่วยงานราชการที่ใช้แผนปฏิบัติการหรือข้อมูลของ สนข.
- ภาคเอกชนในอุตสาหกรรมขนส่งที่ได้รับผลจากนโยบายหรือแผน
- ประชาชนทั่วไปที่เข้าถึงบริการผ่านเว็บไซต์หรือระบบสารสนเทศของ สนข.
- นักวิจัยหรือผู้กำหนดนโยบายที่อ้างอิงแผนปฏิบัติการและดัชนีด้านคมนาคม

5.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มนี้เป็นผู้ที่อาจไม่ได้รับบริการโดยตรงจาก สนข. แต่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร เช่น

- ภาคประชาสังคมและกลุ่มชุมชนในพื้นที่

- นักสิ่งแวดล้อมและองค์กรเฝ้าระวังผลกระทบจากโครงการ
- สื่อมวลชนและผู้แสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะ
- บุคลากรของ สนข. ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและกำหนดนโยบาย

การจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องในลักษณะนี้มีบทบาทสำคัญในการออกแบบเครื่องมือการวางแผนเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ผลการสำรวจให้สามารถสะท้อนมุมมองของกลุ่มต่าง ๆ ได้ครอบคลุมและลึกซึ้ง ช่วยให้ สนข. สามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวในการปรับปรุงนโยบาย แผน และกระบวนการให้บริการได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

6. การรวบรวมรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

รายชื่อของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่นำเสนอ เกิดจากการเสนอรายชื่อของส่วนงานภายในของ สนข. 8 ส่วนราชการ และ 2 กลุ่มงาน ประกอบด้วย หน่วยงานสร้างคุณค่าและหน่วยงานสนับสนุนดังต่อไปนี้

6.1 หน่วยงานสร้างคุณค่า

6.1.1 สำนักแผนความปลอดภัย (สพป.) มีส่วนงานภายในที่เสนอรายชื่อ ดังนี้

- 1) กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย
- 2) กลุ่มบริหารความมั่นคงด้านการขนส่ง
- 3) กลุ่มส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืน

6.1.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) มีส่วนงานภายในที่เสนอรายชื่อ ดังนี้

- 1) กลุ่มเทคโนโลยีการขนส่งและจราจร
- 2) กลุ่มโครงข่ายและเชื่อมต่อการขนส่ง
- 3) กลุ่มขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก

6.1.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค (สสภ.) มีส่วนงานภายในที่เสนอรายชื่อ ดังนี้

- 1) กลุ่มนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การขนส่งและจราจรในภูมิภาค
- 2) กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจร พื้นที่ 1 (ภาคเหนือ และภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ)

- 3) กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจร พื้นที่ 2 (ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออก)

6.1.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก (กจร.) มีส่วนงานภายในที่เสนอรายชื่อ ดังนี้

- 1) ฝ่ายนโยบายและแผนการจราจรทางบก
- 2) ฝ่ายพัฒนาระบบการจราจรทางบก

6.1.5 สำนักแผนงาน (สผง.) มีส่วนงานภายในที่เสนอรายชื่อ ดังนี้

- 1) กลุ่มแผนมหภาค
- 2) กลุ่มติดตามและประเมินผล
- 3) กลุ่มโลจิสติกส์การขนส่ง
- 4) กลุ่มแผนการลงทุน

6.1.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) มีส่วนงานภายในที่เสนอรายชื่อ ดังนี้

- 1) กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบตัวร่วม
- 2) กลุ่มกำกับและบริหารระบบตัวร่วม
- 3) กลุ่มบริหารกองทุนส่งเสริมระบบตัวร่วม

- 6.1.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) มีส่วนงานภายในที่เสนอรายชื่อ ดังนี้
- 1) กลุ่มนโยบายและบริหารสารสนเทศ
 - 2) กลุ่มพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ
 - 3) กลุ่มพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

6.2 หน่วยงานสนับสนุน

- 6.2.1 สำนักบริหารกลาง (สบก.) มีส่วนงานภายในที่เสนอรายชื่อ ดังนี้
- 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - 2) กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
 - 3) กลุ่มบริหารงานคลัง
 - 4) กลุ่มบริหารพัสดุ
 - 5) ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
 - 6) ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร
 - 7) ฝ่ายนิติการ
- 6.2.2 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)
- 6.2.3 กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)

7. การทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง

7.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

จากการรวบรวมรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ 2569 ข้อมูลการรวบรวม โดย สนข. ณ เดือนพฤษภาคม 2569 สามารถสรุปจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องรวมทั้งสิ้น 336 รายชื่อ

สวนดุสิตโพลนำข้อมูลที่ได้มาทบทวนและจำแนกรายชื่อ โดยมีรายชื่อจำนวน 336 รายชื่อ (มีรายชื่อเสนอซ้ำ จำนวน 18 รายชื่อ) สามารถแบ่งตามลักษณะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ 2569 จำแนกเป็น 1) ผู้ส่งมอบ/ พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ จำนวน 307 รายชื่อ 2) ผู้รับบริการ จำนวน 212 รายชื่อ และ 3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 123 รายชื่อ ดังแสดงในตาราง ก.

ตาราง ก. แสดงจำนวนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ 2569

ส่วนราชการ/กลุ่มงาน	จำนวน ที่ส่ง	ความเกี่ยวข้อง		
		ผู้ส่งมอบ/ พันธมิตร/ ผู้ให้ความ ร่วมมือ	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
หน่วยงานสร้างคุณค่า				
1. สำนักแผนความปลอดภัย (สพป.)	54	49	42	50
1.1 กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย	21	21	21	21
1.2 กลุ่มบริหารความมั่นคงด้านการขนส่ง	13	13	1	9
1.3 กลุ่มส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืน	20	15	20	20

ตาราง ก. แสดงจำนวนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ 2569 (ต่อ)

ส่วนราชการ/กลุ่มงาน	จำนวน ที่ส่ง	ความเกี่ยวข้อง		
		ผู้ส่งมอบ/ พันธมิตร/ ผู้ให้ความ ร่วมมือ	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
2. กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)	14	9	12	8
2.1 กลุ่มเทคโนโลยีการขนส่งและจราจร	2	2	2	1
2.2 กลุ่มโครงข่ายและเชื่อมต่อการขนส่ง	3	3	3	3
2.3 กลุ่มขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก	9	4	7	4
3. สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค (สสภ.)	30	29	16	19
3.1 กลุ่มนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การขนส่งและ จราจรในภูมิภาค	8	8	-	-
3.2 กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจร พื้นที่ 1 (ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)	9	8	6	9
3.3 กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจร พื้นที่ 2 (ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออก)	13	13	10	10
4. กองจัดระบบการจราจรทางบก (กจร.)	25	21	25	4
4.1 ฝ่ายนโยบายและแผนการจราจรทางบก	5	5	5	-
4.2 ฝ่ายพัฒนาระบบการจราจรทางบก	20	16	20	4
5. สำนักแผนงาน (สผง.)	35	25	10	12
5.1 กลุ่มแผนมหภาค	13	6	7	-
5.2 กลุ่มติดตามและประเมินผล	6	6	-	6
5.3 กลุ่มโลจิสติกส์การขนส่ง	10	8	3	-
5.4 กลุ่มแผนการลงทุน	6	5	-	6
6. สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)	18	18	-	9
6.1 กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบตัวร่วม	9	9	-	9
6.2 กลุ่มกำกับและบริหารระบบตัวร่วม	7	7	-	-
6.3 กลุ่มบริหารกองทุนส่งเสริมระบบตัวร่วม	2	2	-	-
7. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)	27	27	13	7
7.1 กลุ่มนโยบายและบริหารสารสนเทศ	12	12	12	-
7.2 กลุ่มพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ	6	6	1	3
7.3 กลุ่มพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	9	9	-	4

ตาราง ก. แสดงจำนวนรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ 2569 (ต่อ)

ส่วนราชการ/กลุ่มงาน	จำนวน ที่ส่ง	ความเกี่ยวข้อง		
		ผู้ส่งมอบ/ พันธมิตร/ ผู้ให้ความ ร่วมมือ	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
หน่วยงานสนับสนุน				
8. สำนักบริหารกลาง (สบก.)	118	114	83	3
8.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1	1	-	-
8.2 กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	10	10	1	-
8.3 กลุ่มบริหารงานคลัง	2	2	-	-
8.4 กลุ่มบริหารพัสดุ	66	66	63	-
8.5 ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ	14	14	-	-
8.6 ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร	15	15	15	-
8.7 ฝ่ายนิติการ	10	6	4	3
9. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)	11	11	11	11
10. กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)	4	4	-	-
รวมทั้งสิ้น	336	307	212	123

ที่มา : ข้อมูลรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ 2569

หมายเหตุ : จากรายชื่อ 336 รายชื่อ มีกลุ่มเป้าหมายมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

สวนดุสิตโพลได้พิจารณาจากรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องที่ สนข. รวบรวมมาแล้ว ผ่านการวิเคราะห์พบว่า เพียงพอต่อการนำไปทำการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ ความผูกพัน ความต้องการ และความคาดหวัง ต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และการขับเคลื่อนนโยบายและแผน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศ ด้านการขนส่งและจราจร โดยสวนดุสิตโพลจะกำหนดหมายเลขส่วนตัวให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ทุกฝ่าย ทั้งนี้ กรณีรายชื่อซ้ำสวนดุสิตโพลจะมีการกำหนดเลขหมายส่วนตัวเป็นการเฉพาะเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น

จากรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ทั้งสิ้น 336 รายชื่อ สามารถจำแนกตามส่วนราชการ/
กลุ่มงาน และความเกี่ยวข้อง ดังแสดงในตาราง ข.

ตาราง ข. ร้อยละของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง

หน่วยงานภายใน สขบ.	ภาพรวม		ความเกี่ยวข้อง					
			ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ		ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักแผนความปลอดภัย (สผป.)	54	16.07	49	15.96	42	19.81	50	40.65
2. กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)	14	4.17	9	2.93	12	5.66	8	6.50
3. สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจร ในภูมิภาค (สสภ.)	30	8.93	29	9.45	16	7.55	19	15.45
4. กองจัดระบบการจราจรทางบก (กจร.)	25	7.44	21	6.84	25	11.79	4	3.25
5. สำนักแผนงาน (สผง.)	35	10.42	25	8.14	10	4.72	12	9.76
6. สำนักงานโครงการบริหารจัดการ ระบบตัวร่วม (สตร.)	18	5.36	18	5.86	-	-	9	7.32
7. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและ จราจร (ศทท.)	27	8.04	27	8.79	13	6.13	7	5.69
8. สำนักบริหารกลาง (สบก.)	118	35.12	114	37.13	83	39.15	3	2.44
9. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.)	11	3.27	11	3.58	11	5.19	11	8.94
10. กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)	4	1.19	4	1.30	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	336	100.00	307	100.00	212	100.00	123	100.00

7.2 การกำหนดหมายเลขส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

นำรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ 2569 มาตรวจสอบความครบถ้วน รวมทั้งสิ้น 336 รายชื่อ มากำหนดหมายเลขส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ดังแสดงในตาราง ค.

ตาราง ค. แสดงการกำหนดหมายเลขส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

หลักที่	รายการ	รายละเอียด
1-2	มีหน่วยงานที่เสนอชื่อ (1 ชื่อ : 1 หน่วยงาน)	<u>1-สำนักบริหารกลาง</u> 11=ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 12=กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล 13=กลุ่มบริหารงานคลัง 14=กลุ่มบริหารพัสดุ 15=ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ 16=ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร 17=ฝ่ายนิติการ <u>2-กลุ่มตรวจสอบภายใน</u> 21=กลุ่มตรวจสอบภายใน <u>3-กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</u> 31=กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร <u>4-กองจัดระบบการจราจรทางบก</u> 41=ฝ่ายนโยบายและแผนการจราจรทางบก 42=ฝ่ายพัฒนาระบบการจราจรทางบก <u>5-กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร</u> 51=กลุ่มเทคโนโลยีการขนส่งและจราจร 52=กลุ่มโครงข่ายและเชื่อมต่อการขนส่ง 53=กลุ่มขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก <u>6-ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร</u> 61=กลุ่มนโยบายและบริหารสารสนเทศ 62=กลุ่มพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ 63=กลุ่มพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย <u>7-สำนักแผนความปลอดภัย</u> 71=กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย 72=กลุ่มบริหารความมั่นคงด้านการขนส่ง 73=กลุ่มส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืน

ตาราง ค. แสดงการกำหนดหมายเลขส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. (ต่อ)

หลักที่	รายการ	รายละเอียด
1-2	มีหน่วยงานที่เสนอชื่อ (1 ชื่อ : 1 หน่วยงาน)	<u>8-สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม</u> 81=กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบตัวร่วม 82=กลุ่มกำกับและบริหารระบบตัวร่วม 83=กลุ่มบริหารกองทุนส่งเสริมระบบตัวร่วม <u>9-สำนักแผนงาน</u> 91=กลุ่มแผนมหภาค 92=กลุ่มติดตามและประเมินผล 93=กลุ่มโลจิสติกส์การขนส่ง 94=กลุ่มแผนการลงทุน <u>0-สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค</u> 01=กลุ่มนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การขนส่งและจราจรในภูมิภาค 02=กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจรในภูมิภาค พื้นที่ 1 (ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) 03=กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจรในภูมิภาค พื้นที่ 2 (ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออก)
	หน่วยงานเสนอชื่อ (1 ชื่อ : 2 หน่วยงาน)	75 =กองจัดระบบการจราจรทางบก ฝ่ายนโยบายและแผนการจราจรทางบก และ สำนักแผนงาน กลุ่มแผนมหภาค 76 =ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร กลุ่มนโยบายและบริหารสารสนเทศ และสำนักแผนความปลอดภัย กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย 84=สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบตัวร่วม และ กลุ่มกำกับและบริหารระบบตัวร่วม 85 =สำนักบริหารกลาง กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร 86 =สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค กลุ่มนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การขนส่งและจราจรในภูมิภาค และ กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจรในภูมิภาค พื้นที่ 1 (ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) 87 =สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค กลุ่มนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การขนส่งและจราจรในภูมิภาค และ กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจรในภูมิภาค พื้นที่ 2 (ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออก)

ตาราง ค. แสดงการกำหนดหมายเลขส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. (ต่อ)

หลักที่	รายการ	รายละเอียด
1-2	หน่วยงานเสนอชื่อ (1 ชื่อ : 2 หน่วยงาน)	88 = กองจัดระบบการจราจรทางบก ฝ่ายนโยบายและแผนการจราจรทางบก และ สำนักแผนความปลอดภัย กลุ่มส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืน 89 = สำนักบริหารกลาง กลุ่มบริหารพัสดุ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร กลุ่มพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย 90 = สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม กลุ่มกำกับและบริหารระบบตัวร่วม และสำนักแผนงาน กลุ่มโลจิสติกส์การขนส่ง 95 = สำนักแผนความปลอดภัย กลุ่มส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืน และสำนักแผนงาน กลุ่มแผนมหภาค 96 = สำนักแผนงาน กลุ่มโลจิสติกส์การขนส่ง และกลุ่มแผนการลงทุน 97 = สำนักแผนความปลอดภัย กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย และกลุ่มบริหารความมั่นคงด้านการขนส่ง 98 = กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร กลุ่มเทคโนโลยีการขนส่งและจราจร และ สำนักแผนงาน กลุ่มแผนมหภาค 99 = กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร กลุ่มขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก และ สำนักแผนงาน กลุ่มแผนมหภาค
3	ความเกี่ยวข้อง 1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร / ผู้ให้ความร่วมมือ 2) ผู้รับบริการ 3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร / ผู้ให้ความร่วมมือ 2) ผู้รับบริการ 3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ และ ผู้รับบริการ 5) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6) ผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7) ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4	ประเภทของหน่วยงาน	1. หน่วยงานภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจ 2. หน่วยงานภาคเอกชน 3. องค์กร/องค์การ 4. มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา 5. เกษียณอายุราชการ
5-6	กำหนดลำดับตามรายชื่อที่ได้รับจาก สนข.	

ตัวอย่างหมายเลขส่วนตัวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข.

หมายเลขที่ได้ 894248 ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ คือ คุณอนงค์ โพธิ์เผือก ตำแหน่ง ผู้จัดการโครงการ (Project manager) /และนักวิเคราะห์ธุรกิจ (Business Analyst) จากหน่วยงานภายนอก คือ บริษัท ดี-เอกซ์-เพอะทีส จำกัด มีความเกี่ยวข้องเป็น ผู้ส่งมอบ, พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ และผู้รับบริการ เป็นรายชื่อที่ได้รับการเสนอ โดยสำนักบริหารกลาง กลุ่มบริหารพัสดุ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร กลุ่มพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ดังแสดงในตาราง ง.

ตาราง ง. แสดงหมายเลขส่วนตัวและการอ่านค่า

หมายเลขส่วนตัว	หลักที่	หมายเลข	ความหมาย
หลักที่ 123456 หมายเลข 894248	1-2	89	สำนักบริหารกลาง กลุ่มบริหารพัสดุ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร กลุ่มพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
	3	4	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร/ ผู้ให้ความร่วมมือ และ ผู้รับบริการ
	4	2	หน่วยงานภาคเอกชน คือ บริษัท ดี-เอกซ์-เพอะทีส จำกัด
	5-6	48	คุณอนงค์ โพธิ์เผือก ตำแหน่ง ผู้จัดการโครงการ (Project manager) /และนักวิเคราะห์ธุรกิจ (Business Analyst)

*หมายเหตุ ใช้เพื่อติดตามการตอบแบบสอบถาม และแสดงการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

7.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

จากการรวบรวมรายชื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ประจำปีงบประมาณ 2569 ข้อมูลการรวบรวม โดย สนข. ณ เดือนพฤษภาคม 2569 มีทั้งสิ้น 7 โครงการ และมีรายชื่อที่ปรึกษารวม 20 รายชื่อ

บทที่ 4 แผนการดำเนินโครงการ

ตาราง จ. แผนการดำเนินโครงการ

กิจกรรม	ระยะเวลา									
	เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.- ก.ค.				ส.ค.	
1. ศึกษาเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ	■									
2. วางแผนการดำเนินโครงการ วิธีการ และการสร้างเครื่องมือ	■									
3. จัดทำรายงานกรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจ		■								
4. ทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง			■							
5. ร่างเครื่องมือ ปรับแก้ ขออนุมัติเครื่องมือ ดำเนินการสร้างเครื่องมือออนไลน์ เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูล			■							
6. จัดทำรายงานทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง				■						
7. การติดตามผล (Follow-up)					■	■				
8. ตรวจสอบข้อมูล ลงรหัส บันทึก ประมวลผล							■			
9. จัดทำร่างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ								■		
10. จัดทำรูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ จัดทำรายงานข้อวิเคราะห์หรือข้อเสนอแนะทางวิชาการ จัดทำ Infographics									■	
11. จัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ Infographics รายงานข้อวิเคราะห์ และคู่มือการใช้งานแบบสอบถาม										■

* กิจกรรมและกำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ระยะเวลาดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 150 วัน โดยเริ่มตั้งแต่ 1 เมษายน 2569 ถึง 28 สิงหาคม 2569 โดยมีแผนการดำเนินโครงการดังนี้

1. การเตรียมการและการจัดทำรายงานกรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (Inception Report) ระยะเวลา 30 วัน

- 1) ศึกษาเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ
- 2) วางแผนการดำเนินโครงการ วิธีการ และการสร้างเครื่องมือ
- 3) จัดทำรายงานกรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจ

ผลผลิต : รายงานกรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (Inception Report)

2. การกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. การพัฒนาเครื่องมือ และการจัดทำรายงานการทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง การสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

- 1) ทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องฯ
- 2) ร่างเครื่องมือ ปรับแก้ ขออนุมัติเครื่องมือ ดำเนินสร้างเครื่องมือออนไลน์ เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) จัดทำรายงานทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องฯ

ผลผลิต : รายงานการทบทวนการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร และแบบสอบถามออนไลน์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

- 1) การติดตามผล (Follow-up)
- 2) ตรวจสอบข้อมูล ลงรหัส บันทึก ประมวลผล
- 3) จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องฯ

ผลผลิต : ร่างรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

4. การจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ฉบับสมบูรณ์

- 1) จัดทำรูปเล่มรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ฉบับสมบูรณ์
- 2) จัดทำรายงานข้อวิเคราะห์หรือข้อเสนอแนะทางวิชาการ (Technical Paper)
- 3) จัดทำ Infographics สรุปภาพรวมของผลการสำรวจฯ
- 4) จัดทำคู่มือการใช้งานแบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

ผลผลิต :

- 1) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ฉบับสมบูรณ์
- 2) รายงานข้อวิเคราะห์หรือข้อเสนอแนะทางวิชาการ (Technical Paper)
- 3) Infographics สรุปภาพรวมของผลการสำรวจฯ
- 4) คู่มือการใช้งานแบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

บทที่ 5 วิธีการและเครื่องมือ

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Methodology) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งได้รับการออกแบบและพัฒนาขึ้น ทั้งนี้ แบบสอบถามต้องผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการเข้ารหัส (Data Coding) และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของ สนข. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ประชากร (Population) คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงานนโยบายและแผน การขนส่งและจราจร (สนข.) โดยประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

2.2.1 กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ

2.2.2 กลุ่มผู้รับบริการ

2.2.3 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กำหนดให้ใช้ประชากรทั้งหมด (Census) เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ เก็บข้อมูลจากรายชื่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการเสนอชื่อและอนุมัติโดย สนข. ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

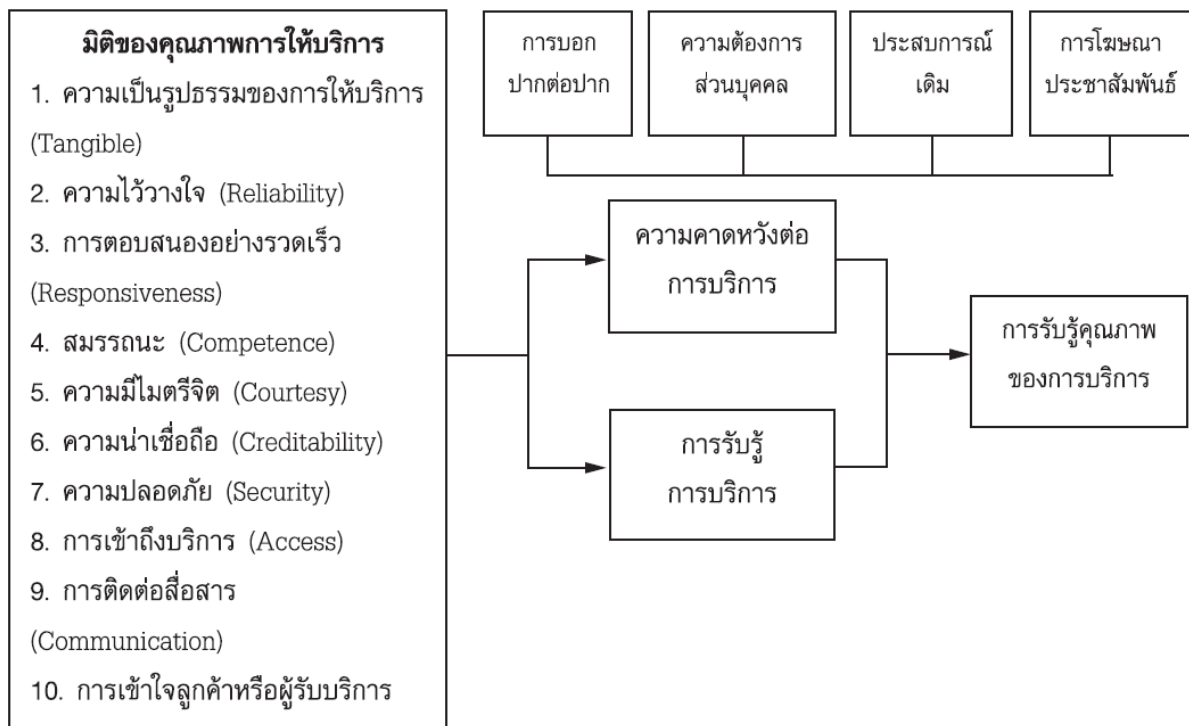
2.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ประชากร (Population) คือ ที่ปรึกษาของ สนข. ที่ดำเนินการอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ปรึกษาของ สนข. ที่ดำเนินการอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ที่เข้าร่วมประชุม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามแบบผลงานของ พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้สำหรับประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับกำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 ด้าน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ ดังแสดงใน รูปที่ 5-1



ที่มา: รายงานฉบับสมบูรณ์จ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

รูปที่ 5-1 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการในทฤษฎีของพาราซูรามาน ซีแอมล์ และเบอรี

ต่อมาได้มีการนำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้มีการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่ามิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่สามารถแบ่งได้เป็น 5 มิติหลัก และยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ได้แก่

1) มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการทีู่กถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามาษาที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

3.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) เพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น ประเภทของหน่วยงาน ชื่อหน่วยงานที่สังกัด/ชื่อหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่ง/หน้าที่ในองค์กร ระยะเวลาที่ใช้ติดต่อกับ หรือรับทราบเรื่องเกี่ยวกับ สนข. ความถี่ในการติดต่อกับหรือรับทราบเรื่องเกี่ยวกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และแผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข. เป็นต้น

3.1.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ความเชื่อมั่น/ความผูกพัน/ความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็น อธิบายเหตุผล หรือให้ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ โดยไม่มีตัวเลือกคำตอบที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ เช่น

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (Rating Scale)
- ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (Rating Scale)
- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ (Rating Scale)
- ความผูกพันต่อ สนข. (Rating Scale)
- ความต้องการต่อการปฏิบัติงานของ สนข. (Rating Scale)
- ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สนข. (Rating Scale)
- ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ (Open-ended questions)

3.1.3 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questions) โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ เช่น

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. (Rating Scale)
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง (Rating Scale)
- ข้อเสนอแนะ (Open-ended questions)

3.2 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

3.2.1 ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นต่อการจัดการบริหาร (Administration) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และคำถามปลายเปิด เพื่อประเมินความคิดเห็นต่อการจัดการบริหาร (Administration) โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- การบริหารองค์กร (Organize)
- การบริหารโครงการ (Project Management)
- จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี
- จุดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนา
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.2.2 ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedural) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และคำถามปลายเปิด เพื่อประเมินความคิดเห็นต่อด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedural) โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- วิธีการปฏิบัติงานโครงการ (Project Approach)
- การให้ความร่วมมือ (Coordination)
- การดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation)
- จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี
- จุดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนา
- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือสำรวจได้รับอนุมัติก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล เมื่อแบบสอบถามได้รับการอนุมัติแล้ว จึงจัดทำแบบสอบถามออนไลน์พร้อมระบบฐานข้อมูล หรือดำเนินการเก็บข้อมูลตามความเหมาะสม ประกอบด้วยการดำเนินการในส่วนต่าง ๆ ได้แก่

1) การจัดทำระบบเว็บไซต์และระบบฐานข้อมูล

การสร้างแบบสอบถามออนไลน์ ด้วยการเขียนโปรแกรมเพื่อนำไปแสดงผลบนอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ด้วยการใช้โปรแกรม PHP ร่วมกับโปรแกรมระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL

2) การติดตั้งระบบเว็บไซต์บนเว็บโฮสติ้ง

การติดตั้งระบบเว็บไซต์บนเว็บโฮสติ้งจะต้องใช้โปรแกรม FTP (File Transfer Protocol) อัปโหลดไฟล์ระบบทั้งหมดไปยังเว็บโฮสติ้ง สำหรับการใช้งานจะใช้โปรแกรม WinSCP คือ โปรแกรมสำหรับอัปโหลดและดาวน์โหลดไฟล์ผ่านโปรโตคอล FTP ที่เชื่อมต่อกับเว็บโฮสติ้ง

3) การติดตั้งระบบฐานข้อมูลบนดาต้าเบสโฮสติ้ง

เมื่ออัปโหลดระบบเว็บไซต์ไปยังเว็บโฮสติ้งเรียบร้อยแล้ว จะเป็นการสร้างฐานข้อมูล/นำข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการสำรวจด้วยแบบสอบถาม โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าสู่แบบสอบถามได้ผ่านการใช้งาน Web Browser ซึ่งสามารถใช้งานได้ทั้ง Computer PC Smart Phone และ Tablet โดยจะดำเนินการทำการส่งลิงก์ (link) แบบสอบถามออนไลน์ทางอีเมล หรือช่องทางที่กลุ่มเป้าหมายสะดวกจากรายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับจาก สนข.

4. วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำรวจผ่านระบบดิจิทัล/ออนไลน์ (Digital Platform Survey) โดยสวนดุสิตโพล จะดำเนินการพัฒนาแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ต่อช่องทางการรับข้อมูลสารสนเทศ ความผูกพัน ความต้องการ และความคาดหวัง รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจรของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ว่าจ้าง ไปจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มที่เหมาะสม ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่สร้างขึ้นมาเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรเท่านั้น โดยใช้ Web Browser ได้แก่ <https://dusitpoll.dusit.ac.th/survey/otp> เป็นเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งจะดำเนินการประสานงานกลุ่มเป้าหมายเพื่อแจ้งความประสงค์ ขี้แจงขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม

ออนไลน์ และขอความอนุเคราะห์จากกลุ่มเป้าหมายให้ร่วมแสดงความคิดเห็น โดยมีการวางแผนการติดตามผล (Follow-up) ผ่าน <https://dusitpoll.dusit.ac.th/survey/otp/reports> ในการตรวจสอบการข้อมูลการตอบกลับของกลุ่มเป้าหมาย หลังจากส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมาย โดยสวนดุสิตโพล จะมีการติดตามผลการตอบกลับทุก ๆ วัน เพื่อให้แน่ใจว่าได้รับข้อมูลครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการแจ้งความคืบหน้ายังผู้ว่าจ้าง หรือผู้ประสานงานเป็นระยะ

4.1.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ที่ผ่านการพิจารณาจาก สนข. ไปจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มที่เหมาะสม ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่สร้างขึ้นมาเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษาของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เท่านั้น โดยใช้ Web Browser คือ <https://dusitpoll.dusit.ac.th/survey/otp-performance-evaluation> โดยมีการติดตามผล (Follow-up) ผ่าน <https://dusitpoll.dusit.ac.th/survey/otp-performance-evaluation/reports>

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลและวิเคราะห์ผลการสำรวจครั้งนี้ สวนดุสิตโพลจะดำเนินการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 4.2.1 นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล
- 4.2.2 ดำเนินการจัดกลุ่มข้อมูลในข้อคำถามปลายเปิด จากนั้นดำเนินการลงรหัสข้อมูล (Code)
- 4.2.3 บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมบันทึกข้อมูลที่สร้างขึ้นโดยเฉพาะ
- 4.2.4 เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูลทั้งหมด
- 4.2.5 ทำการประมวลผลข้อมูล ตามตัวแปรที่มีความสำคัญ หรือตามความต้องการของ สนข.
- 4.2.6 จัดทำรายงานผลการสำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ด้วยการจัดกลุ่มข้อมูล

การกำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลผล นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับแนวคิดในการแปลความหมายตามเกณฑ์ เพื่อทำการประเมินของบุญชม ศรีสะอาด¹ ดังนี้

ระดับ	ความคิดเห็น	ช่วงคะแนน	ความหมาย
5	มากที่สุด	4.51 – 5.00	มากที่สุด
4	มาก	3.51 – 4.50	มาก
3	ปานกลาง	2.51 – 3.50	ปานกลาง
2	น้อย	1.51 – 2.50	น้อย
1	น้อยที่สุด	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

¹บุญชม ศรีสะอาด (2545). การวิจัยเบื้องต้น .กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

บทที่ 6 ผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

1. วิธีการที่ใช้ในการประมวลผล

การประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความต้องการและความคาดหวัง และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับการเสนอรายชื่อจากทุกส่วนงานภายใน สนข. ในการประมวลผลได้กำหนดจำแนกประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ (2) ผู้รับบริการ และ (3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการวิเคราะห์หลักประกอบด้วย

ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- ประเภทของหน่วยงาน
- ประเภทหน่วยงาน/หน้าที่ในองค์กร
- ระยะเวลาที่ติดต่อกับ หรือรับทราบเรื่องเกี่ยวกับ สนข.
- ความถี่ในการติดต่อกับ หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569
- แผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข.

ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล ได้แก่

- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.
- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน
- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ
- ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.
- ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.
- ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน
- ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน
- ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ
- ผลการสำรวจความผูกพันต่อ สนข.
- ผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สนข.
- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ

แนวทางการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

1) การสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ประเภทของหน่วยงาน ตำแหน่ง/หน้าที่ในองค์กร ระยะเวลาที่ติดต่อกับ ความถี่ในการติดต่อกับ หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และแผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข.) ตลอดจนการสำรวจช่องทางและข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการรับจาก สนข. ซึ่งอยู่ในส่วนท้ายของผลการสำรวจข้อมูล

สำหรับการประเมินผลจะทำการวิเคราะห์โดยอาศัยหลักการของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยคำนวณค่าจำนวนและร้อยละตามลักษณะที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ การแปลความหมายจะเสนอในรูปแบบของตารางเป็นหลัก

2) การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความผูกพันต่อ สนข. ความต้องการและความคาดหวังให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต ตลอดจนความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารสนเทศของ สนข. จะทำการคำนวณคะแนนเพื่ออธิบายและแปลผลที่ได้จากการสำรวจ ตลอดจนเปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารสนเทศของ สนข. ในประเด็นที่สนใจ โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนน และเกณฑ์การประมวลผลความหมายของคะแนนที่วิเคราะห์ได้ ดังนี้

- เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ กำหนดไว้ดังนี้

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สนข. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ 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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ สนข. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นของความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ 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

- เกณฑ์การวัดระดับความเชื่อมั่น กำหนดไว้ดังนี้

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สนข. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ 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

- เกณฑ์การวัดระดับความผูกพัน กำหนดไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง ความผูกพันมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความผูกพันมาก
- 3 หมายถึง ความผูกพันปานกลาง
- 2 หมายถึง ความผูกพันน้อย
- 1 หมายถึง ความผูกพันน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อ สนข. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นของความผูกพันต่อ สนข. มีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลความหมายของความผูกพัน ดังต่อไปนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง ความผูกพันในระดับมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง ความผูกพันในระดับมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง ความผูกพันในระดับปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง ความผูกพันในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง ความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

- เกณฑ์การวัดระดับความต้องการ กำหนดไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง ความต้องการมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความต้องการมาก
- 3 หมายถึง ความต้องการปานกลาง
- 2 หมายถึง ความต้องการน้อย
- 1 หมายถึง ความต้องการน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในอนาคต จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นของความต้องการ มีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลความหมายของความต้องการ ดังต่อไปนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง ความต้องการในระดับมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง ความต้องการในระดับมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง ความต้องการในระดับปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง ความต้องการในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง ความต้องการในระดับน้อยที่สุด

- เกณฑ์การวัดระดับความคาดหวัง กำหนดไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคาดหวังมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคาดหวังมาก
- 3 หมายถึง ความคาดหวังปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคาดหวังน้อย
- 1 หมายถึง ความคาดหวังน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในอนาคต จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นของความคาดหวัง มีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลความหมายของความคาดหวัง ดังต่อไปนี้

- 4.51-5.00 หมายถึง ความคาดหวังในระดับมากที่สุด
- 3.51-4.50 หมายถึง ความคาดหวังในระดับมาก
- 2.51-3.50 หมายถึง ความคาดหวังในระดับปานกลาง
- 1.51-2.50 หมายถึง ความคาดหวังในระดับน้อย
- 1.00-1.50 หมายถึง ความคาดหวังในระดับน้อยที่สุด

- เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารสนเทศ กำหนดไว้ดังนี้

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารสนเทศจากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นของความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูล

ข่าวสารสนเทศ มีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลผลความหมายของความพึงพอใจต่อช่องทาง การรับข้อมูล
ข่าวสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

- 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

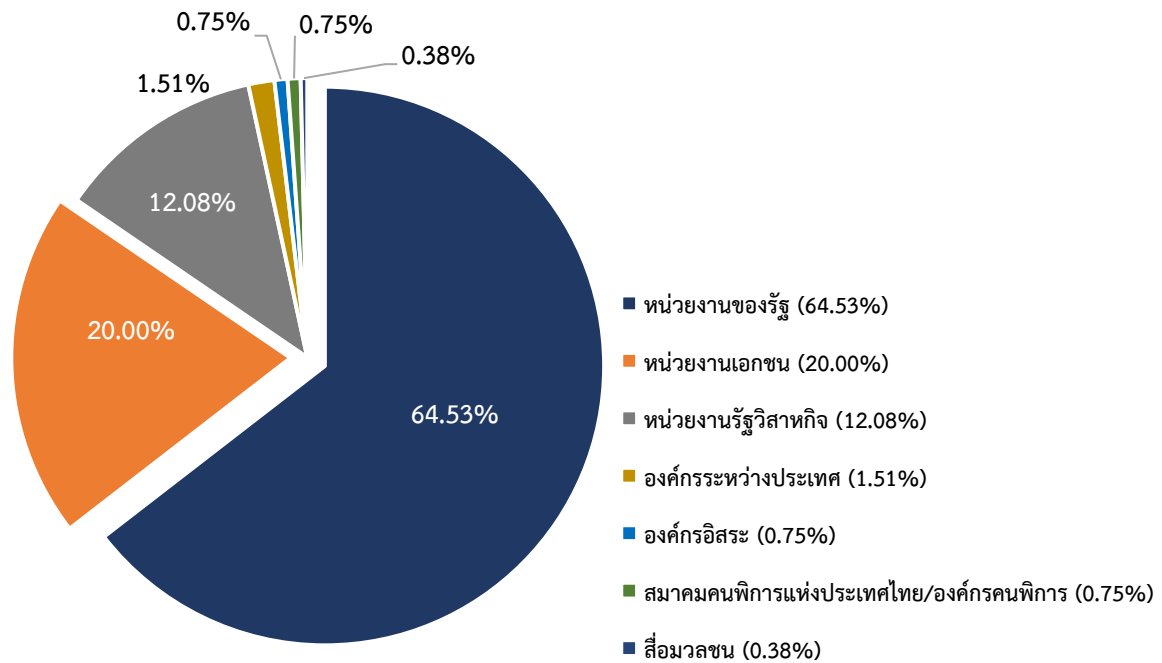
3) ความคิดเห็นในลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) คือ การให้ผู้ตอบสามารถ
แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ได้แก่ สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นฯ สิ่งที่ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันฯ
สิ่งที่ทำให้ประทับใจ ความต้องการเพิ่มเติม ความคาดหวังเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การวิเคราะห์ข้อมูล
จากแบบสอบถามความคิดเห็นในส่วนนี้ ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งการวิเคราะห์จะนำวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา
(Content Analysis) มาประยุกต์ใช้ โดยเบื้องต้นจะทำการจัดระเบียบข้อมูล ดำเนินการแยกประเภทและจัดหมวดหมู่
ของข้อมูล (Categories) ในส่วนที่เป็นปัญหาและส่วนข้อเสนอแนะหรือแนวทางการปรับปรุงแก้ไขดำเนินการกระบวนการแปล
ความหมาย (Interpret) และนำมาเรียบเรียงผลจากคำตอบใหม่อีกครั้ง (Organize the Data) เพื่อนำมาสรุป
ตามประเด็นจากการสำรวจ โดยนำเสนอผลที่ได้ด้วยวิธีการจัดกลุ่มของประเด็นข้อคิดเห็นที่ได้ให้ครอบคลุมครบถ้วน
สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่ม

2. ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลการตอบกลับแบบสอบถามออนไลน์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/
ผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จากข้อมูลที่ผ่านมาการทบทวนและจำแนก
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 336 รายชื่อ (มีการเสนอรายชื่อซ้ำ จำนวน 18 รายชื่อ) คงเหลือ 318
รายชื่อ สามารถติดตามได้ 267 ตัวอย่าง (คิดเป็นร้อยละ 83.96) ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล
ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์สามารถนำสู่การประมวลผลได้ทั้งหมด 265 ตัวอย่าง (คิดเป็นร้อยละ 83.33) แบ่งประเด็นของ
ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังต่อไปนี้

2.1 ประเภทของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการสำรวจ พบว่า ประเภทของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานของรัฐ
ร้อยละ 64.53 รองลงมาคือหน่วยงานเอกชนร้อยละ 20.00 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 12.08 องค์กรระหว่าง
ประเทศร้อยละ 1.51 องค์กรอิสระร้อยละ 0.75 สมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย/องค์กรคนพิการร้อยละ 0.75
และสื่อมวลชนร้อยละ 0.38 ดังแสดงในรูปที่ 6-2.1 และ ตารางที่ 6-2.1



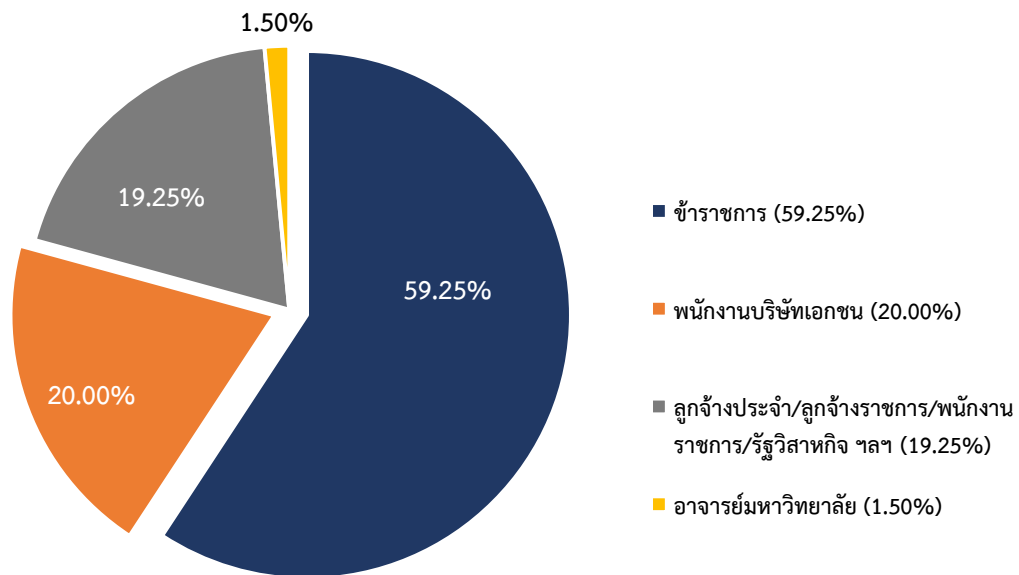
รูปที่ 6-2.1 ร้อยละของประเภทของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6-2.1 ร้อยละของประเภทของหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ประเภทของหน่วยงานที่สังกัด	ร้อยละ
1	หน่วยงานของรัฐ	64.53
2	หน่วยงานเอกชน	20.00
3	หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	12.08
4	องค์กรระหว่างประเทศ	1.51
5	องค์กรอิสระ	0.75
6	สมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย/องค์กรคนพิการ	0.75
7	สื่อมวลชน	0.38
	รวมทั้งหมด	100.00

2.2 ตำแหน่ง/หน้าที่ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการสำรวจ พบว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 59.25 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 20.00 ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างราชการ/พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ฯลฯ ร้อยละ 19.25 และอาจารย์มหาวิทยาลัยร้อยละ 1.50 ดังแสดงในรูปที่ 6-2.2 และตารางที่ 6-2.2



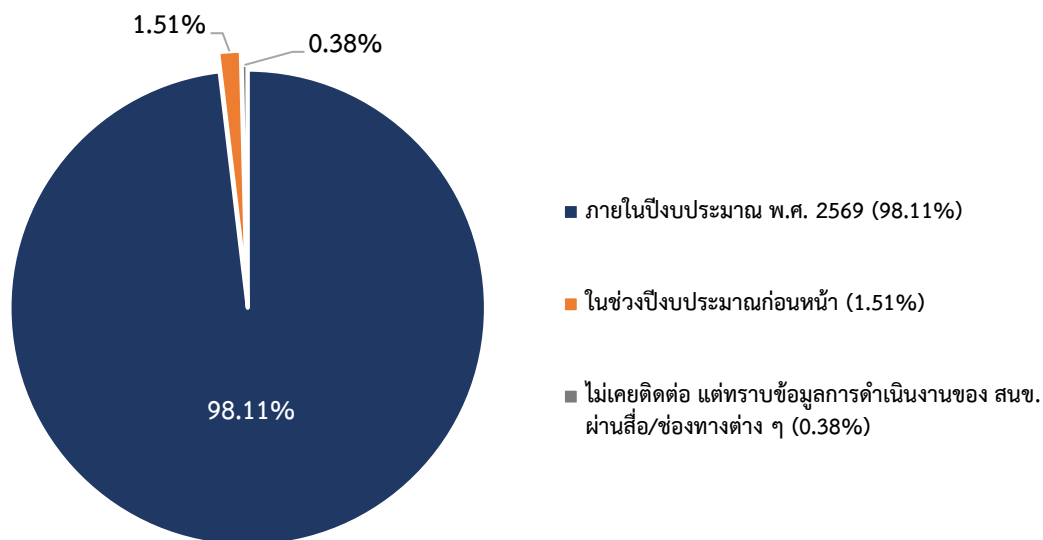
รูปที่ 6-2.2 ร้อยละของตำแหน่ง/หน้าที่ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6-2.2 ร้อยละของตำแหน่ง/หน้าที่ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ประเภทของหน้าที่ในองค์กร	ร้อยละ
1	ข้าราชการ	59.25
2	พนักงานบริษัทเอกชน	20.00
3	ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างราชการ/พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ฯลฯ	19.25
4	อาจารย์มหาวิทยาลัย	1.50
	รวมทั้งรวม	100.00

2.3 ระยะเวลาในการติดต่องาน หรือรับทราบเกี่ยวกับ สนข. ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการสำรวจ พบว่า ระยะเวลาในการติดต่องาน หรือรับทราบเกี่ยวกับ สนข. ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่การติดต่องาน หรือรับทราบเกี่ยวกับ สนข. ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ร้อยละ 98.11 รองลงมา คือ ในช่วงปีงบประมาณก่อนหน้าร้อยละ 1.51 และไม่เคยติดต่อ แต่ทราบข้อมูลการดำเนินงานของ สนข. ผ่านสื่อ/ช่องทางต่าง ๆ ร้อยละ 0.38 ดังแสดงในรูปที่ 6-2.3 และตารางที่ 6-2.3



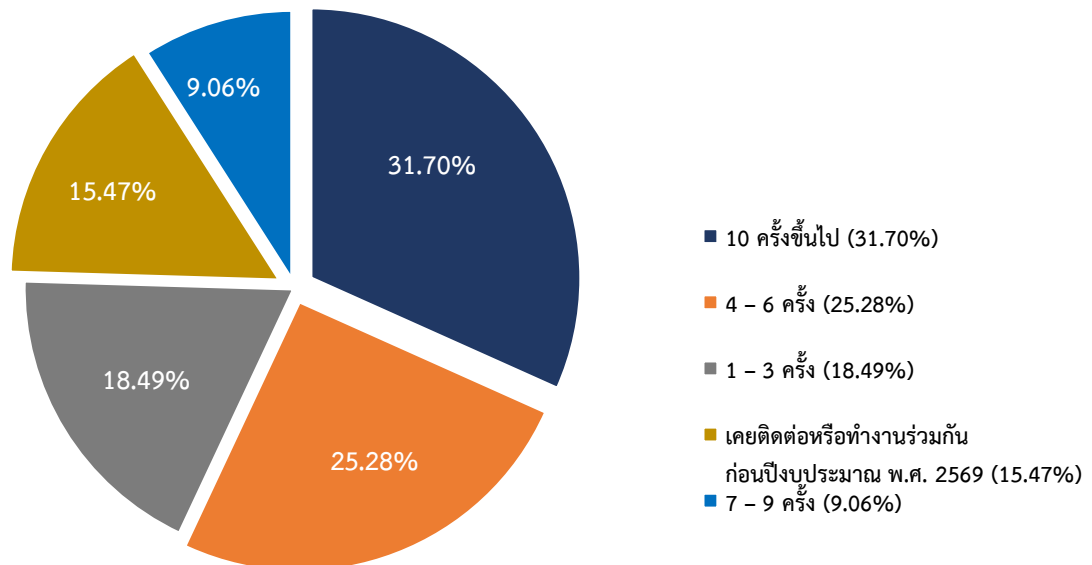
รูปที่ 6-2.3 ร้อยละของระยะเวลาในการติดต่องาน หรือรับทราบเกี่ยวกับ สนข. ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6-2.3 ร้อยละของระยะเวลาในการติดต่องาน หรือรับทราบเกี่ยวกับ สนข. ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ระยะเวลาในการติดต่องาน หรือรับทราบเกี่ยวกับ สนข.	ร้อยละ
1	ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	98.11
2	ในช่วงปีงบประมาณก่อนหน้า	1.51
3	ไม่เคยติดต่อ แต่ทราบข้อมูลการดำเนินงานของ สนข. ผ่านสื่อ/ช่องทางต่าง ๆ	0.38
	รวมทั้งหมด	100.00

2.4 ความถี่ในการติดต่องาน หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการสำรวจ พบว่า ความถี่ในการติดต่องาน หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการติดต่องานมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไปร้อยละ 31.70 รองลงมาคือ จำนวน 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ 25.28 จำนวน 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 18.49 เคยติดต่อหรือทำงานร่วมกันก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ร้อยละ 15.47 และ จำนวน 7 - 9 ครั้ง ร้อยละ 9.06 ดังแสดงในรูปที่ 6-2.4 และตารางที่ 6-2.4



รูปที่ 6-2.4 ร้อยละของความถี่ในการติดต่องาน หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6-2.4 ร้อยละของความถี่ในการติดต่องาน หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่	ความถี่ในการติดต่องาน หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข.	ร้อยละ
1	10 ครั้งขึ้นไป	31.70
2	4 - 6 ครั้ง	25.28
3	1 - 3 ครั้ง	18.49
4	เคยติดต่อหรือทำงานร่วมกัน ก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	15.47
5	7 - 9 ครั้ง	9.06
	รวมทั้งหมด	100.00

สรุปประเด็นสำคัญ

จากข้อมูลการสำรวจพบว่า สนข. มีความเกี่ยวข้องและติดต่อประสานงานกับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความหลากหลาย ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกันแล้วจะเห็นภาพความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนระหว่าง สนข. กับกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของหน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างสังกัด พบว่าส่วนใหญ่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 64.53 รองลงมาคือหน่วยงานเอกชนร้อยละ 20.00 และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 12.08 ขณะที่องค์กรระหว่างประเทศ องค์กรอิสระ องค์กรคนพิการ และสื่อมวลชน มีสัดส่วนเพียงเล็กน้อย สะท้อนให้เห็นว่า สนข. มีการดำเนินงานและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐเป็นหลัก ขณะที่การมีส่วนร่วมของภาคส่วนอื่นยังอยู่ในวงจำกัด

เมื่อพิจารณาตำแหน่งหรือหน้าที่ในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นข้าราชการร้อยละ 59.25 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 20.00 และลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างราชการ/พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 19.25 ส่วนอาจารย์มหาวิทยาลัยมีเพียงร้อยละ 1.50 ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของหน่วยงานที่ผู้ตอบสังกัดและยืนยันว่า สนข. มีบทบาทในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐเป็นหลัก

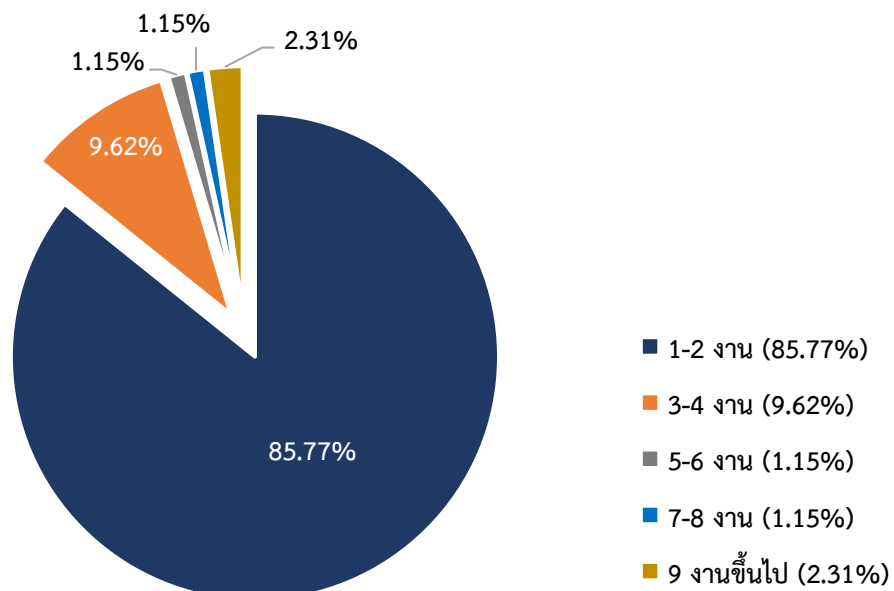
ในด้านระยะเวลาในการติดต่อกัน หรือรับทราบเกี่ยวกับ สนข. ส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ร้อยละ 98.11 ขณะที่ผู้ที่เคยติดต่อในช่วงปีงบประมาณก่อนหน้ามีเพียงร้อยละ 1.51 และผู้ที่ไม่เคยติดต่อแต่รับทราบข้อมูลผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ มีเพียงร้อยละ 0.38 สะท้อนให้เห็นว่า สนข. มีการดำเนินงานและสร้างการรับรู้กับกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องในปีงบประมาณปัจจุบัน จนสามารถเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ในวงกว้าง

ด้านความถี่ในการติดต่อกันหรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. พบว่าส่วนใหญ่มีการติดต่อ 10 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 31.70 รองลงมาคือ 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ 25.28 และ 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 18.49 ขณะที่ผู้ที่เคยติดต่อก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีร้อยละ 15.47 และผู้ที่ติดต่อ 7 - 9 ครั้ง มีร้อยละ 9.06 แสดงให้เห็นว่า สนข. มีทั้งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง รวมถึงกลุ่มที่มีการติดต่อเป็นระยะ ซึ่งสะท้อนถึงการมีเครือข่ายความร่วมมือที่ครอบคลุมและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

กล่าวโดยสรุป ข้อมูลทั้งหมดชี้ให้เห็นว่า สนข. มีการทำงานและประสานงานอย่างใกล้ชิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะในกลุ่มภาครัฐที่เป็นเครือข่ายหลัก ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดมีการติดต่อและรับรู้ข้อมูลของ สนข. ในปีงบประมาณ 2569 อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี แสดงให้เห็นถึงระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง ซึ่งช่วยขับเคลื่อนภารกิจของ สนข. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ

2.5 จำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สทน. ในปีงบประมาณปัจจุบัน

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สทน. ในปีงบประมาณปัจจุบัน 1 - 2 งาน มากที่สุด ร้อยละ 85.77 รองลงมาคือจำนวน 3 - 4 งาน ร้อยละ 9.62 จำนวน 9 งานขึ้นไป ร้อยละ 2.31 และจำนวน 5 - 6 งาน และจำนวน 7 - 8 งาน ร้อยละ 1.15 เท่ากัน และไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 1.24 ดังแสดงในรูปที่ 6-2.5 และตารางที่ 6-2.5

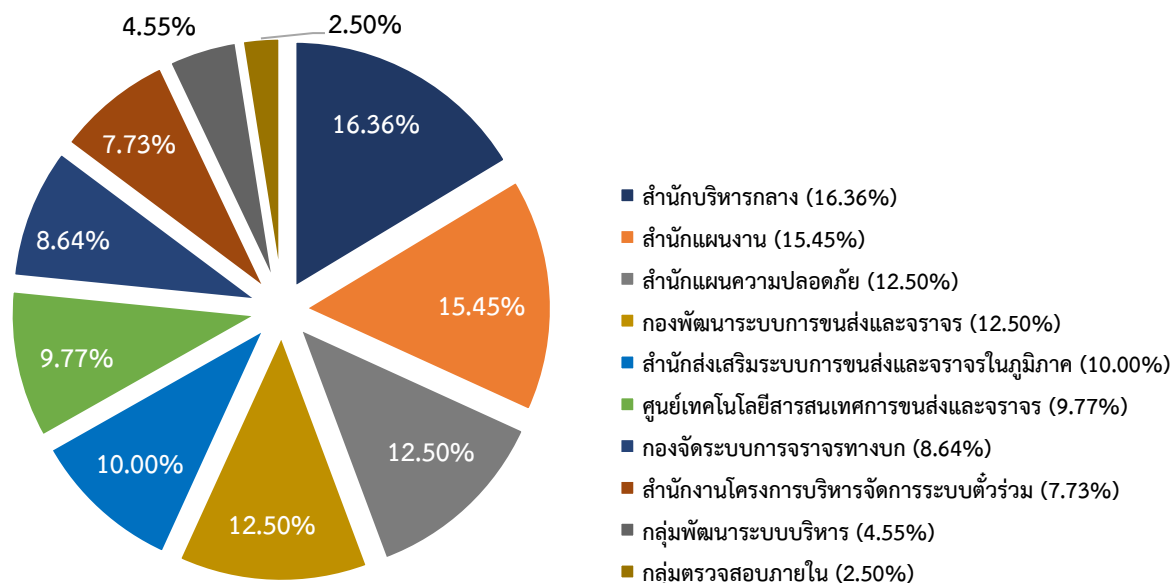


รูปที่ 6-2.5 ร้อยละของจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สทน.
ในปีงบประมาณปัจจุบัน

ตารางที่ 6-2.5 ร้อยละของจำนวนงาน/กิจกรรม/โครงการ ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สทน.
ในปีงบประมาณปัจจุบัน

ที่	ส่วนงานที่มีการติดต่อประสานงาน	ร้อยละ
1	1 - 2 งาน	85.77
2	3 - 4 งาน	9.62
3	5 - 6 งาน	1.15
4	7 - 8 งาน	1.15
5	9 งานขึ้นไป	2.31
	รวมทั้งหมด	100.00

เมื่อพิจารณาตามแผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข. พบว่า ส่วนใหญ่ติดต่อกับสำนักบริหารกลาง ร้อยละ 16.36 รองลงมาคือสำนักแผนงานร้อยละ 15.45 สำนักแผนความปลอดภัยและกองพัฒนาระบบการขนส่ง และจราจรเท่ากันร้อยละ 12.50 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาคร้อยละ 10.00 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจรร้อยละ 9.77 กองจัดระบบการจราจรทางบก ร้อยละ 8.64 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วมร้อยละ 7.73 กลุ่มพัฒนาระบบบริหารร้อยละ 4.55 และกลุ่มตรวจสอบภายในร้อยละ 2.50 ดังแสดงในรูปที่ 6-2.6 และตารางที่ 6-2.6

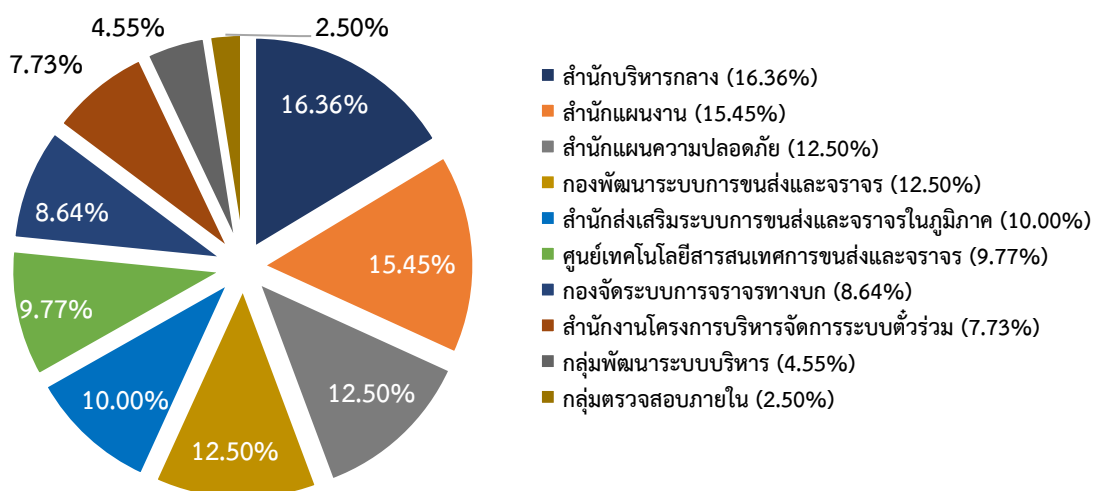


รูปที่ 6-2.6 ร้อยละของแผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข.

ตารางที่ 6-2.6 ร้อยละของแผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข.

ที่	แผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข.	ร้อยละ
1	สำนักบริหารกลาง	16.36
2	สำนักแผนงาน	15.45
3	สำนักแผนความปลอดภัย	12.50
4	กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร	12.50
5	สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค	10.00
6	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร	9.77
7	กองจัดระบบการจราจรทางบก	8.64
8	สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม	7.73
9	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	4.55
10	กลุ่มตรวจสอบภายใน	2.50
รวมทั้งหมด		100.00

จากการสำรวจเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ และมาตรการที่ผู้ตอบได้รับบริการหรือติดต่อประสานงาน พบว่า ส่วนงานที่ผู้ตอบเลือกตอบมากที่สุด 3 อันดับแรก ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง) ร้อยละ 16.36 รองลงมาคือด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) ร้อยละ 15.45 และด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย) และด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร) ร้อยละ 12.50 เท่ากัน ดังแสดงในรูปที่ 6-2.7 และตารางที่ 6-2.7



รูปที่ 6-2.7 ร้อยละของความเกี่ยวข้องกับแผนงาน โครงการ และมาตรการของ สขบ.

ตารางที่ 6-2.7 จำนวนและร้อยละของความเกี่ยวข้องกับแผนงาน โครงการ และมาตรการของ สขบ.

แผนงาน โครงการ มาตรการ รับผิดชอบโดย		ภาพรวม 1)+2)+3)		จำนวนการตอบที่ระบุความเกี่ยวข้องกับแผนงาน โครงการ และมาตรการของ สขบ.					
				1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
				จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	สำนักบริหารกลาง	72	16.36	68	16.87	38	12.93	12	6.42
2	สำนักแผนงาน	68	15.45	58	14.39	39	13.27	29	15.51
3	สำนักแผนความปลอดภัย	55	12.50	49	12.16	46	15.65	39	20.86
4	กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร	55	12.50	50	12.41	43	14.63	22	11.76
5	สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค	44	10.00	40	9.93	28	9.52	24	12.83
6	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร	43	9.77	40	9.93	31	10.54	16	8.56
7	กองจัดระบบการจราจรทางบก	38	8.64	36	8.93	31	10.54	13	6.95
8	สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม	34	7.73	31	7.69	18	6.12	16	8.56
9	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	20	4.55	20	4.96	16	5.44	14	7.49
10	กลุ่มตรวจสอบภายใน	11	2.50	11	2.73	4	1.36	2	1.07
รวมทั้งหมด		440	100.00	403	100.00	294	100.00	187	100.00

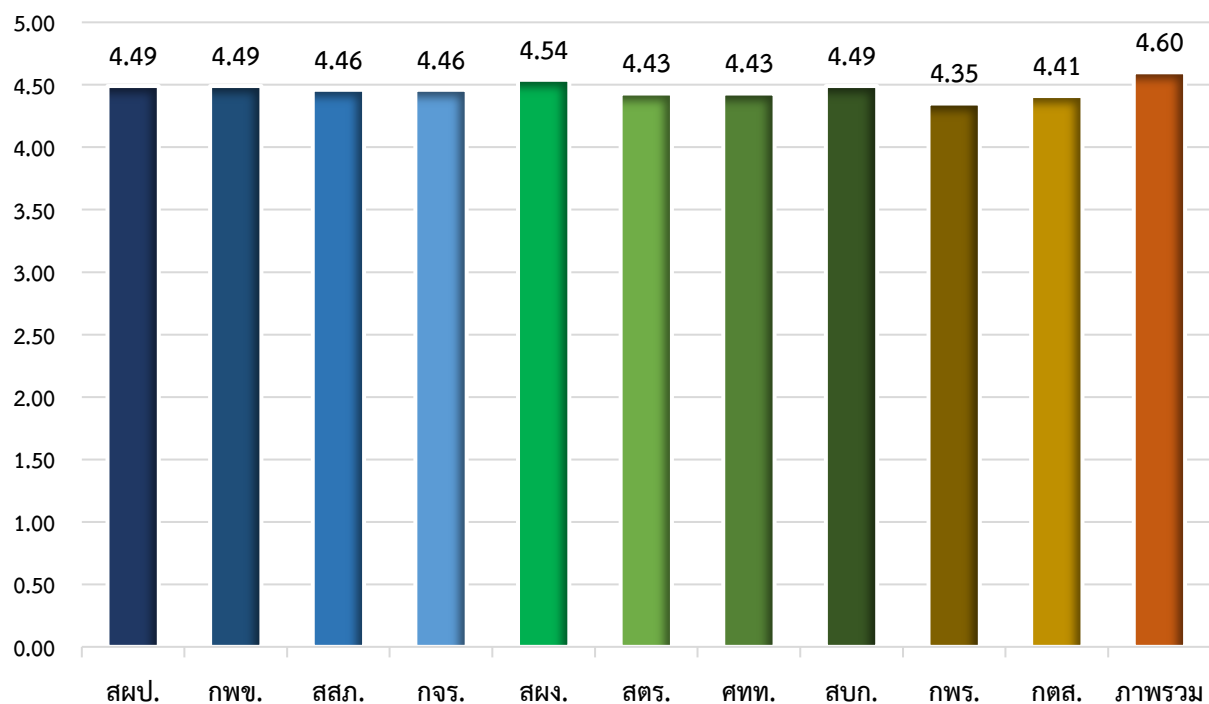
* กลุ่มตัวอย่างสามารถมีความเกี่ยวข้องกับส่วนราชการภายในมากกว่า 1 สถานะ

3. ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

3.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีระดับคะแนน 4.60 (คิดเป็นร้อยละ 92.00) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานสร้างคุณค่า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) มีระดับคะแนน 4.54 (คิดเป็นร้อยละ 90.80) ในขณะที่คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานสนับสนุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง) มีระดับคะแนน 4.49 (คิดเป็นร้อยละ 89.80) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.1.1 และตารางที่ 6-3.1.1

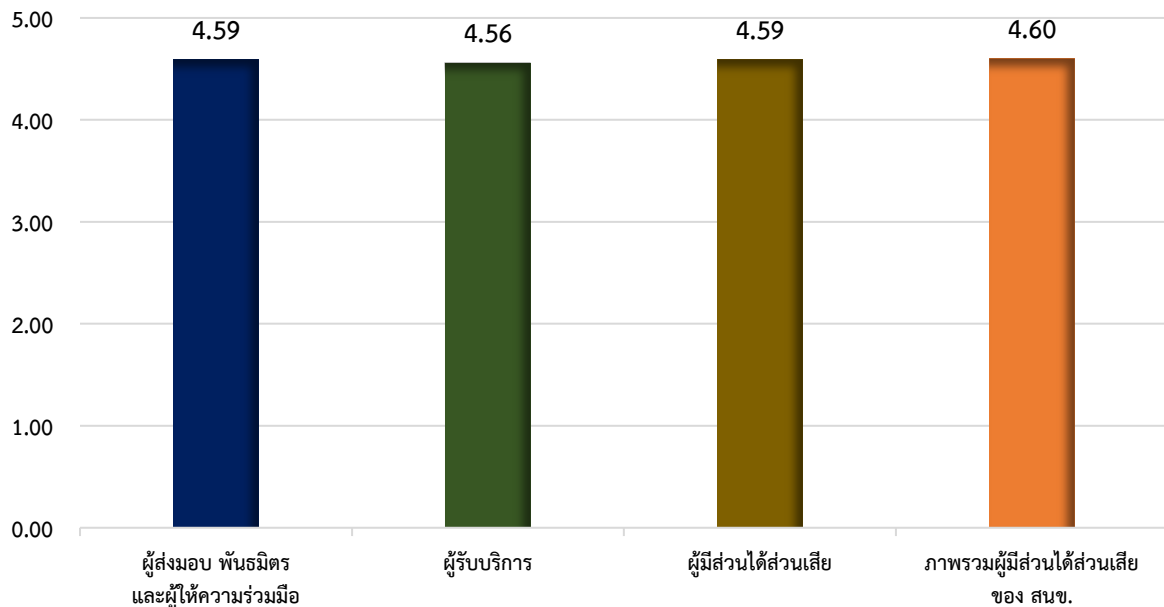


รูปที่ 6-3.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของ สนข. ในภาพรวมแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของ สนข. ในภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.49	89.80	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.49	89.80	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.46	89.20	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.46	89.20	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.54	90.80	มากที่สุด
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.43	88.60	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.43	88.60	มาก
หน่วยงานสนับสนุน			
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)	4.49	89.80	มาก
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	4.35	87.00	มาก
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)	4.41	88.20	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.	4.60	92.00	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม มีระดับคะแนน 4.60 (คิดเป็นร้อยละ 92.00) เมื่อพิจารณารายประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากัน โดยมีระดับคะแนน 4.59 (คิดเป็นร้อยละ 91.80) รองลงมาคือ ผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.56 (คิดเป็นร้อยละ 91.20) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.1.2 และตารางที่ 6-3.1.2



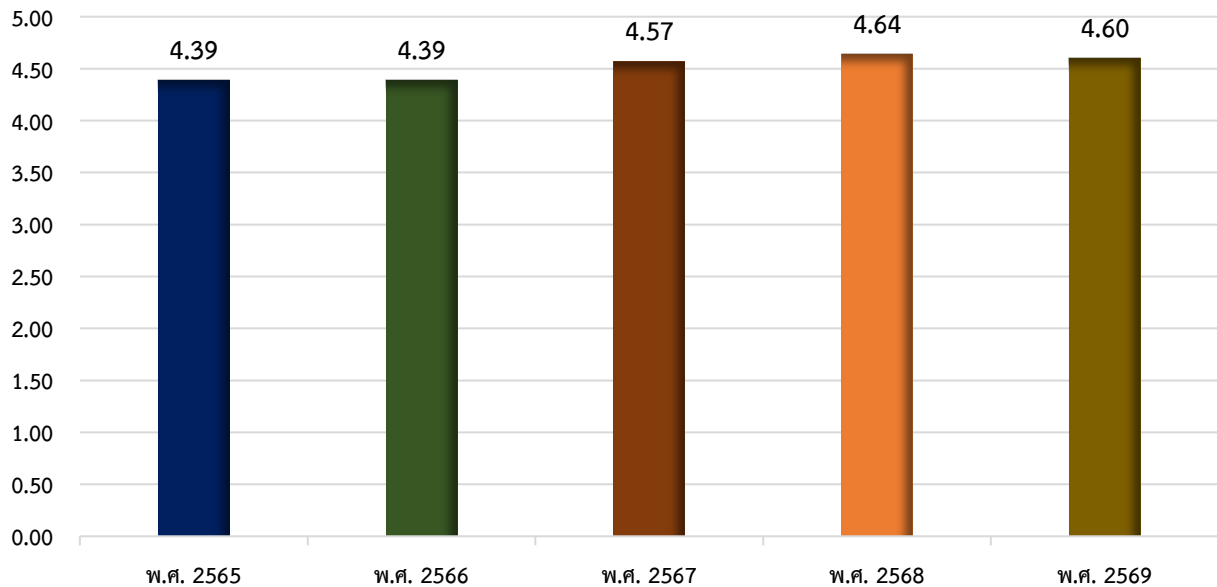
รูปที่ 6-3.1.2 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

ตารางที่ 6-3.1.2 ความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.59	91.80	มากที่สุด
2) ผู้รับบริการ	4.56	91.20	มากที่สุด
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.59	91.80	มากที่สุด
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สนข.	4.60	92.00	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ถึง พ.ศ. 2569 สามารถแสดงได้ดัง **รูปที่ 6-3.1.3 และตารางที่ 6-3.1.3**

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.



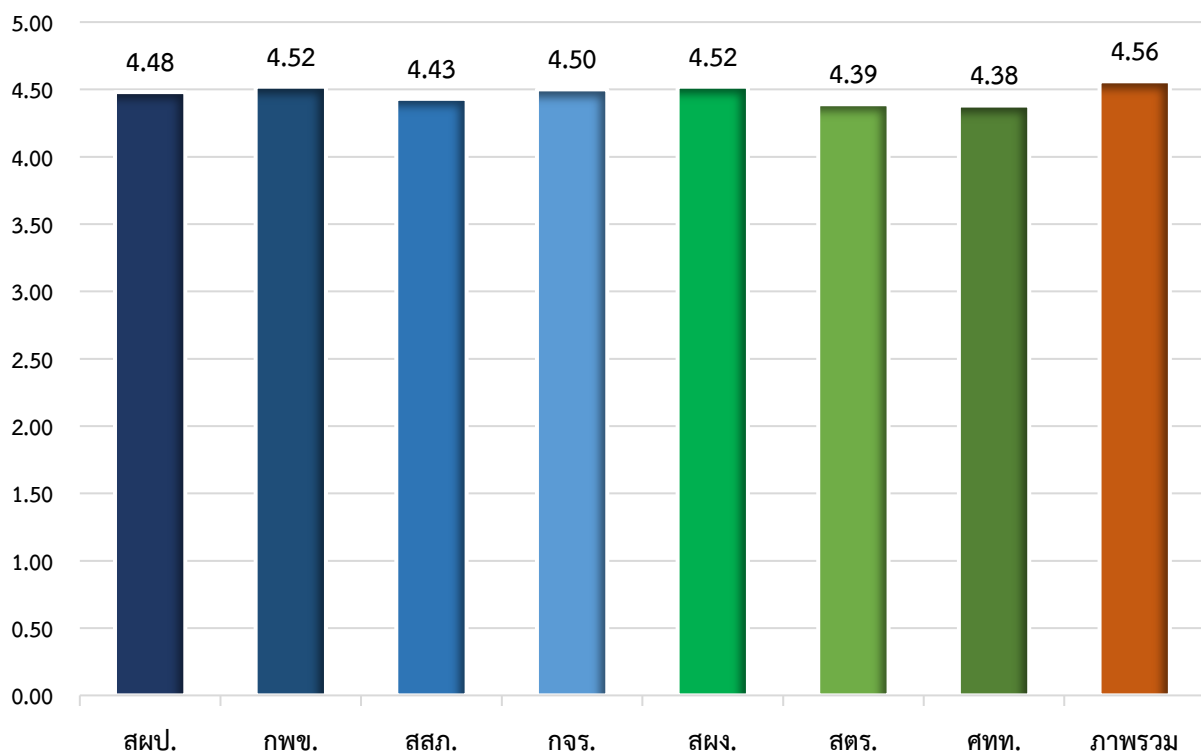
รูปที่ 6-3.1.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569

ตารางที่ 6-3.1.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569

ปีงบประมาณ		พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.	ค่าเฉลี่ย	4.39	4.39	4.57	4.64	4.60
	ร้อยละ	87.80	87.80	91.40	92.80	92.00
	ระดับความพึงพอใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

3.1.2 ความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีระดับคะแนน 4.56 (คิดเป็นร้อยละ 91.20) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร) และด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) โดยมีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.1.4 และตารางที่ 6-3.1.4

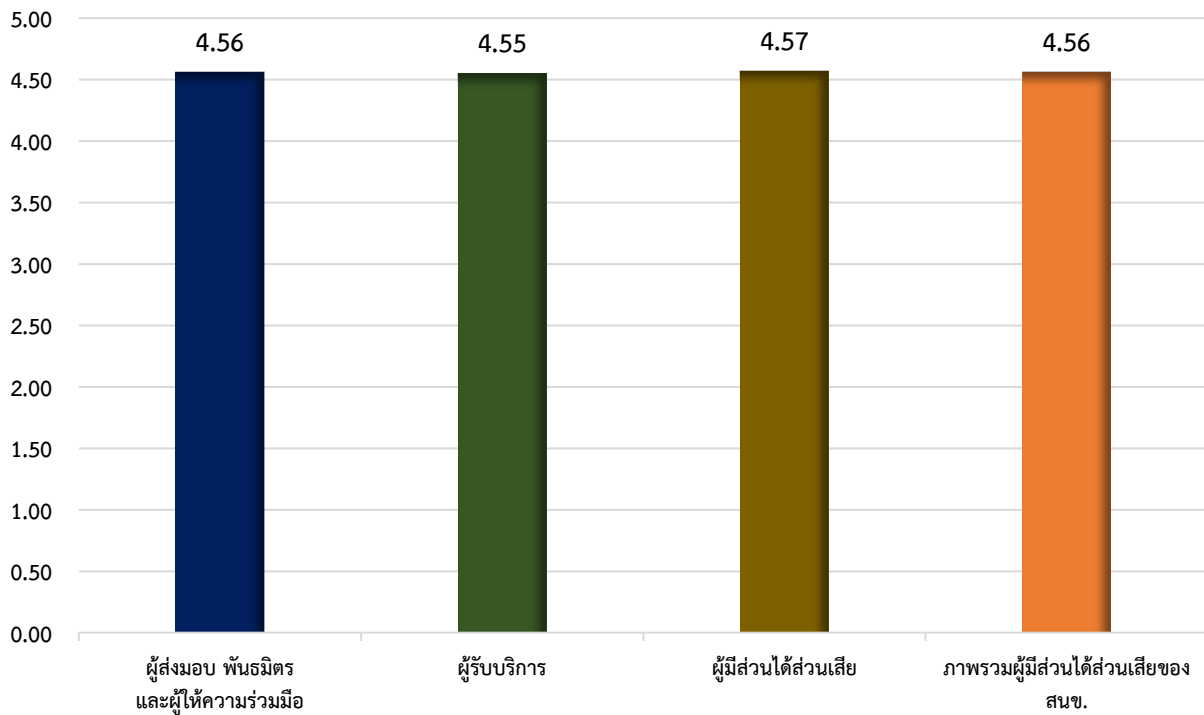


รูปที่ 6-3.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อ
ข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อ ข้อเสนอแนะนโยบายและแผน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.48	89.60	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.52	90.40	มากที่สุด
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.43	88.60	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.50	90.00	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.52	90.40	มากที่สุด
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.39	87.80	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.38	87.60	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน	4.56	91.20	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนภาพรวมระดับองค์กร พบว่า ระดับพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม มีระดับคะแนน 4.56 (คิดเป็นร้อยละ 91.20) เมื่อพิจารณารายประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดมีระดับคะแนน 4.57 (คิดเป็นร้อยละ 91.40) รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.56 (คิดเป็นร้อยละ 91.20) และผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.55 (คิดเป็นร้อยละ 91.00) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.1.5 และตารางที่ 6-3.1.5



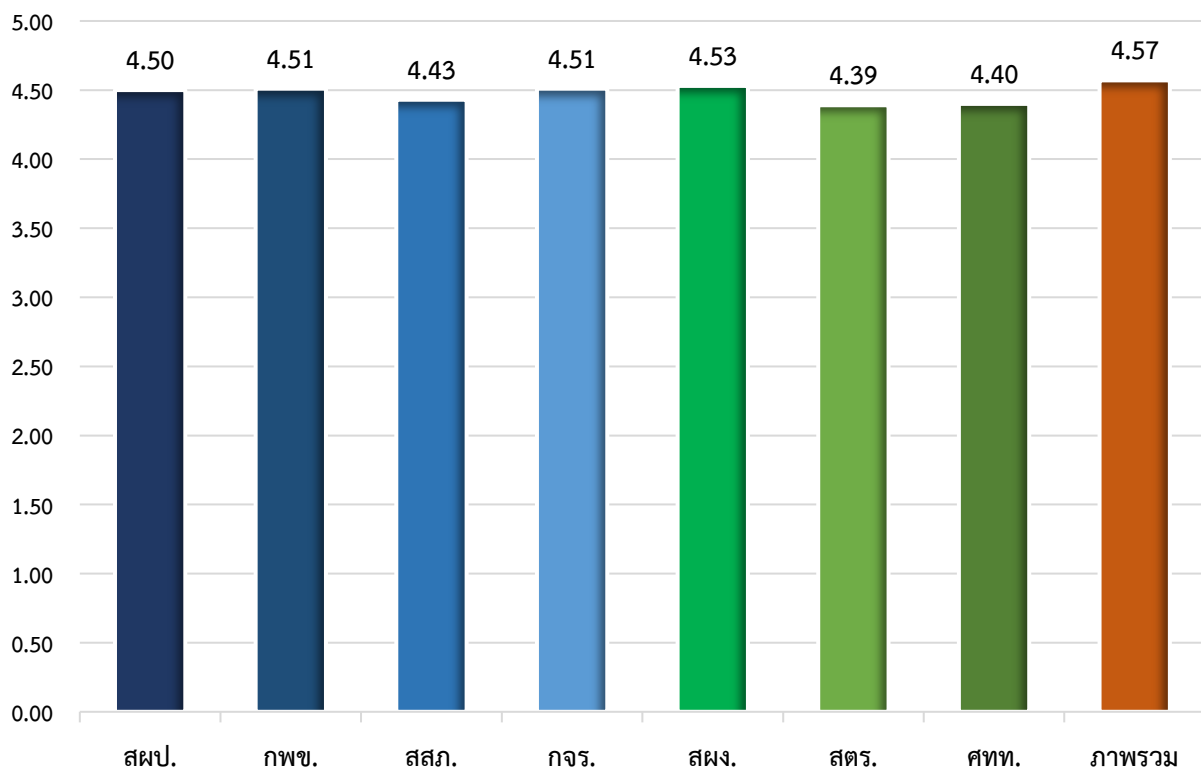
รูปที่ 6-3.1.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สท.บ. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ตารางที่ 6-3.1.5 ความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สท.บ. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.56	91.20	มากที่สุด
2) ผู้รับบริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.57	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สท.บ.	4.56	91.20	มากที่สุด

3.1.3 ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีระดับคะแนน 4.57 (คิดเป็นร้อยละ 91.40) เมื่อพิจารณาคูณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) มีระดับคะแนน 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.1.6 และตารางที่ 6-3.1.6

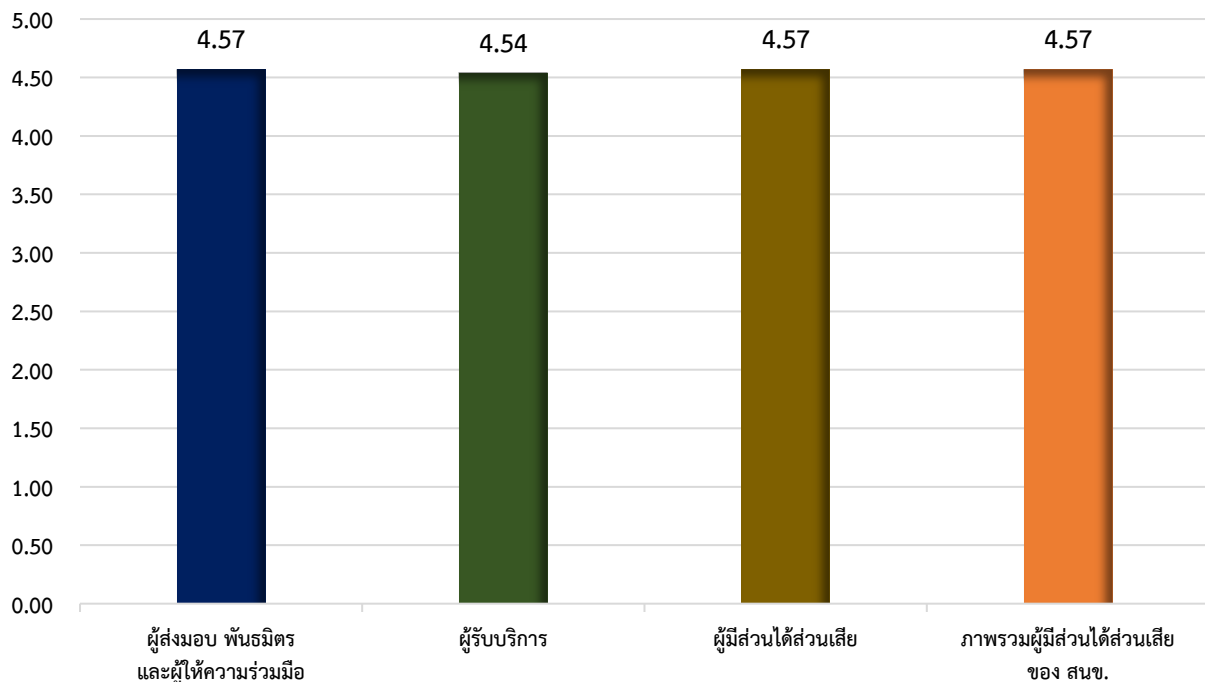


รูปที่ 6-3.1.6 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.1.6 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการขับเคลื่อน
ข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อน ข้อเสนอแนะนโยบายและแผน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.50	90.00	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.51	90.20	มากที่สุด
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.43	88.60	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.51	90.20	มากที่สุด
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.53	90.60	มากที่สุด
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.39	87.80	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.40	88.00	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจ ต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน	4.57	91.40	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนภาพรวมระดับองค์กร พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม มีระดับคะแนน 4.57 (คิดเป็นร้อยละ 91.40) เมื่อพิจารณารายประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากัน โดยมีระดับคะแนน 4.57 (คิดเป็นร้อยละ 91.40) และผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.54 (คิดเป็นร้อยละ 90.80) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.1.7 และตารางที่ 6-3.1.7



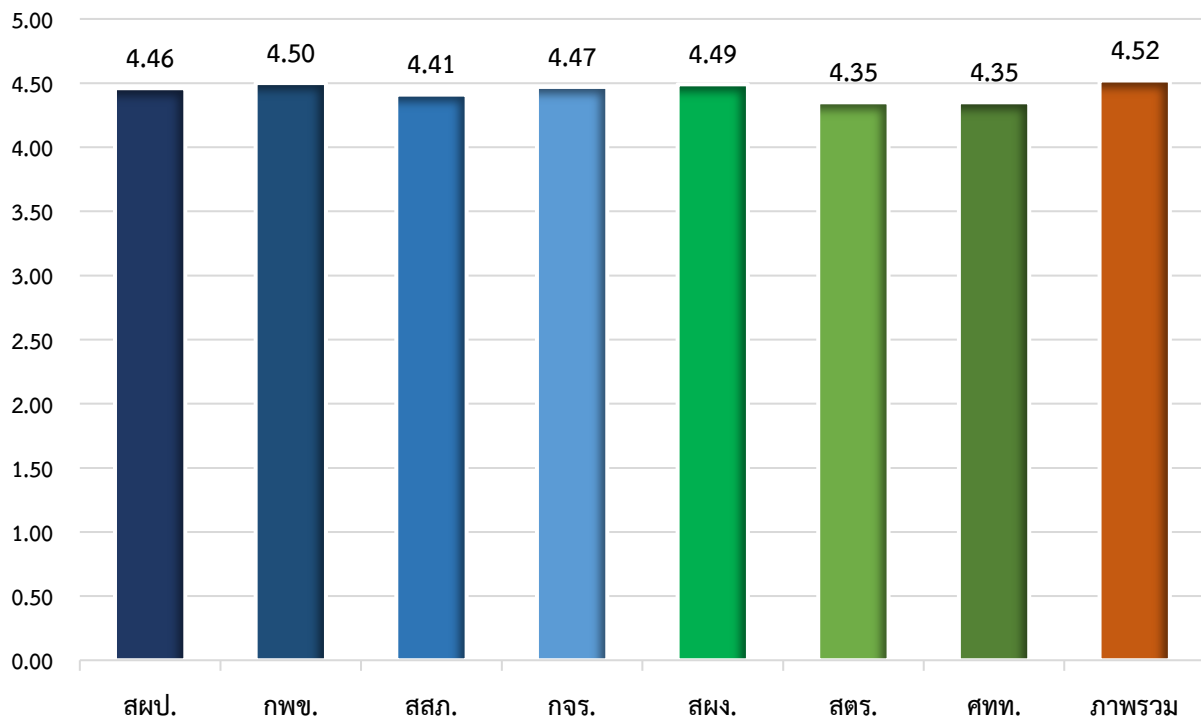
รูปที่ 6-3.1.7 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช. แต่ละประเภทที่มีต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ตารางที่ 6-3.1.7 ความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนช. แต่ละประเภทที่มีต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.57	91.40	มากที่สุด
2) ผู้รับบริการ	4.54	90.80	มากที่สุด
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.57	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สนช.	4.57	91.40	มากที่สุด

3.1.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีระดับคะแนน 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร) มีระดับคะแนน 4.50 (คิดเป็นร้อยละ 90.00) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.1.8 และตารางที่ 6-3.1.8

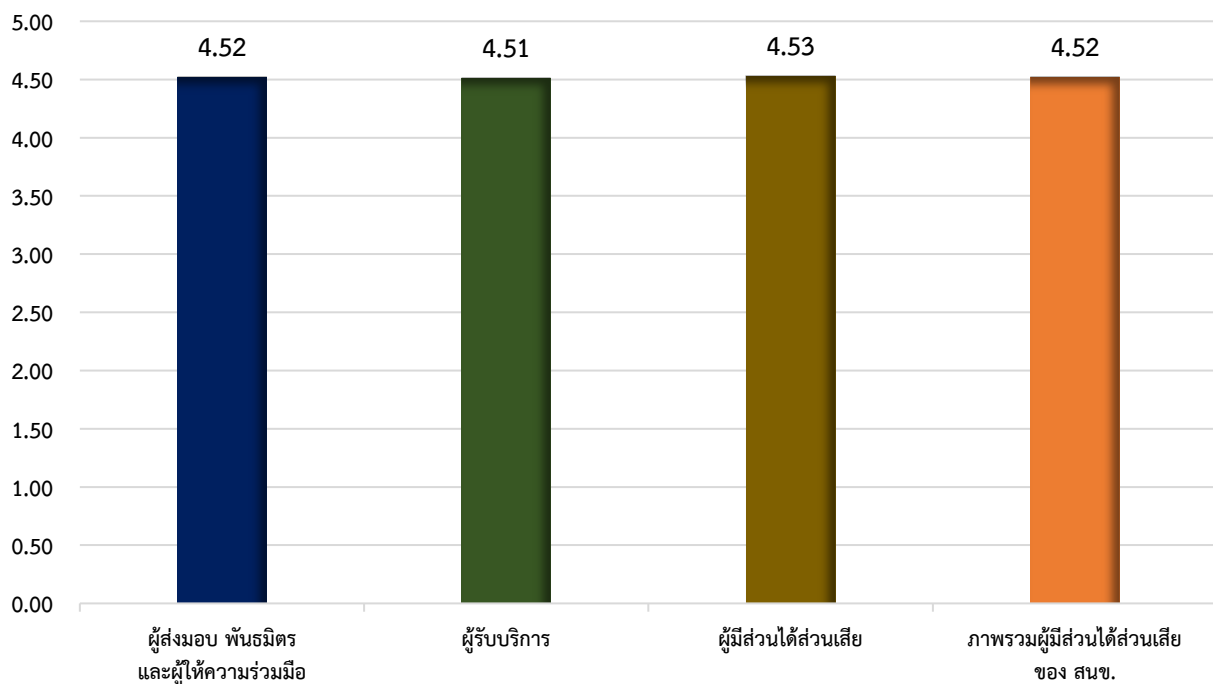


รูปที่ 6-3.1.8 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ
ของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.1.8 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อ
ข้อมูลสารสนเทศของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.46	89.20	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.50	90.00	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.41	88.20	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.47	89.40	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.49	89.80	มาก
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.35	87.00	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.35	87.00	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ	4.52	90.40	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศในภาพรวมระดับองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม มีระดับคะแนน 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40) เมื่อพิจารณารายละเอียดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีระดับคะแนน 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40) และผู้รับบริการมีระดับคะแนน 4.51 (คิดเป็นร้อยละ 90.20) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.1.9 และตารางที่ 6-3.1.9



รูปที่ 6-3.1.9 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทนช. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 6-3.1.9 ความพึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทนช. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.52	90.40	มากที่สุด
2) ผู้รับบริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.53	90.60	มากที่สุด
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สทนช.	4.52	90.40	มากที่สุด

สรุปประเด็นสำคัญ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด จากคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

หน่วยงานสร้างคุณค่า

- 1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.)
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
- 3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.)
- 5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.)
- 6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

หน่วยงานสนับสนุน

- 8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)
- 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)
- 10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) รองลงมา ได้แก่ ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) และด้านการบริหารงานทั่วไปของสำนักบริหารกลาง (สบก.) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ขณะที่ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดต่อความพึงพอใจยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกัน จากคุณภาพการให้บริการทั้งหมด 7 ด้าน ของ สนข. ได้แก่

หน่วยงานสร้างคุณค่า

- 1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.)
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
- 3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.)
- 5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.)
- 6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

พบว่า สสำรวจความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) และด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) รองลงมาคือ

ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (จร.) และด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ในขณะที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศท.) ได้รับคะแนนต่ำที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ส่วนความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผ.) รองลงมา ได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) และด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (จร.) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ขณะที่ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) รองลงมาคือด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผ.) และด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (จร.) ขณะที่ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศท.) ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

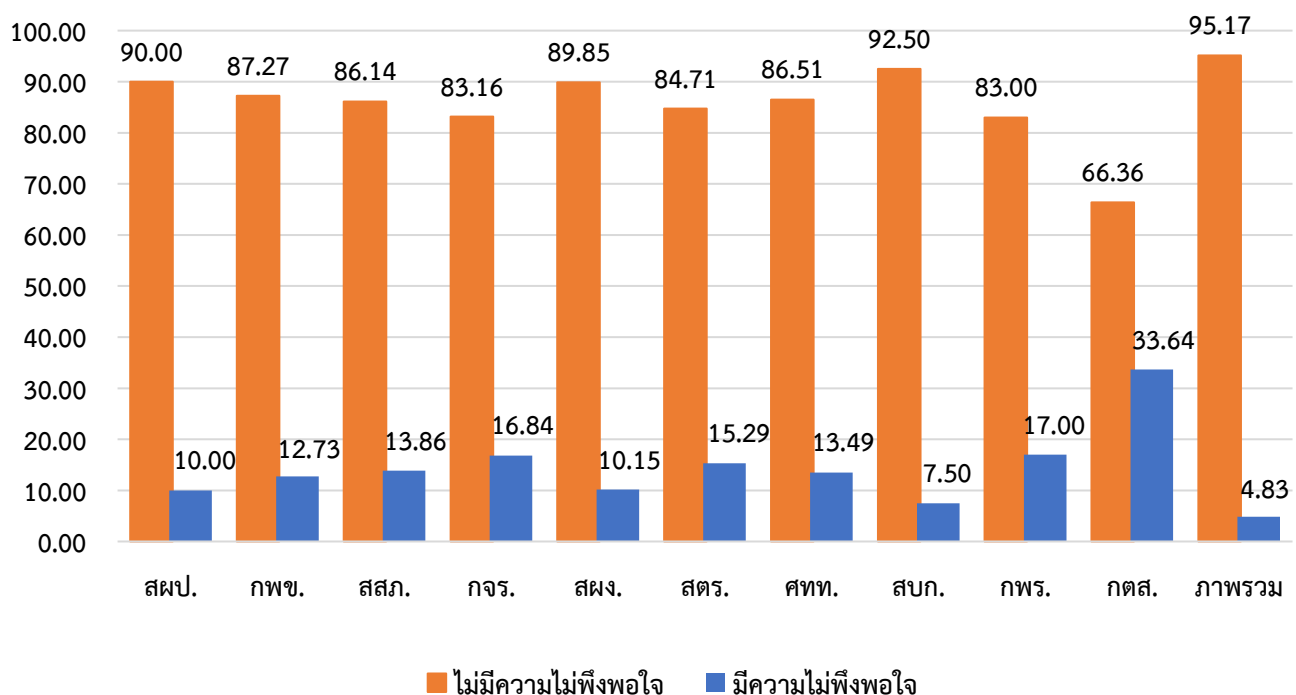
เมื่อพิจารณาค่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผ.) เป็นหน่วยงานที่มีผลการประเมินโดดเด่นที่สุด โดยได้รับคะแนนสูงในทุกมิติของการประเมิน สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการกำหนดนโยบาย การนำเสนอแนะไปขับเคลื่อน และการให้บริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านข้อเสนอแนะนโยบายและแผน รวมถึงข้อมูลสารสนเทศ ส่วนด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) และ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศท.) แม้ว่าจะได้รับความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีคะแนนต่ำกว่าด้านอื่นในหลายมิติ จึงควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ทั้งในด้านการสื่อสารข้อมูล การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อยกระดับผลการประเมินสู่ระดับมากที่สุดในอนาคต

เมื่อพิจารณากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ทั้งกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สนข. ในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคะแนนเฉลี่ยของทั้งสามกลุ่มมีความใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของ สนข. สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569 พบว่า มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (4.39 4.39 4.57 และ 4.64) จากระดับความพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ความพึงพอใจมีค่าลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (จาก 4.64 ลดลงเป็น 4.60) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ

3.2 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมมีกลุ่มที่ไม่มีความไม่พึงพอใจสูงถึงร้อยละ 95.17 และมีเพียงร้อยละ 4.83 ที่แสดงความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานของ สนข. ทั้งหน่วยงานสร้างคุณค่าและหน่วยงานสนับสนุน พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีกลุ่มที่แสดงความเห็นว่าไม่มีความไม่พึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 80 โดยหน่วยงานที่มีกลุ่มไม่มีความไม่พึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง) คิดเป็นร้อยละ 92.50 ดังแสดงในรูปที่ 6-3.2.1 และตารางที่ 6-3.2.1

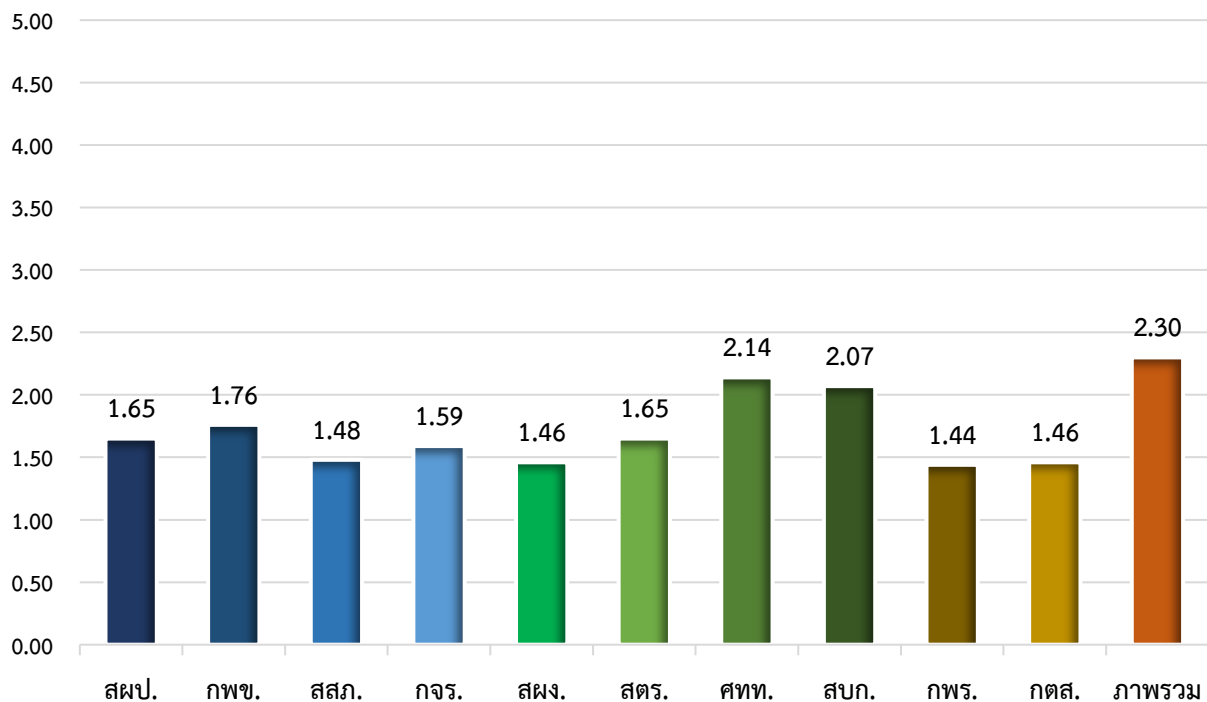


รูปที่ 6-3.2.1 ร้อยละไม่มีความไม่พึงพอใจและความไม่พึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. แต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.2.1 ร้อยละไม่มีความไม่พึงพอใจและความไม่พึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.
แต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ไม่มีความ ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
	ร้อยละ	ร้อยละ
หน่วยงานสร้างคุณค่า		
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	90.00	10.00
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	87.27	12.73
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	86.14	13.86
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	83.16	16.84
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	89.85	10.15
6) ด้านการบริหารจัดการระบบโดยรวม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบโดยรวม)	84.71	15.29
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	86.51	13.49
หน่วยงานสนับสนุน		
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารงานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)	92.50	7.50
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	83.00	17.00
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)	66.36	33.64
ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.	95.17	4.83

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่แสดงความเห็นไม่พึงพอใจ พบว่า ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. อยู่ในระดับน้อย มีระดับคะแนน 2.30 (คิดเป็นร้อยละ 46.00) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความไม่พึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) มีระดับคะแนน 1.46 (คิดเป็นร้อยละ 29.20) ในขณะที่คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความไม่พึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) มีระดับคะแนน 1.44 (คิดเป็นร้อยละ 28.80) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.2.2 และตารางที่ 6-3.2.2

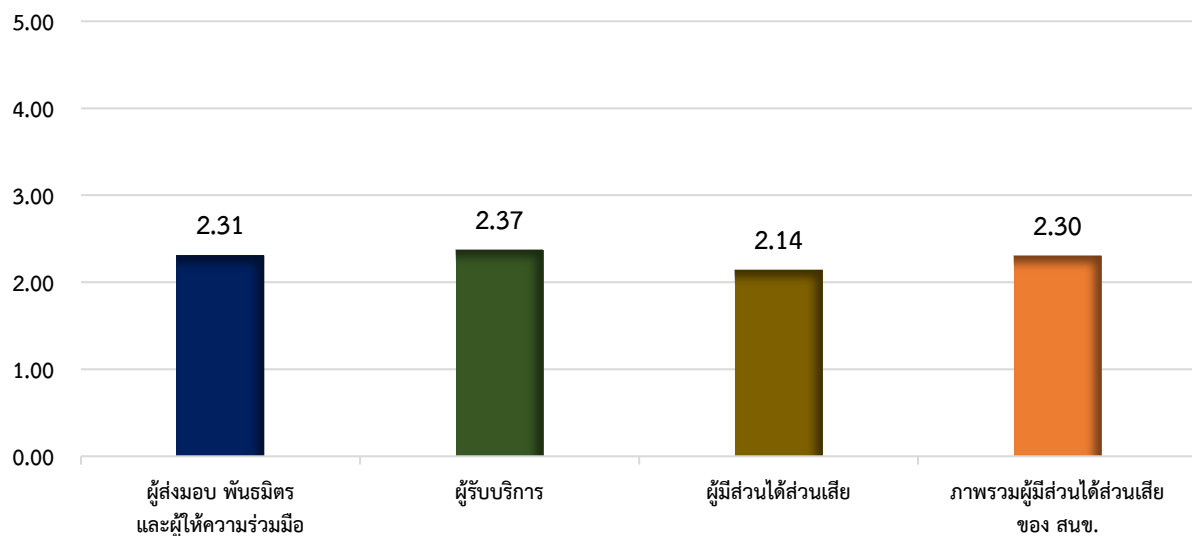


รูปที่ 6-3.2.2 ระดับความไม่พึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. แต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.2.2 ระดับความไม่พึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และเกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. แต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของ สนข. ในภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความไม่พึงพอใจ
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	1.65	33.00	น้อย
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	1.76	35.20	น้อย
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	1.48	29.60	น้อยที่สุด
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	1.59	31.80	น้อย
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	1.46	29.20	น้อยที่สุด
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	1.65	33.00	น้อย
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	2.14	42.80	น้อย
หน่วยงานสนับสนุน			
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)	2.07	41.40	น้อย
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	1.44	28.80	น้อยที่สุด
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)	1.46	29.20	น้อยที่สุด
ภาพรวมความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.	2.30	46.00	น้อย

เมื่อพิจารณาความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กร พบว่าระดับความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม มีระดับคะแนน 2.30 (คิดเป็นร้อยละ 46.00) เมื่อพิจารณาคูณภาพตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง กลุ่มที่มีระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับคะแนน 2.14 (คิดเป็นร้อยละ 42.80) รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือมีระดับคะแนน 2.31 (คิดเป็นร้อยละ 46.20) และผู้รับบริการมีระดับคะแนน 2.37 (คิดเป็นร้อยละ 47.40) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.2.3 และตารางที่ 6-3.2.3

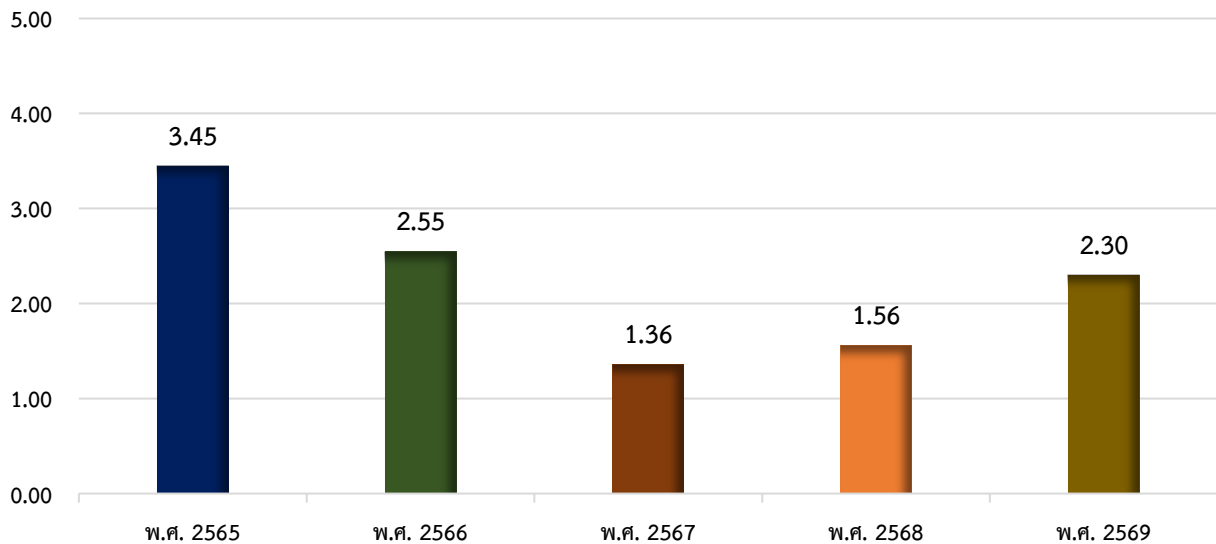


รูปที่ 6-3.2.3 ระดับความไม่พึงพอใจในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

ตารางที่ 6-3.2.3 ความไม่พึงพอใจในภาพรวมใหญ่ระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความไม่พึงพอใจ
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	2.31	46.20	น้อย
2) ผู้รับบริการ	2.37	47.40	น้อย
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.14	42.80	น้อย
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สนข.	2.30	46.00	น้อย

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กรที่ได้จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ถึง พ.ศ.2569 สามารถแสดงได้ดัง **รูปที่ 6-3.2.4 และตารางที่ 6-3.2.4**



รูปที่ 6-3.2.4 เปรียบเทียบความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569

ตารางที่ 6-3.2.4 เปรียบเทียบความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569

ปีงบประมาณ		พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569
ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.	ค่าเฉลี่ย	3.45	2.55	1.36	1.56	2.30
	ร้อยละ	69.07	51.04	27.25	31.20	46.00
	ระดับความไม่พึงพอใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อย	น้อย

สรุปประเด็นสำคัญ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมมีกลุ่มที่ไม่มี ความไม่พึงพอใจสูงถึงร้อยละ 95.17 และมีเพียงร้อยละ 4.83 ที่แสดงความเห็นไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ ของ สนข. เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มที่แสดงความเห็นไม่พึงพอใจ ทั้งหน่วยงานสร้างคุณค่าและ หน่วยงานสนับสนุน กลุ่มตัวอย่างมีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงน้อย จากคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้านของ สนข. ซึ่งประกอบด้วย

หน่วยงานสร้างคุณค่า

- 1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.)
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
- 3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.)
- 5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.)
- 6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

หน่วยงานสนับสนุน

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

- 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)
- 10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม พบว่า ด้านที่ได้รับความไม่พึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) รองลงมาคือด้านนโยบาย และแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) และด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.) ในขณะที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) เป็นด้านที่ได้รับความไม่พึงพอใจสูงที่สุด (ความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย)

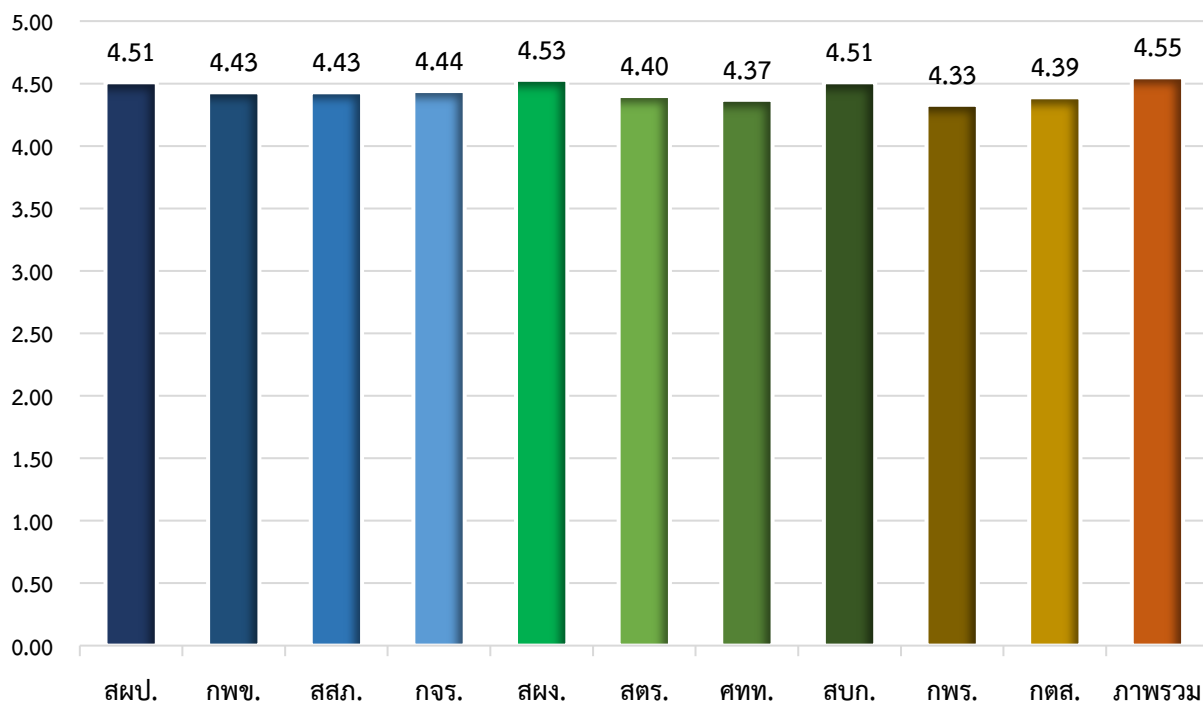
เมื่อพิจารณาในมิติผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมต่ำที่สุด ขณะที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจสูงที่สุด อย่างไรก็ตาม ทั้งผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับความไม่พึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย เช่นกัน

และจากการเปรียบเทียบความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569 พบว่า มีค่าคะแนนลดลงจาก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (3.45 2.55 และ 1.36) จากระดับความไม่พึงพอใจ ปานกลางจนถึงน้อยที่สุด และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ความไม่พึงพอใจมีค่าเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (จาก 1.36 เพิ่มขึ้นเป็น 1.56) และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ความไม่พึงพอใจมีค่าเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (จาก 1.56 เพิ่มขึ้นเป็น 2.30) แต่ยังคงอยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยตามลำดับ

3.3 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

3.3.1 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด มีระดับคะแนน 4.55 (คิดเป็นร้อยละ 91.00) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) มีระดับคะแนน 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) ในขณะที่คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง) มีระดับคะแนน 4.51 (คิดเป็นร้อยละ 90.20) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.3.1 และตารางที่ 6-3.3.1

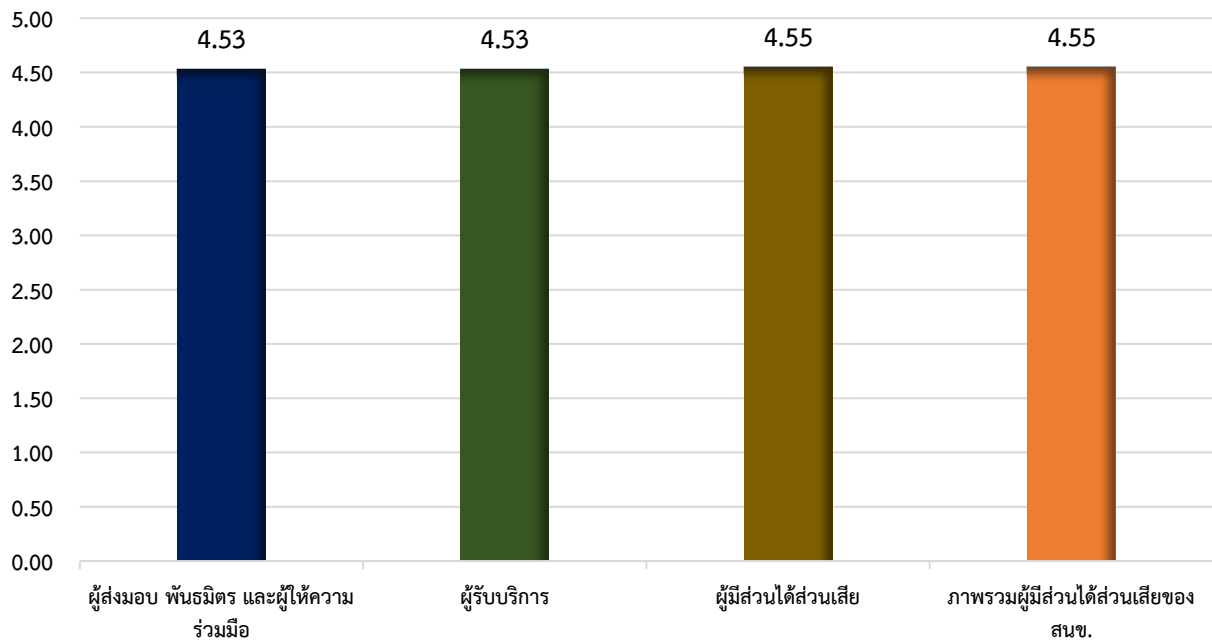


รูปที่ 6-3.3.1 ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.3.1 ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.51	90.20	มากที่สุด
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.43	88.60	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.43	88.60	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.44	88.80	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.53	90.60	มากที่สุด
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.40	88.00	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.37	87.40	มาก
หน่วยงานสนับสนุน			
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลังบริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)	4.51	90.20	มากที่สุด
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	4.33	86.60	มาก
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)	4.39	87.80	มาก
ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.	4.55	91.00	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กร พบว่าระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม มีระดับคะแนน 4.55 (คิดเป็นร้อยละ 91.00) เมื่อพิจารณาคูณภาพตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับคะแนน 4.55 (คิดเป็นร้อยละ 91.00) รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และผู้รับบริการ ซึ่งมีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.3.2 และตารางที่ 6-3.3.2



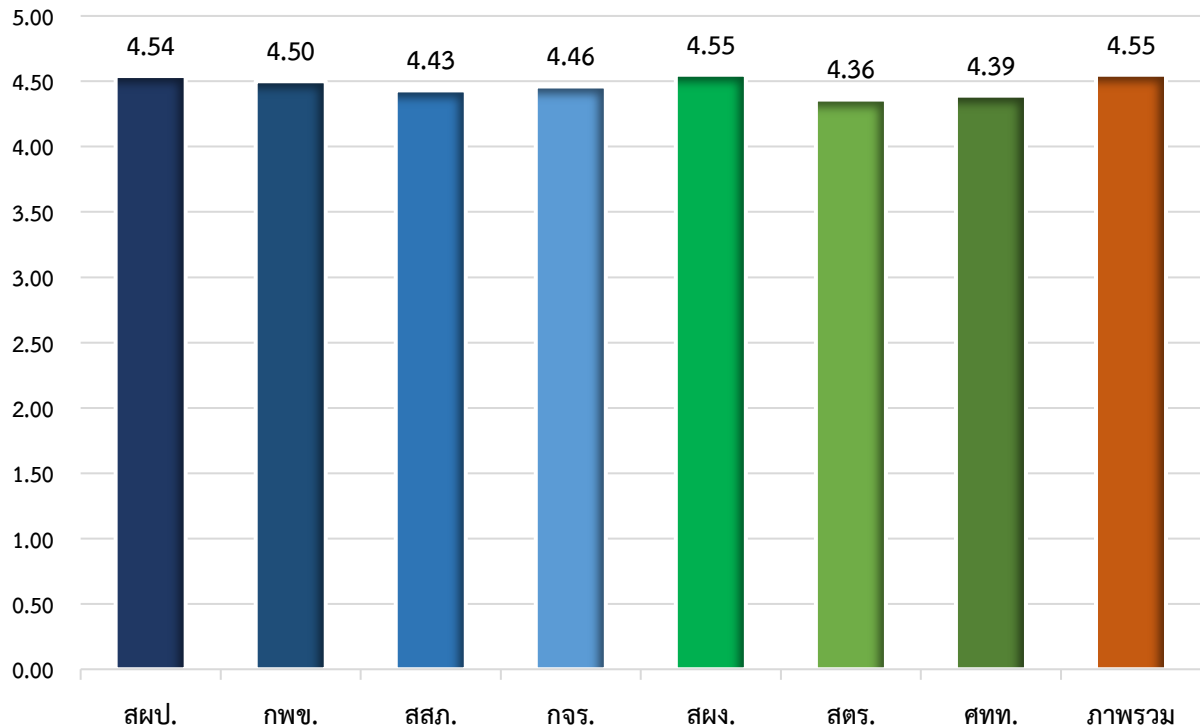
รูปที่ 6-3.3.2 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

ตารางที่ 6-3.3.2 ความเชื่อมั่นในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.53	90.60	มากที่สุด
2) ผู้รับบริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.55	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สนข.	4.55	91.00	มากที่สุด

3.3.2 ความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด มีระดับคะแนน 4.55 (คิดเป็นร้อยละ 91.00) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) มีระดับคะแนน 4.55 (คิดเป็นร้อยละ 91.00) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.3.3 และตารางที่ 6-3.3.3

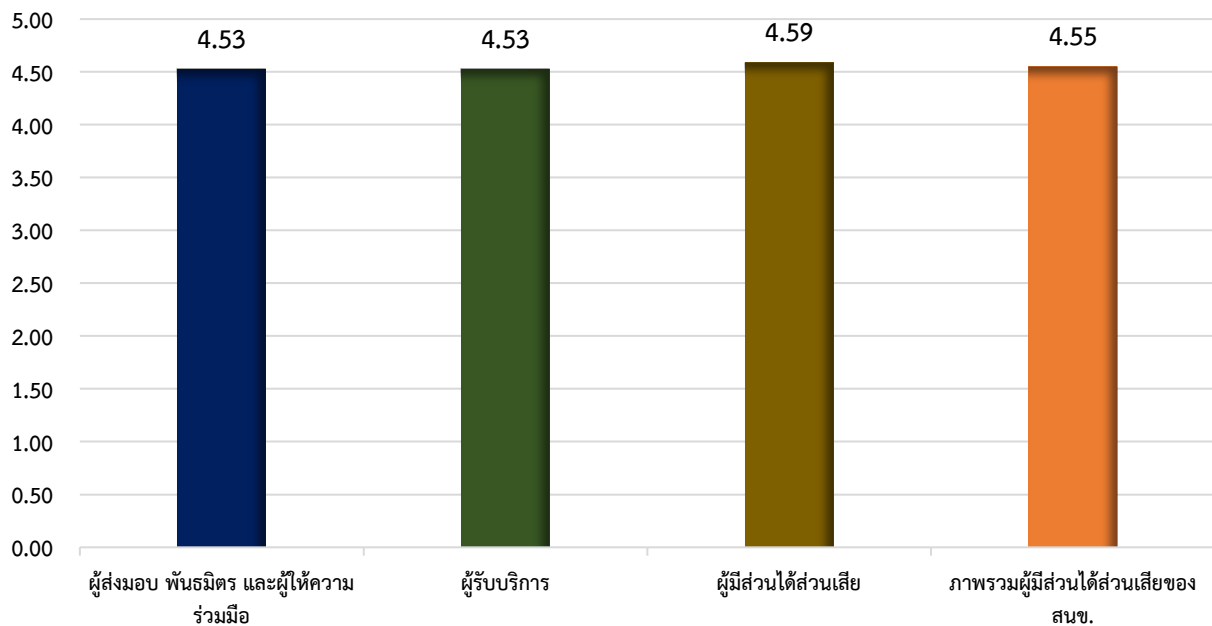


รูปที่ 6-3.3.3 ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.3.3 ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อข้อเสนอแนะ
นโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความเชื่อมั่นต่อ ข้อเสนอแนะนโยบายและแผน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.54	90.80	มากที่สุด
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.50	90.00	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.43	88.60	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.46	89.20	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.55	91.00	มากที่สุด
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.36	87.20	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.39	87.80	มาก
ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน	4.55	91.00	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนภาพรวมระดับองค์กร พบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด มีระดับคะแนน 4.55 (คิดเป็นร้อยละ 91.00) เมื่อพิจารณาคูณภาพตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับคะแนน 4.59 (คิดเป็นร้อยละ 91.80) รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และผู้รับบริการ ซึ่งมีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.3.4 และตารางที่ 6-3.3.4

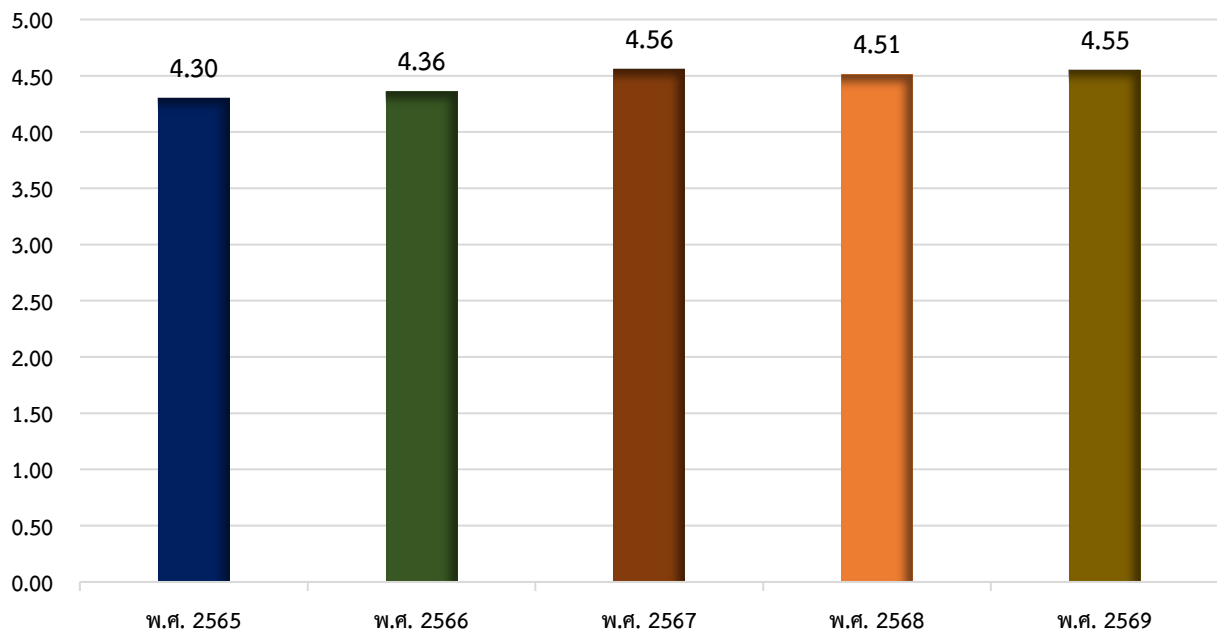


รูปที่ 6-3.3.4 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ตารางที่ 6-3.3.4 ความเชื่อมั่นในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.53	90.60	มากที่สุด
2) ผู้รับบริการ	4.53	90.60	มากที่สุด
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.59	91.80	มากที่สุด
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สนข.	4.55	91.00	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนในภาพรวมระดับองค์กร
ที่ได้จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ
พ.ศ. 2565 ถึง พ.ศ. 2569 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 6-3.3.5 และตารางที่ 6-3.3.5



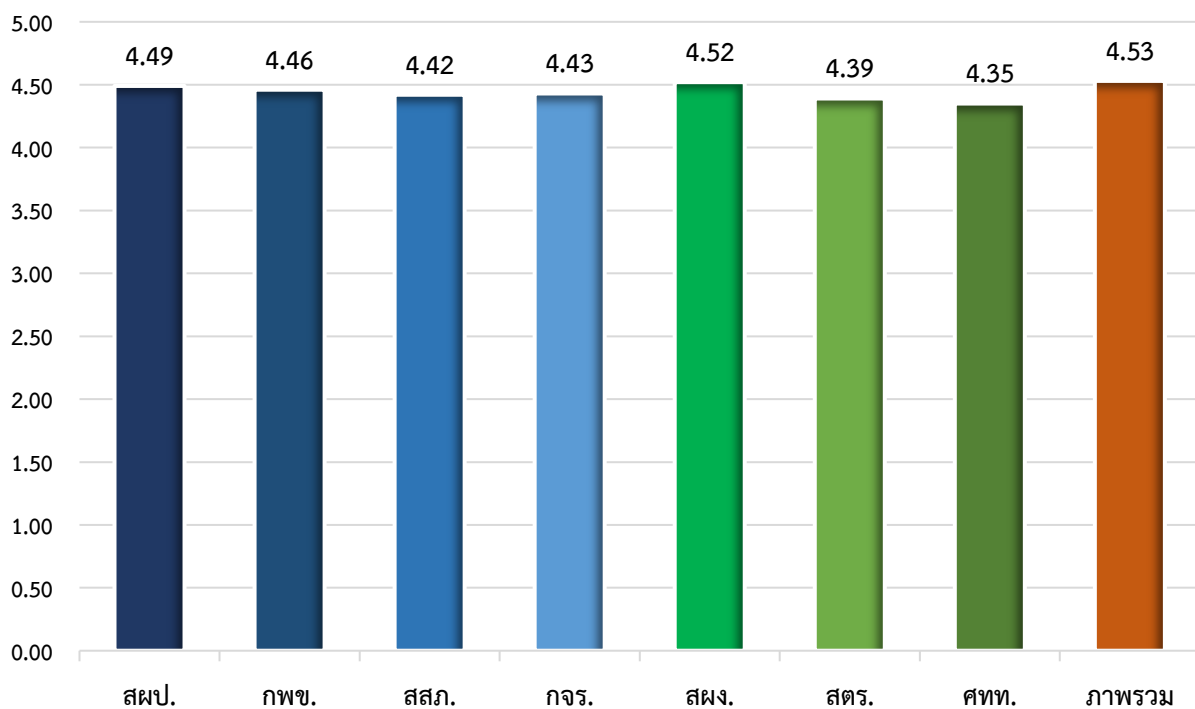
รูปที่ 6-3.3.5 เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569

ตารางที่ 6-3.3.5 เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569

ปีงบประมาณ		พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569
ความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะ นโยบายและแผน	ค่าเฉลี่ย	4.30	4.36	4.56	4.51	4.55
	ร้อยละ	86.03	87.27	91.29	90.20	91.00
	ระดับความเชื่อมั่น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

3.3.3 ความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด มีระดับคะแนน 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) มีระดับคะแนน 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.3.6 และตารางที่ 6-3.3.6

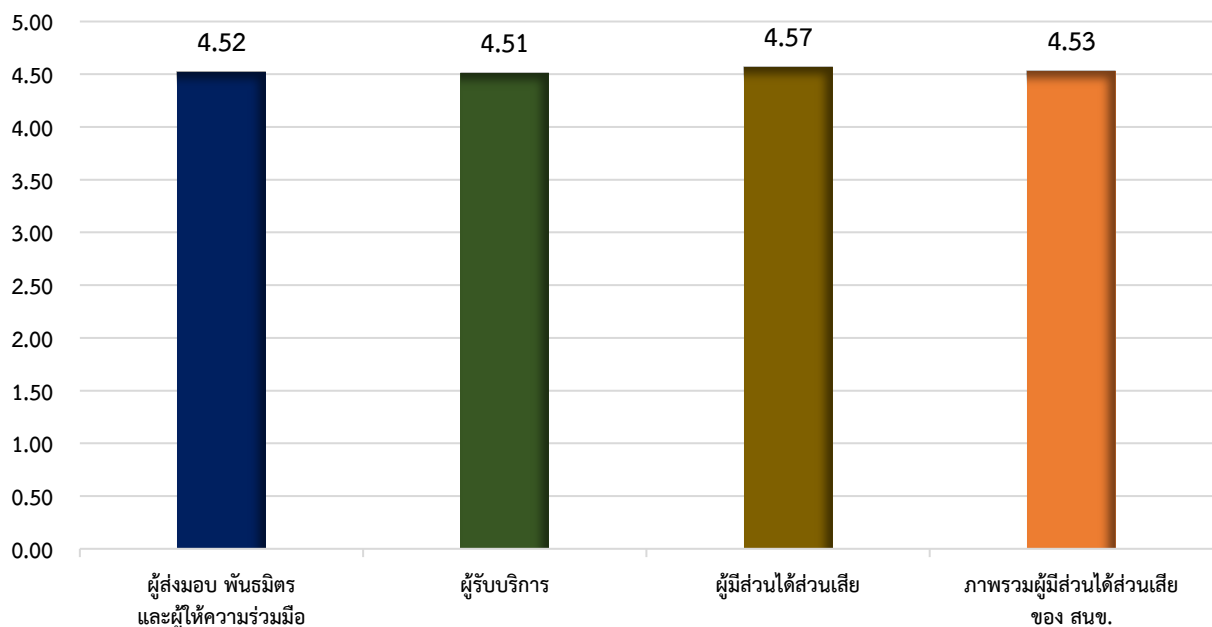


รูปที่ 6-3.3.6 ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.3.6 ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อการขับเคลื่อน
ข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อน ข้อเสนอแนะนโยบายและแผน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.49	89.80	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.46	89.20	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.42	88.40	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.43	88.60	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.52	90.40	มากที่สุด
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.39	87.80	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.35	87.00	มาก
ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อน ข้อเสนอแนะนโยบายและแผน	4.53	90.60	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนภาพรวมระดับองค์กร พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด มีระดับคะแนน 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณาคุณภาพตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่าทุกกลุ่ม มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับคะแนน 4.57 (คิดเป็นร้อยละ 91.40) รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40) และผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.51 (คิดเป็นร้อยละ 90.20) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.3.7 และตารางที่ 6-3.3.7

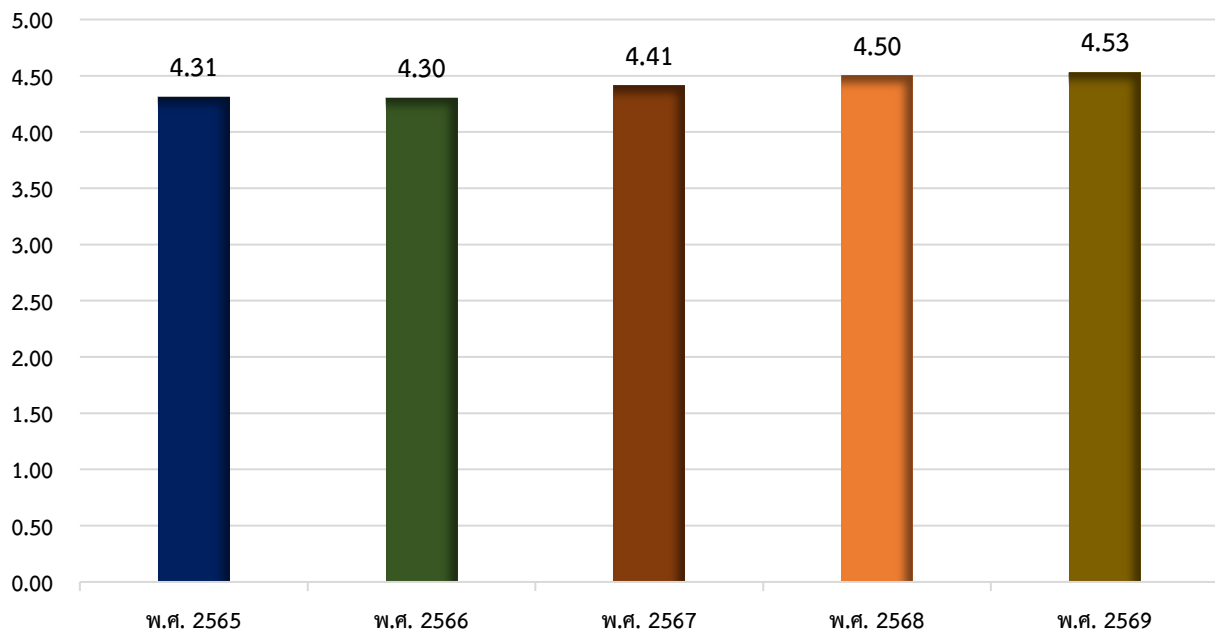


รูปที่ 6-3.3.7 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทนช. แต่ละประเภทที่มีต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ตารางที่ 6-3.3.7 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทนช. แต่ละประเภทที่มีต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.52	90.40	มากที่สุด
2) ผู้รับบริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.57	91.40	มากที่สุด
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สทนช.	4.53	90.60	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนภาพรวมระดับองค์กร ที่ได้จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ถึง พ.ศ. 2569 สามารถแสดงได้ดัง รูปที่ 6-3.3.8 และตารางที่ 6-3.3.8



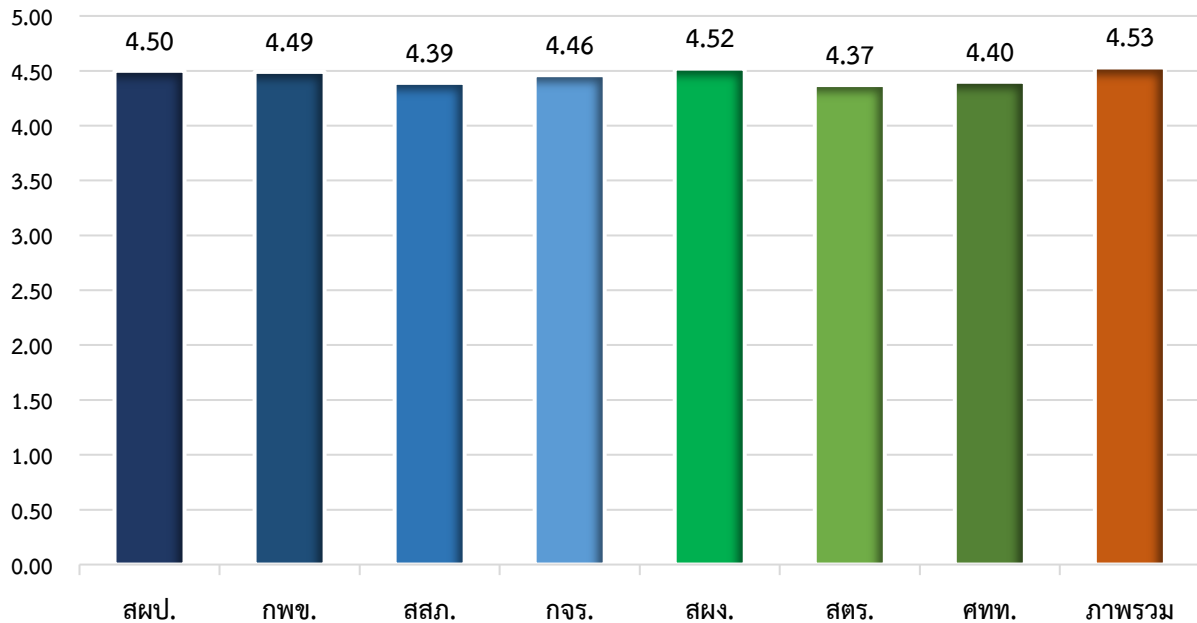
รูปที่ 6-3.3.8 เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569

ตารางที่ 6-3.3.8 เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569

ปีงบประมาณ		พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569
ความเชื่อมั่นต่อ การขับเคลื่อนข้อเสนอแนะ นโยบายและแผน	ค่าเฉลี่ย	4.31	4.30	4.41	4.50	4.53
	ร้อยละ	86.19	86.09	88.29	90.00	90.60
	ระดับความเชื่อมั่น	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด

3.3.4 ความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด มีระดับคะแนน 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณาคูณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) มีระดับคะแนน 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.3.9 และตารางที่ 6-3.3.9

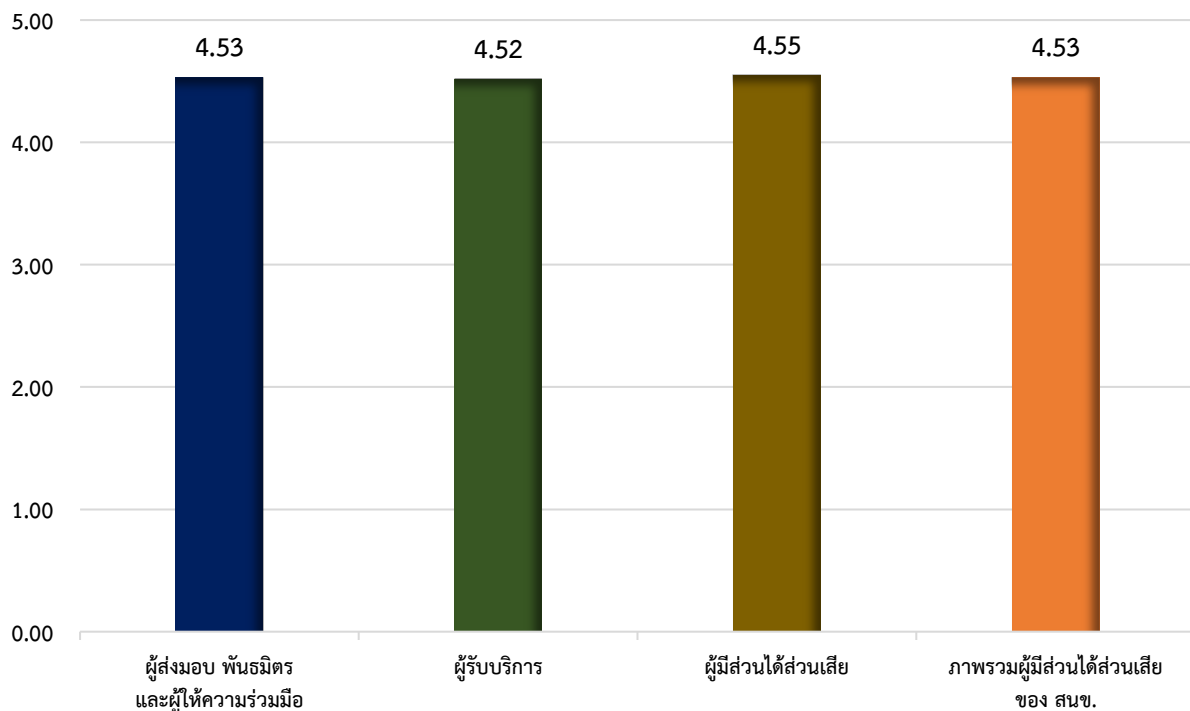


รูปที่ 6-3.3.9 ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ
ของคูณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.3.9 ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ
ของคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.50	90.00	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.49	89.80	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.39	87.80	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.46	89.20	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.52	90.40	มากที่สุด
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.37	87.40	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.40	88.00	มาก
ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ	4.53	90.60	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศภาพรวมระดับองค์กร พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม มีระดับคะแนน 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณาคุณภาพตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับคะแนน 4.55 (คิดเป็นร้อยละ 91.00) รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.53 (คิดเป็นร้อยละ 90.60) และผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.3.10 และตารางที่ 6-3.3.10



รูปที่ 6-3.3.10 ระดับความเชื่อมั่นในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทศ. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 6-3.3.10 ความเชื่อมั่นในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทศ. แต่ละประเภทที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศ

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความเชื่อมั่น
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.53	90.60	มากที่สุด
2) ผู้รับบริการ	4.52	90.40	มากที่สุด
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.55	91.00	มากที่สุด
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สทศ.	4.53	90.60	มากที่สุด

สรุปประเด็นสำคัญ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากถึงระดับเชื่อมั่นมากที่สุด จากคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

หน่วยงานสร้างคุณค่า

- 1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.)
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
- 3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.)
- 5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.)
- 6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

หน่วยงานสนับสนุน

- 8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)
- 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)
- 10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม พบว่า ด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) รองลงมาคือด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.) และด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) เป็นด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด (ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก)

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน ความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากถึงระดับเชื่อมั่นมากที่สุด เช่นเดียวกัน จากคุณภาพการให้บริการทั้งหมด 7 ด้าน ของ สนข. ได้แก่

หน่วยงานสร้างคุณค่า

- 1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.)
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
- 3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.)
- 5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.)
- 6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

พบว่าความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน ด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) รองลงมาคือด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.)

และด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้าน การบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) เป็นด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด (ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก) ตามลำดับ ส่วนความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน ด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.) และด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.) เป็นด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด (ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก) ตามลำดับ และความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ ด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นสูงที่สุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) รองลงมาคือด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.) และด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.) โดยคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.) เป็นด้านที่ได้รับความเชื่อมั่นต่ำที่สุด (ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน ความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด โดยงานบริการที่มีความโดดเด่นได้รับความเชื่อมั่นในส่วนหน่วยงานสร้างคุณค่า มากที่สุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่ง และจราจรในภาพรวม (สผง.) และด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.) ซึ่งได้รับความเชื่อมั่น ในอันดับ 1 - 2 ของหน่วยงานสร้างคุณค่า ขณะที่หน่วยงานสนับสนุนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมของงานด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวก และประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารงานนิติการ (สบก.) เป็นหน่วยงานที่ได้รับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นมากที่สุด

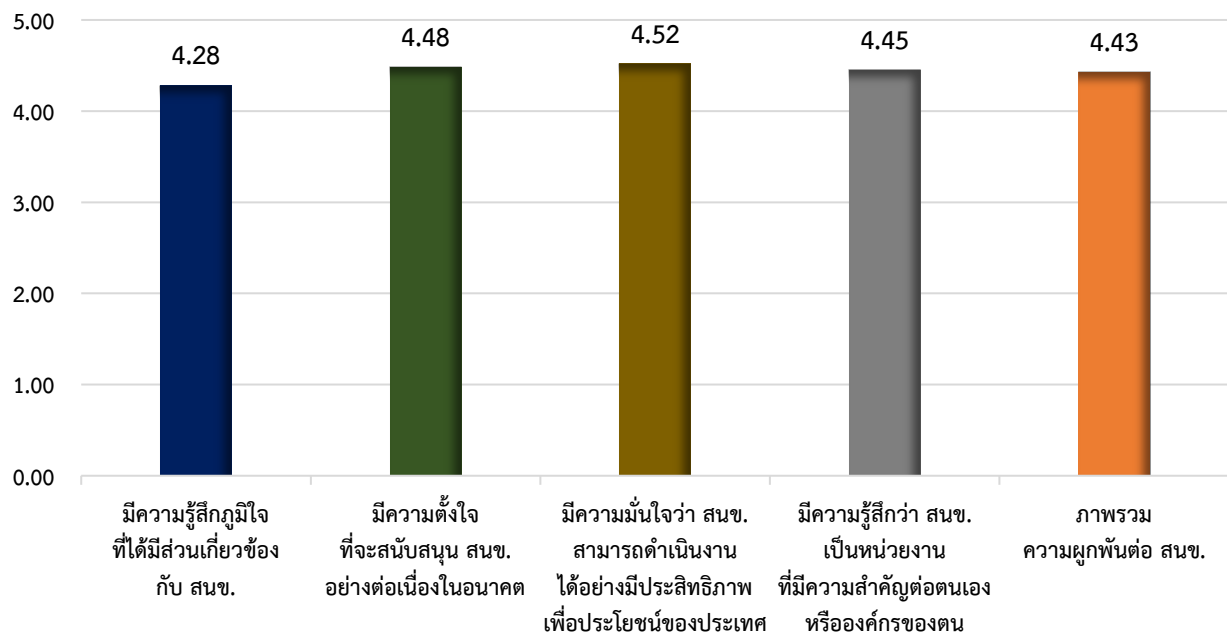
เมื่อพิจารณาในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวมความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน ความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มที่มีคะแนนความเชื่อมั่นสูงที่สุดในทุกด้าน

จากการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569 พบว่า มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (4.30 4.36 และ 4.56) จากระดับความเชื่อมั่นมากถึงมากที่สุด และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ความเชื่อมั่นมีค่าลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (จาก 4.56 ลดลงเป็น 4.51) แต่ยังคงอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ความเชื่อมั่นมีค่าเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (จาก 4.51 เพิ่มขึ้นเป็น 4.55) โดยยังคงอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ตามลำดับ

และจากการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผนของ สนข. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569 พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีค่าคะแนนลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (จาก 4.31 ลดเหลือ 4.30) ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก และจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (4.30 4.41 4.50 และ 4.53) จากระดับความเชื่อมั่นมากถึงมากที่สุด ตามลำดับ

3.4 ผลการสำรวจความผูกพันต่อ สนข.

ผลการสำรวจความผูกพันต่อ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับผูกพันมาก มีระดับคะแนน 4.43 (คิดเป็นร้อยละ 88.60) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความผูกพันต่อ สนข. พบว่า ประเด็นที่มีระดับความผูกพันสูงที่สุด คือ มีความมั่นใจว่า สนข. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประเทศ มีระดับคะแนน 4.52 (คิดเป็นร้อยละ 90.40) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.4.1 และตารางที่ 6-3.4.1

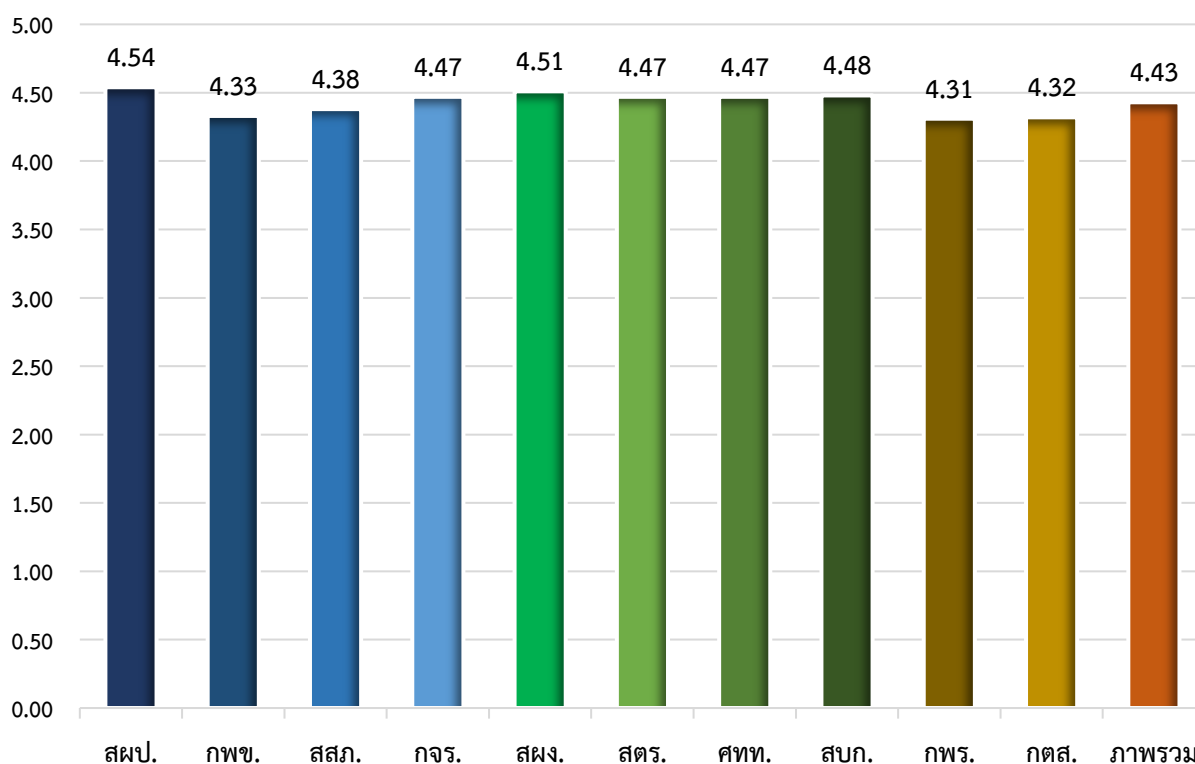


รูปที่ 6-3.4.1 ระดับความผูกพันต่อ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเด็น

ตารางที่ 6-3.4.1 ระดับความผูกพันต่อ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กรของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเด็น

ประเด็นความผูกพันต่อ สนข.	ความผูกพันต่อ สนข.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความผูกพัน
1) มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ สนข.	4.28	85.60	มาก
2) มีความตั้งใจที่จะสนับสนุน สนข. อย่างต่อเนื่องในอนาคต	4.48	89.60	มาก
3) มีความมั่นใจว่า สนข. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประเทศ	4.52	90.40	มากที่สุด
4) มีความรู้สึกที่ สนข. เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อตนเองหรือองค์กรของตน	4.45	89.00	มาก
ภาพรวมความผูกพันต่อ สนข.	4.43	88.60	มาก

ผลการสำรวจความผูกพันต่อ สนข. ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับผูกพันมาก มีระดับคะแนน 4.43 (คิดเป็นร้อยละ 88.60) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันสูงที่สุด คือ ด้านความมั่นคง ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย) มีระดับคะแนน 4.54 (คิดเป็นร้อยละ 90.80) ในขณะที่คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความผูกพันสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง) มีระดับคะแนน 4.48 (คิดเป็นร้อยละ 89.60) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.4.2 และตารางที่ 6-3.4.2

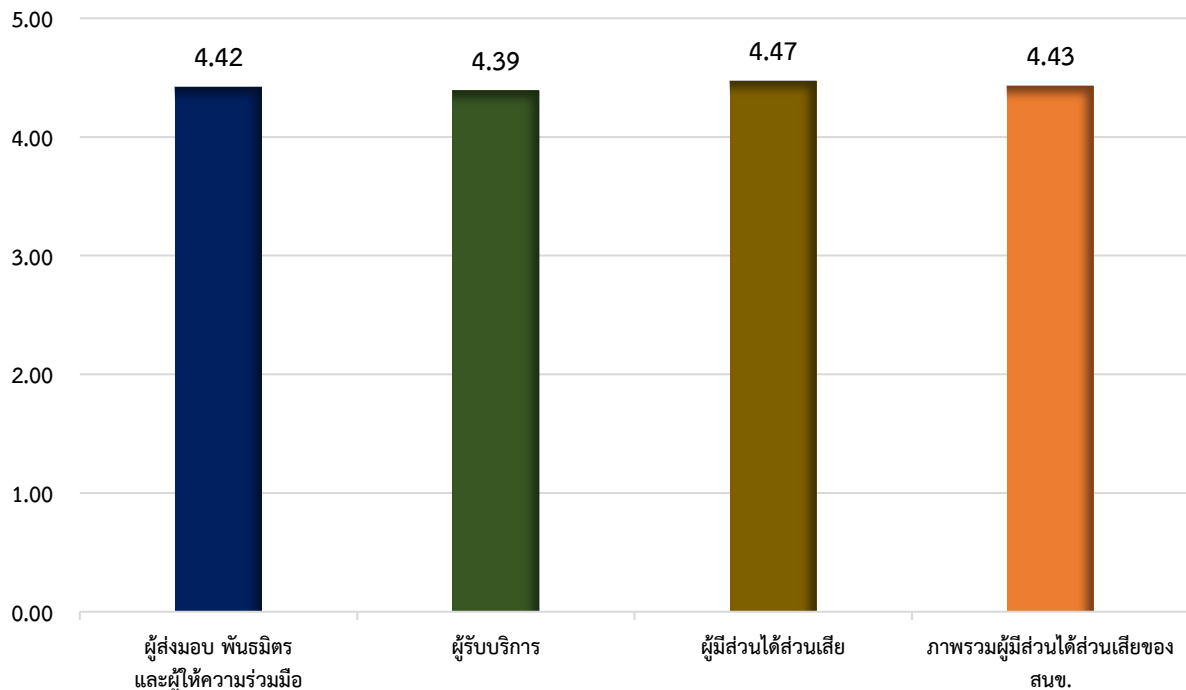


รูปที่ 6-3.4.2 ระดับความผูกพันต่อ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.4.2 ระดับความผูกพันต่อ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความผูกพันต่อ สนข.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความผูกพัน
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.54	90.80	มากที่สุด
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.33	86.60	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.38	87.60	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.47	89.40	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.51	90.20	มากที่สุด
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.47	89.40	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.47	89.40	มาก
หน่วยงานสนับสนุน			
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)	4.48	89.60	มาก
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	4.31	86.20	มาก
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)	4.32	86.40	มาก
ภาพรวมความผูกพันต่อ สนข.	4.43	88.60	มาก

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับผูกพันมาก มีระดับคะแนน 4.43 (คิดเป็นร้อยละ 88.60) เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มที่มีระดับความผูกพันสูงสุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับคะแนน 4.47 (คิดเป็นร้อยละ 89.40) รองลงมาคือผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.42 (คิดเป็นร้อยละ 88.40) และผู้รับบริการมีระดับคะแนน 4.39 (คิดเป็นร้อยละ 87.80) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.4.3 และตารางที่ 6-3.4.3



รูปที่ 6-3.4.3 ระดับความผูกพันต่อ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อประเด็นความผูกพัน

ตารางที่ 6-3.4.3 ระดับความผูกพันต่อ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทที่มีต่อประเด็นความผูกพัน

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความผูกพันต่อ สนข.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความผูกพัน
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.42	88.40	มาก
2) ผู้รับบริการ	4.39	87.80	มาก
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.47	89.40	มาก
ภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สนข.	4.43	88.60	มาก

สรุปประเด็นสำคัญ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อ สนข. อยู่ในระดับผูกพันมากถึงอยู่ในระดับผูกพันมากที่สุด จากคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

หน่วยงานสร้างคุณค่า

- 1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.)
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
- 3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.)
- 5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.)
- 6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

หน่วยงานสนับสนุน

- 8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)
- 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)
- 10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

โดยเมื่อพิจารณาตามกลุ่มการใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่แสดงถึงความผูกพันที่มีต่อ สนข. ได้รับคะแนนสูงสุด คือ กลุ่มที่ใช้บริการด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.) รองลงมาคือกลุ่มที่ใช้บริการด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) และกลุ่มที่ใช้บริการด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) ส่วนกลุ่มที่แสดงถึงความผูกพันที่มีต่อ สนข. ได้รับคะแนนน้อยที่สุดคือกลุ่มที่ใช้บริการด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) (ความผูกพันอยู่ในระดับมาก)

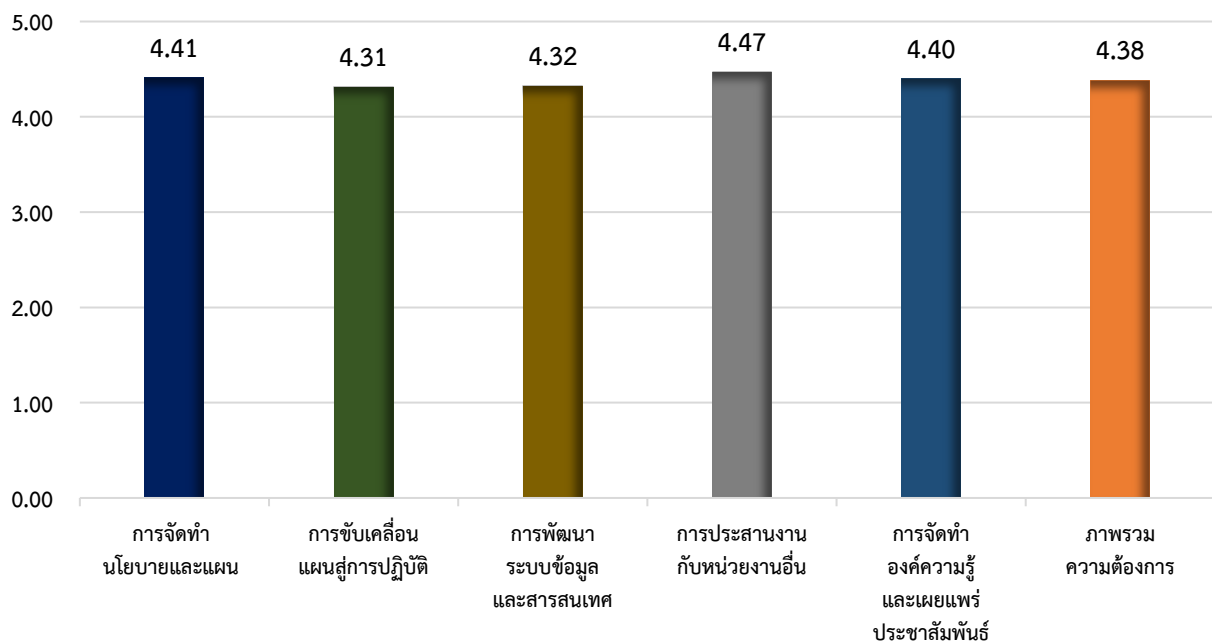
เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความผูกพันต่อ สนข. พบว่า ประเด็นที่แสดงถึงความผูกพันที่มีต่อ สนข. ที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ ประเด็นมีความมั่นใจว่า สนข. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประเทศ รองลงมาคือประเด็นมีความตั้งใจที่จะสนับสนุน สนข. อย่างต่อเนื่องในอนาคต ต่อมาเป็นประเด็นมีความรู้สึกดีว่า สนข. เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อตนเองหรือองค์กรของตน และประเด็นมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ สนข. ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในมิติผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มที่มีการแสดงถึงความผูกพันที่มีต่อ สนข. สูงที่สุด รองลงมาคือกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ ขณะที่กลุ่มผู้รับบริการเป็นกลุ่มที่มีการแสดงถึงความผูกพันที่มีต่อ สนข. ต่ำที่สุด อย่างไรก็ตาม ทุกกลุ่มยังคงมีระดับความผูกพันต่อ สนข. อยู่ในระดับมาก

3.5 ผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สทบ.

3.5.1 ความต้องการให้ สทบ. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ

ผลการสำรวจความต้องการให้ สทบ. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทบ. พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับต้องการมาก มีระดับคะแนน 4.38 (คิดเป็นร้อยละ 87.60) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความต้องการให้ สทบ. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต พบว่า ประเด็นที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด คือ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น มีระดับคะแนน 4.47 (คิดเป็นร้อยละ 89.40) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.5.1 และตารางที่ 6-3.5.1

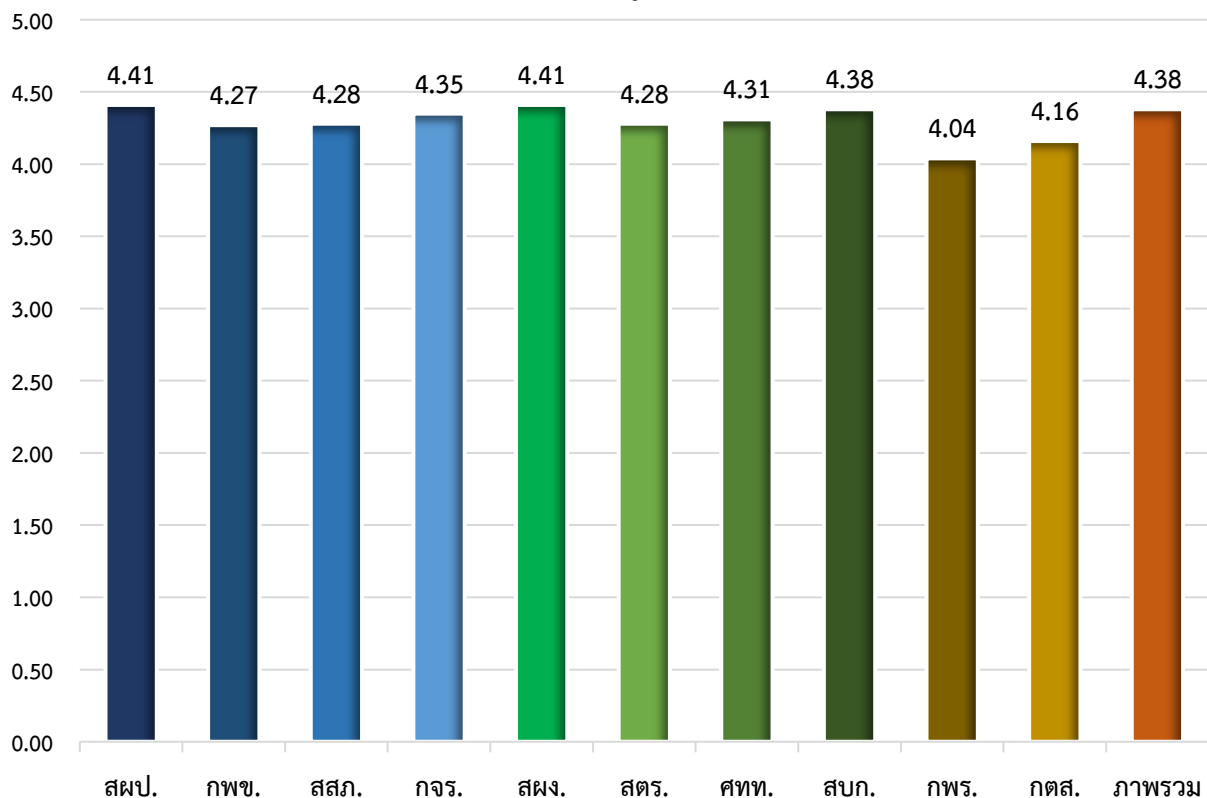


รูปที่ 6-3.5.1 ระดับความต้องการให้ สทบ. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กรของ
กลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทบ. แต่ละประเด็น

ตารางที่ 6-3.5.1 ระดับความต้องการให้ สทบ. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทบ. แต่ละประเด็น

ประเด็นความต้องการ	ความต้องการต่อการปฏิบัติงานฯ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความต้องการ
1) การจัดทำนโยบายและแผน	4.41	88.20	มาก
2) การขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติ	4.31	86.20	มาก
3) การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ	4.32	86.40	มาก
4) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น	4.47	89.40	มาก
5) การจัดทำองค์ความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	4.40	88.00	มาก
ภาพรวมความต้องการ ต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ	4.38	87.60	มาก

ผลการสำรวจความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับต้องการมาก มีระดับคะแนน 4.38 (คิดเป็นร้อยละ 87.60) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการสูงสุด คือ ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย) และด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) ซึ่งมีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.41 (คิดเป็นร้อยละ 88.20) ในขณะที่คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความต้องการสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง) มีระดับคะแนน 4.38 (คิดเป็นร้อยละ 87.60) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.5.2 และตารางที่ 6-3.5.2

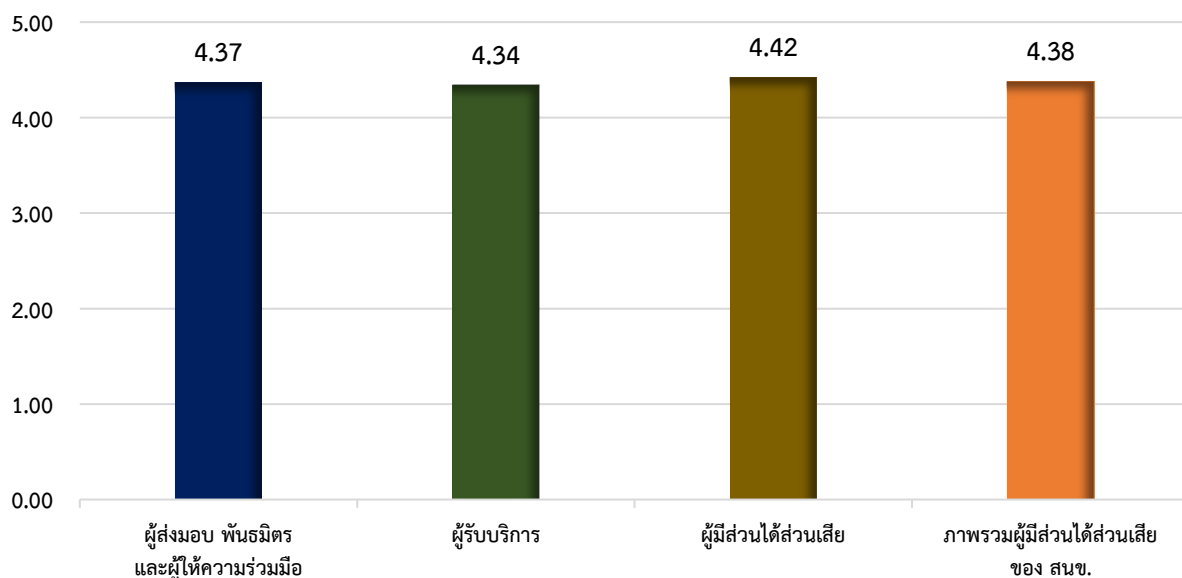


รูปที่ 6-3.5.2 ระดับความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.5.2 ระดับความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. มีต่อคุณภาพการให้บริการ
แต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความต้องการต่อการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความต้องการ
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.41	88.20	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.27	85.40	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.28	85.60	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.35	87.00	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.41	88.20	มาก
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.28	85.60	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.31	86.20	มาก
หน่วยงานสนับสนุน			
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลังบริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)	4.38	87.60	มาก
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	4.04	80.80	มาก
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)	4.16	83.20	มาก
ภาพรวมความต้องการต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ	4.38	87.60	มาก

เมื่อพิจารณาระดับความต้องการต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับต้องการมาก มีระดับคะแนน 4.38 (คิดเป็นร้อยละ 87.60) เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มที่มีระดับความต้องการสูงที่สุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับคะแนน 4.42 (คิดเป็นร้อยละ 88.40) รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.37 (คิดเป็นร้อยละ 87.40) และผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.34 (คิดเป็นร้อยละ 86.80) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.5.3 และตารางที่ 6-3.5.3



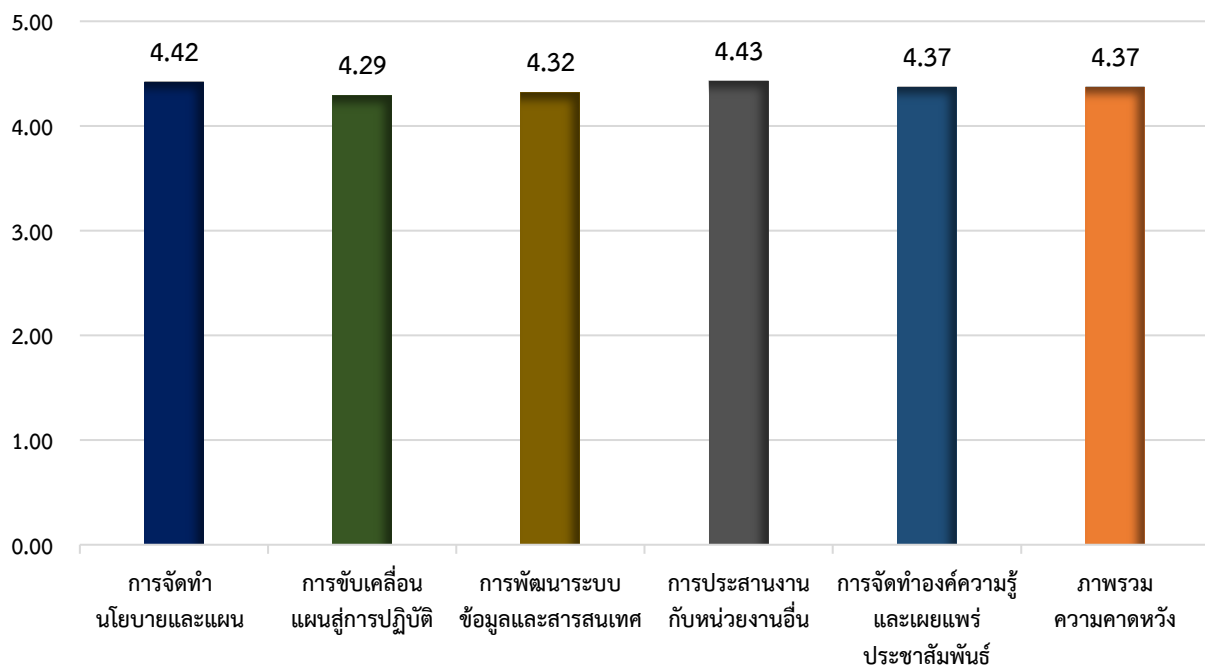
รูปที่ 6-3.5.3 ระดับความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อประเด็นความต้องการ

ตารางที่ 6-3.5.3 ระดับความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อประเด็นความต้องการ

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการต่อการปฏิบัติงานฯ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความต้องการ
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.37	87.40	มาก
2) ผู้รับบริการ	4.34	86.80	มาก
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.42	88.40	มาก
ภาพรวมความต้องการต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ	4.38	87.60	มาก

3.5.2 ความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต

ผลการสำรวจความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในอนาคตของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก มีระดับคะแนน 4.37 (คิดเป็นร้อยละ 87.40) เมื่อพิจารณาตามประเด็นความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต พบว่า ประเด็นที่มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด คือ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น มีระดับคะแนน 4.43 (คิดเป็นร้อยละ 88.60) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.5.4 และตารางที่ 6-3.5.4

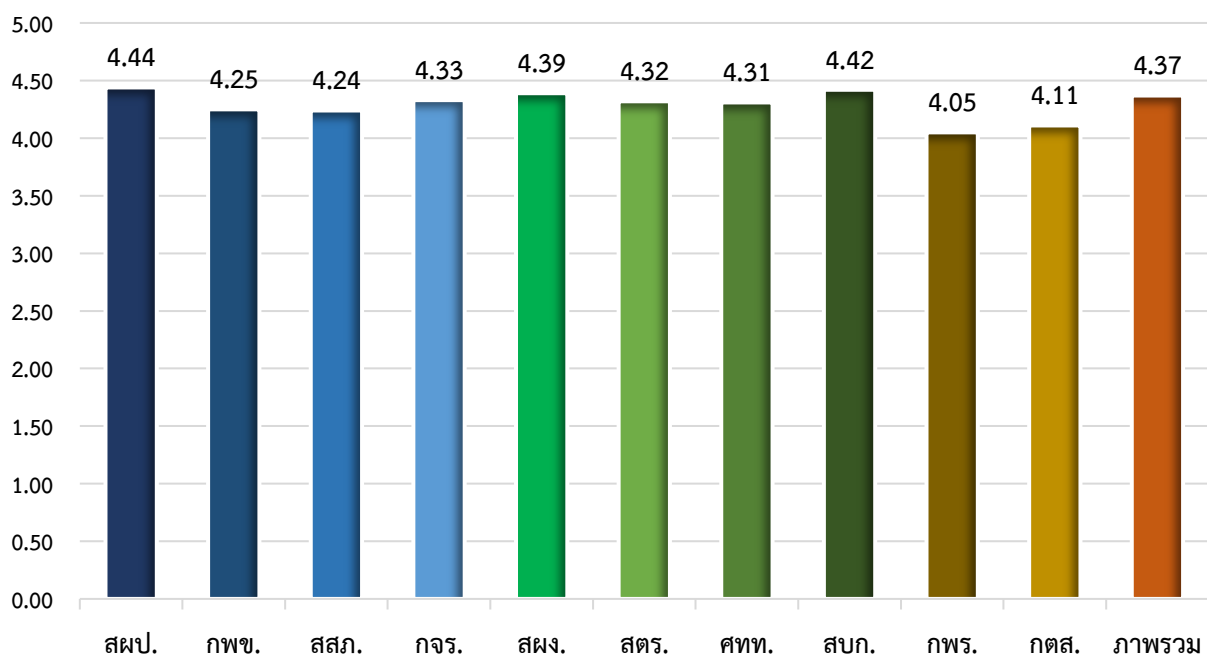


รูปที่ 6-3.5.4 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเด็นความคาดหวัง

ตารางที่ 6-3.5.4 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเด็นความคาดหวัง

ประเด็นความคาดหวัง	ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
1) การจัดทำนโยบายและแผน	4.42	88.40	มาก
2) การขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติ	4.29	85.80	มาก
3) การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ	4.32	86.40	มาก
4) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น	4.43	88.60	มาก
5) การจัดทำองค์ความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	4.37	87.40	มาก
ภาพรวมความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต	4.37	87.40	มาก

ผลการสำรวจความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก มีระดับคะแนน 4.37 (คิดเป็นร้อยละ 87.40) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย) มีระดับคะแนน 4.44 (คิดเป็นร้อยละ 88.80) ในขณะที่คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง) มีระดับคะแนน 4.42 (คิดเป็นร้อยละ 88.40) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.5.5 และตารางที่ 6-3.5.5

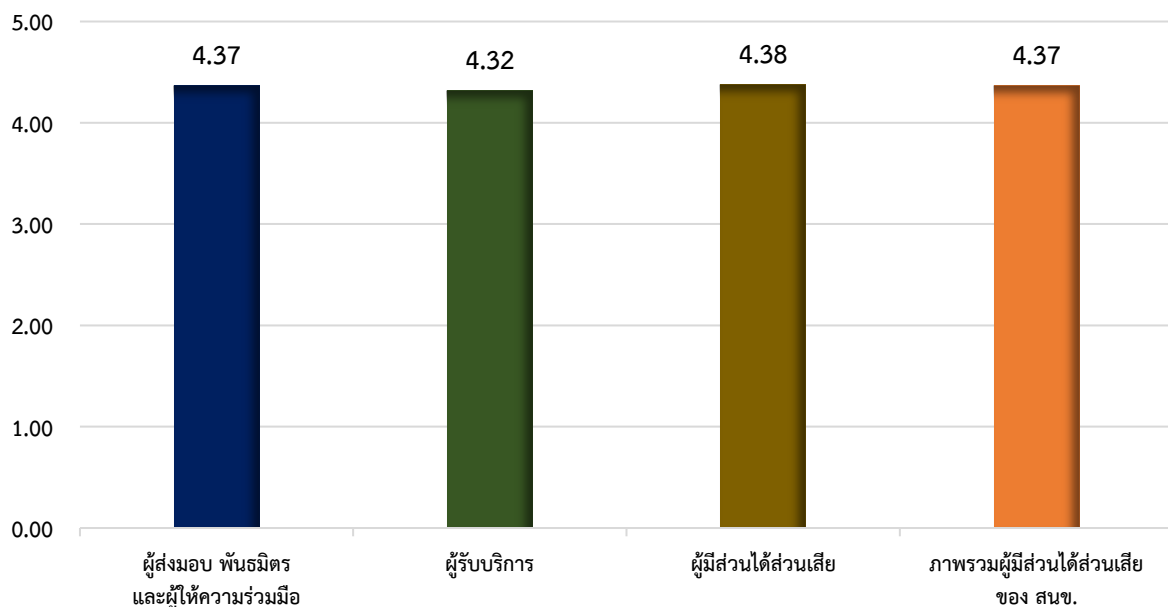


รูปที่ 6-3.5.5 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตในภาพรวมระดับองค์กรของคุณภาพการให้บริการของ สนข. แต่ละส่วนราชการภายใน

ตารางที่ 6-3.5.5 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตในภาพรวม
ระดับองค์กรของคุณภาพการให้บริการของ สนข. แต่ละส่วนราชการภายใน

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.44	88.80	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.25	85.00	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.24	84.80	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.33	86.60	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.39	87.80	มาก
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.32	86.40	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.31	86.20	มาก
หน่วยงานสนับสนุน			
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)	4.42	88.40	มาก
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	4.05	81.00	มาก
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)	4.11	82.20	มาก
ภาพรวมความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต	4.37	87.40	มาก

ความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ภาพรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก มีระดับคะแนน 4.37 (คิดเป็น ร้อยละ 87.40) เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่าทุกกลุ่มมีระดับ ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับคะแนน 4.38 (คิดเป็นร้อยละ 87.60) รองลงมา คือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.37 (คิดเป็น ร้อยละ 87.40) และผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.32 (คิดเป็นร้อยละ 86.40) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.5.6 และ ตารางที่ 6-3.5.6



รูปที่ 6-3.5.6 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตในภาพรวมระดับ องค์การของกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อประเด็นความคาดหวัง

ตารางที่ 6-3.5.6 ระดับความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ที่มีต่อประเด็นความคาดหวัง

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานฯ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคาดหวัง
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.37	87.40	มาก
2) ผู้รับบริการ	4.32	86.40	มาก
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.38	87.60	มาก
ภาพรวมความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต	4.37	87.40	มาก

สรุปประเด็นสำคัญ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการและความคาดหวังให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก จากคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

หน่วยงานสร้างคุณค่า

- 1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.)
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
- 3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.)
- 5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.)
- 6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

หน่วยงานสนับสนุน

- 8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)
- 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)
- 10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

โดยเมื่อพิจารณาความต้องการตามกลุ่มการใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่แสดงถึงความต้องการต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ กลุ่มที่ใช้บริการด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.) และด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือกลุ่มที่ใช้บริการด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) และด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.) ส่วนกลุ่มที่แสดงถึงความต้องการที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุดคือ ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) (ความต้องการอยู่ในระดับมาก)

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความต้องการมากที่สุด คือ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น รองลงมาคือการจัดทำนโยบายและแผน ลำดับต่อมาคือการจัดทำองค์ความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ และการขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในมิติผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นกลุ่มที่มีความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ สูงที่สุด รองลงมาคือกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมือ และกลุ่มผู้รับบริการ ตามลำดับ โดยทุกกลุ่มมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความคาดหวังตามกลุ่มการใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่แสดงถึงความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ กลุ่มที่ใช้บริการด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.) รองลงมาคือกลุ่มที่ใช้บริการด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) และกลุ่มที่ใช้บริการด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) ส่วนกลุ่มที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุดคือด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) (ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก)

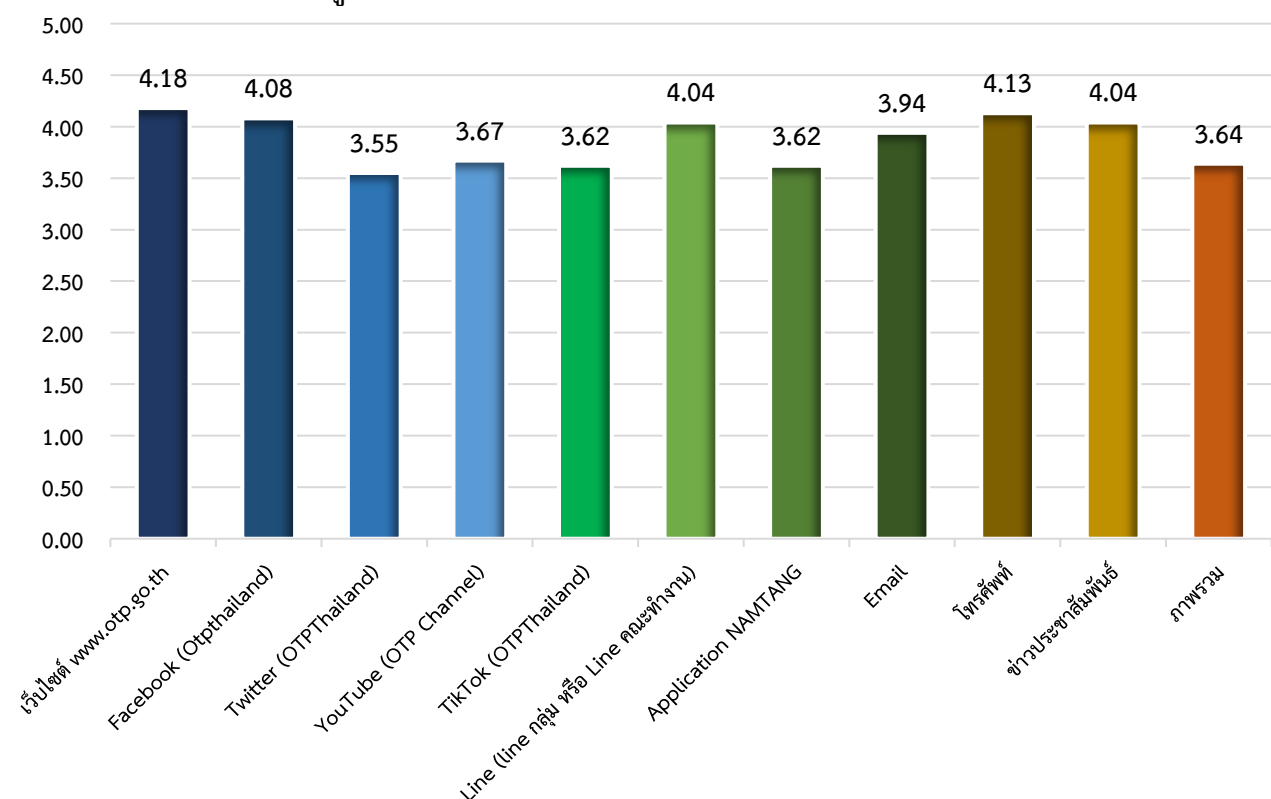
เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความคาดหวังให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่าง แสดงความคาดหวังมากที่สุด คือ การประสานงานกับหน่วยงานอื่น รองลงมาคือการจัดทำนโยบายและแผน ลำดับต่อมา คือการจัดทำองค์ความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ และการขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในมิติผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มที่มีความคาดหวังให้ สนข. พัฒนาการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และกลุ่มผู้รับบริการ ตามลำดับ โดยทุกกลุ่มมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ

3.6.1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข.

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีระดับคะแนน 3.64 (คิดเป็นร้อยละ 72.80) เมื่อพิจารณาช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. พบว่า ช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ เว็บไซต์ www.otp.go.th มีระดับคะแนน 4.18 (คิดเป็นร้อยละ 83.60) รองลงมาคือโทรศัพท์ มีระดับคะแนน 4.13 (คิดเป็นร้อยละ 82.60) Facebook (Otpthailand) มีระดับคะแนน 4.08 (คิดเป็นร้อยละ 81.60) Line (Line กลุ่มหรือ Line คณะทำงาน) และข่าวประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.04 (คิดเป็นร้อยละ 80.80) รูปที่ 6-3.6.1 และตารางที่ 6-3.6.1



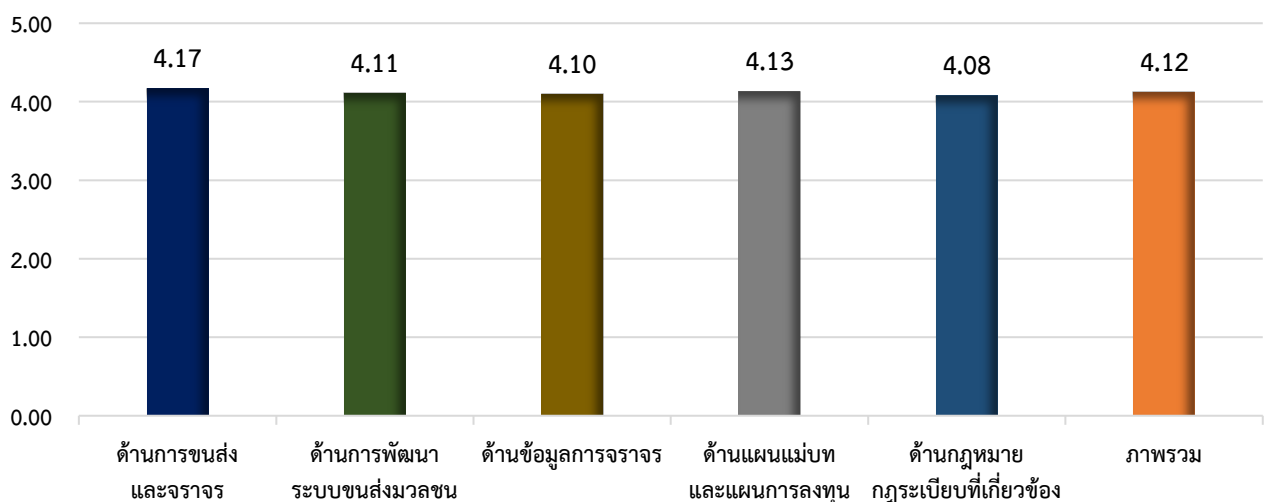
รูปที่ 6-3.6.1 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละช่องทาง

ตารางที่ 6-3.6.1 ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. ในภาพรวมระดับองค์กร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละช่องทาง

ช่องทาง	ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) เว็บไซต์ www.otp.go.th	4.18	83.60	มาก
2) Facebook (Otpthailand)	4.08	81.60	มาก
3) Twitter (OTPThailand)	3.55	71.00	มาก
4) YouTube (OTP Channel)	3.67	73.40	มาก
5) TikTok (OTPThailand)	3.62	72.40	มาก
6) Line (line กลุ่ม หรือ Line คณะทำงาน)	4.04	80.80	มาก
7) Application NAMTANG	3.62	72.40	มาก
8) Email	3.94	78.80	มาก
9) โทรศัพท์	4.13	82.60	มาก
10) ข่าวประชาสัมพันธ์	4.04	80.80	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อช่องทาง การรับข้อมูลข่าวสารของ สนข.	3.64	72.80	มาก

3.6.2 ความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางของกลุ่มตัวอย่าง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีระดับคะแนน 4.12 (คิดเป็น
ร้อยละ 82.40) เมื่อพิจารณาประเภทของข้อมูลข่าวสารที่มีการสืบค้นผ่านระบบข้อมูลกลาง พบว่า ด้านที่ได้รับ
ความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการขนส่งและจราจร มีระดับคะแนน 4.17 (คิดเป็นร้อยละ 83.40) ดังแสดง
ในรูปที่ 6-3.6.2 และตารางที่ 6-3.6.2

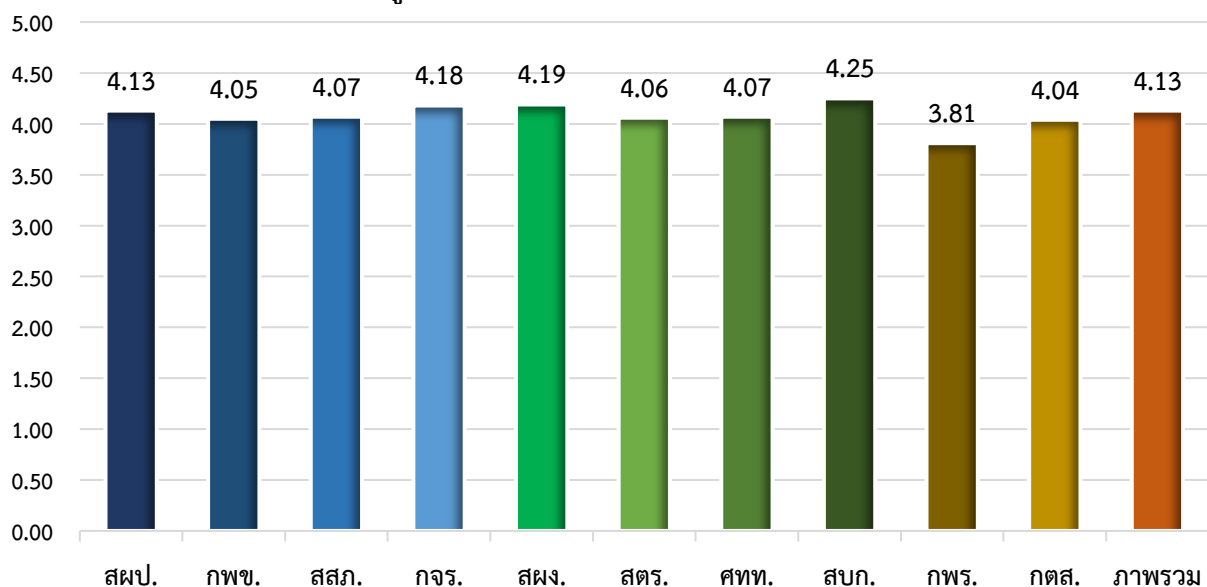


รูปที่ 6-3.6.2 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. แต่ละประเภทของข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 6-3.6.2 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทช. แต่ละประเภทของข้อมูลข่าวสาร

การสืบค้นข้อมูล	ความพึงพอใจต่อการสืบค้น ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านการขนส่งและจราจร	4.17	83.40	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบขนส่งมวลชน	4.11	82.20	มาก
3) ด้านข้อมูลการจราจร	4.10	82.00	มาก
4) ด้านแผนแม่บทและแผนการลงทุน	4.13	82.60	มาก
5) ด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.08	81.60	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจ ต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง	4.12	82.40	มาก

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทช. พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีระดับคะแนน 4.13 (คิดเป็นร้อยละ 82.60) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสร้างคุณค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน) มีระดับคะแนน 4.19 (คิดเป็นร้อยละ 83.80) ขณะที่คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง) มีระดับคะแนน 4.25 (คิดเป็นร้อยละ 85.00) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.6.3 และตารางที่ 6-3.6.3

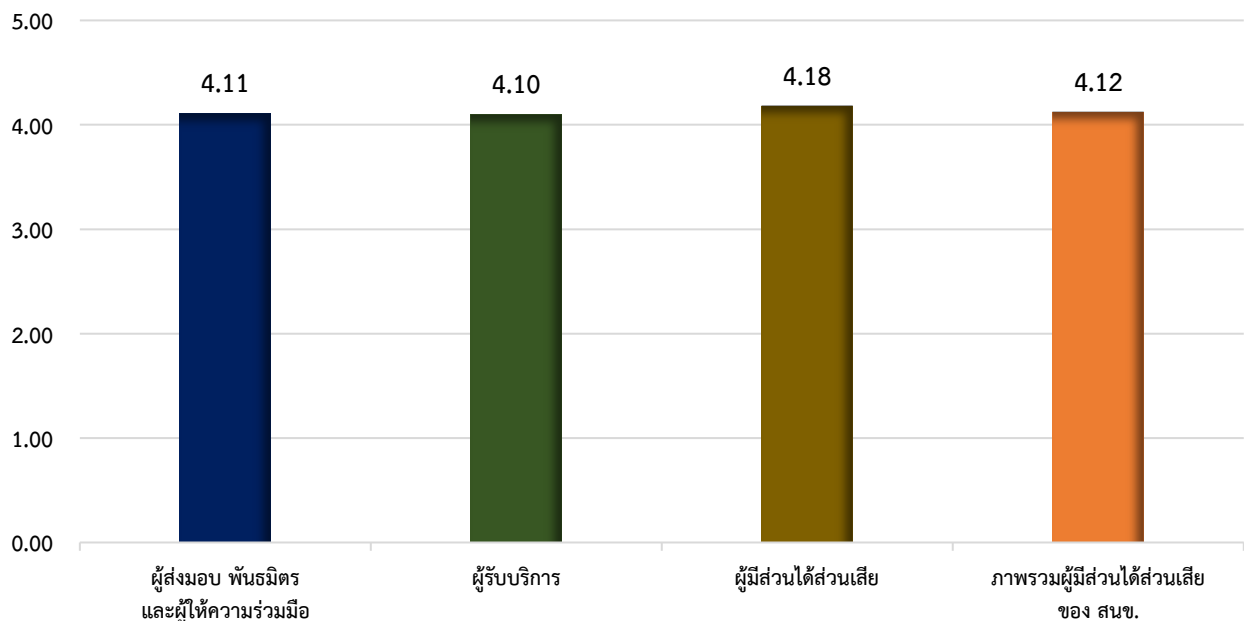


รูปที่ 6-3.6.3 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สทช. ต่อคุณภาพการให้บริการ
แต่ละส่วนราชการภายใน

**ตารางที่ 6-3.6.3 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร
ของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต่อคุณภาพการให้บริการ
แต่ละส่วนราชการภายใน**

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจต่อการสืบค้น ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
หน่วยงานสร้างคุณค่า			
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)	4.13	82.60	มาก
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)	4.05	81.00	มาก
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)	4.07	81.40	มาก
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)	4.18	83.60	มาก
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)	4.19	83.80	มาก
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)	4.06	81.20	มาก
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)	4.07	81.40	มาก
หน่วยงานสนับสนุน			
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลังบริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)	4.25	85.00	มาก
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)	3.81	76.20	มาก
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)	4.04	80.80	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจ ต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง	4.13	82.60	มาก

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องโดยรวม มีระดับคะแนน 4.12 (คิดเป็นร้อยละ 82.40) เมื่อพิจารณาตามประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง พบว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับคะแนน 4.18 (คิดเป็นร้อยละ 83.60) รองลงมาคือผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ มีระดับคะแนน 4.11 (คิดเป็นร้อยละ 82.20) และผู้รับบริการ มีระดับคะแนน 4.10 (คิดเป็นร้อยละ 82.00) ดังแสดงในรูปที่ 6-3.6.4 และตารางที่ 6-3.6.4



รูปที่ 6-3.6.4 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต่อการสืบค้นข้อมูล

ตารางที่ 6-3.6.4 ระดับความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางในภาพรวมระดับองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ต่อการสืบค้นข้อมูล

ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้อง	ความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	4.11	82.20	มาก
2) ผู้รับบริการ	4.10	82.00	มาก
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.18	83.60	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง	4.12	82.40	มาก

สรุปประเด็นสำคัญ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. อยู่ในระดับมาก เว็บไซต์ www.otp.go.th เป็นช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข. มากที่สุด รองลงมาคือโทรศัพท์ เพื่อติดต่อสอบถามและประสานงานต่าง ๆ และ Facebook (OTPThailand) ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก พบว่า ข่าวสารที่มีการสืบค้นผ่านระบบข้อมูลกลาง ที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการขนส่งและจราจร รองลงมาคือด้านแผนแม่บท และแผนการลงทุนและ ด้านการพัฒนาระบบขนส่งมวลชน ตามลำดับ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก จากคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

หน่วยงานสร้างคุณค่า

- 1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สผป.)
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
- 3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.)
- 5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.)
- 6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

หน่วยงานสนับสนุน

- 8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)
- 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)
- 10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจตามกลุ่มการใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่แสดงถึงความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลางที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด คือ กลุ่มที่ใช้บริการด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สผง.) รองลงมา คือ กลุ่มที่ใช้บริการด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.) และกลุ่มที่ใช้บริการด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่แสดงความพึงพอใจที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่ใช้บริการด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.) (ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก)

เมื่อพิจารณาในมิติผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. พบว่า ในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และผู้รับบริการตามลำดับ

4. ผลการสำรวจความคิดเห็นในลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open - Ended Questions)

จากการสำรวจได้จำแนกตามการแบ่งส่วนราชการของ สนข. ซึ่งมีการแบ่งเป็น 8 ส่วนราชการ และ 2 กลุ่มงาน ประกอบด้วย หน่วยงานสร้างคุณค่าและหน่วยงานสนับสนุน ดังนี้

หน่วยงานสร้างคุณค่า

- 1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สพป.)
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กพข.)
- 3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สสภ.)
- 4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กจร.)
- 5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สพม.)
- 6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สตร.)
- 7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศทท.)

หน่วยงานสนับสนุน

- 8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สบก.)
- 9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กพร.)
- 10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กตส.)

4.1 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

4.1.1 สำนักแผนความปลอดภัย มีการแสดงความคิดเห็น 3 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		3	100.00	2	100.00	3	100.00	3	100.00
1	การเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอาจเข้าถึงได้ยาก	1	33.33	-	-	1	33.33	1	33.33
2	เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลด้านคมนาคมดีเยี่ยม	1	33.33	1	50.00	1	33.33	1	33.33
3	สพป. กลุ่มส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืนให้ความสำคัญกับการดำเนินการศึกษานโยบาย เพื่อออกแบบนโยบายที่คำนึงถึงผลกระทบเชิงสังคมและเศรษฐกิจ รวมทั้งมีความสนใจในประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเข้าสู่กระบวนการออกแบบนโยบายที่มีความเหมาะสมกับยุคสมัย	1	33.33	1	50.00	1	33.33	1	33.33

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.1.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00
1	ได้สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบขนส่ง โดยให้ข้อมูลได้อย่างดีมาก	1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.1.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	2	100.00	1	100.00
1	อยากให้มีฐานข้อมูลกลางในการสืบไว้ให้บริการแก่หน่วยงานที่ติดต่อประสานงานร่วมกัน เช่น ค้นหนังสือ/รายงานการประชุม/สรุปผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล	1	50.00	1	50.00	1	50.00	1	100.00
2	เป็นการประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน เช่น การประชุมของ อจร. จังหวัด	1	50.00	1	50.00	1	50.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.1.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.1.5 สำนักแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		3	100.00	3	100.00	-	-	1	100.00
1	ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อตอบข้อสงสัยในการแก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานในสังกัดได้	2	66.67	2	66.67	-	-	1	100.00
2	ทำงานร่วมกันให้มากขึ้น	1	33.33	1	33.33	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.1.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.1.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	1	100.00	-	-
1	ดีอยู่แล้ว	1	100.00	1	100.00	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.1.8 สำนักบริหารกลาง มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		5	100.00	5	100.00	3	100.00	1	100.00
1	ให้บริการดีมากแล้ว ขอให้คงงานด้านบริการที่ดียังนี้ไว้อย่างต่อเนื่อง	4	80.00	4	80.00	3	100.00	-	-
2	ควรขยายการใช้งานระบบปัจจุบันให้เต็มศักยภาพ	1	20.00	1	20.00	-	-	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.1.9 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00
1	การพิจารณาของผู้บริหารในทุกระดับซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี	1	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.1.10 กลุ่มตรวจสอบภายใน

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

4.2.1 สำนักแผนความปลอดภัย มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	2	100.00	2	100.00
1	นโยบายและแผนควรกำหนดให้มีความชัดเจนและ มองไปยังอนาคตในทุกระยะ (ใกล้ กลาง ไกล) เพื่อกำหนดนโยบายให้สอดคล้องและเหมาะสมกับโลกในปัจจุบัน	1	50.00	1	50.00	1	50.00	1	50.00
2	ควรมีการสร้างแนวทางการดำเนินงานระยะยาวเพิ่มเติมจากการศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยบูรณาการกระบวนการนำองค์ความรู้และเครื่องมือเชิงนโยบายมาช่วยส่งเสริมการกำหนดนโยบายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	1	50.00	1	50.00	1	50.00	1	50.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.2.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00
1	ควรปรับนโยบายตามหลัก UD เพื่อการเข้าถึงของคนทุกกลุ่มได้อย่างแท้จริง	1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.2.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค มีการแสดงความคิดเห็น 4 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		4	100.00	4	100.00	2	100.00	2	100.00
1	นโยบายและแผนงานของ สนข. มาจากการลงพื้นที่ศึกษาข้อมูล	1	25.00	1	25.00	1	50.00	1	50.00
2	วิเคราะห์ความต้องการของพื้นที่เมืองและชุมชน โดยกำหนดนโยบายและแผนให้สอดคล้องกับความต้องการตามบริบทของแต่ละพื้นที่	1	25.00	1	25.00	1	50.00	1	50.00
3	ให้ความสำคัญต่อการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน	1	25.00	1	25.00	-	-	-	-
4	มีความชัดเจนของโครงการ เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเป้าหมายกระทรวงคมนาคม	1	25.00	1	25.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.2.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.2.5 สำนักแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน เพื่อให้เข้าใจ ความต้องการ (Demand) และข้อกำหนด (Requirement) ที่แท้จริง ก่อนนำไปสู่การศึกษาและการกำหนดแนวทาง การดำเนินงาน (Supply)	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.2.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.2.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

4.3.1 สำนักแผนความปลอดภัย มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00
1	ขอให้ผลักดันการพิจารณาการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งต่อไป	1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.3.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00
1	ควรมีมาตรการและบทลงโทษให้เพิ่มมากขึ้น	1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.3.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	1	100.00	2	100.00
1	เมืองภูมิภาคมีทรัพยากรบุคคลและงบประมาณที่จำกัด การผลักดันเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมักเกิดจากหน่วยงานส่วนกลาง ซึ่งมักจะมีประเด็นการประสานงาน ในภาพรวมบางโครงการอาจแก้ปัญหาในระยะสั้น แต่สร้างปัญหาในระยะยาวที่ยากจะแก้ไข	1	50.00	1	50.00	-	-	1	50.00
2	ควรมีการติดตามความคืบหน้าของการขับเคลื่อนนโยบายเป็นระยะ ๆ	1	50.00	1	50.00	1	100.00	1	50.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.3.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.3.5 สำนักงานแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	ควรกำหนด Demand เป็นจุดตั้งต้นของการขับเคลื่อนที่ชัดเจน	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.3.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.3.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อข้อมูลสารสนเทศ

4.4.1 สำนักงานความปลอดภัย มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	2	100.00	2	100.00
1	ในหน้าเว็บไซต์อยากให้มีการจำแนกรายงานการศึกษาต่าง ๆ ตามประเภทของโครงการ และมีปุ่มในการ search หัวข้อหรือเนื้อหา	1	50.00	1	50.00	1	50.00	1	50.00
2	การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้มากกว่านี้	1	50.00	1	50.00	1	50.00	1	50.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.4.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	1	100.00	2	100.00	1	100.00
1	ข้อมูลยังมีค่อนข้างจำกัด และยังไม่เปิดมาใช้งานได้ค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลมหภาคซึ่งนำมาวิเคราะห์ค่อนข้างยาก	1	50.00	1	100.00	1	50.00	-	-
2	มีการเปิดรับฟังความเห็นกับภาคประชาชน	1	50.00	-	-	1	50.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.4.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	1	100.00	2	100.00
1	เปิดเผยข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ เพื่อส่งเสริมการศึกษาและวิจัยของนักศึกษา	1	50.00	1	50.00	-	-	1	50.00
2	มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย มีทางเลือกหลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูล	1	50.00	1	50.00	1	100.00	1	50.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.4.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ช่องทางข้อมูล/ ข่าวสารมายังหน่วยงานให้มากขึ้น	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.4.5 สำนักแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	-	-	2	100.00	-	-
1	มีการประชาสัมพันธ์อย่างแพร่หลาย	1	50.00	-	-	1	50.00	-	-
2	เปิดเผยข้อมูลให้สามารถเข้าถึงมากยิ่งขึ้น	1	50.00	-	-	1	50.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.4.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.4.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	-	-	-	-
1	ต้องการให้ข้อมูลอัปเดตและมีความสอดคล้องกัน ทั้งกระทรวงคมนาคม	1	100.00	1	100.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.5 จุดบกพร่องหรือข้อจำกัดในการให้บริการของ สนข.

4.5.1 สำนักแผนความปลอดภัย

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.5.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.5.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.5.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	-	-	2	100.00	-	-
1	ข้อมูลในส่วนของภาครัฐควรสอดคล้องกับการปฏิบัติของภาคเอกชน	1	50.00	-	-	1	50.00	-	-
2	ควรมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก (Facilitation) มากกว่าการกำกับดูแล	1	50.00	-	-	1	50.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.5.5 สำนักแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	-	-	1	100.00
1	เปิดเผยข้อมูลให้สามารถเข้าถึงมากยิ่งขึ้น	1	100.00	1	100.00	-	-	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.5.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00
1	ควรพิจารณาดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีหลักการอ้างอิงในเชิงวิชาการและเปรียบเทียบแนวทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อประกอบการพิจารณา	1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.5.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	-	-	-	-
1	บางกระบวนการดำเนินการหลายขั้นตอนใช้ระยะเวลานาน	1	100.00	1	100.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.5.8 สำนักบริหารกลาง มีการแสดงความคิดเห็น 3 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		3	100.00	1	100.00	-	-
1	การใช้คำพูดในการติดต่อประสานงานอยากให้คำพูดที่ดูเป็นมิตร ไม่ใช้คำพูดประชดประชัน	1	33.33	-	-	-	-
2	ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง	1	33.33	1	100.00	-	-
3	ไม่มีจุดบกพร่อง	1	33.33	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.5.9 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.5.10 กลุ่มตรวจสอบภายใน

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องหรือข้อจำกัดในการให้บริการของ สนข.

4.6.1 สำนักแผนความปลอดภัย มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00
1	การเข้าถึงข้อมูลมีความยาก	1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.6.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.6.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.6.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ที่มีความรู้เชิงลึก เนื่องจากไม่ได้สังกัดองค์กรใด	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.6.5 สำนักแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	เปิดเผยข้อมูลให้สามารถเข้าถึงมากยิ่งขึ้น	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.6.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.6.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	-	-	-	-
1	การทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น เช่น ใช้เอกสาร digital มากขึ้น	1	100.00	1	100.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.6.8 สำนักบริหารกลาง มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	1	100.00	-	-
1	ต้องการเห็นการพัฒนาข่าวสารที่มากขึ้น โดยเฉพาะความคืบหน้าโครงการของ สนข.	1	50.00	1	50.00	1	100.00	-	-
2	ยังไม่มีจุดบกพร่อง ขอให้รักษาไว้แล้วพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งขึ้นไปอีก	1	50.00	1	50.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.6.9 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.6.10 กลุ่มตรวจสอบภายใน

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.7 สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม และข้อเสนอแนะ

4.7.1 สำนักแผนความปลอดภัย มีการแสดงความคิดเห็น 6 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		7	100.00	6	100.00	7	100.00	7	100.00
1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความใส่ใจในการให้บริการให้ความสำคัญกับงานใช้เวลาและตรวจสอบคุณภาพงานอย่างถี่ถ้วน	2	28.57	2	33.33	2	28.57	2	28.57
2	คุณภาพของผลการศึกษาและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	1	14.29	-	-	1	14.29	1	14.29
3	ความแม่นยำในหลักวิชาการ และการสนับสนุนข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกและลดก๊าซเรือนกระจก	1	14.29	1	16.67	1	14.29	1	14.29
4	การทำงานอย่างเป็นระบบ	1	14.29	1	16.67	1	14.29	1	14.29
5	เนื่องจากข้อมูลมีการรวบรวมจากหลายหน่วยงาน และมีการวิเคราะห์เป็นภาพรวมแล้ว จึงทำให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น	1	14.29	1	16.67	1	14.29	1	14.29
6	การบริการและการทำงานที่กำหนดเป้าหมายและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อมุ่งหมายในการกำหนดขั้นตอนการพิจารณาอย่างเป็นระบบ จึงทำให้ขั้นตอนการทำงานต่างๆ มีความรัดกุมและคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ จากวิธีการและระบบการทำงานที่สอดคล้องกันหลายโครงการ ทำให้มีความเชื่อมั่นในกระบวนการและคุณภาพของโครงการและนโยบายที่เกี่ยวข้อง	1	14.29	1	16.67	1	14.29	1	14.29

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.7.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 3 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		3	100.00	1	100.00	3	100.00	2	100.00
1	เนื่องจากเป็นองค์กรด้านงานวิชาการ จึงมีความน่าเชื่อถือ ในเรื่องของแผน ข้อมูล และการวิเคราะห์	1	33.33	1	100.00	1	33.33	-	-
2	หน่วยงานของ สนข. ได้รับความสนใจ ในภาพรวมจากประชาชน	1	33.33	-	-	1	33.33	1	50.00
3	สนข. ต้องบริการคนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม	1	33.33	-	-	1	33.33	1	50.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00
1	ต้องการให้ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบาย เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.7.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค มีการแสดงความคิดเห็น 3 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		3	100.00	3	100.00	-	-	2	100.00
1	ควรบูรณาการในกระทรวงคมนาคม เพราะนโยบายของรัฐที่ไม่ต่อเนื่อง	1	33.33	1	33.33	-	-	1	50.00
2	ข้อมูลผลการศึกษาที่เป็นข้อมูล ข้อเท็จจริง มีมาตรฐานได้รับการยอมรับ ในระดับสากล	1	33.33	1	33.33	-	-	1	50.00
3	การตอบข้อซักถามรวดเร็วทันเวลา	1	33.33	1	33.33	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	1	100.00	-	-
1	การเผยแพร่สถิติและข้อมูลในภาพรวม การขนส่งของภูมิภาคสามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หรือปริมาณสินค้ารายพื้นที่	1	100.00	1	100.00	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.7.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	-	-	2	100.00	-	-
1	ควรใช้ข้อมูลจากภาครัฐควบคุมข้อมูล การปฏิบัติภาคเอกชน เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	1	50.00	-	-	1	50.00	-	-
2	เปิดเผยข้อมูลให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าถึง เพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ	1	50.00	-	-	1	50.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ในกระบวนการดำเนินงาน เนื่องจาก ภาคเอกชนเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.7.5 สำนักแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 4 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		4	100.00	3	100.00	2	100.00	1	100.00
1	ได้รับข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ทำให้งานมีข้อมูลที่รอบคอบและครบถ้วน	1	25.00	1	33.33	-	-	1	100.00
2	มีแนวทางนโยบายการขับเคลื่อนโครงการ	1	25.00	1	33.33	1	50.00	-	-
3	ข้อมูลรวดเร็ว	1	25.00	1	33.33	-	-	-	-
4	เป็นองค์กรที่ก่อตั้งมานาน	1	25.00	-	-	1	50.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	1	100.00	2	100.00	-	-
1	ใช้ข้อมูลภาพรวมด้านการขนส่งเพื่อสนับสนุนการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	1	50.00	1	100.00	1	50.00	-	-
2	บทบาทการดำเนินงานต้องปรับตามบริบทเศรษฐกิจ และสังคม	1	50.00	-	-	1	50.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.7.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.7.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.7.8 สำนักบริหารกลาง มีการแสดงความคิดเห็น 5 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		13	100.00	10	100.00	4	100.00	4	100.00
1	ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเชื่อถือได้	4	30.77	3	30.00	2	50.00	1	25.00
2	บริการด้วยความรวดเร็ว	3	23.08	2	20.00	-	-	1	25.00
3	มีใจให้บริการและบริการด้วยความสุภาพ	3	23.08	2	20.00	-	-	1	25.00
4	ความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา	2	15.38	2	20.00	2	50.00	-	-
5	ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน	1	7.69	1	10.00	-	-	1	25.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	1	100.00	-	-
1	มีการให้บริการที่ดีมาก ต้องการให้รักษาไว้และพัฒนาให้ดีขึ้นไปอีก	2	100.00	2	100.00	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.7.9 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00
1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและตอบสนองต่อข้อคำถามและสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างทันท่วงที	1	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.7.10 กลุ่มตรวจสอบภายใน มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	-	-	-	-
1	ประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่	1	50.00	1	50.00	-	-	-	-
2	ประสานข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนด	1	50.00	1	50.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.8 สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.8.1 สำนักแผนความปลอดภัย มีการแสดงความคิดเห็น 5 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		5	100.00	4	100.00	5	100.00	5	100.00
1	มีการให้เข้าไปมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน	1	20.00	1	25.00	1	20.00	1	20.00
2	ทางหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทุกท่านตรวจสอบและวางแผน การดำเนินนโยบายอย่างดีและรอบคอบ	1	20.00	1	25.00	1	20.00	1	20.00
3	ข้อมูลน่าเชื่อถือ และผ่านการประมวลผลแล้ว	1	20.00	1	25.00	1	20.00	1	20.00
4	การมีความร่วมมือเชิงพันธมิตรกับ สนข. สะท้อนถึงเป้าหมาย ขั้นตอน การคำนึงถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ที่มีผู้มีส่วนได้เสียในหลากหลายมิติ สนข. ได้มุ่งเน้นพิจารณาและกำหนดแนวทางในการศึกษาที่ครอบคลุม ให้ข้อคิดเห็นเชิงการบูรณาการ และนำไปปฏิบัติได้ จากกระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนและข้อคิดเห็นเชิงระบบ ทำให้เชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผนที่มีแนวทางกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน	1	20.00	1	25.00	1	20.00	1	20.00
5	เป็นหน่วยงานด้านนโยบายในภาคคมนาคมขนส่ง โดยการออกแบบศึกษาและวางแผนการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งมีหลักการทางวิชาการอ้างอิง ทำให้มีความน่าเชื่อถือของข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	1	20.00	-	-	1	20.00	1	20.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.8.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		3	100.00	1	100.00	3	100.00	2	100.00
1	มีแผนงานเพื่อพัฒนา / นำข้อเสนอไปพัฒนาต่อ	2	66.67	-	-	2	66.67	2	100.00
2	เป็นองค์กรด้านงานวิชาการ จึงมีความน่าเชื่อถือในเรื่องของแผน ข้อมูล และการวิเคราะห์	1	33.33	1	100.00	1	33.33	-	-

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00
1	ควรมีการกระจายข้อมูลให้มากขึ้น	1	100.00	-	-	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.8.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.8.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	เพิ่มข้อมูลสถิติเพื่อการวิเคราะห์สำหรับภาคเอกชน เช่น ข้อมูลการหมุนเวียนตู้คอนเทนเนอร์	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.8.5 สำนักแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	1	100.00	2	100.00	-	-
1	มีแนวนโยบายการขับเคลื่อนโครงการ	1	50.00	1	100.00	1	50.00	-	-
2	เป็นองค์กรที่ก่อตั้งมานาน	1	50.00	-	-	1	50.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	เปิดเผยข้อมูลการศึกษาเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานจริง	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.8.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.8.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	-	-	-	-
1	ต้องการให้พัฒนาแอปพลิเคชันนำทางกลาง โดยบูรณาการข้อมูลการเดินทางจากผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะทุกประเภท อาทิ เส้นทางเดินรถ ตารางเวลา และข้อมูลการให้บริการแบบเรียลไทม์ให้ครอบคลุมการเดินทางทั่วประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการเดินทางได้ผ่านแอปพลิเคชันเดียว	1	50.00	1	50.00	-	-	-	-
2	สนข. ควรร่วมกับ ขบ. และ ขร. ใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันนำทาง เพื่อรวบรวมข้อมูลการเดินทางต้นทาง - ปลายทาง (Origin - Destination : OD) ผู้ใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทางและคาดการณ์ความต้องการเดินทางในอนาคต อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของประเทศ	1	50.00	1	50.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.9 สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.9.1 สำนักแผนความปลอดภัย มีการแสดงความคิดเห็น 3 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		3	100.00	1	100.00	3	100.00	3	100.00
1	การขับเคลื่อนมีความต่อเนื่อง แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนผู้บริหาร	1	33.33	-	-	1	33.33	1	33.33
2	ผู้บริหารให้ความสำคัญ	1	33.33	1	100.00	1	33.33	1	33.33
3	ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานและความพยายามในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น	1	33.33	-	-	1	33.33	1	33.33

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.9.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 3 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		3	100.00	1	100.00	3	100.00	2	100.00
1	เป็นองค์กรด้านงานวิชาการ จึงมีความน่าเชื่อถือในเรื่องของแผน ข้อมูล และการวิเคราะห์	1	33.33	1	100.00	1	33.33	-	-
2	ควรจะมีการขับเคลื่อนนโยบายแผนงาน และโครงการอย่างต่อเนื่องให้ประสบความสำเร็จ	1	33.33	-	-	1	33.33	1	50.00
3	สนข. ต้องให้คนทุกกลุ่มมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม	1	33.33	-	-	1	33.33	1	50.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.9.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00
1	การขับเคลื่อนเชิงนโยบายจะต้องมีการติดตามและประเมินผล รวมถึงความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	1	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.9.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งมานาน	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	พัฒนาระบบการศึกษา ให้มีความรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.9.5 สำนักแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 5 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		5	100.00	4	100.00	2	100.00	1	100.00
1	มีแนวทางนโยบายการขับเคลื่อนโครงการ	1	20.00	1	25.00	1	50.00	-	-
2	ข้อมูลแผนงาน/โครงการที่มีหลักฐานอ้างอิงเชิงประจักษ์ มีผลการศึกษาจากสถาบันที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล	1	20.00	1	25.00	-	-	1	100.00
3	มีบุคลากรที่ประสานงานได้	1	20.00	1	25.00	-	-	-	-
4	เจ้าหน้าที่ควรมีการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน	1	20.00	1	25.00	-	-	-	-
5	เป็นองค์กรที่ก่อตั้งมานาน	1	20.00	-	-	1	50.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.9.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.9.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.10 สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.10.1 สำนักแผนความปลอดภัย มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		3	100.00	2	100.00	3	100.00	3	100.00
1	ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีแหล่งข้อมูลอ้างอิง อยากให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด เช่น ข้อมูล 1 ปีย้อนหลัง	2	66.67	1	50.00	2	66.67	2	66.67
2	ความรู้ของบุคลากร	1	33.33	1	50.00	1	33.33	1	33.33

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.10.2 กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	1	100.00	-	-
1	เป็นองค์กรด้านงานวิชาการ จึงมี ความน่าเชื่อถือในเรื่องของแผน ข้อมูล และการวิเคราะห์	1	100.00	1	100.00	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.10.3 สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	-	-	1	100.00
1	มีหลักฐานการอ้างอิงข้อมูลเชิงประจักษ์	1	100.00	1	100.00	-	-	1	100.00

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 2 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		2	100.00	2	100.00	-	-	-	-
1	การศึกษาแผนงาน/โครงการต่าง ๆ ควรมีการพิจารณาวิเคราะห์และเปรียบเทียบทางเลือกในการดำเนินการที่ครอบคลุมและหลากหลายเพื่อให้คณะกรรมการระดับชาติและคณะรัฐมนตรีมีข้อมูลเชิงลึกประกอบการพิจารณาอย่างครบถ้วน นอกจากนี้ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานเดิม และแนวทางการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานใหม่	1	50.00	1	50.00	-	-	-	-
2	ขอเสนอให้ สสภ. พิจารณาให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในภูมิภาคและระบบรางมากขึ้น ควบคู่ไปกับการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานคมนาคมรูปแบบอื่น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวต่อความเสี่ยง (Resilient Infrastructure)	1	50.00	1	50.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.10.4 กองจัดระบบการจราจรทางบก

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	-	-	1	100.00	-	-
1	พัฒนาและบูรณาการฐานข้อมูลสถิติด้านการขนส่งร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ปริมาณการขนส่งตู้สินค้าทางถนน	1	100.00	-	-	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.10.5 สำนักแผนงาน มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	-	-	-	-
1	ควรมีการทำสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	1	100.00	1	100.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.10.6 สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มีการแสดงความคิดเห็น -

4.10.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	-	-	-	-
1	เป็นหน่วยงานด้านนโยบายและแผน ที่ควรเป็นศูนย์กลางการรวบรวมข้อมูล	1	100.00	1	100.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

ข้อเสนอแนะ มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	-	-	-	-
1	เพิ่มการผลักดัน data governance ในการรวบรวม ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง สอดคล้องกันทั้งกระทรวงคมนาคม	1	100.00	1	100.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.11 สิ่งที่ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับ สทช. มีการแสดงความคิดเห็น 22 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		60	100.00	51	100.00	38	100.00	30	100.00
1	มีการให้บริการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ มีจิตบริการ และเป็นกันเอง ในการทำงาน ร่วมกัน	12	20.00	11	21.57	8	21.05	5	16.67
2	การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้ความร่วมมือที่ดี ในการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัด ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย	9	15.00	7	13.73	6	15.79	4	13.33
3	มีการติดต่อและการประสานงานที่ดี และเป็นระบบ	8	13.33	6	11.76	4	10.53	4	13.33
4	มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมถึงได้รับข้อมูล และข่าวสารที่รวดเร็วและเป็นประโยชน์ และใช้เป็นแนวทางในการทำงานร่วมกัน	6	10.00	5	9.80	4	10.53	2	6.67
5	เป็นหน่วยงานระดับนโยบายและแผนของ กระทรวงคมนาคมที่สำคัญต่อการทำงาน รวมถึงเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนา ด้านนโยบายและแผนของกระทรวงคมนาคม ซึ่งเป็นงานหลักที่ดำเนินการอยู่	4	6.67	4	7.84	2	5.26	2	6.67
6	การได้ทำงานร่วมกับบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ มีความตั้งใจ และ ทำงานรวดเร็ว รวมทั้งมีความมุ่งมั่น รับผิดชอบต่องานอย่างมีประสิทธิภาพ	3	5.00	3	5.88	2	5.26	1	3.33
7	ด้านวิชาการมีความเป็นนักวิชาการ ที่มุ่งพัฒนานโยบายขนส่งต่อประชาชน ในประเทศ โดยสอดคล้องกับแนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงของโลก	2	3.33	1	1.96	2	5.26	1	3.33
8	มีงานในความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ สทช.	2	3.33	1	1.96	2	5.26	1	3.33
9	สทช. เป็นหน่วยงานสำคัญที่มีกิจกรรม/ โครงการ/ตัวชี้วัดร่วมดำเนินการ ในระดับกรม	1	1.67	1	1.96	1	2.63	1	3.33
10	องค์กรมีวิสัยทัศน์ รับฟังความคิดเห็น มุ่งมั่น ตั้งใจ และใช้เวลาในการไตร่ตรอง พิจารณาในทุกขั้นตอนของงานอย่างรอบคอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนา อย่างยั่งยืน	1	1.67	1	1.96	1	2.63	1	3.33
11	เป็นหน่วยงานคลังข้อมูลด้านการขนส่ง และจราจรภาพรวมของประเทศไทย ซึ่งมีความสำคัญ ต่อการปฏิบัติงาน ด้านต่างประเทศเป็นอย่างมาก	1	1.67	1	1.96	1	2.63	1	3.33

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
ฉบับสมบูรณ์

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		60	100.00	51	100.00	38	100.00	30	100.00
12	ได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินโครงการ	1	1.67	1	1.96	-	-	1	3.33
13	เคยทำงานที่ สนข.	1	1.67	1	1.96	-	-	-	-
14	การจัดทำข้อมูลของหน่วยงานมีความละเอียดและครบถ้วน	1	1.67	1	1.96	1	2.63	1	3.33
15	การประสานจัดทำแผนด้านการขนส่งทางรถไฟ	1	1.67	1	1.96	1	2.63	1	3.33
16	สนข. มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนให้มุมมองด้านแนวโน้มได้	1	1.67	-	-	1	2.63	-	-
17	เชื่อมั่นว่าการปฏิบัติงานของ สนข. มีผลดีและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในภาคส่วนการคมนาคมของประเทศโดยรวม	1	1.67	1	1.96	-	-	-	-
18	การขับเคลื่อนการดำเนินงานที่มีการบูรณาการร่วมกัน ทำให้การดำเนินการประสบผลสำเร็จและเกิดประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวม	1	1.67	1	1.96	1	2.63	1	3.33
19	เป็นหน่วยงานในสังกัด	1	1.67	1	1.96	-	-	-	-
20	การให้ทุกหน่วยงานร่วมกันคิดและร่วมกันผลักดัน เพื่อสร้างและเปิดใช้งานจริงให้คนกรุงเทพฯ และประชาชนนำไปใช้	1	1.67	1	1.96	1	2.63	1	3.33
21	เป็นคู่สัญญาที่มีภาระงานที่ต้องทำงานร่วมกัน	1	1.67	1	1.96	-	-	1	3.33
22	การพัฒนาที่มุ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการกับประชาชนในการใช้งานระบบขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1	1.67	1	1.96	-	-	1	3.33

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.12 สิ่งที่ทำให้ท่านประทับใจ สนข. มีการแสดงความคิดเห็น 25 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		77	100.00	69	100.00	50	100.00	39	100.00
1	มีการให้บริการที่ดีและสุภาพ โดยเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ มีความเป็นกันเอง พูดคุยง่ายและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	18	23.38	16	23.19	13	26.00	6	15.38
2	ได้รับความร่วมมือในการสนับสนุนและช่วยเหลือ ร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหามา เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น	12	15.58	10	14.49	9	18.00	8	20.51
3	มีการติดต่อและประสานงานที่ดี สะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบ เช่น การประสานงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร	7	9.09	6	8.70	3	6.00	4	10.26
4	มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ และรับผิดชอบ ในการทำงานโดยรับฟังความคิดเห็น มีการทำงานเป็นทีมและ มีเป้าหมาย ในการทำงานที่ชัดเจน	6	7.79	5	7.25	5	10.00	4	10.26
5	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และ มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและละเอียด	5	6.49	5	7.25	5	10.00	2	5.13
6	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เช่นการให้ข้อมูลรวดเร็ว รวมถึง มีการดำเนินการที่รวดเร็ว	4	5.19	4	5.80	2	4.00	-	-
7	ผู้ประสานงานมีความรู้ ความสามารถ มีความเข้าใจต่องานที่รับผิดชอบ โดยสามารถจัดการและให้คำปรึกษา รวมถึง ให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการได้ดี	3	3.90	3	4.35	2	4.00	2	5.13
8	มีการพัฒนาการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็น ปัจจุบันและทันสมัย	3	3.90	3	4.35	3	6.00	1	2.56
9	ให้คำแนะนำชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยได้รับข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อการดำเนินโครงการ	2	2.60	1	1.45	-	-	2	5.13
10	มีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยมีเป้าหมาย ให้งานสำเร็จ	2	2.60	2	2.90	1	2.00	1	2.56
11	มีการผลิตผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ สะท้อนถึง ศักยภาพของกระทรวงคมนาคมและ ประเทศไทย	1	1.30	1	1.45	1	2.00	1	2.56
12	การให้โอกาสเข้ามีส่วนร่วมในการกำหนด แผนหรือนโยบาย	1	1.30	1	1.45	1	2.00	1	2.56
13	ระบบการทำงาน วิธีคิด และวัฒนธรรม องค์กรที่ดี	1	1.30	1	1.45	-	-	1	2.56

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
ฉบับสมบูรณ์

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		77	100.00	69	100.00	50	100.00	39	100.00
14	การได้ทำงานร่วมกับบุคลากรที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถ ทำงานดี และรวดเร็ว รวมถึงบรรยากาศการทำงานที่ดี	1	1.30	1	1.45	-	-	-	-
15	มุ่งศึกษาทิศทางการพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จะอำนวยความสะดวกด้านการค้า	1	1.30	-	-	1	2.00	-	-
16	มีวิสัยทัศน์ในการทำงานที่มุ่งมั่นต่อการพัฒนาภาคการขนส่งอย่างยั่งยืน	1	1.30	1	1.45	1	2.00	1	2.56
17	ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่โดยไม่เลือกปฏิบัติ	1	1.30	1	1.45	-	-	-	-
18	เป็นหน่วยงานด้านแผนของกระทรวงคมนาคมที่น่าเชื่อถือ และมีข้อมูลที่แม่นยำ วางแผนงาน และนโยบายของกระทรวงในอนาคตได้อย่างดีเยี่ยม	1	1.30	1	1.45	1	2.00	1	2.56
19	ความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติ ตามเงื่อนไขสัญญา และให้เกียรติซึ่งกันและกัน	1	1.30	1	1.45	-	-	1	2.56
20	มองผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งสำคัญในการทำงาน	1	1.30	1	1.45	-	-	1	2.56
21	บุคลากรเปิดรับและมีความพยายามในการดำเนินงานตามภารกิจของตน แต่อาจติดเงื่อนไขการดำเนินงานบางอย่าง ทำให้ไม่สามารถผลักดันตามแผนงานของตนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	1	1.30	1	1.45	1	2.00	-	-
22	มีความพยายามในการสื่อสารเรื่องยากให้เข้าใจง่าย	1	1.30	1	1.45	1	2.00	-	-
23	คณะผู้บริหารมีวิสัยทัศน์	1	1.30	1	1.45	-	-	-	-
24	วางแผนเพื่อแก้ปัญหาให้ประเทศ	1	1.30	1	1.45	-	-	1	2.56
25	การดำเนินงานที่มีความมุ่งมั่นและใส่ใจคุณภาพ โดยมีประโยชน์ต่อหน่วยงานและประชาชน	1	1.30	1	1.45	-	-	1	2.56

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.13 ความต้องการและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สนข. เพิ่มเติม

4.13.1 ความต้องการต่อการปฏิบัติงานของ สนข. เพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีการแสดงความคิดเห็น 4 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		4	100.00	3	100.00	2	100.00	1	100.00
1	ต้องการให้สนข. เป็นหน่วยงานที่บูรณาการข้อมูลทุก Mode การขนส่ง	1	25.00	1	33.33	-	-	-	-
2	ต้องการให้เปิดกว้างให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลสำคัญโดยไม่จำกัดเฉพาะผู้ที่สังกัดองค์กรเท่านั้น เนื่องจากภาคเอกชนที่มีความรู้บางส่วนไม่ได้สังกัดองค์กรใด แต่ให้ข้อมูลได้ชัดเจน	1	25.00	-	-	1	50.00	-	-
3	โครงการแลนด์บริดจ์ควรลดระยะเวลารอคอยและต้องไม่พักตู้คอนเทนเนอร์โดยสินค้าต้นทางจากเรือสู่รถไฟ และปลายทางจากรถไฟสู่เรือโดยตรง สำหรับน้ำมันต้องเปลี่ยนถ่ายจากเรือสู่ท่อส่งน้ำมันและจากท่อส่งน้ำมันสู่เรือที่ปลายทางทันทีเว้นแต่กรณีที่มีการจัดตั้งคลังน้ำมัน	1	25.00	1	33.33	-	-	1	100.00
4	ต้องการให้รวบรวมข้อมูลและเปิดเผยข้อมูลหรือมีแนวทาง การเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่อัปเดตและมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดการวิเคราะห์หรือใช้งานข้อมูลที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพ	1	25.00	1	33.33	1	50.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.13.2 ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สนข. เพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีการแสดงความคิดเห็น 1 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		1	100.00	1	100.00	1	100.00	-	-
1	ทำได้ดีอยู่แล้ว	1	100.00	1	100.00	1	100.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.14 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สทศ. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีการแสดงความคิดเห็น 5 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		5	100.00	4	100.00	2	100.00	1	100.00
1	เพิ่มช่องทางฝากลิ้งก์หน่วยงานพันธมิตร	1	20.00	-	-	1	50.00	-	-
2	นำเสนอนโยบายให้เป็นเรื่องที่เข้าใจง่าย และสื่อสารให้ประชาชนรับทราบ	1	20.00	1	25.00	1	50.00	-	-
3	ควรเพิ่ม Line Official Account	1	20.00	1	25.00	-	-	1	100.00
4	พัฒนาระบบเว็บไซต์ให้เสถียรมากขึ้น	1	20.00	1	25.00	-	-	-	-
5	พัฒนาการประชาสัมพันธ์ด้วยช่องทางของหน่วยงานเอง โดยไม่พึ่งพา Influencer เพื่อลดการประชาสัมพันธ์โครงการมากเกินไปจนความจำเริญ	1	20.00	1	25.00	-	-	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

4.15 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีการแสดงความคิดเห็น 5 ประเด็น ดังนี้

ที่	ความคิดเห็น	ภาพรวม		1) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ		2) ผู้รับบริการ		3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
		5	100.00	4	100.00	4	100.00	1	100.00
1	ระบบฐานข้อมูลกลางมีข้อมูลน้อย ไม่ครอบคลุมและสืบค้นยาก	1	20.00	1	25.00	1	25.00	1	100.00
2	มีการนำเสนอข้อมูลผลการศึกษาโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาคำโครงการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	1	20.00	1	25.00	-	-	-	-
3	เพิ่มช่องทางฝากลิ้งก์หน่วยงานพันธมิตร	1	20.00	-	-	1	25.00	-	-
4	ต้องการให้จัดหัวข้อให้สืบค้นได้ง่ายและไม่ซับซ้อน	1	20.00	1	25.00	1	25.00	-	-
5	ต้องการให้ทำช่องทางการสืบค้นที่ง่ายต่อการเข้าถึง และค้นหา	1	20.00	1	25.00	1	25.00	-	-

* กลุ่มตัวอย่างมีความเกี่ยวข้องมากกว่า 1 สถานะ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

5.1 ด้านการบริหารจัดการและการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า แม้ สนข. จะเป็นองค์กรที่มีข้อมูลด้านการขนส่งที่มีความน่าเชื่อถือสูง แต่ระบบข้อมูลในปัจจุบันยังคงมีข้อจำกัดที่ต้องเร่งแก้ไข เช่น

- การเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกยังทำได้ยาก โดยข้อมูลที่เปิดเผยส่วนใหญ่เป็นข้อมูลระดับมหภาค จึงไม่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาวิจัย หรือวางแผนปฏิบัติการในระดับพื้นที่ได้จริง

- ระบบฐานข้อมูลขาดเสถียรภาพ ระบบฐานข้อมูลกลางยังไม่ครอบคลุม และขาดฟังก์ชันการสืบค้นข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว

- ข้อมูลระหว่างหน่วยงานไม่สอดคล้องกัน สถิติของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม (เช่น กรมการขนส่งทางบกหรือกรมการขนส่งทางราง) ยังมีความซ้ำซ้อน คลาดเคลื่อน และไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ร่วมกันได้

สรุปปัญหาหลักไม่ได้เกิดจากปริมาณหรือคุณภาพของข้อมูลที่ สนข. มีอยู่ แต่เกิดจากระบบการจัดเก็บการบริหารจัดการ และช่องทางการเผยแพร่ที่ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. ร่วมมือกับหน่วยงานหลักในกระทรวงคมนาคม (กรมการขนส่งทางบกหรือกรมการขนส่งทางราง) เพื่อเชื่อมโยงและจัดทำมาตรฐานข้อมูลสถิติการขนส่งให้เป็นชุดเดียวกัน โดยคำนึงถึงความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

2. ยกระดับแพลตฟอร์มข้อมูลกลาง (Integrated Data Platform) เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลบนเว็บไซต์ให้เป็นศูนย์บริการจุดเดียว (One-stop service) จัดหมวดหมู่งานวิจัยและรายงานโครงการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งเพิ่มระบบค้นหาด้วยคำสำคัญ (Keyword) ที่มีประสิทธิภาพ

3. เปิดเผยข้อมูลระดับจุลภาค (Microdata) การเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดเชิงลึก เช่น ข้อมูลการขนส่งผู้คอนเทนเนอร์ หรือข้อมูลแบบจำลองการเดินทาง (OD Data) เพื่อสนับสนุนการวิจัยของภาคการศึกษาและภาคเอกชน

4. ส่งเสริมการเป็นข้อมูลเปิด (Open Data) กำหนดกรอบเวลาในการปรับปรุงข้อมูลให้ชัดเจนสม่ำเสมอ โดยสร้างความโปร่งใสและเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ เพื่อให้มีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในวงกว้าง

5.2 ด้านกระบวนการทำงานและการนำเทคโนโลยีมาใช้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยอมรับในความตั้งใจและการทำงานที่เป็นระบบของ สนข. แต่ยังคงมีความคาดหวังสูง ที่อยากให้องค์กรเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ เนื่องจากปัจจุบันยังคงเผชิญข้อจำกัด ดังนี้

- กระบวนการทำงานยังซับซ้อนและใช้เวลานาน ขั้นตอนการดำเนินงานบางส่วนยังคงยึดรูปแบบเดิม ทำให้ขาดความรวดเร็วและไม่ทันต่อการตอบสนองความต้องการในยุคดิจิทัล

- ข้อจำกัดด้านการขับเคลื่อนในระดับภูมิภาค การดำเนินงานในพื้นที่ยังขาดแคลนทั้งบุคลากรและงบประมาณ ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาในหลายโครงการทำได้เพียงระยะสั้น และกลายเป็นภาระในการบริหารจัดการระยะยาว

สรุป สนข. มีจุดแข็งด้านศักยภาพทางวิชาการ แต่ยังขาดเครื่องมือและกลไกทางเทคโนโลยีที่จะเข้ามาช่วยลดขั้นตอน เพิ่มความคล่องตัว และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานภายในและประชาชนผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานสู่ระบบดิจิทัล (Digital Workflow) โดยเร่งนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและระยะเวลาในการดำเนินงาน พร้อมยกระดับกระบวนการศึกษาวิจัยให้มีความคล่องตัวและทันต่อสถานการณ์
2. พัฒนาแอปพลิเคชันเดินทางกลางของประเทศ (Real-time Mobility App) ผสานความร่วมมือกับหน่วยงานหลัก (เช่น ขบ. และ ขร.) ในการพัฒนาระบบรวมข้อมูลเส้นทาง ตารางเวลา และสถานะการเดินทางแบบทันเวลาจริง (Real-time) ของระบบขนส่งทุกรูปแบบไว้ในจุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการวางแผนเดินทาง
3. ต่อยอดข้อมูลพฤติกรรมสู่การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ นำข้อมูลพฤติกรรมการเดินทางจริงและแบบจำลองการเดินทาง (OD Data) ที่ได้จากระบบแอปพลิเคชัน มาใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ในการวิเคราะห์กำหนดนโยบายและวางแผนระบบขนส่งของประเทศในระยะยาว

5.3 ด้านนโยบาย แผนงาน และการมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของ สนข. ได้รับความน่าเชื่อถือสูง เนื่องจากมีผลการศึกษาทางวิชาการรองรับ อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการจัดทำและการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติยังคงพบข้อจำกัดสำคัญ ได้แก่

- นโยบายขาดความต่อเนื่องและไม่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ ทิศทางนโยบายปรับเปลี่ยนไปตามวาระของผู้บริหารระดับสูง อีกทั้งการกำหนดนโยบายจากส่วนกลางยังขาดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของพื้นที่
- ขาดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมดำเนินการตั้งแต่ต้นน้ำ ยังไม่ได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ผู้เชี่ยวชาญอิสระ หรือภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนความต้องการที่แท้จริง (Demand) ตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของการศึกษาโครงการ

- อุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติจริง มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และกลไกการประสานงานในระดับภูมิภาค ทำให้หลายโครงการแก้ปัญหาได้เพียงระยะสั้นและขาดความยั่งยืน

สรุปปัญหาสำคัญไม่ได้อยู่ที่คุณภาพของเนื้อหา นโยบาย แต่เป็นเรื่องของกระบวนการจัดทำที่ต้องเปิดกว้างและเน้นการมีส่วนร่วมมากขึ้น รวมถึงยังขาดกลไกการติดตามและประเมินผลที่จะขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. ขับเคลื่อนนโยบายที่อิงความต้องการและการมีส่วนร่วม (Demand-Driven & Participatory Planning) โดยเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน เอกชน และนักวิชาการ ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ เพื่อให้นโยบายตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้งาน
2. จัดตั้งระบบติดตามและประเมินผล เพื่อสนับสนุนกลไกในพื้นที่ โดยการพัฒนาแบบติดตามและประเมินผล (Monitoring System) ที่มีตัวชี้วัด (KPIs) ชัดเจนในแต่ละระยะ พร้อมให้การสนับสนุนทางวิชาการแก่หน่วยงานในระดับปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง

5.4 ด้านการสื่อสารองค์กรและประสบการณ์การให้บริการ

บุคลากรของ สนข. ได้รับความชื่นชมเรื่องความเชี่ยวชาญ ความตั้งใจ และจิตบริการ แต่ยังมีจุดที่ต้องพัฒนาเกี่ยวกับประสบการณ์ต่อการให้บริการ เช่น

- การสื่อสารไม่ต่อเนื่องและเข้าใจยาก ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการยังไม่แพร่หลาย โดยเนื้อหาเชิงวิชาการและนโยบายมีความซับซ้อน ทำให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจยาก
- ช่องทางและการเข้าถึง ขาดช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยและสะดวกต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งานในปัจจุบัน

สรุป คุณภาพงานและศักยภาพบุคลากรดีอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ต้องพัฒนา โดยยกระดับการสื่อสารให้มีความต่อเนื่อง เข้าใจง่าย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. ปรับปรุงข้อมูลให้เข้าใจง่ายและสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ปรับเนื้อหาผลการศึกษาและนโยบายที่ซับซ้อนให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ
2. เพิ่มช่องทางสื่อสารที่ทันสมัย เช่น จัดทำ Line Official Account และสร้างจุดเชื่อมโยง (Link) ไปยังหน่วยงานพันธมิตรบนเว็บไซต์
3. กำหนดมาตรฐานบริการ (Service Standards) และพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
4. ปรับกรอบความคิด (Mindset) และลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน โดยเน้นการอำนวยความสะดวกควบคู่กับการกำกับดูแล เพื่อยกระดับภาพลักษณ์องค์กรในระยะยาว

6. ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน

จากข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ควรพิจารณานำไปปรับปรุง เพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินโครงการในอนาคต ดังนี้

6.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (Central Data Platform) ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีระบบค้นหาด้วยคำสำคัญ (Search Function) จัดหมวดหมู่รายงานการศึกษา สรุปผลการประชุม และข้อมูลโครงการให้เป็นระบบ ค้นหาง่าย แก้ไขปัญหาความไม่เสถียรของระบบเว็บไซต์ และเพิ่มช่องทางฝากลิงก์เชื่อมโยงหน่วยงานพันธมิตร

6.2 บูรณาการฐานข้อมูลทั้งกระทรวง เนื่องจากข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ยังขาดความสอดคล้องและไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องปรับปรุงก่อนเผยแพร่ข้อมูล และกำหนดมาตรฐานการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ (เช่น อัปเดตข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 1 ปี)

6.3 ปฏิรูปกระบวนการทำงานสู่ระบบดิจิทัล (Digital Workflow) เพิ่มการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ ลดขั้นตอนกระบวนการที่ซ้ำซ้อนหรือใช้เวลานาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยดำเนินงานสำหรับกระบวนการภายใน

6.4 ปรับกระบวนการจัดทำนโยบายแบบมีส่วนร่วม ควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและผู้เชี่ยวชาญอิสระที่ไม่สังกัดองค์กรใดเข้าร่วมได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก การกำหนดกลไกรับฟังความเห็นจากภาคเอกชนและประชาชนตั้งแต่ต้นของกระบวนการศึกษาของโครงการใหม่ทุกโครงการ รวมถึงการลงพื้นที่ศึกษาบริบทเชิงพื้นที่ก่อนกำหนดนโยบาย โดยเฉพาะโครงการระดับภูมิภาค

6.5 ข้อจำกัดในการนำผลการสำรวจความไม่พึงพอใจไปใช้เพื่อการปรับปรุง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ระบุความคิดเห็นหรือประเด็นที่เป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจไว้อย่างชัดเจน ส่งผลให้ สนข. มีข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับการระบุประเด็นปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างตรงประเด็นและเหมาะสม

บทที่ 7 Infographics สรุปภาพรวมของผลการสำรวจ

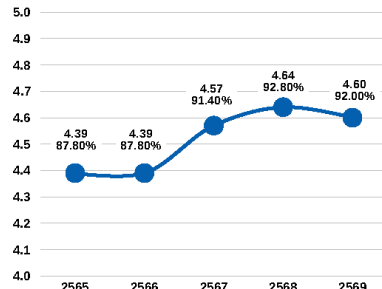


การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

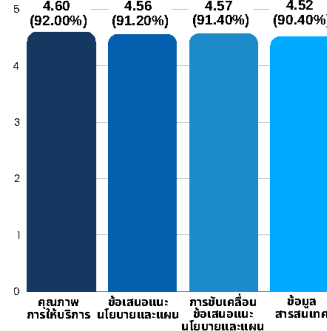
* คะแนนเต็ม 5

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เกี่ยวข้องของ สนข. จำนวน 265 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 8 มิ.ย. - 10 ก.ค. 2569

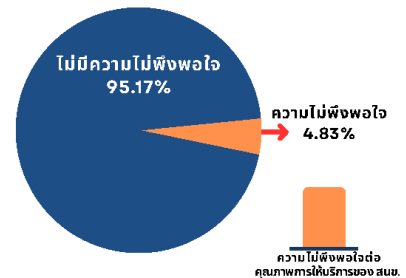
เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569



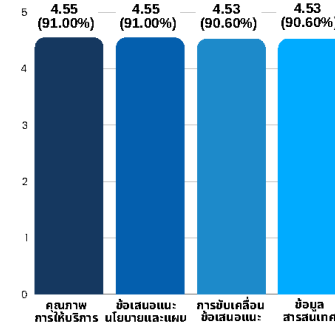
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.



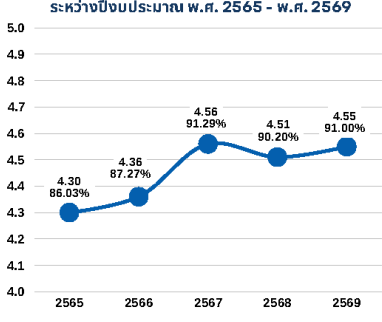
ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ



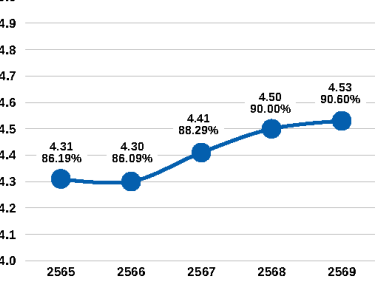
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.



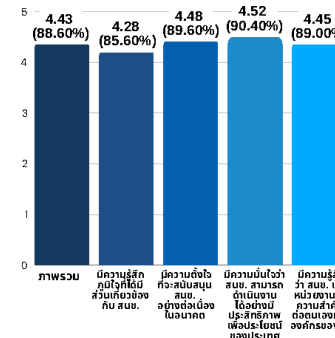
เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน
ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569



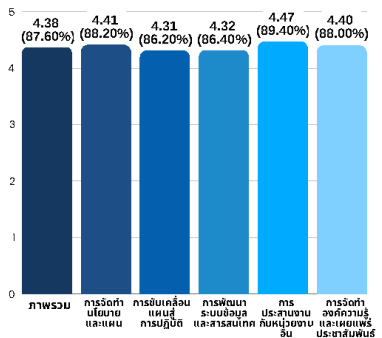
เปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะ
นโยบายและแผน ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2569



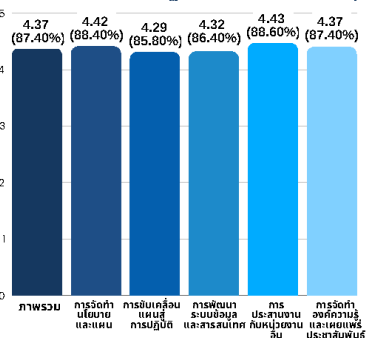
ความผูกพันต่อ สนข.



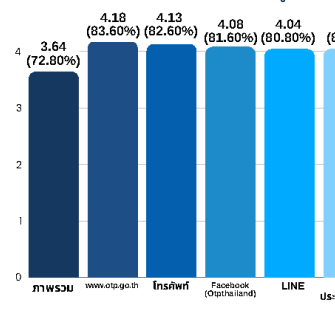
ความต้องการให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ



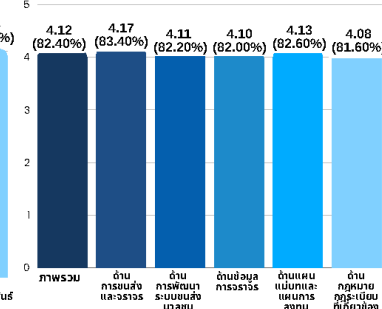
ความคาดหวังให้ สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ



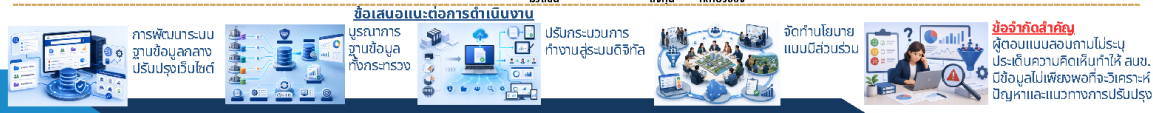
ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร



ความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง



ปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ



บรรณานุกรม

Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2567). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2567*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2568). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)*. กระทรวงคมนาคม.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2567). *แผนการปฏิบัติราชการ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (พ.ศ.2566 – 2570) ฉบับทบทวน*. กระทรวงคมนาคม.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2569). *แผนการปฏิบัติราชการ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569*. กระทรวงคมนาคม.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง
ต่อการให้บริการของ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้อง
ต่อการให้บริการของ สนข. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

โปรดตอบเฉพาะแผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

1. ประเภทของหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด

- ☐ หน่วยงานของรัฐ ☐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ☐ หน่วยงานเอกชน
☐ องค์กรอิสระ ☐ องค์กรระหว่างประเทศ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ชื่อหน่วยงานที่สังกัด/ชื่อหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ตำแหน่ง/หน้าที่ในองค์กร

ประเภทหน่วยงาน/หน้าที่ในองค์กร

- ☐ ข้าราชการ ☐ ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างราชการ/พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ฯลฯ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระยะเวลาที่ติดต่อกับ หรือรับทราบเรื่องเกี่ยวกับ สนข.

- ☐ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ☐ ในช่วงปีงบประมาณก่อนหน้า
☐ ไม่เคยติดต่อ แต่ทราบข้อมูลการดำเนินงานของ สนข. ผ่านสื่อ/ช่องทางต่าง ๆ

5. ความถี่ในการติดต่อกับ หรือรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สนข. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

(ตั้งแต่ ตุลาคม 2568 – ปัจจุบัน)

- ☐ 1 – 3 ครั้ง ☐ 4 – 6 ครั้ง ☐ 7- 9 ครั้ง ☐ 10 ครั้งขึ้นไป
☐ เคยติดต่อหรือทำงานร่วมกัน ก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

6. แผนงาน/โครงการ/ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับ สนข. (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- ☐ 6.1 ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)
① กลุ่มพัฒนาความปลอดภัย
② กลุ่มบริหารความมั่นคงด้านการขนส่ง
③ กลุ่มส่งเสริมการขนส่งที่ยั่งยืน
- ☐ 6.2 ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)
① กลุ่มเทคโนโลยีการขนส่งและจราจร
② กลุ่มโครงข่ายและเชื่อมต่อการขนส่ง
③ กลุ่มขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ☐ 6.3 ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)
① กลุ่มนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การขนส่งและจราจรในภูมิภาค
② กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจร พื้นที่ 1
(ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
③ กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมการขนส่งและจราจร พื้นที่ 2
(ภาคกลาง ภาคใต้ และภาคตะวันออก)
- ☐ 6.4 ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)
① ฝ่ายนโยบายและแผนการจราจรทางบก
② ฝ่ายพัฒนาระบบการจราจรทางบก
- ☐ 6.5 ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)
① กลุ่มแผนมหภาค
② กลุ่มติดตามและประเมินผล
③ กลุ่มโลจิสติกส์การขนส่ง
④ กลุ่มแผนการลงทุน

- ☐ 6.6 ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)
- ① กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบตัวร่วม
 - ② กลุ่มกำกับและบริหารระบบตัวร่วม
 - ③ กลุ่มบริหารกองทุนส่งเสริมระบบตัวร่วม
- ☐ 6.7 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)
- ① กลุ่มนโยบายและบริหารสารสนเทศ
 - ② กลุ่มพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ
 - ③ กลุ่มพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- ☐ 6.8 ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)
- ① ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - ② กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
 - ③ กลุ่มบริหารงานคลัง
 - ④ กลุ่มบริหารพัสดุ
 - ⑤ ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ
 - ⑥ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร
 - ⑦ ฝ่ายนิติการ
- ☐ 6.9 ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)
- ☐ 6.10 ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความผูกพัน ความต้องการ ความคาดหวัง

การประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น ความโปร่งใส ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง และการเอาใจใส่ เพื่อสะท้อนถึงคุณภาพของการดำเนินงาน และนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด | 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก |
| 3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง | 2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย |
| 1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด | |

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

2.1.1 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สนข. ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)					
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)					
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)					
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)					
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)					
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)					
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)					
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)					
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)					
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)					

2.1.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

2.2 ความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

2.2.1 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)					
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)					
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)					
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)					
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)					
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)					
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)					

2.2.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

2.3 ความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

2.3.1 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)					
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)					
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)					
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)					
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)					
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)					
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)					

2.3.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

2.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ

2.4.1 การประเมินระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลสารสนเทศ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)					
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)					
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)					
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)					
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)					
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)					
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)					

2.4.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อข้อมูลสารสนเทศ

2.5 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข.

2.5.1 การประเมินความรู้สึกรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อจุดบกพร่องหรือข้อจำกัดในการให้บริการของ สนข. ในแต่ละภารกิจ เพื่อสะท้อนถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ และนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานในด้านต่าง ๆ อย่างตรงประเด็น โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังต่อไปนี้

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

ประเด็น	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)					
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)					
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)					
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)					
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)					
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)					
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)					
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)					
9) ด้านการพัฒนาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)					
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)					

2.5.2 จุดบกพร่องหรือข้อจำกัดในการให้บริการของ สนข.

2.5.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องหรือข้อจำกัดในการให้บริการของ สนข. ตามข้อ 2.5.2

2.6 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

2.6.1 การประเมินระดับความเชื่อมั่น (Confidence) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องต่อ สนข. เพื่อสะท้อนความไว้วางใจต่อบทบาท ภารกิจ และการให้บริการของ สนข. โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังต่อไปนี้

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

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)					
2) ด้านการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)					
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)					
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)					
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)					
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)					
8) ด้านการบริหารงานทั่วไป บริหารทรัพยากรบุคคล บริหารงานคลัง บริหารพัสดุ งานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร งานนิติการ (สำนักบริหารกลาง)					
9) ด้านการพัฒนาาระบบบริหารราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)					
10) ด้านการตรวจสอบภายใน (กลุ่มตรวจสอบภายใน)					

2.6.2 สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ สนข. ในภาพรวม

2.6.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.7 ระดับความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

2.7.1 การประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)					
2) ด้านการพัฒนาาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)					
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)					
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)					
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)					
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)					
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)					

2.7.2 สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

2.7.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.8 ระดับความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

2.8.1 การประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)					
2) ด้านการพัฒนาาระบบการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)					
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)					
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)					
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)					
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)					
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)					

2.8.2 สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการขับเคลื่อนข้อเสนอแนะนโยบายและแผน

2.8.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.9 ระดับความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ

2.9.1 การประเมินระดับความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม (สำนักแผนความปลอดภัย)					
2) ด้านการพัฒนากระบวนการขนส่งและจราจร (กองพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร)					
3) ด้านระบบการขนส่งและจราจรในเมืองภูมิภาค (สำนักส่งเสริมระบบการขนส่งและจราจรในภูมิภาค)					
4) ด้านการจัดระบบการจราจรทางบกหรือการแก้ไขปัญหาการจราจร (กองจัดระบบการจราจรทางบก)					
5) ด้านนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรในภาพรวม (สำนักแผนงาน)					
6) ด้านการบริหารจัดการระบบตัวร่วม (สำนักงานโครงการบริหารจัดการระบบตัวร่วม)					
7) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศการขนส่งและจราจร)					

2.9.2 สิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อข้อมูลสารสนเทศ

2.9.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.10. ความผูกพันต่อ สนช.

2.10.1 การประเมินระดับความผูกพัน (Engagement) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องต่อ สนช. เพื่อสะท้อนความรู้สึกผูกพันและการมีส่วนร่วมในการสนับสนุน สนช. ในการดำเนินงานต่าง ๆ โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังต่อไปนี้

5 คะแนน หมายถึง ผูกพันมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ผูกพันมาก

3 คะแนน หมายถึง ผูกพันปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ผูกพันน้อย

1 คะแนน หมายถึง ผูกพันน้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความผูกพัน				
	5	4	3	2	1
1) มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ สนช.					
2) มีความตั้งใจที่จะสนับสนุน สนช. อย่างต่อเนื่องในอนาคต					
3) มีความมั่นใจว่า สนช.สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประเทศ					
4) มีความรู้สึกที่ สนช. เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อตนเองหรือองค์กรของตน					

2.10.2 สิ่งที่ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับ สนช. คือ

2.10.3 สิ่งที่ทำให้ท่านประทับใจ สนช. คือ

2.11 ความต้องการและความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของ สนข.

2.11.1 ท่านมีความเห็นว่า สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจได้ตามความต้องการ (Need : จำเป็นต้องมี)

โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังต่อไปนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ได้ตามความต้องการมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง ได้ตามความต้องการมาก
3 คะแนน หมายถึง ได้ตามความต้องการปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง ได้ตามความต้องการน้อย
1 คะแนน หมายถึง ได้ตามความต้องการน้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความต้องการ				
	5	4	3	2	1
1.1) การจัดทำนโยบายและแผน					
1.2) การขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติ					
1.3) การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ					
1.4) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น					
1.5) การจัดทำองค์ความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์					
1.6) อื่น ๆ ระบุ					

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2.11.2 ท่านมีความเห็นว่า สนข. ปฏิบัติงานตามภารกิจได้ตามความคาดหวัง (Expectation : ควรมี/มีก็ดี)

โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังต่อไปนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ได้ตามความคาดหวังมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง ได้ตามความคาดหวังมาก
3 คะแนน หมายถึง ได้ตามความคาดหวังปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง ได้ตามความคาดหวังน้อย
1 คะแนน หมายถึง ได้ตามความคาดหวังน้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
1.1) การจัดทำนโยบายและแผน					
1.2) การขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติ					
1.3) การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ					
1.4) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น					
1.5) การจัดทำองค์ความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์					
1.6) อื่น ๆ ระบุ					

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารสนเทศ

3.1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข.

โปรดประเมินความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารแต่ละช่องทาง มีเกณฑ์การประเมิน ดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด | 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก |
| 3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง | 2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย |
| 1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด | 0 ไม่ทราบ/ไม่ได้รับข้อมูล |

3.1.1 การประเมินความพึงพอใจต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข.

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
1) เว็บไซต์ www.otp.go.th						
2) Facebook (Otpthailand)						
3) Twitter (OTPThailand)						
4) YouTube (OTP Channel)						
5) TikTok (OTPThailand)						
6) Line (line กลุ่ม หรือ Line คณะทำงาน)						
7) Application NAMTANG						
8) Email						
9) โทรศัพท์						
10) ข่าวประชาสัมพันธ์						
11) อื่น ๆ ระบุ						

3.1.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารของ สนข.

3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง

โปรดประเมินระดับความพึงพอใจต่อหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสารในระบบข้อมูลกลาง (otp.gdcatalog.go.th) (เลือกคะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ ไม่ทราบ/ไม่ได้รับข้อมูล)

3.2.1 การประเมินความพึงพอใจต่อช่องทางการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	0
1) ด้านการขนส่งและจราจร						
2) ด้านการพัฒนาาระบบขนส่งมวลชน						
3) ด้านข้อมูลการจราจร						
4) ด้านแผนแม่บทและแผนการลงทุน						
5) ด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง						

3.2.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อช่องทางการสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อมูลกลาง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านในการมีส่วนร่วมตอบแบบสอบถามชุดนี้

☐ ท่านอนุญาตให้สวนดุสิตโพล นำข้อมูลชื่อ-สกุลของท่าน เสนอในภาคผนวกของรายงานฉบับสมบูรณ์



แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ปรึกษา
ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

โครงการ

บริษัท

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องประเมินแต่ละหัวข้อตามความคิดเห็น

ระดับคะแนนมี 5 ระดับ ได้แก่ 5 = ดีมาก 4 = ดี 3 = พอใช้ 2 = ต้องปรับปรุง และ 1 = ต้องปรับปรุงอย่าง

มาก หรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง N/A หากไม่ประสงค์จะให้คะแนน เนื่องจากหัวข้อประเมินไม่เกี่ยวข้องกับ

รายละเอียดโครงการ

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นต่อด้านการบริหาร (Administration) (ค่าน้ำหนักร้อยละ 30)						
ประเด็นการประเมิน	ระดับคะแนน					
	5	4	3	2	1	N/A
1.1 การบริหารองค์การ (Organize)						
พิจารณาจากระบบบริหารที่ทำให้ร่วมกันทำงานได้ดี โดยมีการจัดกลุ่มทำงานกำหนดและมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบ กำหนดความสัมพันธ์ให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ						
1) ที่ปรึกษามีการจัดโครงสร้างและระบบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน						
2) ที่ปรึกษามีการกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของ คณะทำงานอย่างเหมาะสม						
3) ที่ปรึกษามีการประสานงานและสร้างความร่วมมือในการทำงานระหว่าง ผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
1.2 การบริหารโครงการ (Project Management)						
พิจารณาจากความรับผิดชอบในการวางแผน ควบคุม ติดตาม ประสานงาน และรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการตามแผนงานที่กำหนดไว้						
1) ที่ปรึกษามีความรับผิดชอบ และตรงต่อเวลา						
2) ที่ปรึกษาสามารถดำเนินงานตามภารกิจและเป้าหมายของโครงการ						
3) ที่ปรึกษามีการบริหารและติดตามการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ของโครงการ						
4) ที่ปรึกษามีการติดตาม ควบคุม และดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงาน และระยะเวลาที่กำหนด						
5) ที่ปรึกษาสามารถบริหารจัดการปัญหา อุปสรรค และความเสี่ยงของ โครงการได้อย่างเหมาะสม						
6) ที่ปรึกษามีการรายงานผลการดำเนินงานสอดคล้องกับข้อเท็จจริงและ ความก้าวหน้าของโครงการ						
7) ที่ปรึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานและ ข้อกำหนดของ สนข.						
8) ที่ปรึกษาสามารถนำกฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางของ สนข. มา ประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม						
9) ผลงานและการดำเนินงานของที่ปรึกษามีความสอดคล้องกับแนว ทางการปฏิบัติงานของ สนข.						

1.3 ท่านคิดว่าการบริหารงานของที่ปรึกษาในภาพรวม มีจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีในด้านใดบ้าง

.....

.....

1.4 ท่านคิดว่าการบริหารงานของที่ปรึกษาในด้านการจัดการองค์กร การประสานงาน หรือการดำเนินงานตามแผน มีประเด็นใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติม

.....

.....

1.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของที่ปรึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการมากยิ่งขึ้น

.....

.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedural, คำนวณร้อยละ 70)

ประเด็นการประเมิน	ระดับคะแนน					
	5	4	3	2	1	N/A
2.1 วิธีการปฏิบัติงานโครงการ (Project Approach)						
พิจารณาจากการเลือกใช้วิธีการปฏิบัติงาน/การแก้ปัญหาอย่างรอบคอบ เหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง และคำนึงถึงความเหมาะสมของการนำไปปฏิบัติจริง						
1) ที่ปรึกษามีการเลือกใช้วิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมกับลักษณะและวัตถุประสงค์ของโครงการ						
2) ที่ปรึกษาสามารถวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขได้อย่างรอบคอบและเหมาะสม						
3) ที่ปรึกษามีการประยุกต์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และแนวคิดที่เหมาะสมในการดำเนินงานโครงการ						
4) ผลงานและวิธีการดำเนินงานของที่ปรึกษา มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง						
5) ที่ปรึกษาจัดทำผลงานหรือรายงานได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย						
6) ผลงานหรือรายงานของที่ปรึกษา มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นไปตาม TOR สัญญาจ้าง และหลักวิชาการที่เกี่ยวข้อง						
2.2 การให้ความร่วมมือ (Coordination)						
พิจารณาจากการให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างคณะกรรมการพิจารณาผลการดำเนินการ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุและที่ปรึกษา รวมทั้งการนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงผลงาน						
1) ที่ปรึกษาให้ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกับคณะกรรมการพิจารณาผลการดำเนินการและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุและผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี						

2) ที่ปรึกษา มีการประสานงานและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการได้อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง						
3) ที่ปรึกษา เปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการพิจารณาผลการดำเนินการและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ						
4) ที่ปรึกษา สามารถนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นไปปรับปรุงการดำเนินงานและผลงานได้อย่างเหมาะสม						
หัวข้อ 2.3 เฉพาะกรณีงานจ้างที่ปรึกษาที่มีการดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชน (กรณีไม่มีการดำเนินงานในส่วนนี้ให้ข้ามไปตอบข้อ 2.4)						
2.3 การดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) พิจารณาจากการวางแผน เตรียมการ และดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ตรงตามวัตถุประสงค์โครงการ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลในโครงการให้ผู้เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน						

ประเด็นการประเมิน	ระดับคะแนน					
	5	4	3	2	1	N/A
1) ที่ปรึกษา มีการวางแผนและเตรียมการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเหมาะสม						
2) ที่ปรึกษา สามารถดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ						
3) ที่ปรึกษา มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและรายละเอียดของโครงการให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างครบถ้วนและทั่วถึง						
4) ที่ปรึกษา สามารถสื่อสารและชี้แจงข้อมูลโครงการ รวมถึงตอบข้อซักถามของประชาชนและผู้เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย						

2.4 ท่านคิดว่าการดำเนินงานของที่ปรึกษาในด้านวิธีการปฏิบัติงาน การประสานงาน หรือการดำเนินงานตามแนวทางของ สนข. มีจุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดีในด้านใดบ้าง

.....

.....

2.5 ท่านคิดว่าการดำเนินงานของที่ปรึกษาในด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา การปรับปรุงผลงาน หรือการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีประเด็นใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติม

.....

.....

2.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ปรึกษา

.....

.....



สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

295 ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์: 02-244-5210

อีเมล: SUANDUSITPOLL@DUSIT.AC.TH