

แบบฟอร์มที่ 3

**แบบฟอร์มรายงานสรุปผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง
(Self-Assessment Report)**

**รายงานสรุปผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง
(Self-Assessment Report)**

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self – Assessment)

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ได้กำหนดระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone) ไว้ 5 ระดับ โดยการประเมินตนเองเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่ง ในการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)

การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-assessment) เป็นการทบทวนประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์กร สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) โดยนำสิ่งที่องค์กรดำเนินการอยู่ในปัจจุบันตามที่ได้รายงานผลการดำเนินการขององค์กร มาเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้ สนข. เข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างชัดเจน ทำให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในองค์กร และเสริมสร้างจุดแข็งขององค์กรให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน โดยการประเมินองค์กรด้วยตนเองแบ่งการประเมินเป็น 2 มิติ คือ มิติกระบวนการ และ มิติผลลัพธ์

มิติกระบวนการ (หมวด 1-6) เน้นการประเมินเนื้อหาผลงานการดำเนินการขององค์กร ไว้แต่ละประเด็นคำถาม โดยพิจารณาถึงปัจจัยในการตรวจประเมิน 4 ปัจจัย คือ

- แนวทาง (Approach – A)
- การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment –D)
- การเรียนรู้ (Learning –L)
- การบูรณาการ (Integration – I)

ซึ่งการประเมินมีความเชื่อมโยงกับ “ลักษณะสำคัญขององค์กร “ และความเชื่อมโยงระหว่างหมวด เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรายงานผลการดำเนินการ ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่

มิติผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นการประเมินเนื้อหาผลงานการดำเนินการขององค์กรในแต่ละประเด็นคำถาม ที่สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยพิจารณาปัจจัยในการตรวจประเมิน 4 ปัจจัย ได้แก่

- ผลการดำเนินการในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Level – L)
- แนวโน้มของผลการดำเนินการ (Trend – T)
- ผลการดำเนินการของส่วนราชการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการขององค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม (Comparison – C)
- การเชื่อมโยงของตัวชี้วัดผลต่างๆ กับเกณฑ์หมวดต่างๆ และแสดงผลตามกลุ่มที่จำแนกไว้ (Linkage – L)

การประเมินองค์กรด้วยตนเองในแต่ละหมวด ประกอบด้วย จุดแข็ง และโอกาสการปรับปรุง ตามประเด็น/หัวข้อที่อ้างอิงเป็นรายการหมวด ดังต่อไปนี้

หมวด 1 การนำองค์กร

เป็นการตรวจประเมินการดำเนินการของผู้บริหารของส่วนราชการในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินวิธีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และการดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน โดยมีผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
1.1 ก (1)	ผู้บริหารของ สนข. กำหนดวิสัยทัศน์จากการประชุมระดมความคิดในระดับองค์กร (Organization Session) และการประชุมระดมความคิดร่วมกับหน่วยงานภายในเป็นรายสำนัก/กอง/ศูนย์ โดยใช้วิธีการตามกรอบของ SWOT Analysis เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ ในส่วนของค่านิยม ดำเนินการตามแนวทางการจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม ตามมติ ก.พ. เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2543 โดยใช้ค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการ ที่กำหนดโดยคณะกรรมการปรับปรุงวัฒนธรรมและค่านิยมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำหรับผลการดำเนินงานที่คาดหวังไว้ได้จากข้อมูลการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ตามกรอบของ SWOT Analysis ซึ่งวิเคราะห์ตามหลักของ TOWS Matrix ทำให้เกิดทางเลือกในการให้บริการ 3 ทางเลือกคือ 1) ดำเนินการในขอบเขตงานปัจจุบัน 2) ขยายขอบเขตงานโดยมุ่งเน้นการให้บริการ Intelligent Service และ 3) มุ่งเน้นภารกิจที่ยังไม่มีผู้ปฏิบัติ โดยผู้บริหารได้ตกลงให้ใช้ทางเลือกดังกล่าวในการพัฒนาอย่างเป็นลำดับขั้น โดยกำหนดกรอบเวลาของการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรตามทางเลือกที่ 3 ภายในปี 2554
1.1 ก (1)	ผู้บริหารของ สนข. ถ่ายทอดภารกิจสำคัญต่างๆ ในการประชุมผู้บริหาร และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาระบบขนส่งและจราจรให้แก่บุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมต่อการนำองค์กรด้านการพัฒนาเชิงรุก
1.1 ก (1)	ผู้บริหารของ สนข. กำหนดผลการดำเนินการที่คำนึงถึงความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลักความโปร่งใสและชัดเจน โดย 1) กำหนดให้มีมาตรฐานรูปแบบของข้อมูล และหลักการในการเชื่อมโยงตัวชี้วัดร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) กำหนดรายการของ Data/Information ที่ต้องการสำหรับรองรับการตัดสินใจและความต้องการข้อมูลเพื่อให้บริการ 3) กำหนดแนวทางการดำเนินงานขององค์กรในทิศทางเดียวกันตามตัวชี้วัด 4 มิติ 4) กำหนดแผนงานตาม

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์และตัวชี้วัด 4 มิติ และ 5) กำหนดการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงคมนาคม เป็นกิจกรรมศูนย์กลาง
1.1 ก (1)	ผู้บริหารของ สนข. สื่อสารแบบสองทางกับบุคลากรภายใน โดย 1) ประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูง 2) ประชุมหารือระหว่างผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง 3) ประชุมกรมเพื่อถ่ายทอดนโยบายที่สำคัญ และ 4) มอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา และการนำเสนองานตามลำดับชั้น และสื่อสารกับผู้รับบริการ โดย 1) หน่วยงานฯ นำเสนอโครงการแผนงานเพื่อให้กระทรวงพิจารณา 2) สนข. พิจารณาก่อนการลงและประชุมพิจารณาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ 3) ผู้บริหารกระทรวงพิจารณาอนุมัตินโยบายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติ สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ สื่อสารโดย 1) ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ และตู้ ปณ 7 เป็นต้น 2) ผ่านคณะกรรมการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ และ 3) จัดการสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น ในโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เป็นต้น
1.1 ก (2)	ผู้บริหารสูงสุดได้กระจายอำนาจในการตัดสินใจและเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานโดยมอบอำนาจให้รองผู้อำนวยการทั้ง 2 คน และนักวิชาการขนส่ง 10 ชช. กำกับดูแลส่วนราชการต่างๆ ภายใน สนข. โดยมีให้เกิดการซ้ำซ้อนกัน นอกจากนี้ผู้บริหารได้สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ทั้งในระดับส่วนราชการและปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร โดยจัดทำแผนการจัดการความรู้ (ปีงบประมาณ 2550) ที่มุ่งเน้นในประเด็นการปรับระบบการบริหารจัดการทั้งในระดับนโยบาย การกำกับดูแล และการปฏิบัติ และประเด็นการมีมาตรฐานความปลอดภัย ในส่วนของการสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของรัฐ และประกาศให้ทุกคนในองค์กรยึดถือมาตรฐานดังกล่าวเป็นอุดมการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
1.1 ข (3)	ในการกำกับดูแลตนเองที่ดี สนข. ดำเนินการ ดังนี้ เรื่องที่ 1) ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยการศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะนโยบายวางแผนและประสานแผนการขนส่งและจราจร รวมทั้งวิเคราะห์แผนงานโครงการและงบประมาณของกระทรวงฯ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่องที่ 2) ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการโดยแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ประสาน

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	ราชการใสสะอาด สทช. เพื่อดำเนินการทบทวนผลการดำเนินงานตามมาตรการ/แผนปฏิบัติการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ 2549 วิเคราะห์ความเสี่ยงต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติราชการ และจัดทำมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ 2550 ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวครอบคลุมทั้งด้าน การพัสดุ การเงิน การบัญชี การบริหารงานบุคคล ช่องทางการร้องเรียน การส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเรื่องที่ 3) การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการโดยกลุ่มงานตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระจากโครงสร้างการบริหารหลัก ซึ่งมีหน้าที่สร้างระบบการตรวจสอบภายใน และจัดทำรายงานการตรวจสอบภายใน เพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการ สทช. โดยระบบการตรวจสอบภายในมุ่งเน้นให้ผู้บริหารมีส่วนรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน และความรับผิดชอบทางการเงิน รวมถึงการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
1.1 ค (5)	ตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารทบทวน คือ การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และการกลั่นกรองเรื่อง เพื่อเสนอผู้มีอำนาจระดับกระทรวงตัดสินใจ โดยผลการทบทวนที่ผ่านมา สทช. พยายามพัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์กลั่นกรอง และจัดทำความเห็นประกอบการพิจารณาของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจภายใต้ข้อมูลของหน่วยงานที่เสนอ และระบบฐานข้อมูล ข้อเสนอแนะ ของ สทช.
1.1 ค (7)	ผู้บริหารของ สทช. ทั้งระดับหัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ และหัวหน้าหน่วยงานที่รายงานตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ ประเมินผลตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งเป็นการประเมินผลงานและคุณลักษณะการปฏิบัติงาน
1.2 ข (11)	ผู้บริหารของ สทช. ได้กำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม โดยจัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของรัฐ โดยประกาศให้ทุกคนในองค์กรยึดถือเป็นอุดมการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รักษามาตรฐานแห่งความดี ขำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิ สร้างความเลื่อมใสศรัทธา และได้รับความเชื่อถือยกย่องจากบุคคลทั่วไป เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นหลัก
1.2 ข(12)	สทช. ดำเนินการสนับสนุนชุมชนโดยการรณรงค์วินัยจราจรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนมีระเบียบวินัยในการขับขี่ และปฏิบัติตามกฎจราจร วิธีการที่ใช้คือ เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจด้านการจราจรทางสื่อต่างๆ และ

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	ร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจัดกิจกรรมเพื่อขยายผลโครงการ ในรูปแบบของการจัดนิทรรศการ จัดประกวดคำขวัญ/บทเพลงรณรงค์วินัยจราจร และการจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เช่น วันชมรมเยาวชนรักสุขภาพปลอดภัย (12 สิงหาคม 2550) ซึ่งในกิจกรรมดังกล่าว ผู้บริหารให้ความสำคัญและเป็นผู้นำการทำกิจกรรมทุกครั้ง รวมถึงได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการ คือ สำนักเลขานุการกรม โดยสำนัก/กอง/ศูนย์ เป็นผู้สนับสนุนข้อมูลและส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมกิจกรรมด้วย

ตามที่กล่าวมาคือจุดแข็งที่พบจากการตรวจประเมินการดำเนินการของผู้บริหาร ตามเกณฑ์หมวด 1 การนำองค์กร อย่างไรก็ตาม การตรวจประเมินการดำเนินการดังกล่าว พบโอกาสในการปรับปรุง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
1.1 ก (1)	แม้ว่าผู้บริหารของ สนข. มีการดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ แต่ไม่ได้กล่าวถึงวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการกำหนดการเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว
1.1 ก (1)	แม้ว่าผู้บริหารของ สนข. มีการถ่ายทอดภารกิจสำคัญต่างๆ และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาระบบขนส่งและจราจร แต่ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงวิธีการถ่ายทอดเพื่อให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรนำไปปฏิบัติในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้
1.1 ก (1)	แม้ว่าผู้บริหารของ สนข. มีการสื่อสารกับผู้รับบริการโดยดำเนินการ 3 ขั้นตอน แต่การดำเนินการดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการที่ได้ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร
1.1 ข (3)	สนข. ไม่ได้แสดงถึงวิธีการกำหนดทิศทางและการสร้างหลักประกันในด้านความรับผิดชอบต่อปฏิบัติงานของส่วนราชการ รวมถึงไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงวิธีการที่กลุ่มงานตรวจสอบภายใน ใช้ในการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.1 ค (4)	แม้ว่า สนข. ได้มีการทบทวนและแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แต่ไม่พบวิธีการที่ผู้บริหารของ สนข. ใช้ในการดำเนินการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ รวมถึงการใช้ผลการประเมินและทบทวน มาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และการนำผลการประเมินและทบทวนมาใช้ในการประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
1.1 ค (5)	แม้ว่าผู้บริหารของ สนข. ได้มีการทบทวนตัวชี้วัดสำคัญ เรื่องการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกลั่นกรองเรื่องเพื่อเสนอผู้มีอำนาจระดับกระทรวงตัดสินใจ แต่ สนข. ไม่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงผลการทบทวนตัวชี้วัดสำคัญ สิ่งที่น่าเสนอเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน
1.1 ค (6)	เนื่องจากไม่ได้แสดงผลการทบทวนอย่างชัดเจน จึงไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของผลการทบทวนดังกล่าวได้ รวมถึงไม่พบหลักฐานเชิงประจักษ์ในการนำผลการทบทวนไปปรับปรุงและนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
1.1 ค (7)	แม้ว่า สนข. ได้ระบุถึงเครื่องมือที่ใช้ประเมินผลงานของผู้บริหารในแต่ละระดับ แต่ สนข. ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจน ถึงวิธีการที่ใช้ประเมิน และผลการประเมิน รวมถึงการนำผลการประเมินผลงานไปปรับปรุงระบบการนำองค์กร
1.2 ข (11)	แม้ว่าผู้บริหารของ สนข. ได้ประกาศให้บุคลากรทุกคนในองค์กรยึดถือมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างของ สนข. เป็นอุดมการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ สนข. ไม่ได้กำหนดวิธีการติดตาม ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานด้านจริยธรรมของบุคลากร
1.2 ค (12)	แม้ว่า สนข. ได้อธิบายวิธีการต่างๆ ที่ใช้ในการสนับสนุนชุมชน แต่ สนข. ไม่ได้กล่าวถึงวิธีการในการเลือกชุมชนดังกล่าว รวมถึงไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงชุมชนที่สำคัญกับ สนข. ซึ่งอาจทำให้วิธีการสนับสนุนชุมชนดังที่กล่าวมา ไม่ก่อให้เกิดความเข้มแข็งแก่ชุมชนอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการ และการถ่ายทอดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติการที่ได้จัดทำไว้ ไปปฏิบัติและวัดผลลัพธ์ ความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผน โดยมีผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
2.1 ก (1)	สนข. มีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งแบ่งเป็นแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2548 – 2551) และแผนปฏิบัติราชการ 1 ปี (พ.ศ. 2550) การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษานโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภา แผนบริหารราชการแผ่นดิน และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2) ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงคมนาคม และแผนยุทธศาสตร์เดิมของ สนข. 3) ประชุมหารือระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สนข. เพื่อทบทวนแผนยุทธศาสตร์ 4) ประสานขอความร่วมมือกับสำนัก/กอง/ศูนย์ จัดทำข้อมูลแผนงาน/โครงการที่จะดำเนินการ 5) จัดทำร่างแผนปฏิบัติการ 4 ปี และ 6) ประสานขอความร่วมมือหน่วยงานภายใน สนข. เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง สำหรับแผนปฏิบัติการ 1 ปี มีขั้นตอนการจัดการดังนี้ 1) ศึกษานโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภา นโยบายการดำเนินงานของกระทรวงคมนาคม และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2) นำข้อมูลแผนงาน/โครงการจากแผนปฏิบัติการ 4 ปี มาจัดทำร่างแผนปฏิบัติการปี 2550 3) ประสานขอความร่วมมือสำนัก/กอง/ศูนย์ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง 4) จัดทำแผนปฏิบัติการเสนอต่อผู้อำนวยการ สนข. โดยทั้ง 2 แผน ได้ระบุกรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน รวมถึงระบุเหตุผลในการกำหนดกรอบเวลา
2.1 ก (1)	สนข. ได้แสดงแผนผังกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการ 1 ปี ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนด รวมถึงได้อธิบายกระบวนการวางแผนตามที่แสดงไว้ในแผนผัง
2.1 ก (2)	สนข. ได้นำปัจจัยต่างๆ มาประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1. ความต้องการ ความคาดหวัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจากการประชุมระดมความคิดจากผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงคมนาคม สำนัก/กอง/ศูนย์ ภายใน สนข. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ และการประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. สภาพการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศของส่วนราชการ ใช้วิธีรวบรวม

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีผลกับการดำเนินงาน 3. นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางเทคโนโลยีและด้านอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อการบริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ ใช้วิธีพัฒนาและจัดทำระบบวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร 4. จุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ของส่วนราชการ เช่น งบประมาณ เวลา ใช้วิธีวิเคราะห์ SWOT โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถาม และการประชุมร่วมกันระหว่างสำนัก/กอง/ศูนย์ 5. การศึกษาวิเคราะห์ถึงโอกาสในการปรับเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้กับบริการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญกว่า ใช้วิธีวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและปรับสภาพองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น 6. ความเสี่ยงในด้านการเงิน สังคม และจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับ และด้านอื่นๆ ใช้วิธีวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการเงินและจริยธรรม กฎหมาย ข้อบังคับด้านอื่นๆ อย่างรอบคอบ 7. การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับประเทศ หรือระดับโลก ใช้วิธีการติดตามข่าวสารต่างๆ ตามสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ จดหมายเวียน และ Website รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเศรษฐกิจเพื่อคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงและความเป็นไปได้ของโครงการ 8. ลักษณะเฉพาะของส่วนราชการ ใช้วิธีศึกษาและกำหนดบทบาทที่ชัดเจนขององค์กรและปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 9. จุดแข็ง จุดอ่อนของส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน ใช้วิธีศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การประสานงานร่วมกัน และวิเคราะห์อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น
2.1 ข (3)	สนข. กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 5 เรื่อง คือ 1) การปรับระบบการบริหารจัดการทั้งในระดับนโยบาย การกำกับดูแล และหน่วยปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการในสาขาการขนส่ง 2) การมีระบบการบริหารจัดการแผนปฏิบัติการของกระทรวงคมนาคมให้เป็นไปตามเป้าหมายและตอบสนองต่อนโยบายโลจิสติกส์ และการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ 3) การมีมาตรฐานความปลอดภัยเพื่อลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินจากการขนส่ง 4) การใช้ระบบขนส่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมือง และ 5) การมีระบบกำกับดูแลภาคการบริการขนส่งที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในตลาดการบริการขนส่งและประโยชน์ของผู้ใช้บริการ โดยในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ได้กำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 1 เป้าประสงค์ แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์กำหนดไว้เหมือนกัน คือ ปี พ.ศ. 2549 – 2551 นอกจากนี้ได้มีการกำหนดกลยุทธ์หลักในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
2.1 ข (4)	สนข. ให้ความสำคัญกับความท้าทายต่อองค์กรในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักใน 3 เรื่อง ดังนี้ 1. ความท้าทายด้านพันธกิจ : สามารถชี้้นำดำเนินนโยบายเพื่อผลักดันแผนงาน/โครงการ/มาตรการต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 5 เรื่อง และกลยุทธ์หลัก 7 กลยุทธ์ 2. ความท้าทายด้านปฏิบัติการ : สามารถลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงาน และสามารถวิเคราะห์สภาพการขนส่งและจราจร เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการขนส่งและจราจรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 1 เรื่อง และกลยุทธ์หลัก 3 กลยุทธ์ 3. ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล : การพัฒนาและรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่ภายในองค์กร โดยกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 1 เรื่อง และกลยุทธ์หลัก 1 กลยุทธ์
2.1 ข (4)	สนข. แสดงวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก มีความสมดุลของโอกาสและความท้าทาย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด โดยในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ได้มีการประชุมระดมความคิดจากผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการขนส่งและจราจร เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการกำหนดทิศทางการดำเนินงานในลักษณะของความท้าทายในการบริหารจัดการ ซึ่ง สนข. ได้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบรองรับในภาคขนส่งให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
2.2 ก (5)	สนข. มีวิธีการดำเนินการทำให้แผนปฏิบัติการบรรลุผล ดังนี้ 1. การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ โดยจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการที่ดำเนินการ การประชุมชี้แจงแผนต่างๆ และกำหนดเจ้าภาพหลักเพื่อรับผิดชอบดำเนินงาน 2. การจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้ดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ โดยการบริหารจัดการและจัดสรรทรัพยากรให้มีความยืดหยุ่น เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย 3. การสร้างความยั่งยืนของผลการดำเนินการตามแผน โดยนำการติดตามประเมินมาใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน โดยมีการปรับแนวทางการดำเนินการให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ตลอดเวลา

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
2.2 ก (7)	แผนหลักด้านทรัพยากรบุคคลที่ตอบสนองเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ คือ ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากร ยุทธศาสตร์ การปรับเสริมระบบบริหารงานบุคคล และการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยมในการทำงาน โดย สนข. ได้แสดงให้เห็นความสอดคล้องกันระหว่างแผน ด้านทรัพยากรบุคคล 3 แผน กับประเด็นยุทธศาสตร์ 2 ประเด็น เป้าประสงค์เชิง ยุทธศาสตร์ 2 เรื่อง กลยุทธ์หลัก 2 กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ 4 แผน
2.2 ก (8)	สนข. ได้แสดงแผนปฏิบัติการ 17 แผน และระบุเป้าประสงค์ รวมถึงได้กำหนด ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ คือ 1) รายงาน แผนการบริหารจราจรระหว่างการจัดสร้างโครงการระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ 2) ระบบรายงานสภาพการจราจรแบบ Real Time ระยะที่ 2 3) แผนกลยุทธ์ที่สามารถ บริหารจัดการองค์กรเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการขนส่งและจราจรอย่างมี ประสิทธิภาพ 4) ข้อมูลพื้นฐานด้านการขนส่งและจราจร และความปลอดภัย ของ จังหวัดสุโขทัย พิษณุโลก สระบุรี มหาสารคาม อำนาจเจริญ และพังงา 5) ต้นแบบ/ Baseline/ทางเลือกใหม่ สำหรับโครงการในภาคคมนาคมและขนส่ง 6) การกำกับ ดูแลการขนส่งที่เป็นอันตรายระหว่างการขนส่ง และการป้องกันการลักลอบนำของ เสียและกากอุตสาหกรรมที่เป็นอันตรายไปทิ้ง 7) ระบบฐานข้อมูล ข้อสนเทศ แบบจำลองด้านการขนส่งและจราจรที่จำเป็น 8) แผนงาน/โครงการด้านการจราจร และขนส่งของจังหวัดภูเก็ต 9) แบบรายละเอียดเพื่อการก่อสร้างระบบรถไฟฟ้าสาย สีแดง 10) แบบรายละเอียดเพื่อการก่อสร้างระบบรถไฟฟ้าสายสีแดงผ่านบริเวณ รถไฟจิตรลดา และช่วงบางซื่อ-พญาไท-มักกะสัน 11) แบบรายละเอียดเพื่อการ ก่อสร้างที่ใช้ประกอบในการดำเนินงานเวนคืน (ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่) 12) แบบ รายละเอียดเพื่อการก่อสร้างที่ใช้ในการดำเนินงานเวนคืน (ช่วงแครี่- สมุทรปราการ) 13) แผนงานสนับสนุนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งสินค้า 14) แผนแม่บทและแผนปฏิบัติการในการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมขนส่งรองรับการ พัฒนาเมืองศูนย์กลางการบินสุวรรณภูมิ 15) แผนพัฒนาโครงข่ายเส้นทางพิเศษ และแผนการลงทุนสำหรับรถบรรทุก 16) แผนการศึกษาความเหมาะสมและ ออกแบบเบื้องต้นโครงการระบบขนส่งมวลชนและงานศึกษาระบบการจราจรบริเวณ แยกลำสาละ และ 17) แผนการศึกษาและกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่
2.2 ข (9)	สนข. ระบุเป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการแต่ละแผนตามตัวชี้วัด โดย ทุกเป้าหมายสอดคล้อง/ใกล้เคียงกับตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังนี้ 1) แก้ไขปัญหา การจราจรในด้านการจราจรเร่งด่วนในพื้นที่ กทม. และปริมณฑล รวมทั้งจุดวิกฤต 2) การประเมินสภาพการจราจรในแต่ละวัน และติดตั้งระบบการตรวจสอบ ครอบคลุมพื้นที่ถนนสายหลักที่เชื่อมต่อพื้นที่ชั้นในบริเวณถนนวงแหวนรัชดาภิเษก

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	3) มีแผนกลยุทธ์และข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ที่สามารถบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการขนส่งและจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ 4) แก้ไขปัญหาและลดปัญหาการติดขัดของการจราจรในปัจจุบันของเมือง และป้องกันปัญหาการจราจรที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงมีแผนงาน/โครงการพัฒนาระบบโครงข่ายคมนาคมและขนส่งที่เชื่อมโยงกัน และสอดคล้องกับการขยายตัวของเมือง 5) มีคู่มือสำหรับศึกษาแนวทางการพัฒนาโครงการตามกลไกการพัฒนาที่สะอาดในภาคคมนาคมและขนส่ง 6) มีระบบการกำกับดูแลการขนส่งของเสียและกากอุตสาหกรรมที่เป็นอันตราย ระหว่างการขนส่งทางถนนจากแหล่งผลิตไปยังแหล่งเก็บกักหรือทำลาย 7) เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและแบบจำลองมีความเป็นปัจจุบันและสามารถนำไปใช้ได้ตลอดเวลา 8) มีแผนงาน/โครงการปรับปรุงการจัดการจราจรและขนส่ง และมีฐานข้อมูลด้านการจราจรและโครงข่ายระบบขนส่งจังหวัดภูเก็ต 9) มีรูปแบบที่จะใช้ในการก่อสร้างระบบรถไฟฟ้าสายสีแดง ช่วงบางซื่อ-รังสิต รวมสถานีรถไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม 10) มีรูปแบบที่เหมาะสมของระบบรถไฟฟ้าสายสีแดง ผ่านบริเวณสถานีรถไฟฟ้าจิตรลดา และการออกแบบรายละเอียดระบบรถไฟฟ้าสายสีแดง ช่วงบางซื่อ-พญาไท-มักกะสัน 11) มีรูปแบบรายละเอียดโครงการระบบขนส่งกรุงเทพมหานคร ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่ และออกแบบโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจราจรที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม 12) แผนรายละเอียดโครงการระบบขนส่งกรุงเทพมหานคร ช่วงแจ้ง-สมุทรปราการ และออกแบบโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการจราจรที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม 13) มีรูปแบบการลงทุนการจัดการที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่ง 14) มีแผนแม่บทการพัฒนาระบบการขนส่งและแผนปฏิบัติการส่งเสริมเมืองศูนย์กลางการบินสุวรรณภูมิ และพื้นที่โดยรวม ให้สอดคล้องกับการพัฒนาเมืองและกิจกรรมต่อเนื่องต่างๆ ในอนาคต 15) มีแผนพัฒนาโครงข่ายเส้นทางพิเศษและแผนการลงทุนสำหรับรถบรรทุก เพื่อบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ และการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ 16) มีการออกแบบเบื้องต้นโครงการระบบขนส่งมวลชน และงานศึกษาระบบการจราจรบริเวณต่างๆ อย่างบูรณาการ และ 17) มีแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่ในมิติที่จะมีการเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานต่อระบบในด้านการขนส่งทางบก ทางน้ำ และระบบรางในเชิงบูรณาการ
2.2 ข (9)	สทช. แสดงเป้าหมายการดำเนินการของแผนปฏิบัติการแต่ละแผนตามที่ได้กล่าวมาแล้ว (17 แผน) เปรียบเทียบกับเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ 5 เรื่อง

ตามที่กล่าวมาคือจุดแข็งที่พบจากการตรวจประเมินการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก ตามเกณฑ์หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ อย่างไรก็ตามการตรวจประเมินตามเกณฑ์ดังกล่าว พบโอกาสในการพัฒนา หรือโอกาสในการปรับปรุง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
2.1 ข (3)	แม้ว่า สนข. ได้ระบุระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์ แต่ระยะเวลาดังกล่าวเป็นช่วงกว้าง คือ พ.ศ. 2549 – 2551 รวมถึงไม่ได้ระบุเป้าหมายและระยะเวลาที่ชัดเจนในการบรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
2.1 ข (4)	แม้ว่า สนข. ได้กล่าวถึงวิธีการวางแผนยุทธศาสตร์ แต่วิธีการดังกล่าวไม่ได้ทำให้มั่นใจว่า ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลักมีความสมดุลของโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว
2.2 ก (5)	แม้ว่า สนข. ได้มีการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการที่ดำเนินการและการประชุมชี้แจงแผนต่าง ๆ แต่ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงวิธีการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ รวมถึงชื่อการประชุมและจำนวน/ความถี่ในการประชุมชี้แจงแผนต่าง ๆ นอกจากนี้ในการกล่าวถึงวิธีการจัดสรรทรัพยากร ไม่ได้ระบุวิธีการที่ชัดเจนที่ทำให้มั่นใจว่า ได้จัดสรรทรัพยากรดังกล่าวอย่างครบถ้วน และทำให้สามารถปฏิบัติการตามแผนได้สำเร็จ
2.2 ก (6)	สนข. ไม่ได้กล่าวถึงแผนปฏิบัติการที่สำคัญขององค์กร แต่ได้นำประเด็นยุทธศาสตร์มาระบุแทน
2.2 ก (6)	สนข. ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนว่าจะดำเนินการอย่างไรในกรณีเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2.2 ก (8)	แม้ว่า สนข. ได้กำหนดตัวชี้วัดสำคัญที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการไว้ครบถ้วนทุกแผน แต่ไม่ได้แสดงวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการโดยรวม เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวเดียวกัน
2.2 ก (9)	แม้ว่า สนข. ได้กำหนดเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ ปี พ.ศ. 2550 แต่ในแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่ไม่ได้แสดงผลการดำเนินการที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นแผนปฏิบัติการที่เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2550 นอกจากนี้ในทุกแผนปฏิบัติการ สนข. ไม่ได้เปรียบเทียบผลการดำเนินการที่คาดหวังของคู่แข่งหรือองค์กรในระดับเทียบเคียงที่สำคัญ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการตรวจประเมินเกี่ยวกับการกำหนดความต้องการ ความคาดหวังและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการ รวมถึงวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดี โดยมีผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
3.1 ก (1)	สนข. กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ ตามอำนาจหน้าที่การแบ่งส่วนราชการของ สนข. ปี 2545 และ พ.ร.บ. จัดระบบการจราจรทางบก (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 โดยแบ่งกลุ่มผู้รับบริการตามงานบริการที่กำกับดูแล/และที่ได้รับมอบหมาย ออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กระทรวงคมนาคม (ผู้บริหารระดับสูง) 2) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม (ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค) รัฐวิสาหกิจ 3) หน่วยงานอื่นในพื้นที่/เขตปกครองพิเศษ และ 4) คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.) ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำหนดโดยบทบาทความสัมพันธ์ที่มีต่อ สนข. แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประชาชนทั่วไป 2) กลุ่มผู้ประกอบการ และ 3) กระทรวงอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
3.1 ก (2)	สนข. มีวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการใน 4 กลุ่มใหญ่ คือ 1) ผู้บริหารในกระทรวงคมนาคม ใช้หนังสือราชการเป็นการสั่งการหรือชี้แจงผลการดำเนินงานทุกวัน 2) หน่วยงานในสังกัด ใช้หนังสือราชการเป็นการรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส การติดต่อประสานงานทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงการประชุมหารือ การสัมมนารับฟังความคิดเห็น และการติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ 3) หน่วยงานอื่นในพื้นที่/เขตปกครองพิเศษ ใช้หนังสือราชการ รายงานผลการดำเนินงาน การประชุมหารือ และการสัมมนารับฟังความคิดเห็น และ 4) คณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.) ใช้หนังสือราชการ รายงานผลการดำเนินงาน และการประชุมปรึกษาหารือ ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้วิธีการรับฟังใน 3 กลุ่ม คือ 1) ประชาชนทั่วไป ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นประชาชนในกรณีรถไฟฟ้า 5 สาย และการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นประชาพิจารณ์ รวมถึงการประสานโดยตรงด้วยตนเองและทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์/กระดานข่าว และทางหนังสือพิมพ์ 2) กลุ่มผู้ประกอบการ ใช้วิธีรับฟังทางหนังสือร้องเรียน ทางโทรศัพท์ รวมถึงการมาพบด้วยตนเอง และ 3) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอื่น ใช้การประชุมหารือเพื่อหาแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน
3.1 ก (2)	สนข. นำข้อมูลที่ได้จากการรับฟังมาใช้ประโยชน์ดังนี้ 1) ข้อมูลจากผู้บริหารกระทรวงคมนาคม ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการรับทราบปัญหา อุปสรรค และปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงาน โดยศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอเพื่อพิจารณา 2) ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวง

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	คมนาคม นำผลการประชุมมาดำเนินการแก้ไข 3) ข้อมูลจากคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.) ใช้เป็นรายงานเสนอต่อผู้บริหารระดับกระทรวงฯ 4) ข้อมูลจากหน่วยงานอื่นในพื้นที่/เขตปกครองพิเศษ นำมากำหนดหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน 5) ข้อมูลจากประชาชน และผู้ประกอบการ นำมาพิจารณาหาแนวทางแก้ไขร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหารระดับสูง และการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
3.1 ก (3)	สนข. ได้มีการทบทวนวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้ 1) ผู้บริหารระดับสูง มีการเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประชุมพิจารณาหาข้อสรุปร่วมกัน 2) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีการตั้งคณะทำงานพิจารณาในประเด็นเรื่องร้องเรียน และมีการชี้แจงหรือตอบข้อซักถาม 3) หน่วยงานอื่นในพื้นที่/เขตปกครองพิเศษ ใช้วิธีการเดียวกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม และการติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิด สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการโดย 1) ประชาชนทั่วไป และผู้ประกอบการ มีการทบทวนปรับปรุงข้อมูลการดำเนินงานในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และยังสามารถปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและเว็บไซต์โดยตรวจสอบข้อมูล ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะทางเว็บไซต์ทุก 2 ชั่วโมง เพื่อตอบคำถาม ชี้แจงข้อร้องเรียน รวมตรวจสอบการให้บริการระบบฐานข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/อินตราเน็ต และห้องสมุด 2) กระทรวงอื่น ใช้การประชุมรับทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ และเสนอความคิดเห็นต่อโครงการผ่านทางเว็บไซต์
3.2 ก (4)	สนข. มีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ดังนี้ 1) ผู้บริหารของกระทรวงคมนาคม และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ใช้การประสานส่งข้อมูล การประชุม การเชิญเข้าร่วมสัมมนา/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ 2) หน่วยงานอื่นในพื้นที่ปกครองพิเศษ ใช้วิธีการประสานส่งข้อมูล การประชุมหารือ และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ 3) คจร. ใช้วิธีการประสานส่งข้อมูล การประชุมหารือ 3) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 3 กลุ่มใช้วิธีเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ เว็บไซต์ การประชุมหารือ จัดเวทีสัมมนารับฟังความคิดเห็น การชี้แจงทำความเข้าใจผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร โดยในส่วนของประชาชนมีการใช้แบบสอบถามเพิ่มเติม
3.2 ก (5)	สนข. กำหนดวิธีการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ติดต่อกับองค์กรได้ดังนี้ 1) การขอข้อมูล สามารถติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทำหนังสือขอข้อมูล และผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นโดยตรง เป็น

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	ผู้ให้ข้อมูล 2) การขอรับบริการ สามารถติดต่อด้วยตนเอง และทางหนังสือ/คำสั่ง/มติของทางราชการ วิธีปฏิบัติของบุคลากร ดำเนินตามวิธีปฏิบัติของทางราชการ และตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ และ 3) การร้องเรียน สามารถติดต่อด้วยตนเอง ทำหนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตู้ ปณ 7 ทำเนียบรัฐบาล และผ่านสื่อมวลชน ส่วนวิธีปฏิบัติของบุคลากรดำเนินการตามวิธีปฏิบัติของทางราชการ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ โดยตรง ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ สนข. รับผิดชอบโดยตรงจะดำเนินการแก้ไขเอง และแจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน กรณีที่เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น สนข. จะร่วมมือกับหน่วยงานนั้นดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ซึ่งหากเป็นปัญหาด้านการจราจรจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจสภาพปัญหา ณ พื้นที่ และกลับมาพิจารณาหาแนวทางแก้ไขและส่งผลการพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
3.2 ก (5)	สนข. แสดงวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้ 1) การขอข้อมูล ดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ 2) การขอรับบริการ ดำเนินการตามประกาศ สนข. เรื่องการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ และขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ รวมถึงมีรายงานผลระยะเวลาการดำเนินการ และ 3) การร้องเรียน ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใสสะอาดเพื่อกำกับ ติดตามและตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานรวมถึงจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชา
3.2 ก (6)	สนข. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้ - เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ผู้บังคับบัญชาจะส่งเรื่องดังกล่าวให้แก่ สำนัก/กอง/ศูนย์ที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง หน่วยงานที่รับผิดชอบจะส่งเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการ หากเป็นเรื่องที่ สนข.ดูแลรับผิดชอบโดยตรง จะดำเนินการแก้ไขเอง หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น จะประชุมปรึกษาหารือเพื่อหาแนวทางแก้ไข - ติดตามผลการพิจารณาดำเนินการตามข้อร้องเรียนโดยการประสานทางโทรศัพท์ และหนังสือสอบถาม - รวบรวม ประมวล ประเด็นข้อร้องเรียน รายงานหัวหน้าส่วนราชการเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการต่อไป นอกจากนี้ สนข. มีการประเมินและปรับปรุงโดยใช้วิธีการติดต่อประสาน 2 ทาง คือ 1) ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เป็นผู้พิจารณาดำเนินการ และ 2) ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาแจ้งผลกลับมาที่ สนข. ด้วย ทั้งนี้ สนข. ได้แสดงผังกระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาการจราจร และผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องรถไฟฟ้า เพื่อให้เข้าใจกระบวนการชัดเจนยิ่งขึ้น

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
3.3 ก (1)	สนช. ได้มีการทบทวน ปรับปรุงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรูปแบบการประชุมคณะทำงาน/คณะกรรมการต่างๆ เป็นการหาหรือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดสัมมนา รับฟังความคิดเห็นและนำข้อสรุปจากการประชุม/สัมมนา มาดำเนินการแก้ไขและหาแนวทางในการดำเนินงานต่อไป
3.2 ข (8)	สนช. วัดความพึงพอใจประชาชนทั่วไป โดยกำหนดระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการของศูนย์ความปลอดภัย และวัดด้วยการใช้แบบสอบถาม นอกจากนี้มีการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศ/ข่าวสารด้านการขนส่งและจราจร ผ่านเว็บไซต์และระบบ อินทราเน็ตของ สนช.
3.2 (9)	สนช. มีวิธีการติดตามในเรื่องคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกับอย่างทันทั่วถึง และนำไปใช้ดำเนินการ โดยแบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับกลุ่มผู้รับบริการดำเนินการ ดังนี้ 1) หาหรือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลในเบื้องต้นร่วมกัน ก่อนนำเสนอผู้บริหารระดับกระทรวง 2) พัฒนาแบบจำลองด้านการขนส่งและจราจร ให้มีความน่าเชื่อถือ มีความทันสมัย สามารถใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงใช้วิเคราะห์แผนงานโครงการ มาตรการด้านการขนส่งและจราจรอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานให้แก่หน่วยงานด้านการขนส่งและการจราจรอื่นๆ นำไปใช้งานได้ 3) มีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่ สนช. ต้องการใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม นำไปสู่การกำหนดนโยบายและแผนงานที่เหมาะสม และ 4) ติดตามผลการดำเนินงานทั้งเรื่องที่ได้จากมติที่ประชุมที่มอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ รับไปดำเนินการ และเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้วิธีการสื่อสารแบบสองทาง โดยประชาสัมพันธ์การดำเนินการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ หรือทางตู้ ปณ 7 ทำเนียบรัฐบาล นอกจากนี้มีการจัดสัมมนา ระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ และนำข้อคิดเห็นดังกล่าวมาประกอบการศึกษาก่อนนำเสนอแผนงาน/โครงการต่อผู้บริหารระดับกระทรวง

ตามที่กล่าวมาคือจุดแข็งที่พบจากการตรวจประเมินเกี่ยวกับการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม การตรวจประเมินตามเกณฑ์ดังกล่าว พบโอกาสในการพัฒนา หรือโอกาสในการปรับปรุง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
3.1 ก (1)	แม้ว่า สทช. มีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่วิธีการรับฟังดังที่กล่าวมา เช่น การใช้หนังสือราชการ การรายงานผลการดำเนิน หรือการประชุมหารือ อาจจะได้ข้อมูลโดยตรงเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งทำให้ข้อมูลที่ได้จากวิธีการดังกล่าวมาแล้ว ไม่ได้ถูกนำมาใช้ทั้งหมด และยังไม่พบว่าได้มีการนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม
3.2 ก (4)	แม้ว่า สทช. ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่ได้ข้อมูลที่เป็นรูปธรรมว่า วิธีการสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าว เป็นการตอบสนองความคาดหวัง และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.2 ก (6)	แม้ว่า สทช. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนทั้ง 3 แต่วิธีการดังกล่าวไม่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้อย่างทันทั่วทั้งที่
3.2 ก (8)	สทช. ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นรูปธรรมในการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้ในส่วนของประชาชน สทช. ไม่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าได้นำผลการวัดไปปรับปรุงการดำเนินการของส่วนราชการ
3.2 ข (9)	แม้ว่า สทช. ได้อธิบายถึงวิธีการที่ใช้ติดตามในเรื่องคุณภาพบริการ ทั้งในกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่วิธีการดังกล่าวยังไม่ชัดเจนถึงการติดตามคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันทั่วทั้งที่ และนำไปใช้ดำเนินการต่อไปได้
3.2 ข (10)	ไม่พบว่า สทช. มีวิธีการในการหาข้อมูลและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3.2 ข (11)	สทช. ไม่ได้ระบุวิธีการที่เป็นรูปธรรมในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการตรวจประเมินเกี่ยวกับวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ โดยมีผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
4.1 ก (1)	สสนข. มีวิธีการเลือกข้อมูลสารสนเทศ โดยพิจารณาจาก 1) อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศของผู้บริหารเพื่อกำหนดกรอบนโยบาย แผนงาน มาตรการต่างๆ ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร คือ มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการขนส่งและจราจร 2) ความต้องการข้อมูลสารสนเทศ ประกอบการดำเนินงานภายใน สสนข. เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานและผลการดำเนินการโดยรวม สำหรับวิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ดำเนินการโดยประสานขอข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก มาจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ และมีการจัดทำข้อมูลสรุป รวมถึงประชุมพิจารณาผลการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับปรุงวิธีการ ทั้งนี้ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงเร็วจะทบทวนทุกสัปดาห์ สำหรับข้อมูลข้อสำคัญจะทบทวนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ สสนข. ได้จัดตั้งศูนย์สารสนเทศการขนส่งและจราจร (ศสท.) ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านขนส่งและจราจร
4.1 ก (1)	สสนข. ได้คัดเลือกข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากหน่วยงานต่างๆ ภายนอก และข้อมูลที่ สสนข. จัดเก็บมาพัฒนาแบบจำลองด้านการขนส่งและจราจร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทันสมัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์แผนงาน โครงการมาตรการด้านการขนส่งและจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ
4.1 ก (3)	สสนข. มีวิธีการในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ โดย 1) จัดทำระบบการประเมินและวัดผลที่เหมาะสมในแต่ละเรื่อง ด้วยการกำหนดค่าพารามิเตอร์ที่เหมาะสมในการเป็นตัวชี้วัดแผนงานโครงการด้านการจราจร 2) ทบทวนระบบการวัดผลและการดำเนินการเป็นประจำ เพื่อพิจารณาปรับปรุงตัววัดผลให้เป็นระบบ ทันสมัย และทันเหตุการณ์
4.1 ก (3)	สสนข. เลือกใช้ข้อมูลที่มีความทันสมัยในการวัดผลการดำเนินการโดยกำหนดระยะเวลาในการปรับปรุงข้อมูล รูปแบบของข้อมูลที่กำหนดเป็นตัวชี้วัด นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนระบบการวัดผลให้มีความเหมาะสมและทันสมัย โดยพิจารณา รูปแบบวิธีการในการประมวลผล และการวิเคราะห์ติดตามผลการดำเนินการให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความเป็นจริง

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
4.1 ก (4)	สทช. ทำการวิเคราะห์แผนงาน/โครงการ และงบประมาณด้านการขนส่งและจราจร โดยใช้แบบจำลองการขนส่งและจราจรและวิธีการทางด้านเศรษฐจุลจการเงิน และวิเคราะห์ผลกระทบด้านการขนส่งและจราจรจากแผนงาน/โครงการ และการดำเนินการตามมาตรการและความปลอดภัยจากการขนส่ง โดยศึกษา รวบรวม สํารวจข้อมูล รวมทั้งสังเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล หลังจากนั้นมีการ ตรวจสอบความถูกต้องของการศึกษาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ต่อ ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารนำผลการวิเคราะห์มาใช้ทบทวนผล การดำเนินการและวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ในเรื่อง 1) ความเหมาะสมทางด้าน เศรษฐกิจสังคม และการตอบสนองต่อนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ทางการ ขนส่งและจราจร และ 2) จัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการด้านโครงสร้าง พื้นฐานและบริการด้านการขนส่ง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พัฒนา ระบบการจราจรและขนส่ง และระบบโลจิสติกส์ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าคุ้มทุนและ การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
4.1 ข (5)	สทช. สื่อสารให้บุคลากรทุกระดับซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง บุคลากรใน หน่วยงาน รับทราบถึงผลการวิเคราะห์ โดยการ 1) จัดทำรายงานและเอกสาร สรุปผลการศึกษา/ผลการวิเคราะห์ต่อผู้บริหาร เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจ อนุมัติแผนงาน โครงการ และตัดสินใจปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ประชุม/ สัมมนานำเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ต่อผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 3) จัดทำ รายงานและเอกสารสรุปผลการศึกษาเผยแพร่ และ 4) นำผลการศึกษาเผยแพร่ทาง ระบบอินทราเน็ต และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ นำผลการวิเคราะห์ใช้เป็นข้อมูล สนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4.2 ก (6)	สทช. มีวิธีการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมในการใช้งาน โดย 1) จัดทำ ระบบเครือข่ายด้านคอมพิวเตอร์ทั้งระบบอินทราเน็ต และระบบอินเทอร์เน็ต ให้ สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 2) ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยและง่าย ต่อการเข้าถึง โดยพัฒนาระบบและการนำข้อมูลที่มีความทันสมัย และ 3) มีการ ตรวจสอบระบบการสื่อสารระบบอินทราเน็ต และระบบอินเทอร์เน็ต ให้สามารถ ทำงานได้เป็นปกติอยู่เสมอ โดยดำเนินการติดตั้งและตรวจสอบระบบให้มีความ เสถียร และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4.2 ก (6)	สทช. มีวิธีการให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศทั้งบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ด้วยวิธีเดียวกัน คือ การจัดทำเอกสาร/คู่มือระบบเครือข่าย อินทราเน็ต/ อินเทอร์เน็ต และการจัดการข้อมูลเป็น Digital file โดยมีการประกาศเชิญชวน บุคลากรให้มาใช้บริการข้อมูลและสารสนเทศ

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
4.2 ก (7)	สนข. มีวิธีการทำให้อุปกรณ์สารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย ดังนี้ ● วิธีการทำให้เชื่อถือได้ โดย 1) ตรวจสอบคุณภาพของอุปกรณ์และโปรแกรม 2) จัดทำระบบฐานข้อมูลด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ และ 3) จัดทำฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มีความทันสมัย และมีความน่าเชื่อถือ ● วิธีการทำให้ปลอดภัย โดย 1) ตรวจสอบความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง/สถานที่ใช้งานอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และสถานที่ติดตั้งซอฟต์แวร์/อุปกรณ์ 2) มีระบบการสำรองข้อมูลฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ กรณีมีเหตุฉุกเฉิน 3) มีระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย คอมพิวเตอร์ที่สำคัญ และจัดซื้อจัดหาซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการป้องกันไวรัส และ 4) จัดทำห้องสำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย คอมพิวเตอร์สำคัญ แยกจากห้องปกติ และจัดหาตู้และสถานที่เก็บโปรแกรมต่างๆ แยกจากห้องทำงานปกติ ● วิธีการทำให้ใช้งานง่าย โดย 1) จัดให้มีคู่มือการใช้งานสำหรับฮาร์ดแวร์ต่างๆ และซอฟต์แวร์ 2) มีการฝึกอบรมการใช้งานฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น นอกจากนี้ สนข. ได้กำหนดบุคลากรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ คือ ศูนย์สารสนเทศการขนส่งและจราจร สำนักเลขานุการกรม หน่วยงานภายใน สนข. และคณะทำงานกำหนดมาตรฐานของระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจร
4.2 ก (8)	สนข. มีวิธีการในการทำให้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ โดย 1) มีคณะกรรมการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อช่วยพิจารณาการดำเนินการด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ 2) มีการกำหนดวิธีการและรูปแบบการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และ 3) จัดซื้อ/จัดหาอุปกรณ์ เพื่อให้การจัดการและการจัดทำระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศมีความเหมาะสมและทันสมัย
4.2 ก (8)	สนข. มีวิธีการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ โดยดำเนินการทั้งในส่วนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ดังนี้ 1) ฮาร์ดแวร์ มีการจัดหาระบบทดแทนที่เหมาะสมและทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี มีการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นและเกี่ยวข้องต่อหน่วยงาน ขอรับการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาฮาร์ดแวร์ และมีการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ 2) ซอฟต์แวร์ มีการจัดหาซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมและทันสมัย มีการฝึกอบรมและให้ความรู้บุคลากรในการใช้งานซอฟต์แวร์ ขอรับการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาซอฟต์แวร์ และสนับสนุนให้บุคลากรมีความสามารถในการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
4.2 ข (9)	สนข. รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในส่วนราชการ โดย 1) ความรู้ในองค์กรเพื่อหาส่วนต่าง (gap) ระหว่างความรู้ที่มีการความรู้ที่ต้องใช้ และรวบรวมความรู้เป็นหมวดหมู่โดยจัดทำฐานข้อมูลเป็น Knowledge Base 2) เผยแพร่ความรู้และวิธีการเข้าถึงฐานข้อมูล เช่น ในเว็บไซต์ อินทราเน็ต บอร์ดประชาสัมพันธ์ 3) จัดทำเอกสาร คู่มือ หรือสื่อการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) จัดประชุมกลุ่มย่อยในการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เรียนรู้ นอกจากนี้มีการแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยการค้นคว้าจากความรู้ที่รวบรวมไว้ในรูปแบบต่างๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น และการฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศ
4.2 ข (10)	สนข. มีวิธีการทำให้ข้อมูลสารสนเทศและความรู้ขององค์กรมีคุณลักษณะตามที่ต้องการ โดยดำเนินการ ดังต่อไปนี้ ● ความครอบคลุม โดยประชุมปรึกษาหารือผู้บริหาร/บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อกำหนดกรอบของข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการ และจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ด้านต่าง ที่เหมาะสม ● ความรวดเร็ว โดยพัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการ รวมถึงพัฒนาระบบให้สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ● ความถูกต้อง โดยดูแลระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา และมีขั้นตอนการตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกเข้าสู่ระบบ รวมถึงมีการแจ้งข้อผิดพลาดจากระบบให้ทราบหากมีการบันทึกรายการที่ไม่ถูกต้อง และมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ● ความทันสมัย โดยมีระบบการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการให้มีความทันสมัย รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของข้อมูล เพื่อแลกเปลี่ยนและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย และดูแลบำรุงรักษาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์พร้อมจัดหาเครื่องใหม่มาทดแทนเครื่องที่หมดอายุการใช้งาน ● ความเชื่อมโยง โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะงานเชื่อมโยงกัน และมีระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ● ความน่าเชื่อถือ โดยจัดทำแหล่งที่มาของข้อมูล ● ความสามารถในการเข้าถึง โดยจัดให้บริการระบบฐานข้อมูลและระบบการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ที่ต้องการผ่านระบบ Intranet / Internet และห้องสมุด สนข. ● ความสามารถในการตรวจสอบโดยจัดทำระบบการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศความรู้ และระบุแหล่งที่มาของข้อมูล ● การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล โดยเปิดโอกาสให้ผู้ได้แสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	● ความปลอดภัย ดำเนินการโดย 1) กำหนดและจัดทำระบบรักษาความปลอดภัย และการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ 2) จัดทำการสำรองข้อมูล (Backup Data) โดยบันทึกลงบนสื่อบันทึกข้อมูล Hard Disk 2 ลูก และบันทึกลงบนสื่อบันทึกข้อมูล Tape 3) มีระบบ Firewall และระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ พร้อม Update โปรแกรม Antivirus โดยอัตโนมัติตลอดเวลา 4) จัดให้มีระบบสำรองไฟฟ้า (UPS) สำหรับห้องควบคุมคอมพิวเตอร์แม่ข่าย พร้อมตรวจสอบการทำงานของระบบ และ 5) จัดเก็บสื่อสำรองข้อมูลให้อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการเคลื่อนย้าย โดยง่ายและตลอดเวลา ● การรักษาความลับ โดยกำหนดระดับชั้นของข้อมูลและระบบการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และความรู้

ตามที่กล่าวมาคือจุดแข็งที่พบจากการตรวจประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ตามเกณฑ์หมวด 4 อย่างไรก็ตามการตรวจประเมินตามเกณฑ์ดังกล่าว พบโอกาสในการพัฒนา หรือโอกาสในการปรับปรุง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
4.1 ก (2)	แม้ว่า สนข.ได้ระบุถึงการเลือกข้อมูลสารสนเทศ ไม่ได้แสดงอย่างชัดเจนถึงการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มาสนับสนุนการตัดสินใจในส่วนราชการและสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
4.1 ก (3)	แม้ว่า สนข. ได้กล่าวถึงวิธีการเลือกใช้ข้อมูลที่มีความทันสมัย และทบทวนระบบการวัดผลให้มีความเหมาะสมและทันสมัย แต่ สนข. ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมถึงข้อมูลตัวชี้วัดและวิธีการทบทวนระบบการวัดผลดังกล่าว ทำให้ไม่มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลง
4.1 ข (4)	สนข. ระบุวิธีการในการวิเคราะห์ผลกระทบด้านการขนส่งและจราจรจากแผนงาน/โครงการ และการดำเนินการตามมาตรการ รวมถึงความปลอดภัยจากการขนส่งและจราจร ยังไม่ชัดเจน
4.2 ก (8)	แม้ว่า สนข. ได้กล่าวถึงวิธีการทำให้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ แต่ สนข. ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงผลการดำเนินการที่สำคัญของคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน รวมถึงรูปแบบการปรับปรุงฐานข้อมูลและสารสนเทศ

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
4.2 ข (9)	แม้ว่า สนข. มีการถ่ายทอดความรู้โดยการจัดประชุมกลุ่มย่อยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่ สนข. ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงวิธีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ และบ่งชี้ความรู้ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นอกจากนี้ไม่พบว่า สนข. มีวิธีการที่เป็นรูปธรรมในการรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น รวมถึงยังไม่มีกระบวนการที่เป็นระบบหรือขั้นตอนที่ชัดเจนในการแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ซึ่งหากปราศจากกระบวนการหรือขั้นตอนดังกล่าว อาจทำให้คัดค้นหรือค้นพบวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ยากขึ้น
4.2 ข (10)	แม้ว่า สนข. ได้อธิบายถึงวิธีการต่างๆ ที่ทำให้ข้อมูลสารสนเทศและความรู้ขององค์กรมีคุณลักษณะตามความต้องการทั้ง 11 คุณลักษณะ แต่พบว่าวิธีการต่างๆ ยังไม่ชัดเจนในเรื่องต่อไปนี้ ● ความครอบคลุม ไม่พบวิธีการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายนอก รวมถึงภาคประชาชนเพื่อให้เกิดระบบเครือข่ายการทำงานที่ได้ข้อมูลอย่างครอบคลุม ● ความรวดเร็ว ไม่พบว่าได้มีการกำหนดข้อมูลและกำหนดระยะเวลา (ความเร็ว) ในการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับ ● ความถูกต้องและความทันสมัย ไม่พบว่าได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและไม่ได้กำหนดระยะเวลา (ความถี่) ในการปรับปรุงฐานข้อมูลและ Update ข้อมูล ● ความเชื่อมโยง ไม่พบว่าได้มีการติดต่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานใด ● ความน่าเชื่อถือ ไม่พบว่าได้มีการจัดการให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับทราบข้อมูล และมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ● ความสามารถในการตรวจสอบ ไม่พบว่าได้มีการจัดการให้เกิดระบบการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และระบบที่เอื้ออำนวยต่อการเข้าไปตรวจสอบของประชาชน ● การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ไม่พบว่าได้มีการจัดการให้เกิดระบบการดำเนินงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายนอก ทั้งที่เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ● การรักษาความลับ ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงระดับชั้นของข้อมูลที่จัดไว้ และไม่ได้ระบุถึงผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
5.1 ก (1)	สสนข. กำหนดโครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการตาม พ.ร.บ.ปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สสนข. กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2545 รวมถึงได้แต่งตั้งคณะทำงานทบทวนภารกิจและโครงสร้างของ สสนข. ให้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาทบทวนภารกิจและปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ และจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจ มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้บทบาทของ สสนข. สอดคล้องกับบทบาทภารกิจของกระทรวงคมนาคม และสามารถรองรับภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ได้มีการแบ่งโครงสร้างภายใน สสนข. ได้แต่งตั้งคณะทำงานยกย่องทบทวนบทบาทภารกิจและปรับปรุงโครงสร้างภายใน สสนข. ทำหน้าที่ยกย่องทบทวนภารกิจและปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ และจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจขององค์กร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ในส่วนของโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการ สสนข. ได้มีการจัดตั้งกลุ่มสมาชิกกีฬาประเภทต่างๆ ได้แก่ กลุ่มฟุตบอล กลุ่มหมากรุก และกลุ่มโยคะ โดยขออนุมัติต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานความร่วมมือการปฏิบัติงาน
5.1 ก (2)	สสนข. ได้นำปัจจัยต่างๆ มาพิจารณาประกอบการจัดโครงสร้าง และระบบงานดังนี้ 1) บุคลากรในสายงานและหน้าที่ พิจารณาความสอดคล้องเหมาะสมตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดและภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากภาครัฐ รวมถึงพิจารณาตามปริมาณงานและคุณภาพงาน โดยจัดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับลักษณะงาน 2) ความคิดของบุคลากร พิจารณาโดยนำแนวคิดของบุคลากรในทุกส่วนเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างองค์กร และมีการติดตามผลจากการจัดโครงสร้างองค์กร และการประเมินคุณภาพงานที่ผลิตได้ มาใช้ทบทวนในการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น และ 3) ปัจจัยอื่นๆ ที่นำมาพิจารณา คือ สถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ได้มีการทบทวนปรับปรุงโครงสร้างในภาพรวมและส่วนย่อยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อให้ผลิตผลงานที่มีคุณภาพรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
5.1 ก (3)	สนข. ดำเนินการเพื่อให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในส่วนราชการ โดย 1) จัดประชุมอบรม/สัมมนาเพื่อถ่ายทอดแลกเปลี่ยน ระดมความคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอในเรื่องต่างๆ โดยเน้นให้มีการสื่อสารสองทาง 2) สื่อสารโดยใช้เอกสาร สิ่งพิมพ์ รูปแบบต่างๆ ได้แก่ หนังสือเวียน ประกาศ แผ่นประชาสัมพันธ์ บันทึกรายงาน โดยฝึกการยกย่องหนังสือ ให้มีการโต้ตอบเอกสาร รวมถึงพัฒนาระบบรับส่งเอกสารให้เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 3) สื่อสารโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร อินเทอร์เน็ต โดยมีการพัฒนารูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัยสะดวกในการใช้งาน มีการจัดสรรอุปกรณ์/เครื่องมือให้บุคลากรอย่างทั่วถึงและเพียงพอ รวมถึงมีการสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้อุปกรณ์ต่างๆ และ 4) การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสนทนาเป็นคู่หรือกลุ่ม ในวาระโอกาสต่างๆ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานให้เกิดการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ
5.1 ข (4)	สนข. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ 3 ลักษณะ คือ 1) การประเมินเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ค่าจ้าง และการให้เงินรางวัลประจำปี 2) การประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และ 3) การประเมินผลการทรงปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรที่ได้รับการบรรจุใหม่ในส่วนของการแจ้งผล/ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากรเป็นรายบุคคล ดำเนินการโดย 1) ผู้บังคับบัญชาประชุมกับผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เพื่อชี้แจงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง 2) ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบความคาดหวังผลการปฏิบัติงานในการประเมินรอบถัดไป 3) ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร 4) หน่วยงานการเจ้าหน้าที่ทบทวนประสิทธิผลของวิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากร
5.1 ข (4)	สนข. สนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยดำเนินการดังนี้ 1) การยกย่องชมเชย ด้วยการพิจารณาคัดเลือกข้าราชการดีเด่น คัดเลือกข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ และผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยเมื่อมีผลงานหรือความประพฤติที่น่าพอใจ 2) การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ โดยการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรรางวัลประจำปีที่ชัดเจนและเป็นธรรมให้แก่ข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งพิจารณาจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้มีการสนับสนุนให้ผู้ที่มีผลงานดีเด่นได้มีโอกาสศึกษาอบรม ทุนการศึกษา และได้ไปทำงานในประเทศหรือต่างประเทศ

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
5.1 ค (5)	สนข. กำหนดโดยภาพกว้างว่า สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนต้องมี และสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) เป็นสมรรถนะที่บุคลากรแต่ละตำแหน่งต้องมี
5.1 ค (6)	สนข. สรรหาและว่าจ้างบุคลากรเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงหรือขาดแคลน และสรรหาบุคลากรตามอัตรากำลังและโครงสร้างขององค์กร โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการของแต่ละหน่วยงาน ส่วนวิธีการสรรหาและขั้นตอนดำเนินการตามระเบียบของ ก.พ. สำหรับการรักษามูลค่าบุคลากรดำเนินการโดย จัดสรรบุคลากรรับผิดชอบงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร และแต่ละตำแหน่ง เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอแนะข้อคิดเห็น ความต้องการในการปฏิบัติงาน รวมถึงสร้างสิ่งจูงใจให้บุคลากรในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การยกย่องชมเชย การให้รางวัล การสร้างสัมพันธภาพที่ดี การสร้างวัฒนธรรมที่ดี
5.1 ค (7)	สนข. มีแผนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งบริหารโดยการฝึกอบรมและศึกษาดูงานในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องและสำคัญ โดยบุคลากรที่มีความพร้อมและมีคุณสมบัติครบ จะได้รับการอบรมนักบริหารระดับสูงของ ก.พ. สำหรับตำแหน่งผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดเตรียมข้อมูลรายชื่อของผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเสนอผู้บริหารพิจารณาตามขั้นตอน นอกจากนี้ในการเตรียมบุคลากร สนข. ได้พิจารณาถึงผลงานที่ผ่านมาของบุคคลนั้น มีการตั้งคณะกรรมการสัมภาษณ์แนวคิดและวิสัยทัศน์ของผู้มีศักยภาพที่จะดำรงตำแหน่งนักบริหาร ส่วนผู้ที่เข้าร่วมอบรมนักบริหารระดับสูง จะต้องนำเสนอวิสัยทัศน์ต่อสถาบัน ส่วนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และตำแหน่งวิศวกรซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อการกิจหลัก มีแผนให้เข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องและสำคัญ และมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้ฝึกอบรมหรือศึกษาดูงาน
5.1 ค (7)	สนข. มีวิธีการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้แก่บุคลากรโดย 1) พิจารณาให้เลื่อนระดับเมื่อมีคุณสมบัติเหมาะสม 2) พัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมให้มีศักยภาพก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น 3) สนับสนุนให้ได้รับทุนหรือโอกาสทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ 4) สนับสนุนให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถได้มีโอกาสรับผิดชอบงานใหม่หรือมีความก้าวหน้าในตำแหน่ง และ 5) เปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพของตัวเองโดยการนำเสนอผลงานในที่ประชุมระดับผู้บริหาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
5.2 ก (9)	สทช. มีวิธีการพัฒนาบุคลากร โดย 1) สนับสนุนให้บุคลากรศึกษาเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ 2) มีนโยบายเน้นการเรียนรู้การทำงานในทุกระดับในรูปแบบต่างๆ และ 3) สนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเอง ได้แก่ การให้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ การส่งไปศึกษาทำงานกับหน่วยงานอื่น
5.2 ก (10)	สทช. มีวิธีการให้การศึกษาและฝึกอบรมในเรื่องดังต่อไปนี้ ดังนี้ ● การอบรมบุคลากรใหม่ ส่งเข้ารับการอบรมที่สำนักงาน ก.พ. จัด และอบรมหัวข้อ “กฎหมายและระเบียบการปฏิบัติราชการ” ● จริยธรรม จัดอบรม “โครงการข้าราชการยุคใหม่กับการตามรอยพระยุคลบาท (1 ครั้ง/ปี) ● การบริหารจัดการ จัดฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานการเขียนหนังสือราชการ การพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานสนับสนุน (1 ครั้ง/ปี) ● การพัฒนาภาวะผู้นำ จัดฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร เรื่อง การพัฒนาองค์กร การถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร (1 ครั้ง/ปี) ● ความรู้ความเข้าใจในเรื่องเฉพาะส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของ สทช. จัดฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะด้าน ได้แก่ Road Safety Audit การประเมินโครงการศึกษาต่างๆ การฝึกอบรม TDMC (ปีละครั้ง/คน)
5.2 ก (11)	สทช. มีวิธีการหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมจากบุคลากรทั่วไป หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชาโดยการสอบถาม สัมภาษณ์ รับฟังแนวคิดของผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากร และแจกแบบสอบถามสำรวจความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมจากทุกส่วนในองค์กร
5.2 ก (11)	สทช. นำความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาช่วยพัฒนาบุคลากรโดยให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมได้ถ่ายทอดความรู้แก่เจ้าหน้าที่แบบเป็นทางการ คือ การบรรยาย การเขียนรายงาน และไม่เป็นทางการ คือ การสอนงาน การบอกกล่าว รวมถึงได้จัดรวบรวมแผนงานโครงการ ผลงานทางวิชาการ และข้อมูลต่างๆ ไว้ที่ศูนย์ข้อมูล และห้องสมุด และจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และอินเทอร์เน็ต / อิน트라เน็ต โดยเจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย
5.2 ก (12)	สทช. มีวิธีการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ และการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน โดยใช้วิธีที่เป็นทางการ คือ จัดโครงการฝึกอบรม/ส่งไปฝึกอบรมภายนอก สนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก และสนับสนุนให้มีการเรียนด้วยระบบ e-learning ส่วนวิธีการอย่างไม่เป็นทางการ คือ การสอนงานและชี้แนะระหว่างการทำงานของผู้บังคับบัญชาบุคลากรที่มีประสบการณ์กับบุคลากรใหม่

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
5.2 ก (14)	สทช. มีวิธีการช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ให้เกิดความก้าวหน้าในงาน โดย 1) สนับสนุนให้เข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการดูงานทั้งในและต่างประเทศ 2) เปิดโอกาสให้พนักงานราชการ และลูกจ้างสอบบรรจุเป็นข้าราชการหากมีคุณสมบัติครบถ้วน 3) สนับสนุนให้ข้าราชการสอบเลื่อนระดับเมื่อมีคุณสมบัติครบถ้วนหรือให้มีโอกาสรับตำแหน่งหรือหน้าที่การงานที่ดีขึ้น และ 4) สนับสนุนให้ข้าราชการได้รับตำแหน่งที่ทรงเกียรติ ได้แก่ ผู้บริหารระดับต่างๆ ผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อมีคุณสมบัติครบถ้วน นอกจากนี้ในส่วนของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาตามสายงานยังมีบทบาทในการช่วยให้บุคลากรบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าวโดยผู้บริหารพิจารณาอนุมัติให้ไปรับการพัฒนา ส่วนผู้บังคับบัญชาตามสายงานสนับสนุนให้ไปรับการพัฒนา
5.3 ก (16)	สทช. มีวิธีการส่งเสริมสุขอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดเป็นกิจกรรมในการดำเนินงาน รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดในทุกเรื่องคือ ร้อยละของความพึงพอใจต่อการดำเนินการในด้านต่างๆ และกำหนดเป้าหมายเป็นค่าคะแนนที่ต้องการในแต่ละตัวชี้วัด นอกจากนี้ สทช. ได้มีการดำเนินการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัย
5.3 ก (4)	สทช. มีการเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉินเกี่ยวกับเรื่อง การจราจร การก่อการร้าย การประท้วง และการเกิดไฟไหม้ โดยตั้งคณะทำงานเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินตามสถานการณ์ จัดหาอุปกรณ์ดับเพลิง และมีทางหนีไฟ ซึ่งมีการตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงทุกปี มีการสำรองข้อมูล แผนงาน โครงการต่างๆ และซักซ้อมเมื่อเกิดเหตุการณ์ และมอบหมายผู้รับผิดชอบที่มีอำนาจตัดสินใจ เมื่อเกิดเหตุการณ์ นอกจากนี้มีการเตรียมการเกี่ยวกับภัยพิบัติเรื่องน้ำท่วม แผ่นดินไหว โดยติดตามข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และมีการแจ้งเตือนทุกหน่วยงานในองค์กรเมื่อเกิดสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง ซึ่งมีการสำรองข้อมูล แผนงาน โครงการต่างๆ ตลอดเวลา
5.3 ก (20)	สทช. กำหนดตัวชี้วัดด้านความผาสุกและความพึงพอใจ คือ ข้อมูลด้านความปลอดภัย อัตราการลาหยุดงาน อัตราการเข้าออก โอนย้ายของบุคลากร ผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในเรื่องต่างๆ และผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร โดยมีการประเมินแบบเป็นทางการคือ การเวียนหนังสือสอบถาม การสำรวจด้วยแบบสอบถาม แบบประเมิน ส่วนการประเมินแบบไม่เป็นทางการคือ การสื่อสารด้วยวาจา สัมภาษณ์ความคิดเห็นและพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
5.3 ก (20)	สทช. ได้ใช้ตัวชี้วัดเรื่องการสูญเสียบุคลากร ลาออก โอนย้าย การหยุด การร้องเรียน การร้องทุกข์ เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายสร้างแรงจูงใจของบุคลากร

ตามที่กล่าวมาคือจุดแข็งที่พบจากการตรวจประเมินระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ตามเกณฑ์หมวด 5 อย่างไรก็ตาม การตรวจประเมินตามเกณฑ์ดังกล่าว พบโอกาสในการพัฒนา หรือโอกาสในการปรับปรุง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
5.1 ก (1)	สนข. ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงการแบ่งโครงสร้างภายใน สนข. ว่าประกอบด้วยหน่วยงานใด และมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันอย่างไร เพื่อแสดงให้เห็นถึงการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่ม การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ วัฒนธรรมความคล่องตัว และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5.1 ก (2)	สนข. ไม่ได้ระบุถึงสถานการณ์สังคมที่ทำให้ สนข. ต้องมีการทบทวนปรับปรุงโครงสร้าง และไม่ได้ระบุถึงลักษณะโครงสร้างองค์กรที่ปรับปรุงขึ้นมาใหม่ รวมถึงไม่ได้กล่าวถึงวิธีการนำวัฒนธรรมขององค์กรมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
5.1 ก (3)	แม้ว่าสนข. ได้ระบุถึงวิธีการหลากหลายที่ทำให้การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ หรือทักษะระหว่างบุคลากร แต่วิธีการดังกล่าวไม่ได้แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ ที่ทำให้มั่นใจว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือทักษะระหว่างบุคลากรมีประสิทธิภาพ
5.1 ก (4)	แม้ว่า สนข. ได้อธิบายวิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่บุคลากรรายบุคคล แต่ไม่ได้กล่าวถึงการปฏิบัติว่าบุคลากรแต่ละบุคคลได้รับข้อมูลป้อนกลับจากใคร และการแจ้งข้อมูลป้อนกลับนั้นทำให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้แก่บุคลากรรายบุคคลได้อย่างไร
5.1 ก (4)	แม้ว่า สนข. ได้กล่าวถึงวิธีการยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจ แต่ สนข. ไม่ได้อธิบายอย่างละเอียดถึงวิธีการยกย่องชมเชย นอกจากนี้ สนข. ไม่ได้แสดงให้เห็นว่าการยกย่องชมเชย การให้รางวัลและสิ่งจูงใจดังกล่าว ทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างไร
5.1 ค (5)	สนข. ได้กำหนดว่า สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนต้องมี และสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) เป็นสมรรถนะที่บุคลากรแต่ละตำแหน่งต้องมี แต่ สนข. ไม่ได้แสดงรายละเอียดของสมรรถนะดังกล่าว ซึ่งหากปราศจากการกำหนดที่ชัดเจน จะทำให้การพัฒนาบุคลากรไม่เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวัง ในการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
5.1 ค (6)	สนข. ไม่ได้กล่าวถึงการดำเนินการที่แสดงให้เห็นว่าการสรรหา ว่าจ้างและการรักษาบุคลากร คำนึงถึงวัฒนธรรมและความคิดของชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่
5.1 ค (7)	สนข. ไม่ระบุอย่างชัดเจนถึงแผนการเตรียมบุคลากรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และพิจารณาว่าทั้งสองตำแหน่งมีความจำเป็นต้องพัฒนาหรือฝึกอบรมในหลักสูตรใด
5.2 (9)	สนข. ไม่ได้กล่าวถึงว่า การพัฒนาบุคลากรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวของส่วนราชการกับความต้องการของบุคลากรในด้านการพัฒนา การเรียนรู้ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5.2 ก (10)	สนข. ไม่ได้กล่าวถึงวิธีการให้การศึกษา และฝึกอบรมในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
5.2 ก (11)	สนข. ไม่ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรที่ได้มาจากผลการสำรวจความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม
5.2 ก (12)	สนข. ไม่ได้อธิบายรายละเอียดว่าได้มีการดำเนินการอย่างไรในการพัฒนาบุคลากร ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
5.2 ก (13)	สนข. ไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียดหรือขั้นตอนที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้บุคลากรนำความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการศึกษาอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีหรือผลงานเชิงประจักษ์ต่อองค์กร
5.2 ก (14)	สนข. ระบุไว้ในรายงานว่า ยังไม่มีการประเมินประสิทธิผลของการศึกษา และการฝึกอบรมของบุคลากร
5.3 ก (16)	ไม่ปรากฏในรายงานว่าบุคลากรของ สนข. มีส่วนร่วมในการส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องการป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
5.3 ก (18)	ไม่พบว่า สนข. มีวิธีการในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท ซึ่งหากปราศจากวิธีการดังกล่าว จะทำให้ไม่ทราบปัจจัยที่แท้จริง ซึ่งมีผลต่อการดำเนินการเพื่อให้บุคลากรมีความผาสุก ความพึงพอใจ และมีแรงจูงใจ

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
5.3 ก (19)	สนข. ไม่ได้แสดงผลการสำรวจความต้องการของบุคลากร จึงทำให้ไม่มั่นใจว่าหน่วยงานมีการสนับสนุนบุคลากรในเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และการบริการได้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละประเภท
5.3 ก (20)	สนข. ไม่ได้ระบุชัดเจนถึงวิธีกำหนดหรือวิธีการที่ทำให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัด ที่ใช้ประเมินความพึงพอใจ ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร รวมถึงไม่ได้อธิบายให้เป็นรูปธรรมถึงการใช้ตัวชี้วัด เรื่องจำนวนการลาออก โอนย้าย การร้องเรียน การร้องทุกข์ มาเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายสร้างแรงจูงใจของบุคลากร
5.3 ก (21)	สนข. ได้ระบุในรายงานว่า ยังไม่ได้ดำเนินการนำผลการประเมินความพึงพอใจ ความพึงพอใจ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยมีผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
6.1 ก (1)	สนข. กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าโดยพิจารณาจาก ความสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความสามารถในการสนับสนุนการพัฒนาระบบการขนส่ง และจราจร โดยมีกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่สำคัญ 5 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม และแผนยุทธศาสตร์ของ สนข. 2) กระบวนการวิเคราะห์ เสนอแนะนโยบายแผนงาน/โครงการและกำหนดมาตรการต่างๆ 3) กระบวนการกลั่นกรอง/วิเคราะห์งบประมาณแผนงาน/โครงการ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม 4) กระบวนการจัดระบบข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านขนส่งและจราจร และ 5) กระบวนการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม
6.1 ก (2)	สนข. จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญที่สอดคล้องกับกระบวนการ และความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในภาพรวม รวมถึงพันธกิจขององค์กร ซึ่งข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการที่ 1, 2 และ 3 คือ กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน และดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ เป็นกรอบหรือแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติ และนำข้อมูลหรือข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วนำมาปรับปรุงกระบวนการ ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสร้างคุณค่า สำหรับข้อกำหนดกระบวนการที่ 4 คือ ข้อมูลมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน สามารถเข้าถึงง่าย ปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้งาน และมีสาระประโยชน์ที่ผู้รับบริการต้องการและนำไปใช้ ส่วนข้อกำหนดของกระบวนการที่ 5 คือ ข้อมูลแผนงาน โครงการ และงบประมาณ สามารถตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างกว้างขวาง ตลอดจนนำผลไปเผยแพร่ปรับปรุงและพัฒนาแผนงานโครงการให้ดียิ่งขึ้น
6.1 ก (3)	สนข. ออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าโดยพิจารณาจาก ภารกิจ/พันธกิจขององค์กร และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากำหนดผลลัพธ์ของกระบวนการ โดยมีการระบุตัววัดของผลผลิต/ผลลัพธ์ หลังจากนั้นจึงพัฒนา Flowchart โดยกำหนดตัวชี้วัดภายในกระบวนการ ซึ่งคำนึงถึง รอบเวลา ผลิตภาพ

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	ต้นทุน หลังจากนั้นจึงดำเนินการนำร่องและจัดทำตัวชี้วัด โดยพิจารณาจากข้อกำหนด หากตรงตามข้อกำหนดจะบันทึกในระบบข้อมูล แล้วนำไปสื่อสารและฝึกอบรม หลังจากนั้นจะทำการประเมินผล ในกรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะต้องปรับปรุงและแก้ไขก่อนจึงจะนำเข้าสู่กระบวนการพัฒนา Flowchart แล้วดำเนินการตามกระบวนการปกติตั้งที่กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้ ในการออกแบบกระบวนการ มีการเรียนรู้/ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ในทุกกระบวนการ
6.1 ก (4)	สทช. กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสร้างคุณค่า ดังนี้ กระบวนการที่ 1,2 และ 3 มีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ ขั้นตอนและระยะเวลาที่ลดลงในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูง และสัดส่วนร้อยละของแผนงาน/โครงการที่เป็นข้อเสนอแนะของ สทช. ที่ได้รับความเห็นชอบ/ยอมรับจากผู้บริหารระดับกระทรวง หน่วยงานในสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ ส่วนกระบวนการที่ 4 มีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ ร้อยละของการปรับข้อมูลสารสนเทศตามสภาพการเปลี่ยนแปลง และความต้องการข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับกระบวนการที่ 5 มีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ จำนวนเรื่องที่ได้รับการเผยแพร่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
6.1 ก (4)	สทช. ได้นำกระบวนการสร้างคุณค่าไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ ดังนี้ กระบวนการที่ 1, 2 และ 3 ใช้วิธีการเดียวกันคือ ผลักดันให้หน่วยงาน โครงการ มาตรการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ และ/หรือ ขยายผล การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ ส่วนกระบวนการที่ 4 ใช้วิธีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วม และได้รับการเพิ่มพูนความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ศึกษาดูงานการจัดทำระบบข้อมูล ข่าวสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับกระบวนการที่ 5 ใช้วิธีนำผลการประเมินให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไปแก้ไขปรับปรุงตามความต้องการของผู้รับบริการ
6.1 ก (5)	สทช. มีวิธีลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการโดย 1) มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ แผนการใช้งบประมาณ โดยมอบให้ผู้ตรวจสอบภายใน ฝ่ายคลัง ดำเนินการตรวจสอบ และสำนักพัฒนาระบบบริหารและติดตามประเมินผลดำเนินการทั้งตรวจสอบและติดตามประเมินผล 2) มีนโยบายการใช้งบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่าและจำเป็น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นประจำ สำหรับการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ โดย 1) กำหนดและตรวจสอบกระบวนการในภาพรวม 2)

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	กำหนดหน้าที่และผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน 3) ประชุมผู้บริหารเพื่อติดตามตรวจสอบการทำงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 4) ลดขั้นตอนและลดระยะเวลางานในแต่ละกระบวนการ 5) จัดฝึกอบรมหรือสัมมนาให้แก่บุคลากร และ 6) เผยแพร่ข่าวสารต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต เช่น คำสั่งหรือระเบียบที่ออกมาใหม่
6.1 ก (6)	สนข. ปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าโดยการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) สำหรับปีงบประมาณ 2549 – 2551 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์กระบวนการในปัจจุบัน เพื่อคัดเลือกกระบวนการมาทำการปรับปรุงและพัฒนา ศักยภาพขององค์กรและบุคลากร นำไปสู่การออกแบบกระบวนการในอนาคต ซึ่งข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงนำไปสู่การปฏิบัติ 2 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน มีแผนงานรองรับคือ การศึกษาพัฒนาเส้นทางพิเศษสำหรับบรรทุกและระบบบริหารจัดการเพื่อเชื่อมต่อการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ และ 2) ด้านบุคลากร มีแผนงานรองรับคือ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ในการนำการปรับปรุงตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงมาเผยแพร่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ สนข. ดำเนินการโดย 1) จัดอบรมให้ความรู้หรือประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ 2) จัดประชุม/สัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจและมีความตระหนักในประเด็นยุทธศาสตร์ 3) จัดทำรายงานและเอกสารสรุป นำเสนอข้อมูลผลการศึกษา/ผลการวิเคราะห์ต่อผู้บริหาร 4) จัดประชุม/สัมมนานำเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ต่อผู้บริหารบุคลากรภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง 5) จัดทำสรุปผลการศึกษาและเผยแพร่ในรูปของเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต 6) เปิดรับฟังความคิดเห็นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ 7) จัดให้บริการเผยแพร่ข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม โดยมีศูนย์สารสนเทศการขนส่งและจราจร หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นผู้ให้บริการ
6.2 ก (7)	สนข. กำหนดกระบวนการสนับสนุนโดยพิจารณาจากปัจจัยที่มีอยู่ขององค์กรที่สามารถนำมาสนับสนุนและผลักดันให้แผนงานโครงการต่างๆ บรรลุผลตามภารกิจเป้าหมาย งบประมาณ และระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญที่กำหนดไว้ คือ 1) บริการข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสารด้านการขนส่งและจราจร 2) กระบวนการด้านการเงิน และพัสดุ 3) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และกระบวนการให้บริการต่างๆ แก่บุคลากรในองค์กร (งานสถานที่/ยานพาหนะ)
6.2 ก (8)	สนข. จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการสนับสนุนโดยพิจารณาจากลักษณะกระบวนการสนับสนุนที่มีอยู่ และค้นหาความต้องการของบุคลากรภายในองค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งกระบวนการสนับสนุนมีข้อกำหนดที่สำคัญ ดังนี้ 1) กระบวนการบริการข้อมูลสารสนเทศ คือ ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
	ส่งเสริมให้ความรู้ เพิ่มทักษะ กำหนดขั้นตอนการขอรับบริการ 2) กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ คือ มีแผนงานโครงการและแผนการใช้จ่ายเงินที่กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ การดำเนินการภายใต้ข้อกฎหมาย ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุ มติ ครม. การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ความถูกต้อง รวดเร็วทันต่อความต้องการของบุคลากร 3) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ แผนการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร การปรับข้อมูลอัตรากำลังให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การปฏิบัติงานตามเงื่อนไขระยะเวลาถูกต้องตามระเบียบและความต้องการของบุคลากร 4) กระบวนการให้บริการต่างๆ แก่บุคคลในองค์กร คือ การบำรุงรักษาอาคาร อุปกรณ์สำนักงาน พาหนะความพร้อมและรวดเร็วในการใช้งาน และการจัดการที่มีประสิทธิภาพ
6.2 ก (10)	สนท. กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน ดังนี้ 1) กระบวนการบริการข้อมูลข่าวสาร คือ ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการ และร้อยละของจำนวนข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มขึ้น 2) กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ คือ ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการต่างๆ และระดับความสำเร็จขององค์กร เบิกจ่ายเงินที่สอดคล้องกับแผนงานโครงการ 3) กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ ร้อยละของความพึงพอใจในการใช้บริการ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ และร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนระดับ สำหรับการนำกระบวนการสนับสนุนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญนั้น สนท. ใช้วิธีประเมินผลและนำผลไปปรับปรุงการให้บริการในทุกกระบวนการสนับสนุน โดยในส่วนของการบริการด้านการเงินและพัสดุได้เพิ่มการจัดทำข้อกำหนดระเบียบปฏิบัติภายในองค์กร
6.2 ก (11)	สนท. ลดค่าใช้จ่ายในการทดสอบ และการตรวจประเมินผลกระบวนการ โดย 1) ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ แผนการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย และระยะที่กำหนด 2) นโยบายการใช้งบประมาณที่ประหยัด คัดค้าน และจำเป็น เช่น การใช้แก๊สแทนน้ำมันเชื้อเพลิง การปิดไฟ/เครื่องปรับอากาศในช่วงพักกลางวัน และ 3) การพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรโดยใช้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำหรับการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ ใช้วิธี 1) กำหนดงาน หน้าที่ และผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน 2) ลดขั้นตอนและลดระยะงานในแต่ละกระบวนการ 3) นำระบบ GF มาใช้ในการเงินเพื่อลดขั้นตอนการเบิกจ่ายงาน และ 4) มีการเผยแพร่คำสั่งหรือระเบียบที่ออกใหม่ทางอินเทอร์เน็ต
6.2 ก (12)	สนท. ปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ผลการประเมินการดำเนินงานมาทบทวน และปรับปรุงแก้ไขในกระบวนการทำงาน และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานในแต่ละกระบวนการ โดยผลการปรับปรุงคือ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดค่าใช้จ่ายในด้านพลังงาน

ตามที่กล่าวมาคือจุดแข็งที่พบจากการตรวจประเมินการจัดกระบวนการ การให้บริการ กระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ตามเกณฑ์หมวด 6 อย่างไรก็ตาม การตรวจประเมินตามเกณฑ์ดังกล่าว พบโอกาสในการพัฒนา หรือโอกาสในการปรับปรุง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
6.1 ก (1)	สนข. ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงวิธีการในการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6.1 ก (3)	สนข. ไม่ได้กล่าวถึงวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอน/รายละเอียดของการออกแบบและบูรณาการกระบวนการที่สร้างคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น
6.1 ก (5)	แม้ว่า สนข. ได้กล่าวถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ แผนการใช้งบประมาณ และนโยบายการใช้งบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่าและจำเป็น แต่วิธีการดังกล่าวไม่ได้แสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมถึงการลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินการสร้างคุณค่าในแต่ละกระบวนการ นอกจากนี้ในส่วนของวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำและความสูญเสียจากผลการดำเนินงาน สนข. ไม่ได้แสดงข้อมูลเชิงประจักษ์ว่า ในแต่ละวิธีที่กล่าวมาแล้วนั้นป้องกันข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการในเรื่องใด
6.1 ก (6)	แม้ว่า สนข. ได้กล่าวถึงวิธีการต่างๆ ที่ใช้เผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แต่วิธีการตามที่ได้กล่าวมานั้นไม่ได้แสดงอย่างชัดเจนถึงการนำการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งหมายถึงการดำเนินการตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินการค้นพบวิธีปฏิบัติที่ดี/เป็นเลิศ ระหว่างดำเนินงานมาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน
6.2 ก (8)	แม้ว่า สนข. ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศ ระบบบริหารงานบุคคล แต่ผลการสำรวจดังกล่าวไม่ได้ครอบคลุมถึงวิธีการค้นหาความต้องการของบุคลากรเพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุนในด้านการเงินและพัสดุ การพัฒนาบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และยานพาหนะ
6.2 ก (9)	สนข. ไม่ได้กล่าวอย่างตรงประเด็นถึงวิธีการออกแบบกระบวนการสนับสนุนที่ได้นำเรื่ององค์ความรู้และเทคโนโลยี ความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก ปัจจัยสิทธิภาพ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจมาประกอบในการออกแบบกระบวนการสนับสนุน

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
6.2 ก (9)	สนข. ไม่ได้กล่าวถึงแนวทางการออกแบบและบูรณาการกระบวนการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น
6.2 ก (10)	สนข. ไม่ได้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน/การดำเนินการในการนำกระบวนการสนับสนุนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ
6.2 ก (11)	แม้ว่า สนข. ได้กล่าวถึงการติดตาม กำกับ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ และการลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ แต่ไม่ได้อธิบายให้ชัดเจนว่าวิธีการดังกล่าวทั้ง 3 วิธี ลดค่าใช้จ่ายในด้านการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการได้อย่างไร
6.2 ก (12)	แม้ว่า สนข. ได้ระบุถึงการนำผลการตรวจสอบ การให้บริการฐานข้อมูล มาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงาน และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงาน แต่ไม่ได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าการดำเนินการดังกล่าว เป็นการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้ผลการดำเนินการและการบริการที่ดีขึ้น

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการ และแนวโน้มของสวนราชการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติด้านพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของสวนราชการโดยเปรียบเทียบกับสวนราชการหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน โดยมีผลการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
7.1 (1)	สนข. แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ จำนวน 17 แผน (ตัวชี้วัดที่ 2 – 18 ตามที่แสดงในตารางผลการดำเนินการ) ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ สนข. 2 เรื่อง คือ การมีมาตรฐานความปลอดภัยเพื่อลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินจากการขนส่งและการใช้ระบบขนส่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมือง ผลลัพธ์ทั้งหมดที่แสดงเป็นรายงานผลการศึกษาตามแผนปฏิบัติการที่ดำเนินการได้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงได้แสดงตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับพันธกิจ คือ จำนวนเรื่องการดำเนินการวิเคราะห์ด้านการจราจรและขนส่ง ซึ่งผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี นอกจากนี้ สนข. ได้แสดงผลลัพธ์ในภาพรวมของประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3, 4 และ 5 คือ ร้อยละความสำเร็จของโครงการ/แผนงานที่เป็นข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัยและด้านการพัฒนาระบบจราจรของ สนข. ได้รับการปฏิบัติหน่วยงานในสังกัดกระทรวงและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการ/มาตรการด้านการขนส่งที่เป็นข้อเสนอแนะของ สนข. ได้รับความเห็นชอบ/ยอมรับโดยหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลลัพธ์อยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเทียบกับเป้าหมาย
7.2 (2)	สนข. ได้ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจร ในประเด็นการเผยแพร่ข้อมูลด้านการขนส่งและจราจรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการประชาสัมพันธ์การให้บริการข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งผลการดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ดี รวมถึงได้แสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของศูนย์ความปลอดภัยคมนาคมในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา (2547 – 2549) ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดี และระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและติดตามผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งผลลัพธ์บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

หัวข้ออ้างอิง	จุดแข็ง (Strengths)
7.3 (6)	สนข. แสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการที่สร้างคุณค่าในประเด็นรอบเวลาในเรื่อง 1) การวิเคราะห์งบประมาณและการและลงทุนประจำปีของรัฐบาลกิจ 2) การวิเคราะห์ประมาณการรายได้ และรายงานการคลังประจำปี 3) การจัดทำแนวทางการปฏิรูปสาขาการขนส่ง และการวิเคราะห์ความเหมาะสม แนวทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเพื่อเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในกิจการของรัฐ 4) การวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการลงทุน 5) การวิเคราะห์แผนลงทุนระยะยาว แผนวิสาหกิจ และ 6) การจัดทำเอกสารวิชาการ ซึ่งพบว่า รอบเวลาของการดำเนินการในเรื่องที่กล่าวมาลดลงร้อยละ 50 ของระยะเวลาที่ดำเนินงานอยู่นั้น โดย สนข. ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดในภาพรวม คือ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลา ของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ซึ่งผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย และมีแนวโน้มที่ดี
7.3 (8)	สนข. แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ คือ ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเป็นงบประมาณรายจ่ายลงทุน
7.3 (10)	สนข. แสดงผลลัพธ์ด้านกฎหมายคือ ร้อยละของจำนวนสำนวนการสอบสวนที่ดำเนินการได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งพบว่า สนข. ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่นำไปสู่การสอบสวน
7.3 (12,13)	สนข. แสดงผลลัพธ์ของประสิทธิผลด้านระบบงาน ในเรื่องการดำเนินการด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรเป็นตัวชี้วัดโดยภาพรวม คือ ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ผลการดำเนินการอยู่ระดับ 3 จาก 5 ระดับ และการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ได้ค่าร้อยละ 74.16
7.4 (14)	สนข. แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของบุคลากรในเรื่องต่อไปนี้ 1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริหารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริหารงานบุคคล 3) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศด้านการขนส่งและจราจร โดยผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย

ตามที่กล่าวมาคือจุดแข็งที่พบจากการตรวจประเมินผลการดำเนินการ และแนวโน้มใน 4 มิติ คือด้าน ประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์หมวด 7 อย่างไรก็ตาม การตรวจประเมินตามเกณฑ์ดังกล่าว พบโอกาสในการพัฒนา หรือโอกาส ในการปรับปรุง ดังนี้

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
7.1 (1)	สนข. ไม่ได้ระบุเพิ่มเติมถึงเรื่องที่ดำเนินการวิเคราะห์ด้านการจราจรและขนส่ง จำนวน 5 เรื่อง รวมถึงไม่ได้แสดงผลลัพธ์ในเรื่อง ร้อยละความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของ ส่วนราชการในเรื่องการปรับโครงสร้างการขนส่ง ตามที่ได้ระบุไว้ในหมวด 2
7.2 (2)	ไม่พบผลลัพธ์ ที่แสดงถึงตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ตามที่ได้จำแนกกลุ่ม และระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรและการ ดำเนินการหมวด 3
7.2 (3)	ไม่พบผลลัพธ์ ที่แสดงถึงตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านคุณค่าจากมุมมองผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกล่าวถึงองค์กรในทาง ที่ดี และแง่มุมอื่นของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7.2 (4)	ไม่พบผลลัพธ์ ที่แสดงถึงตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านขอบเขต ขนาด และประเภทการให้บริการที่เพิ่มขึ้น
7.3 (6)	ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินการด้านการปฏิบัติของกระบวนการที่สร้าง คุณค่าในเรื่องผลิตภาพ ผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการที่ทำงาน เกี่ยวข้องกัน
7.3 (7)	ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการ สนับสนุน รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา ผลการดำเนินการขององค์กรหรือส่วนราชการ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน
7.3 (8)	สนข. ไม่ได้แสดงตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงิน การควบคุมและ การลดค่าใช้จ่ายตามที่ สนข. ได้กล่าวไว้ในหมวด 6.2
7.3 (9)	แม้ว่า สนข. มีการวิเคราะห์งบประมาณและงบการลงทุน การวิเคราะห์ประมาณการ รายได้ และรายงานการคลังประจำปี แต่ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญของการดำเนินการ ดังกล่าวที่แสดงถึงความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

หัวข้ออ้างอิง	โอกาสในการปรับปรุง (Opportunities For Improvement)
7.3 (10)	แม้ว่า สนช. มีผลลัพธ์เรื่องการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่ไม่ได้แสดงผลลัพธ์เพิ่มเติมด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ
7.3 (11)	ไม่พบผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการเป็นองค์กรที่ดีในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เนื่องจากไม่พบการระบุถึงชุมชนที่สำคัญในหมวด 1
7.4 (13)	แม้ว่า สนช. มีการแสดงผลลัพธ์เรื่องระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้และการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร แต่การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวไม่อาจสื่อให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน ถึงการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรว่าได้รับการเรียนรู้และพัฒนาไปในด้านใด เพียงพอและครอบคลุมบุคลากรทุกระดับ สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับปริมาณภาระงานหรือไม่ อย่างไร
7.4 (14)	ไม่พบผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านความผาสุก และความพึงพอใจของบุคลากร
7.4 (15)	สนช. ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่แสดงถึงตัวชี้วัดของพฤติกรรมที่มีจริยธรรม พฤติกรรมที่ฝ่าฝืนจริยธรรม ความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูง และการกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการ