



สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

รายงานผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียของกระทรวงคมนาคมและสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จัดทำโดย กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

สารบัญ

		หน้า
บทที่ ๑	บทนำ	๑
๑	หลักการและเหตุผล	๑
๒	วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน	๒
๓	ขอบเขตการดำเนินงาน	๒
๔	กลุ่มเป้าหมาย	๓
๕	ขั้นตอนการดำเนินงาน	๔
บทที่ ๒	วิธีการที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลการสำรวจ	๕
๑	การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม (คค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๕
๒	การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๗
๓	การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๙
บทที่ ๓	ผลการสำรวจ	๑๑
๑	ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๑)	๑๑
๑.๑	ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๑
	๑.๑.๑ เพศ	๑๑
	๑.๑.๒ อายุ	๑๒
	๑.๑.๓ ระดับการศึกษา	๑๓
	๑.๑.๔ ประเภทหน่วยงาน	๑๔
	๑.๑.๕ ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน	๑๕
	๑.๑.๖ บทบาทในการรับบริการจากกระทรวงคมนาคม	๑๖
	๑.๑.๗ ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับกระทรวงคมนาคม	๑๗
	๑.๑.๘ ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	๑๘
	๑.๑.๙ หน่วยงานที่ได้รับบริการจากกระทรวงคมนาคม	๑๙
๑.๒	ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค.	๒๑
	๑.๒.๑ ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในภาพรวม	๒๑
	๑.๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติภารกิจที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค. จำแนกตามกลุ่มการดำเนินการ	๒๑

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๑.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	๒๕
๑.๔ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากแบบสอบถาม	๔๖
๑.๔.๑ ประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ คค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ของหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในระยะเวลา ๑ ปี	๔๖
๑.๔.๒ ประเด็นที่คาดหวังให้ คค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ หน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงเวลา ๒ – ๕ ปีข้างหน้า	๕๒
๒ ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๒)	๕๗
๒.๑ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๗
๒.๑.๑ เพศ	๕๗
๒.๑.๒ อายุ	๕๘
๒.๑.๓ ระดับการศึกษา	๕๙
๒.๑.๔ ประเภทหน่วยงาน	๖๐
๒.๑.๕ ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน	๖๑
๒.๑.๖ บทบาทในการรับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	๖๒
๒.๑.๗ ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับสำนักงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม	๖๓
๒.๑.๘ ช่องทางการติดต่อ	๖๔
๒.๑.๙ หน่วยงานภายใน สปค. ที่เกี่ยวข้อง	๖๕
๒.๒ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม (สปค.)	๖๖
๒.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานใน สปค.	๖๘
๒.๓.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม	๖๘
๒.๓.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภารกิจ แต่ละด้าน	๗๐
๓ ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหาร นโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๓)	๙๖
๓.๑ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๖
๓.๑.๑ เพศ	๙๖
๓.๑.๒ อายุ	๙๗
๓.๑.๓ ระดับการศึกษา	๙๘
๓.๑.๔ ประเภทหน่วยงาน	๙๙
๓.๑.๕ ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน	๑๐๐

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๓.๑.๖ บทบาทในการรับบริการจาก สปค. และ/หรือ สรค.	๑๐๑
๓.๑.๗ ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สปค. และ/หรือ สรค.	๑๐๒
๓.๑.๘ ช่องทางการติดต่อประสานงานกับ สปค. และ/หรือ สรค.	๑๐๓
๓.๑.๙ หน่วยงานที่ได้รับบริการหรือเกี่ยวข้อง	๑๐๔
๓.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค.	๑๐๖
๓.๓ ผลการสำรวจระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น	๑๐๗
๓.๔ ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น	๑๐๘
๓.๔.๑ ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามหน่วยงาน	๑๐๘
๓.๔.๒ ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น	๑๒๒
๓.๕ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากแบบสอบถาม	๑๒๓
๓.๕.๑ ประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ สปค. และ สรค. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในระยะ ๑ ปี	๑๒๓
๓.๕.๒ ประเด็นที่คาดหวังให้ สปค. และ สรค. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงเวลา ๒ – ๕ ปีข้างหน้า	๑๒๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

กระทรวงคมนาคมมีภารกิจสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและให้บริการด้านคมนาคมขนส่ง เพื่อตอบสนองความต้องการการเดินทางของประชาชนทุกภาคส่วน ซึ่งแผนงานโครงการส่วนใหญ่ของกระทรวงคมนาคมจะเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นจำนวนมาก เช่น ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้ประกอบการทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ กระทรวงคมนาคมได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่งของไทยในระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) เพื่อเป็นกรอบทิศทางการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งของไทยในระยะยาวและให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขับเคลื่อนไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้น กระทรวงคมนาคมจึงกำหนดตัวชี้วัดเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพความสำเร็จในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์จากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเนื่องจากการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑.๑ ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการด้านคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ภายใต้วิสัยทัศน์ “พัฒนาโครงข่ายและบริการระบบขนส่ง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต เสริมสร้างระบบเศรษฐกิจ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม” ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบและระบบงานให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

๑.๒ ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐ ภายใต้วิสัยทัศน์ “ขับเคลื่อนและบริหารนโยบายด้านคมนาคมขนส่งสู่ความยั่งยืน” ดังนี้

๑.๒.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานที่สำคัญ ๆ ๑๒ หน่วยงาน ประกอบด้วย

- ๑) ผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน)
- ๒) การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กองตรวจราชการ)
- ๓) การดำเนินงานด้านอุทธรณ์ (กองอุทธรณ์เงินค่าทดแทน)
- ๔) ผลสัมฤทธิ์การปรับปรุง/พัฒนากฎหมาย (กองกฎหมาย)
- ๕) ผลสัมฤทธิ์ด้านการประชาสัมพันธ์ (กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์)
- ๖) ผลสัมฤทธิ์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (กองการต่างประเทศ)
- ๗) ผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)
- ๘) ผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามมาตรฐานสากล (สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลือ

อากาศยาน)

๙) ผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านธรรมาภิบาล และความโปร่งใส (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต)

๑๐) ผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงานของระบบราชการ (กลุ่มพัฒนา

ระบบบริหาร)

๑๑) ผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากร (กองบริหารทรัพยากรบุคคล)

๑๒) ผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านความปลอดภัย (ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม)

๑.๒.๒ ตัวชี้วัดระดับประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : ขับเคลื่อน สนับสนุน และบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ ๑.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ (๔ ประเด็น) ใน สปค. และ สรค. จำนวน ๑๘ หน่วยงาน (กลุ่ม/กอง/ศูนย์/สำนัก)

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในฐานะผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการด้านคมนาคม และแผนปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ได้ดำเนินการสำรวจพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติราชการของ สปค. (๑๒ หน่วยงาน) และสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ ของ สปค. สรค

๒. วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

๒.๑ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

๒.๒ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติราชการของ สปค. จากการดำเนินงานของ ๑๒ หน่วยงาน

๒.๓ เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของ สปค.

๒.๔ เพื่อนำผลการสำรวจปัจจุบันของหน่วยงานมาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจของปีที่ผ่านมาต่อคุณภาพการดำเนินงาน

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม (คค.) ต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. และต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

๓.๑ การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยจำแนกและวิเคราะห์ผลตามกลุ่มภารกิจ ได้แก่ ด้านการขนส่งทางบก ทางราง ทางน้ำ และทางอากาศหรือตามกลุ่มการแบ่งอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การขนส่ง ธุรกิจการขนส่ง การวางแผนจราจร และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม หรือ ตามกลุ่มการดำเนินการ ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านงานการกำกับดูแล ด้านการบริการ เป็นต้น ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับของกระทรวงคมนาคม ดังนี้

๑) หน่วยงานราชการในสังกัด จำนวน ๘ หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) กรมเจ้าท่า (จท.) กรมการขนส่งทางบก (ขบ.) กรมท่าอากาศยาน (ทย.) กรมทางหลวง (ทล.) กรมทางหลวงชนบท (ทช.) สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) และกรมการขนส่งทางราง (ขร.)

๒) รัฐวิสาหกิจในสังกัด จำนวน ๑๒ หน่วยงาน ประกอบด้วย การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.) บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) และบริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.)

๓) หน่วยงานในกำกับ (องค์กรอิสระตามกฎหมาย) จำนวน ๒ หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กทท.) และสถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์กรมหาชน) (สทร.)

๓.๒ การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพ การปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพ การปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) จำนวน ๑๒ หน่วยงาน ประกอบด้วย กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.) กองกฎหมาย (กม.) กองการต่างประเทศ (กตท.) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) กองตรวจราชการ (กต.) กองอูธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.) สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สกชย.) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.) กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.) และศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.)

๓.๓ การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค. ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดตาม แผนปฏิบัติการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็นสำคัญ คือ กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ กระบวนการงานการบริหารงบประมาณ กระบวนการงานการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ และกระบวนการงานการติดตามและประเมินผล (หน่วยงานใน สปค. สรค.)

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๕ วิธีการที่นำมาใช้ในการประเมิน แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ การประเมินผลเชิงปริมาณและการประเมินผลเชิงคุณภาพ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) การประเมินผลเชิงปริมาณใช้การประเมินผลโดยอาศัยคำร้อยละ

๒) การประเมินผลเชิงคุณภาพจากข้อคำถามปลายเปิด การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๖ จัดทำรายงานผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายของการสำรวจระดับความพึงพอใจฯ ประกอบด้วย

๔.๑ กลุ่มเป้าหมายของการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากภารกิจที่สำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการด้านคมนาคมขนส่งของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมจากภาคส่วนต่าง ๆ

๔.๒ กลุ่มเป้าหมายของการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดและกลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเกี่ยวข้อง หรือได้รับผลกระทบจากระบบการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมจากภาคส่วนต่าง ๆ

๔.๓ กลุ่มเป้าหมายของการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมจากภาคส่วนต่าง ๆ

ทั้งนี้ ภาคส่วนต่าง ๆ ประกอบด้วย

- ๑) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานในกำกับสังกัดกระทรวงคมนาคม
- ๒) ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- ๓) หน่วยงานภาคเอกชน ภาคประชาชน และองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๕.๑. การศึกษาทบทวนข้อมูลเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการสำรวจ

เริ่มดำเนินโครงการจากการกำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย และขอบเขตการสำรวจ การศึกษาข้อมูลของหน่วยงานที่จะได้รับการประเมิน แนวคิดที่ใช้ในการจัดทำแบบสอบถาม และสุดท้ายจะเป็นขั้นตอนการออกแบบสอบถามในการสำรวจ

๕.๒ การออกแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ คค. ได้พิจารณา นำข้อคำถามจากการสำรวจความพึงพอใจฯ ปี ๒๕๖๕ มาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปี พ.ศ. ๒๕๖๖

๕.๓ การสำรวจและจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลของ คค. ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามบนระบบสารสนเทศที่ได้จัดทำขึ้น

๕.๔ การวิเคราะห์ การสรุปผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ผลการสำรวจของ คค. ได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้งในส่วน ของข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลที่ได้จากการสำรวจจะถูกนำไปใช้ประกอบการจัดทำ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงานของกระทรวงคมนาคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ ๒

วิธีการที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลการสำรวจ

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม (คค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๑) จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ รวม ๒๒ หน่วยงาน ผลการวิเคราะห์หลัก ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- ๑) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๒) ความผูกพันในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัด คค.

ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล

- ๑) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค.

ในภาพรวม

- ๒) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค.

โดยจำแนกผลตามหน่วยงาน

ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่

- ๑) ประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการ (Need) ให้ คค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในระยะเวลา ๑ ปี
- ๒) ประเด็นที่คาดหวัง (Expect) ให้ คค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในช่วง ๒ - ๕ ปีข้างหน้า

แนวทางการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถาม วิธีการที่นำมาใช้ในการประเมินผล แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ การประเมินผลเชิงปริมาณ ซึ่งใช้การประเมินผลโดยอาศัยค่าร้อยละ และการประเมินผลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการประเมินผลที่ได้จากข้อคำถามปลายเปิด และการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยอธิบายแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

- การสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งความผูกพัน (ระยะเวลาและความถี่) ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัด คค. โดยคำนวณค่าจำนวนและร้อยละตามลักษณะที่สนใจ เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และ/หรือสัดส่วนในรูปแบบร้อยละ

- การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค. ได้คำนวณคะแนนเพื่ออธิบายเปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจในประเด็นที่สนใจ โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนนและเกณฑ์การประมวลผลความหมายของคะแนนที่วิเคราะห์ ดังนี้

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ กำหนดไว้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| ๕ | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด |
| ๔ | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| ๓ | หมายถึง | พึงพอใจ |
| ๒ | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |
| ๑ | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval From the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันดับหรือระดับของความพึงพอใจมีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลผลความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยการวิเคราะห์ผลระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค. ในภาพรวม จะแสดงผลโดยแบ่งตามกลุ่มการดำเนินการ ได้แก่ (๑) ด้านนโยบาย (๒) ด้านงานการกำกับดูแล และ (๓) ด้านการบริการ

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง เนื่องจากคำถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ในการประมวลผลจึงใช้วิธีการจัดกลุ่มของประเด็นข้อคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบซึ่งเป็นผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรวบรวมความคิดเห็นต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

.....

๒. การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๒) จำนวน ๑๒ หน่วยงาน โดยผลการวิเคราะห์หลัก ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- ๑) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๒) ความผูกพันในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สปค.

ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล

๑) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สปค. ในภาพรวมกล่าวถึง ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สปค. ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงานของ สปค.

๒) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สปค. ในภารกิจแต่ละด้าน กล่าวถึง ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สปค. ในอำนาจหน้าที่ด้านต่าง ๆ ของแต่ละลักษณะการปฏิบัติงานของ สปค. ซึ่งได้กำหนดไว้ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยใช้ประเด็นตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับประเด็นภารกิจ

ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่

- ๑) ประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการ (Need) ให้ สปค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในระยะเวลา ๑ ปี
- ๒) ประเด็นที่คาดหวัง (Expect) ให้ สปค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในช่วงเวลา ๒ - ๕ ปีข้างหน้า

แนวทางการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถาม วิธีการที่นำมาใช้ในการประเมินผลแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือ **การประเมินผลเชิงปริมาณ** ซึ่งใช้การประเมินผลโดยอาศัยค่าร้อยละ และการ**ประเมินผลเชิงคุณภาพ**ซึ่งเป็นการประเมินผลที่ได้จากข้อคำถามปลายเปิด และการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอธิบายแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

- การสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งความผูกพัน (ระยะเวลาและความถี่) ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สปค. โดยคำนวณค่าจำนวนและร้อยละตามลักษณะที่สนใจ เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และ/หรือสัดส่วนในรูปแบบร้อยละ

- การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการปฏิบัติราชการของ สปค. โดยทำการคำนวณคะแนนเพื่ออธิบายและแปลผลที่ได้จากการสำรวจ ตลอดจนเปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนนและเกณฑ์การประมวลความหมายของคะแนนที่วิเคราะห์ ดังนี้

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ กำหนดไว้

๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	พึงพอใจ
๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้นของความพึงพอใจมีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง เนื่องจากคำถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ในการประมวลผลจึงใช้วิธีการจัดกลุ่มของประเด็นข้อคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรวบรวมความคิดเห็นต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

.....

๓. การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๓) ประกอบด้วย สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) และสำนักงานรัฐมนตรี (สรค.) รวม ๑๘ หน่วยงาน ผลการวิเคราะห์หลักประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- ๑) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๒) ความผูกพันในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สปค. และ สรค.

ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล

- ๑) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการของ สปค. ในภาพรวม
- ๒) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่สำคัญของหน่วยงาน สปค. และ สรค. โดยจำแนกผลตามหน่วยงาน

ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง ได้แก่

- ๑) ประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการ (Need) ให้ สปค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในระยะเวลา ๑ ปี
- ๒) ประเด็นที่คาดหวัง (Expect) ให้ สปค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในช่วงเวลา ๒ - ๕ ปีข้างหน้า

แนวทางการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถาม วิธีการที่นำมาใช้ในการประเมินผลแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือ **การประเมินผลเชิงปริมาณ** ซึ่งใช้การประเมินผลโดยอาศัยค่าร้อยละ และ**การประเมินผลเชิงคุณภาพ**ซึ่งเป็นการประเมินผลที่ได้จากข้อคำถามปลายเปิด และการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอธิบายแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

- การสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งความผูกพัน (ระยะเวลาและความถี่) ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สปค. และ สรค. โดยคำนวณค่าจำนวนและร้อยละตามลักษณะที่สนใจ เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และ/หรือสัดส่วนในรูปแบบร้อยละ

- การสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการปฏิบัติราชการของสปค. โดยทำการคำนวณคะแนนเพื่ออธิบายและแปลผลที่ได้จากการสำรวจ โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนนและเกณฑ์การประมวลความหมายของคะแนนที่วิเคราะห์ ดังนี้

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ กำหนดไว้

๕	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	พึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	พึงพอใจ
๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สปค. จากช่วงคะแนนพิสัย (Interval from the Range) ทำให้ความกว้างของแต่ละอันดับภาคชั้นของความพึงพอใจมีค่าเท่ากัน มีรายละเอียดของการประมวลผลความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

- ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง เนื่องจากคำถามในส่วนนี้มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ในการประมวลผลจึงใช้วิธีการจัดกลุ่มของประเด็นข้อคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบซึ่งเป็นผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรวบรวมความคิดเห็นต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

.....

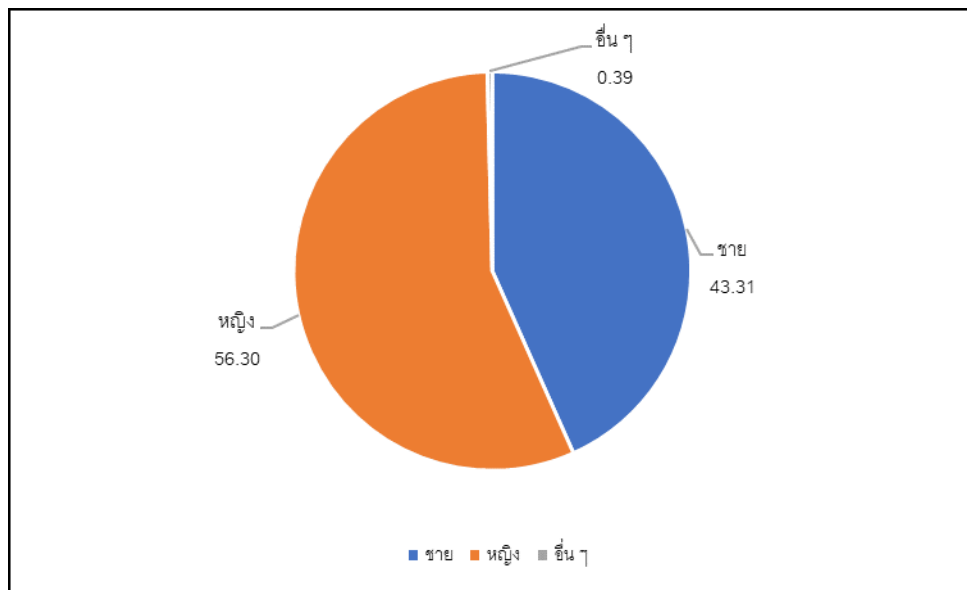
บทที่ ๓ ผลการสำรวจ

๑. ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๑)

๑.๑ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑.๑ เพศ

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๖.๓๐ เพศชาย ร้อยละ ๔๓.๓๑ และอื่น ๆ ร้อยละ ๐.๓๙ ดังแสดงในรูป ๑.๑.๑ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๑.๑ - ๑



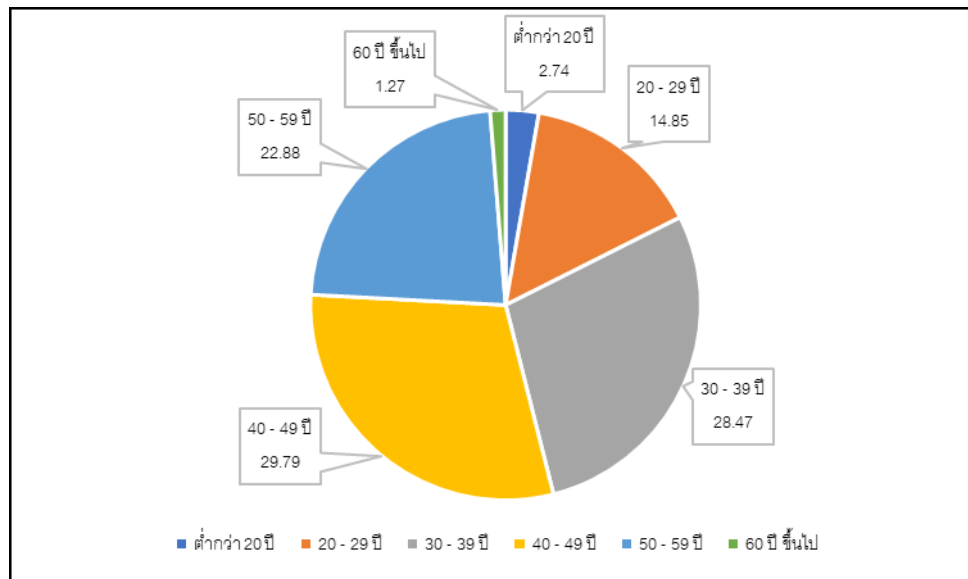
รูป ๑.๑.๑ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๑.๑.๑ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

เพศ	ร้อยละ
ชาย	๔๓.๓๑
หญิง	๕๖.๓๐
อื่น ๆ	๐.๓๙
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๑.๑.๒ อายุ

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนสูงสุด คือ ช่วงอายุ ๔๐ - ๔๙ คิดเป็น ร้อยละ ๒๙.๗๙ ดังแสดงในรูป ๑.๑.๒ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๑.๒ - ๑



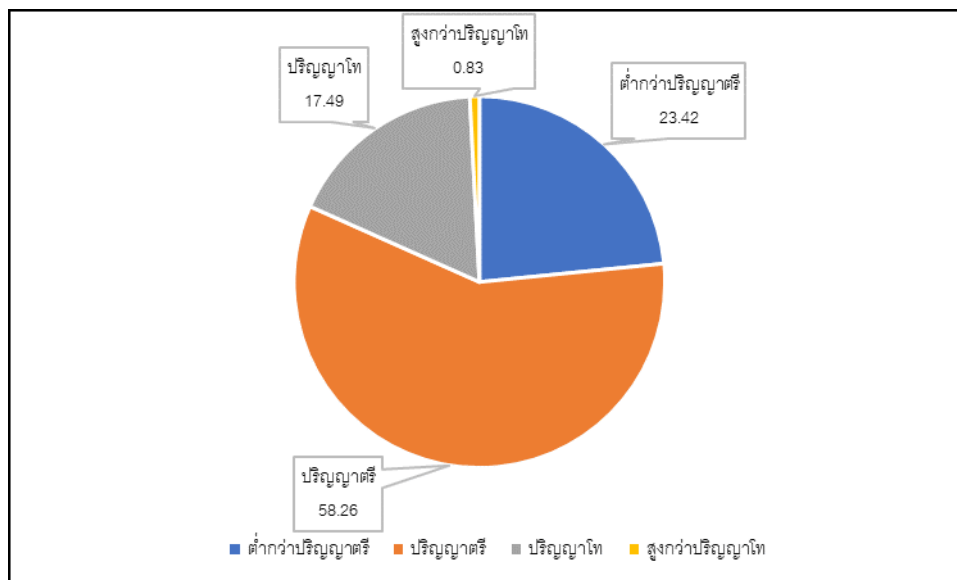
รูป ๑.๑.๒ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๑.๑.๒ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

อายุ	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒.๗๔
๒๐ - ๒๙	๑๔.๘๕
๓๐ - ๓๙	๒๘.๔๗
๔๐ - ๔๙	๒๙.๗๙
๕๐ - ๕๙	๒๒.๘๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๑.๒๗
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๑.๑.๓ ระดับการศึกษา

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒๓.๔๒ ปริญญาตรี ร้อยละ ๕๘.๒๖ ปริญญาโท ร้อยละ ๑๗.๔๙ และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ ๐.๘๓ ดังแสดงในรูป ๑.๑.๓ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๑.๓ - ๑



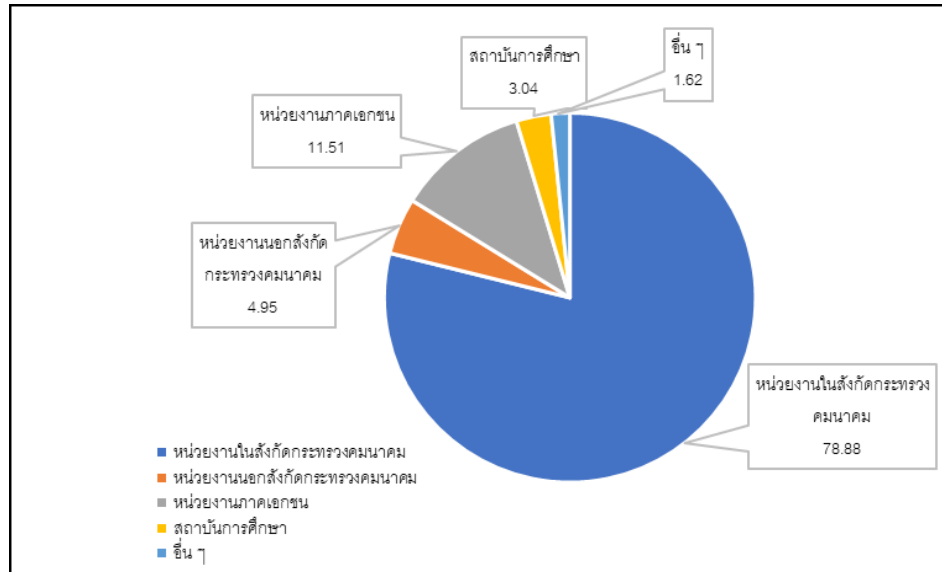
รูป ๑.๑.๓ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๑.๑.๓ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๓.๔๒
ปริญญาตรี	๕๘.๒๖
ปริญญาโท	๑๗.๔๙
สูงกว่าปริญญาโท	๐.๘๓
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๑.๑.๔ ประเภทหน่วยงาน

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนสูงสุด คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๘ ดังแสดงในรูปที่ ๑.๑.๔ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๑.๔ - ๑



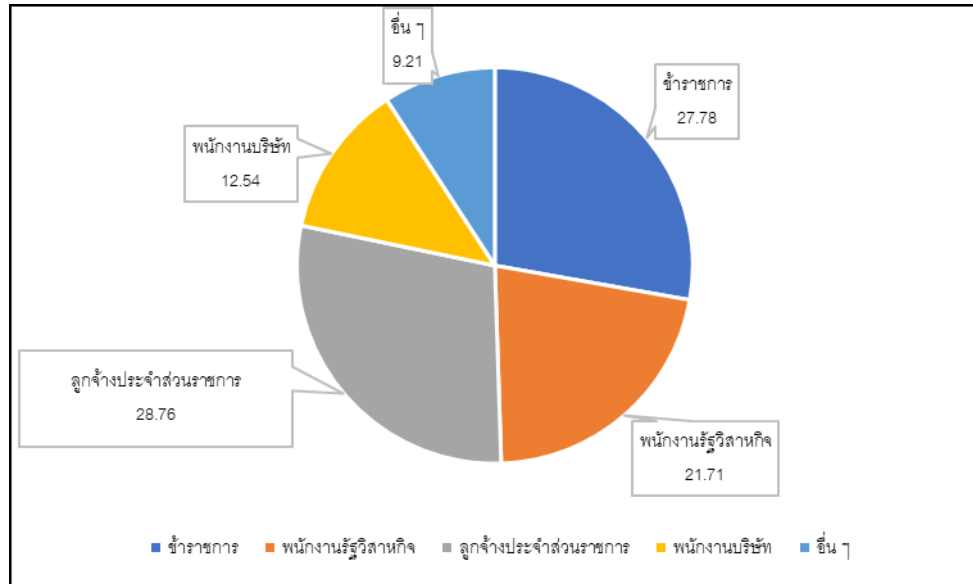
รูปที่ ๑.๑.๔ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๑.๑.๔ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ประเภทหน่วยงานที่สังกัด	ร้อยละ
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	๗๘.๘๘
หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงคมนาคม	๔.๙๕
หน่วยงานภาคเอกชน	๑๑.๕๑
สถาบันการศึกษา	๓.๐๔
อื่น ๆ	๑.๖๒
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๑.๑.๕ ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทตำแหน่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบสูงสุดเป็น ๓ อันดับแรก ได้แก่ ลูกจ้างประจำส่วนราชการ ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๘ ๒๗.๗๘ และ ๒๑.๗๑ ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ ๑.๑.๕ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๑.๕ - ๑



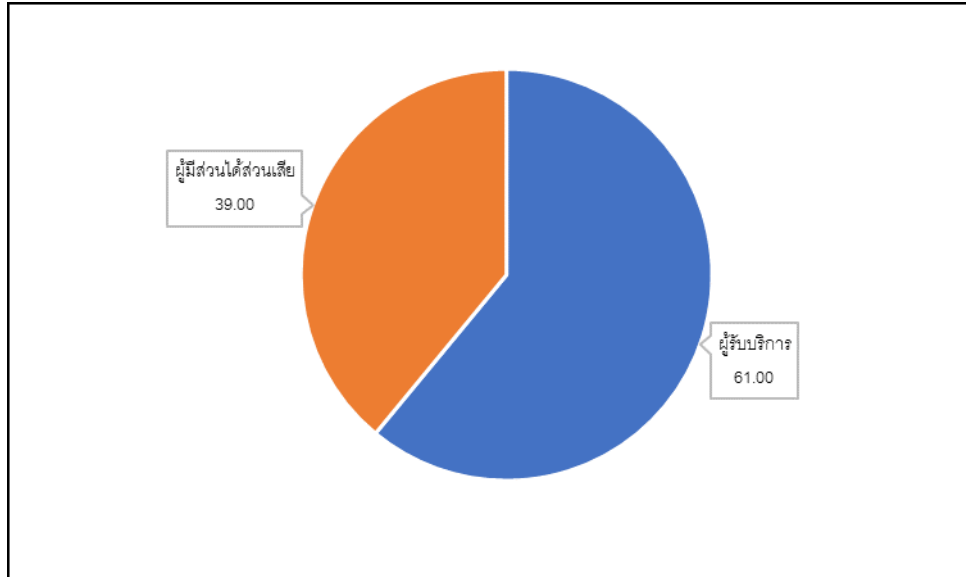
รูปที่ ๑.๑.๕ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๑.๑.๕ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน	ร้อยละ
ลูกจ้างประจำส่วนราชการ	๒๘.๗๖
ข้าราชการ	๒๗.๗๘
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๑.๗๑
พนักงานบริษัท	๑๒.๕๔
อื่น ๆ	๙.๒๑
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๑.๑.๖ บทบาทในการรับบริการจากกระทรวงคมนาคม

จากผลการสำรวจเกี่ยวกับบทบาทในการรับบริการจากกระทรวงคมนาคมของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า บทบาทที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด คือ ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ รองลงมา คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ ดังแสดงในรูปที่ ๑.๑.๖ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๑.๖ - ๑



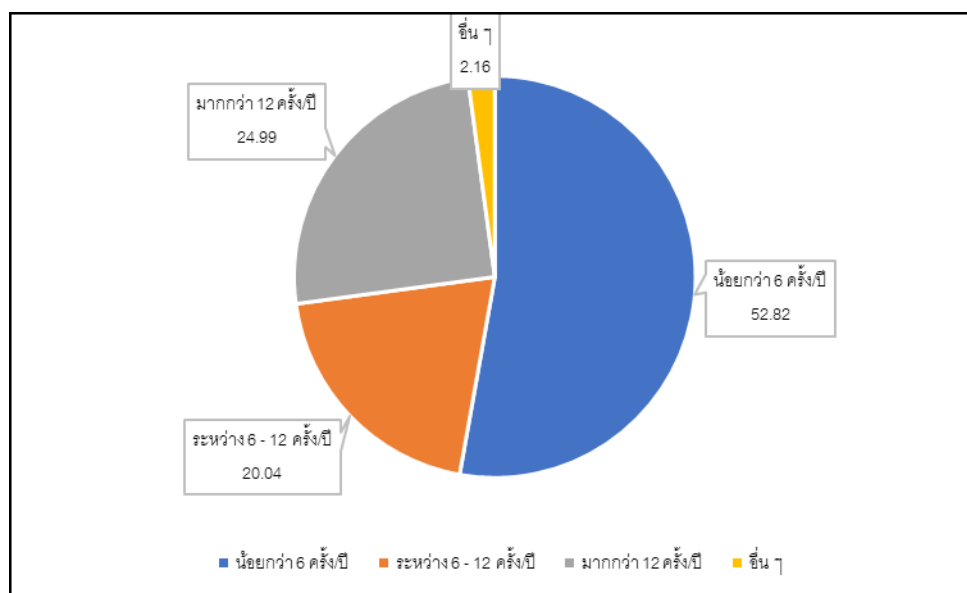
รูปที่ ๑.๑.๖ - ๑ สัดส่วนการตอบเกี่ยวกับบทบาทในการรับบริการจากกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๑.๑.๖ - ๑ สัดส่วนการตอบเกี่ยวกับบทบาทในการรับบริการจากกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

บทบาทในการรับบริการจากกระทรวงคมนาคม	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	๖๑.๐๐
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓๙.๐๐
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๑.๑.๗ ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับกระทรวงคมนาคม

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับกระทรวงคมนาคม น้อยกว่า ๖ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๒ ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกัน ๖ - ๑๒ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๒๐.๐๔ ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกันมากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๒๔.๙๙ และอื่น ๆ ร้อยละ ๒.๑๖ ดังแสดงในรูปที่ ๑.๑.๗ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๑.๗ - ๑



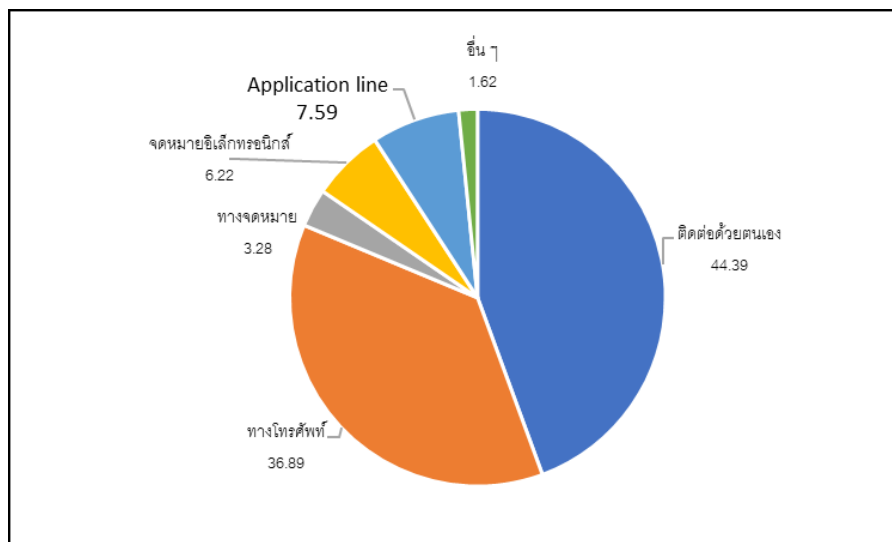
รูปที่ ๑.๑.๗ - ๑ สัดส่วนความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑.๑.๗ - ๑ สัดส่วนความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	ร้อยละ
น้อยกว่า ๖ ครั้ง/ปี	๕๒.๘๒
๖ - ๑๒ ครั้งต่อปี	๒๐.๐๔
มากกว่า ๑๒ ครั้ง/ปี	๒๔.๙๙
อื่น ๆ	๒.๑๖
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๑.๑.๘ ช่องทางการติดต่อประสานงานกับกระทรวงคมนาคม

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ช่องทางการติดต่อประสานงานกับสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมทางการติดต่อด้วยตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๙ ดังแสดงในรูปที่ ๑.๑.๘ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๑.๘ - ๑



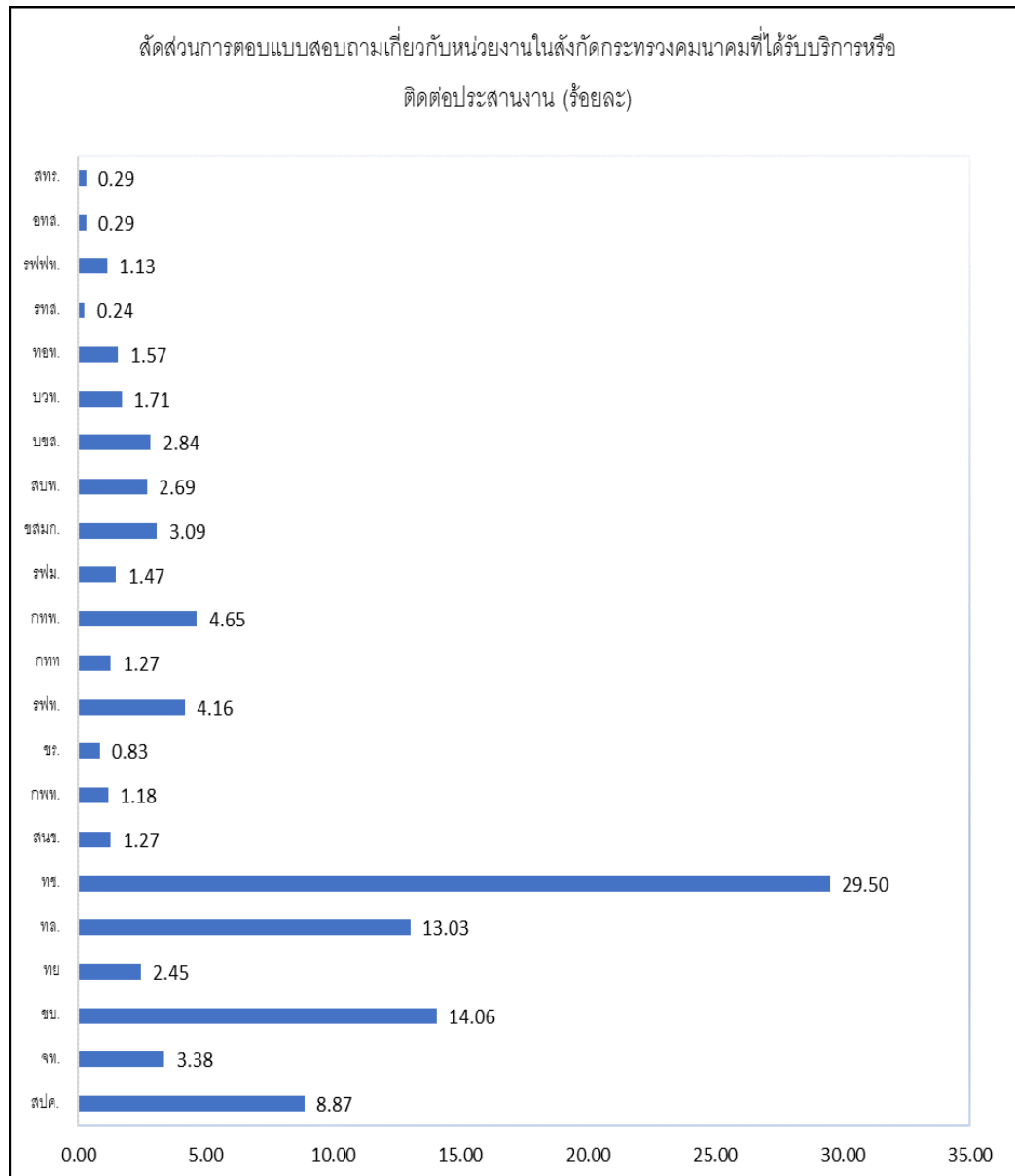
รูปที่ ๑.๑.๘ - ๑ สัดส่วนช่องทางการติดต่อประสานงานกับกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑.๑.๘ - ๑ สัดส่วนช่องทางการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๔๔.๓๙
ทางโทรศัพท์	๓๖.๘๙
ทางจดหมาย	๓.๒๘
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๖.๒๒
Application line	๗.๕๙
อื่น ๆ	๑.๖๒
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๑.๑.๙ หน่วยงานที่ได้รับบริการจากกระทรวงคมนาคม

จากผลการสำรวจเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการหรือติดต่อประสานงานด้วย รวมจำนวนทั้งหมด ๒,๐๔๑ ตัวอย่าง พบว่า หน่วยงานที่มีการเลือกตอบมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ กรมทางหลวงชนบท (ทช.) กรมการขนส่งทางบก (ขบ.) และกรมทางหลวง (ทล.) คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ ๑๔.๐๖ และ ๑๓.๐๓ ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ ๑.๑.๙ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๑.๙ - ๑



รูปที่ ๑.๑.๙ - ๑ สัดส่วนการตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าเป็นหน่วยงานที่ได้รับบริการหรือติดต่อประสานงาน

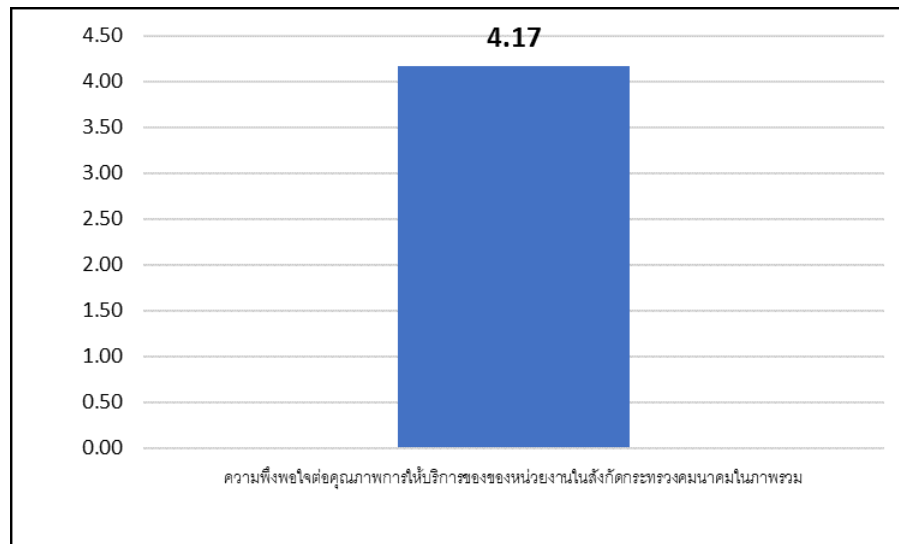
ตารางที่ ๑.๑.๙ - ๑ จำนวนและสัดส่วนการตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าเป็นหน่วยงานที่ได้รับ
บริการหรือติดต่อประสานงาน

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน แบบสอบถาม	ร้อยละ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)	๑๘๑	๘.๘๗
๒	กรมเจ้าท่า (จท.)	๖๙	๓.๓๘
๓	กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)	๒๘๗	๑๔.๐๖
๔	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)	๕๐	๒.๔๕
๕	กรมทางหลวง (ทล.)	๒๖๖	๑๓.๐๓
๖	กรมทางหลวงชนบท (ทช.)	๖๐๒	๒๙.๕๐
๗	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)	๒๖	๑.๒๗
๘	กรมการขนส่งทางราง (ขร.)	๑๗	๐.๘๓
๙	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	๒๔	๑.๑๘
๑๐	การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	๘๕	๔.๑๖
๑๑	การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)	๒๖	๑.๒๗
๑๒	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)	๙๕	๔.๖๕
๑๓	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	๓๐	๑.๔๗
๑๔	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	๖๓	๓.๐๙
๑๕	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)	๕๕	๒.๖๙
๑๖	บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)	๕๘	๒.๘๔
๑๗	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)	๓๕	๑.๗๑
๑๘	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	๓๒	๑.๕๗
๑๙	บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.)	๕	๐.๒๔
๒๐	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)	๒๓	๑.๑๓
๒๑	บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.)	๖	๐.๒๙
๒๒	สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทว.)	๖	๐.๒๙
	รวมทั้งหมด	๒,๐๔๑	๑๐๐.๐๐

๑.๒ ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค.

๑.๒.๑ ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในภาพรวม

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในภาพรวม ที่ระดับคะแนน ๔.๑๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๑.๒.๑ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๒.๑ - ๑



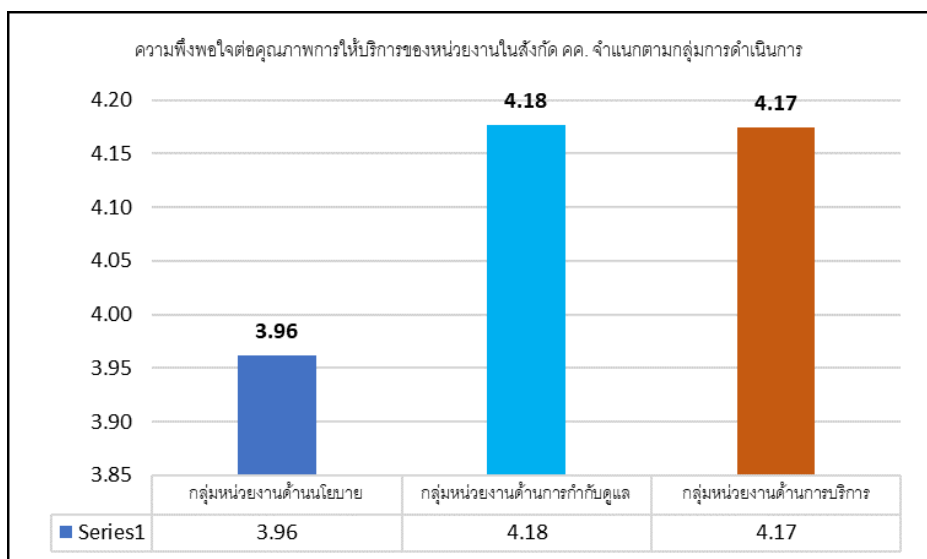
รูปที่ ๑.๒.๑ - ๑ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในภาพรวม

ตารางที่ ๑.๒.๑ - ๑ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในภาพรวม

ประเด็น	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในภาพรวม	๔.๑๗	๘๓.๔๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๑.๒.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. จำแนกตามกลุ่มการดำเนินการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. จำแนกตามกลุ่มการดำเนินการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในส่วนของกลุ่มหน่วยงานด้านนโยบาย มีระดับคะแนน ๓.๙๖ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจในส่วนของกลุ่มหน่วยงานด้านการกำกับดูแล มีระดับคะแนน ๔.๑๘ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของกลุ่มหน่วยงานด้านการบริการ มีระดับคะแนน ๔.๑๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๑.๒.๒ - ๑ และ ตารางที่ ๑.๒.๒ - ๑



รูปที่ ๑.๒.๒ - ๑ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. จำแนกตามกลุ่มการดำเนินการ

ตารางที่ ๑.๒.๒ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติการกิจที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค. จำแนกตามกลุ่มการดำเนินการ

กลุ่มหน่วยงานในสังกัด คค.	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติการกิจที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. กลุ่มหน่วยงานด้านนโยบาย	๓.๙๖	๗๙.๒๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. กลุ่มหน่วยงานด้านการกำกับดูแล	๔.๑๘	๘๓.๕๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. กลุ่มหน่วยงานด้านการบริการ	๔.๑๗	๘๓.๔๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
หน่วยงานในสังกัด คค. โดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๑๗	๘๓.๑๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

หมายเหตุ : การวิเคราะห์จำแนกหน่วยงานในสังกัด คค. ตามกลุ่มการดำเนินการ ประกอบด้วยหน่วยงานแต่ละกลุ่ม ดังนี้

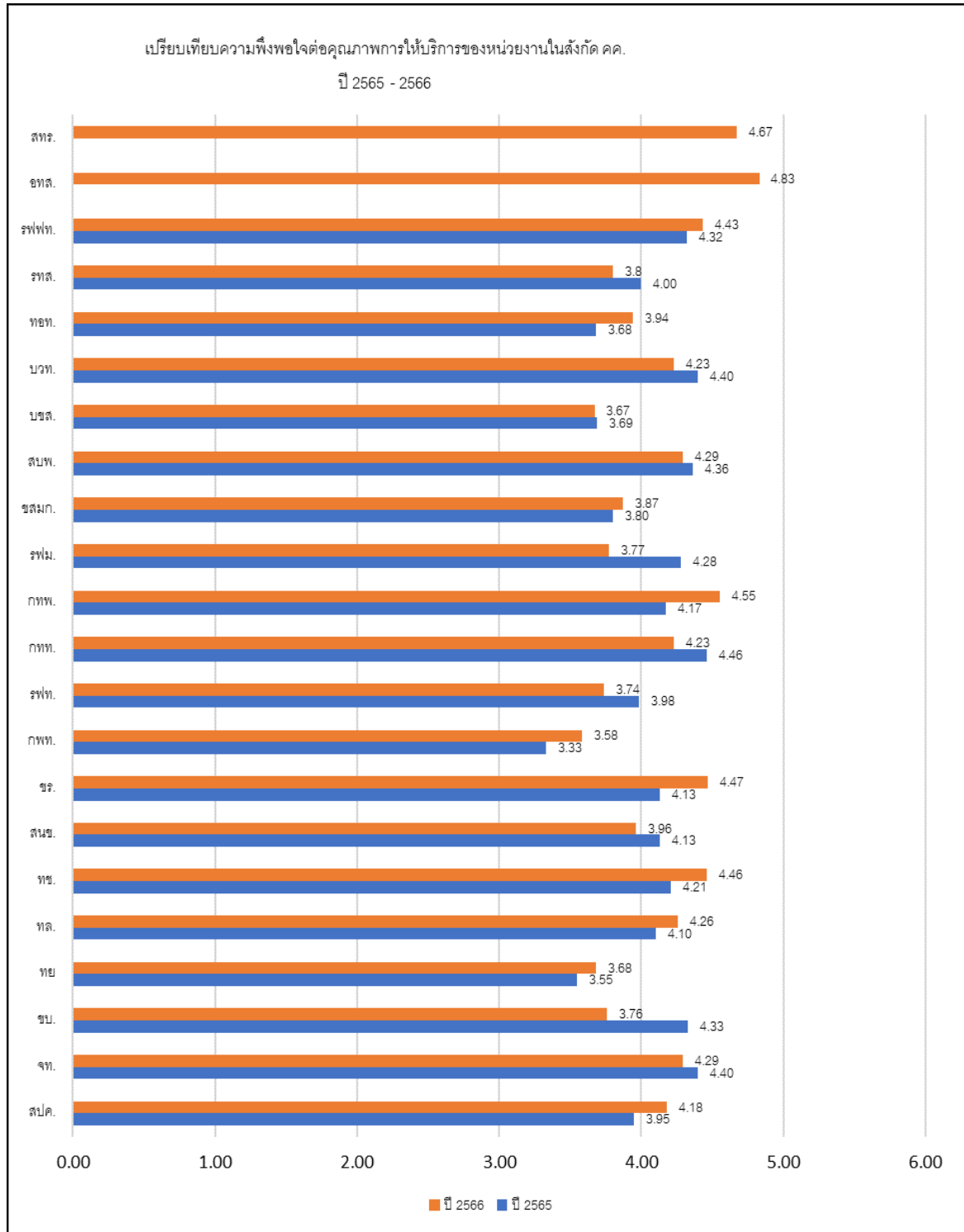
๑. หน่วยงานด้านนโยบาย : ๑ หน่วยงาน คือ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)

๒. หน่วยงานด้านการกำกับดูแล : ๑ หน่วยงาน คือ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

๓. หน่วยงานด้านการบริการ : ๒๐ หน่วยงาน ได้แก่ กรมเจ้าท่า (จท.) กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)

กรมทางหลวง (ทล.) กรมทางหลวงชนบท (ทช.) กรมท่าอากาศยาน (ทย.) กรมการขนส่งทางราง (ขร.) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.) บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) และสถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.)

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละหน่วยงานในสังกัด คค. ระหว่างปี ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ ๑.๒.๒ - ๒ และตารางที่ ๑.๒.๒ - ๒



รูปที่ ๑.๒.๒ - ๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค.
ในแต่ละหน่วยงาน ปี ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

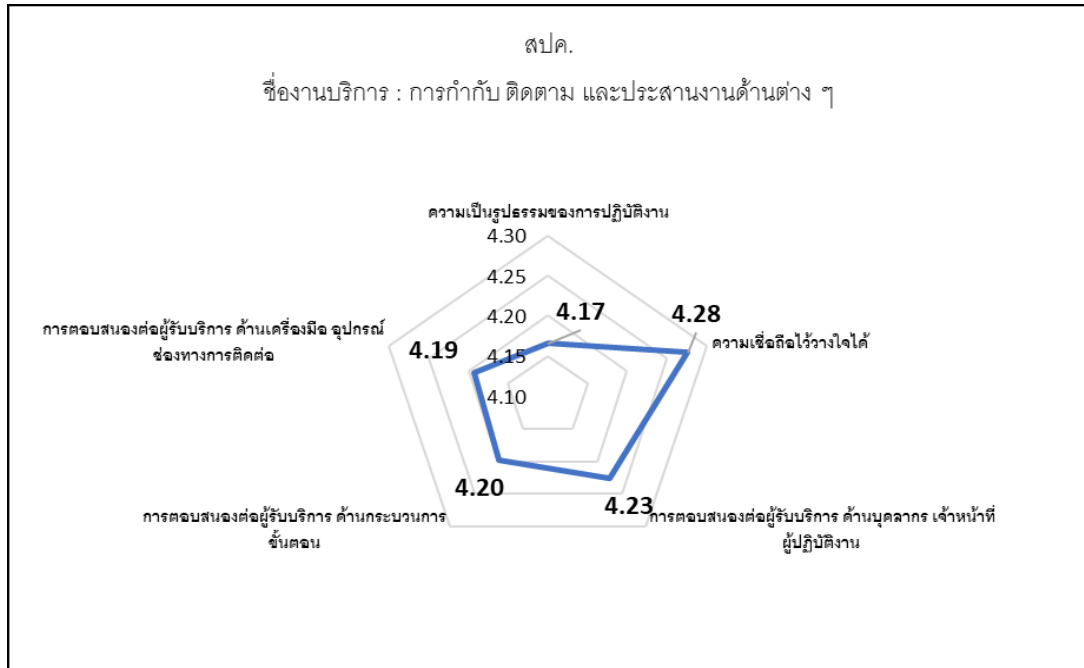
ตารางที่ ๑.๒.๒ - ๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค.
ในแต่ละหน่วยงาน ปี ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

หน่วยงาน	งานบริการ	ปี ๒๕๖๕		ปี ๒๕๖๖	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
สปค.	การกำกับ ติดตาม และประสานงานด้านต่าง ๆ	๓.๙๕	๓๙.๑๐	๔.๑๘	๘๓.๕๔
จท.	การจัดทำหนังสือคนประจำเรือ	๔.๔๐	๘๗.๙๒	๔.๒๙	๘๕.๘๐
ขบ.	การรับชำระภาษีประจำปี (พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. ๒๕๖๒)	๔.๓๓	๘๖.๖๑	๓.๗๖	๗๕.๒๖
ทย.	การอนุญาตให้เข้าพื้นที่หวงห้ามและพื้นที่ควบคุมสำหรับบุคคลชนิดชั่วคราว	๓.๕๕	๗๐.๙๓	๓.๖๘	๗๓.๖๐
ทล.	การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมกับทางหลวงเข้าสู่ที่ดินว่างเปล่า บ้านพัก อาคารพาณิชย์ สถานีบริการน้ำมัน สถานีบริการก๊าซหรือ สถานีบริการเชื้อเพลิงอื่นใดที่อยู่ในหลักเกณฑ์หรือรูปแบบที่เป็นมาตรฐานของ	๔.๑๐	๘๑.๙๓	๔.๒๖	๘๕.๑๑
ทช.	กระบวนการงานการให้บริการทดสอบวัสดุ	๔.๒๑	๘๔.๑๙	๔.๔๖	๘๙.๑๔
สนข.	การเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนหลัก แผนแม่บท และยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	๔.๑๓	๘๒.๕๘	-	-
	การเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนการพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในระบบการขนส่งของประเทศ	-	-	๓.๙๖	๗๙.๒๓
ขร.	งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์	๔.๑๓	๘๒.๕๘	๔.๔๗	๘๙.๔๑
กพท.	งานรับเรื่องร้องเรียนสายการบิน	๓.๓๓	๖๖.๖๗	๓.๕๘	๗๑.๖๗
รพท.	การให้บริการจำหน่ายตั๋วโดยสารที่สถานีรถไฟ	๓.๙๘	๗๙.๕๗	๓.๗๔	๗๔.๘๒
กทท.	งานรับชำระค่าภาระและค่าบริการ	๔.๔๖	๘๙.๑๒	๔.๒๓	๘๔.๖๒
กทพ.	งานบริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	๔.๑๗	๘๓.๔๖	๔.๕๕	๙๐.๙๕
รพม.	งานให้บริการผู้ใช้ระบบรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	๔.๒๘	๘๕.๕๖	๓.๗๗	๗๕.๓๓
ขสมก.	ความต้องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ	๓.๘๐	๗๕.๙๓	๓.๘๗	๗๗.๔๖
สบพ.	งานทะเบียนนักศึกษา	๔.๓๖	๘๗.๒๗	๔.๒๙	๘๕.๘๒
บขส.	สำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋ว	๓.๖๙	๗๓.๘๒	๓.๖๗	๗๓.๔๕
บวท.	การบริหารจราจรทางอากาศภายในเขตแกลงข่าวสายการบินกรุงเทพ	๔.๔๐	๘๗.๙๓		
	งานบริการการเดินทางอากาศภายในเขตแกลงข่าวการบินกรุงเทพ	-	-	๔.๒๓	๘๔.๕๗
ทอท.	มาตรการการป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - ๑๙) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	๓.๖๘	๗๓.๖๖	-	-
	การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โดยสารและผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	-	-	๓.๙๔	๗๘.๗๕
รทส.	การให้บริการของโรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	๓.๘๐	๗๖.๐๐
รพพท.	โครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง	๔.๓๒	๘๖.๔๐		
	การให้บริการในโครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงโดยรวม	-	-	๔.๔๓	๘๘.๗๐
อทส.	บริหารจัดการสัญญาเช่า	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๗
สทร.	การให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์	-	-	๔.๖๗	๙๓.๓๓

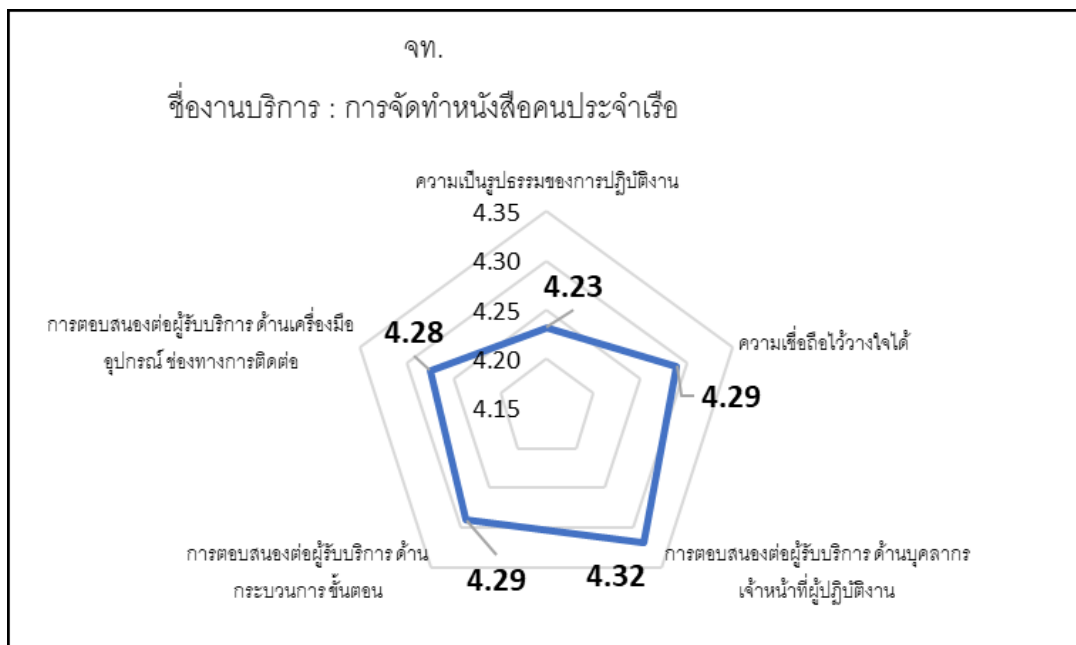
หมายเหตุ : งานบริการที่หน่วยงานคัดเลือกมาสำรวจฯ ในปี ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖

๑.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

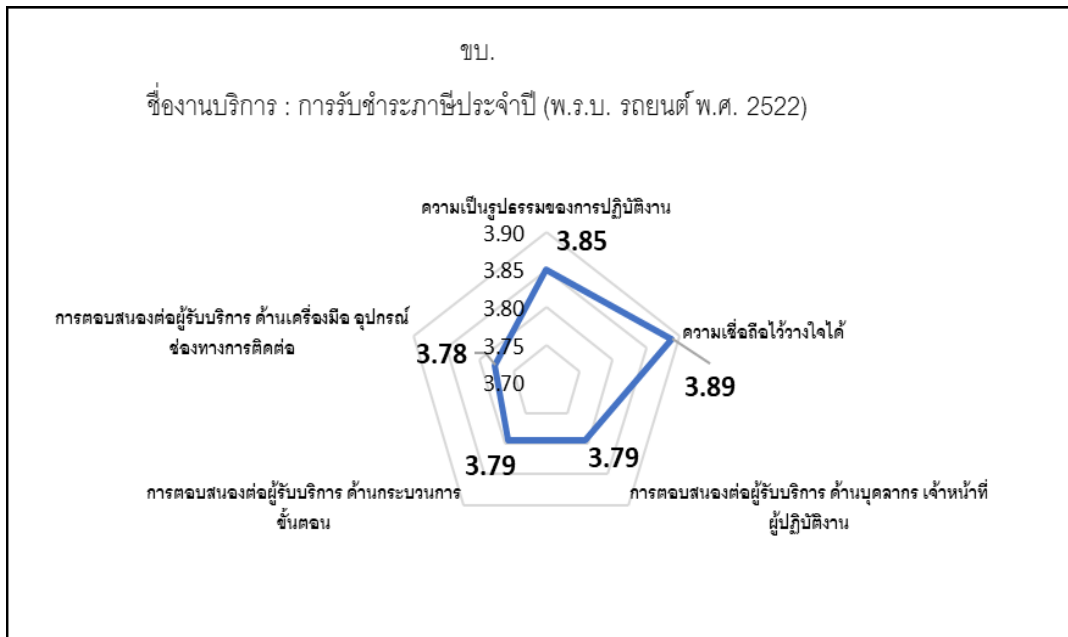
ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. แต่ละหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจในแต่ละมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ดังแสดงในรูปที่ ๑.๓ - ๑ ถึง ๑.๓ - ๒๕ และ ตารางที่ ๑.๓ - ๑



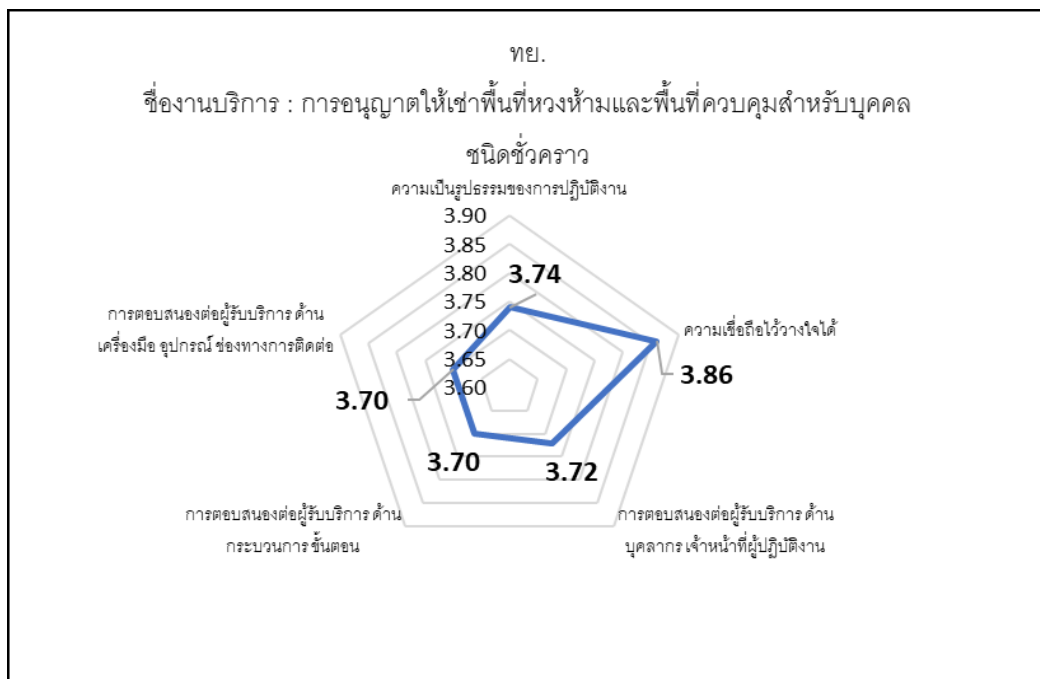
รูปที่ ๑.๓ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)



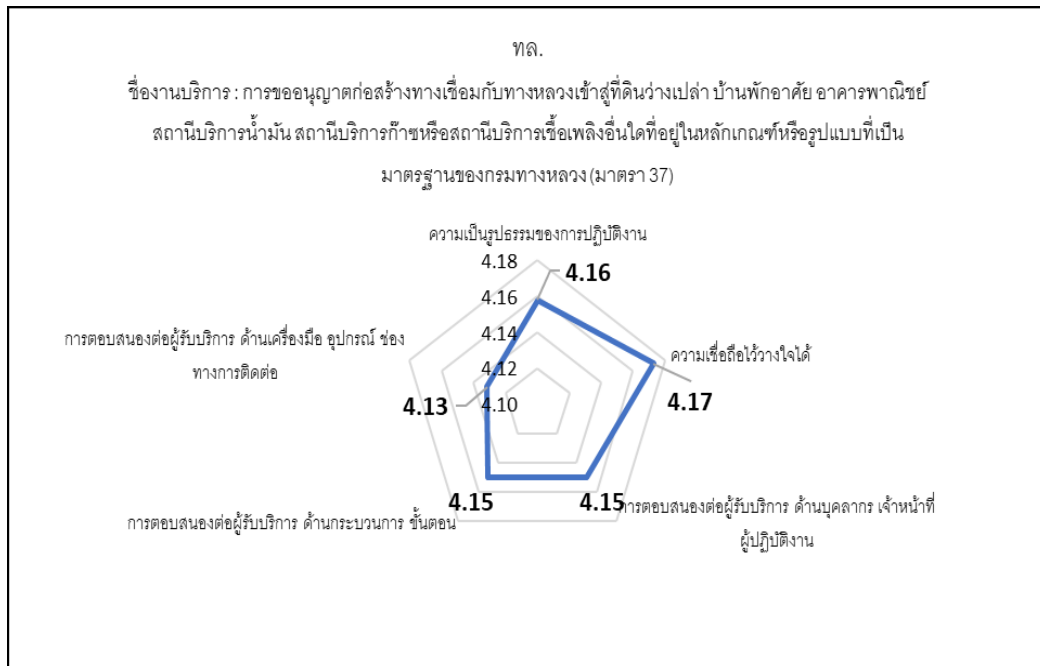
รูปที่ ๑.๓ - ๒ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมเจ้าท่า (จท.)



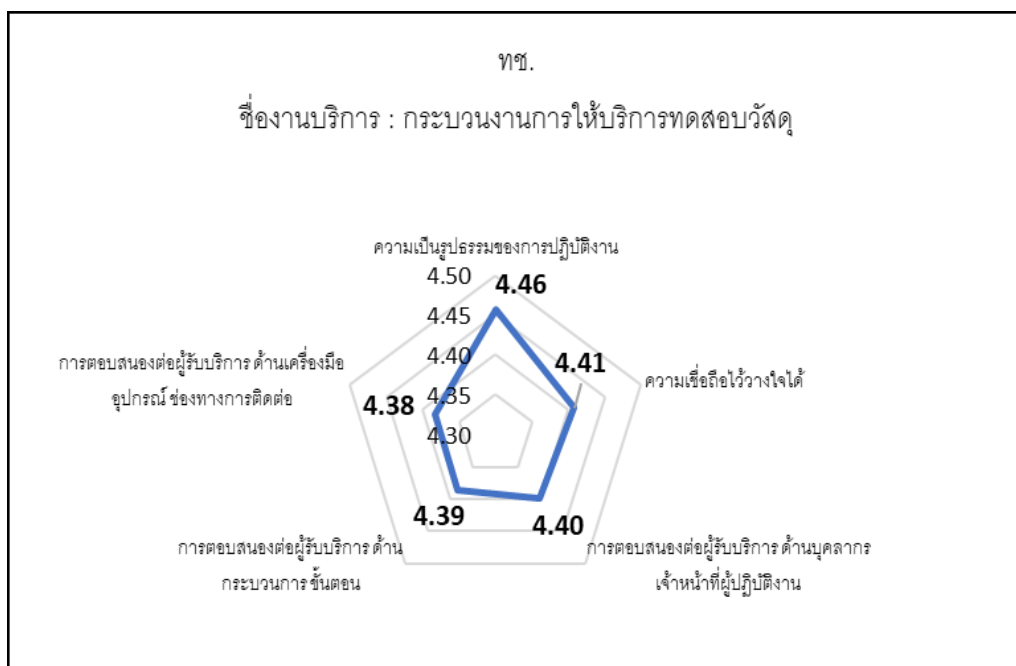
รูปที่ ๑.๓ - ๓ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมการขนส่งทางบก (ขบ.)



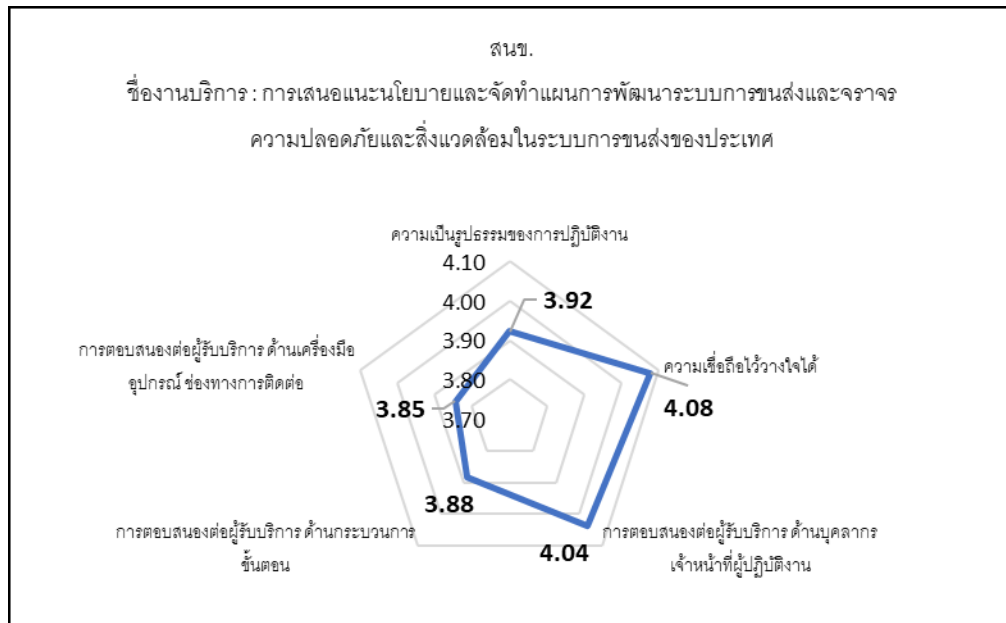
รูปที่ ๑.๓ - ๔ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมท่าอากาศยาน (ทย.)



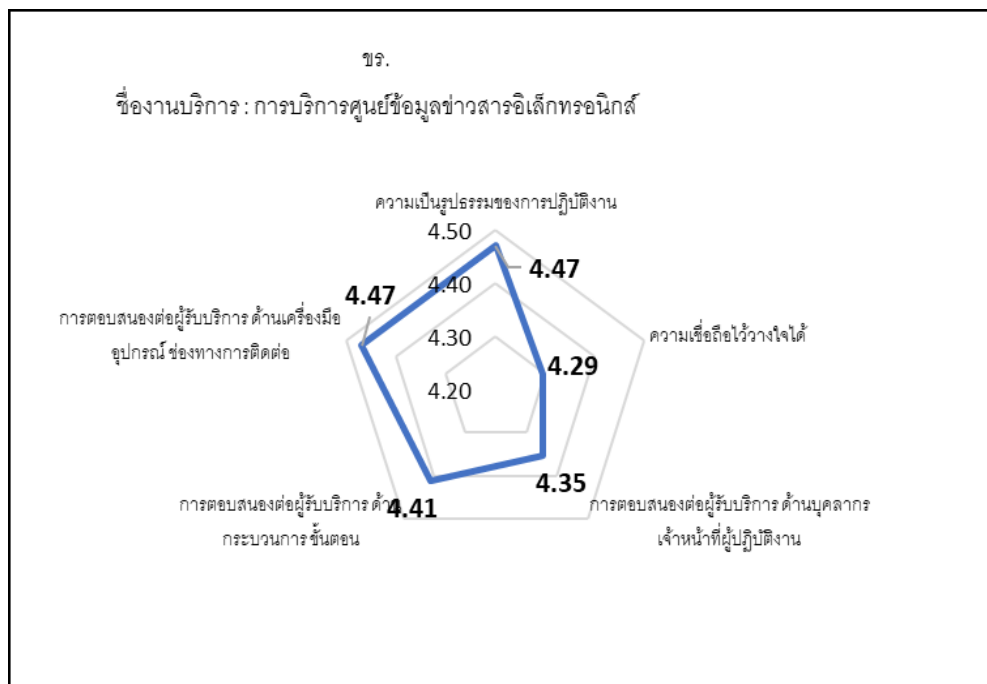
รูปที่ ๑.๓ - ๕ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมทางหลวง (ทล.)



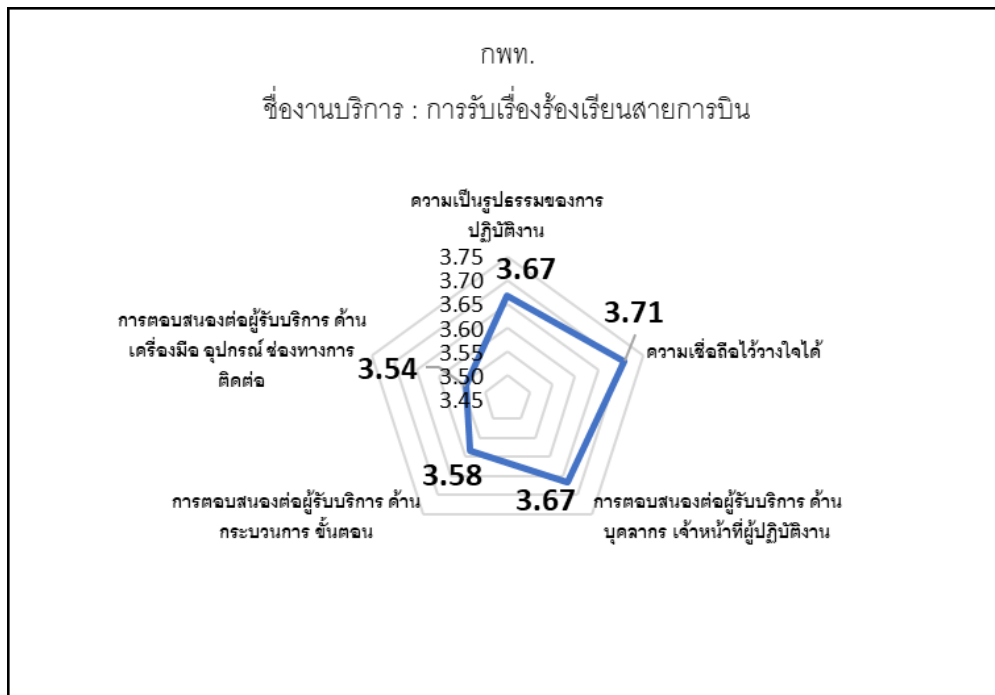
รูปที่ ๑.๓ - ๖ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมทางหลวงชนบท (ทช.)



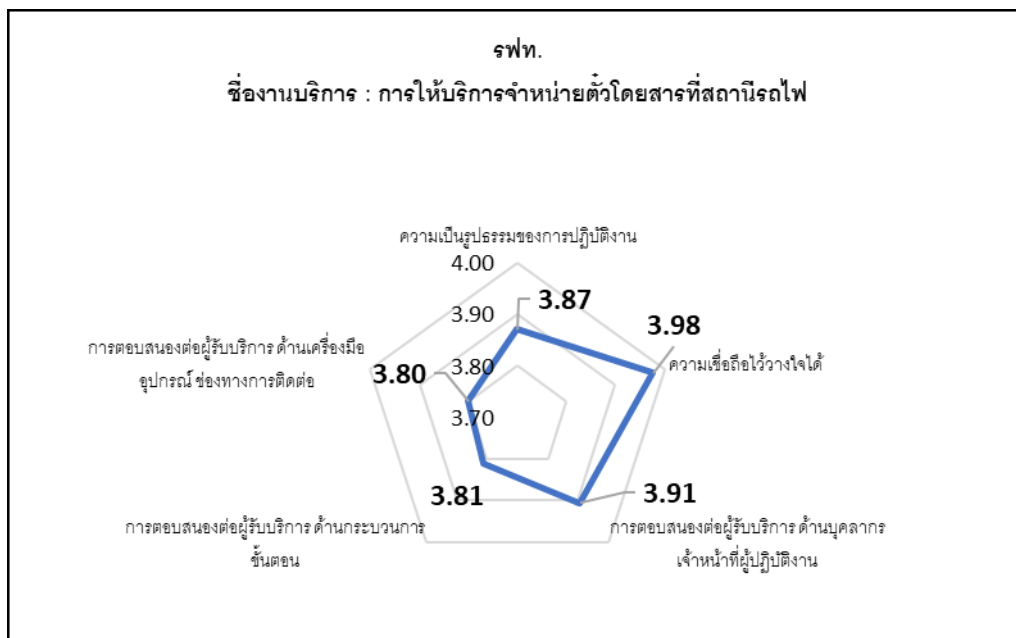
รูปที่ ๑.๓ - ๗ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนช.)



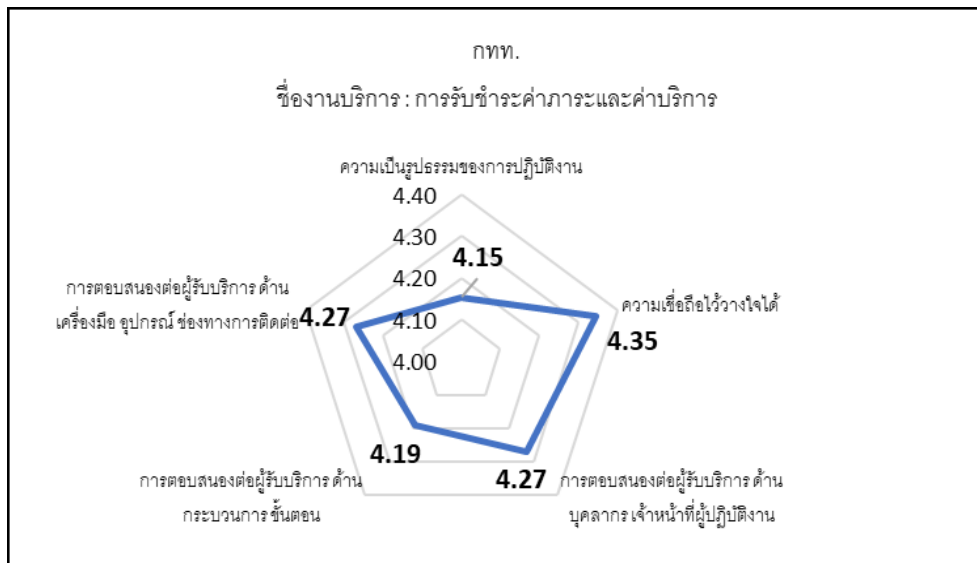
รูปที่ ๑.๓ - ๘ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมการขนส่งทางราง (ขร.)



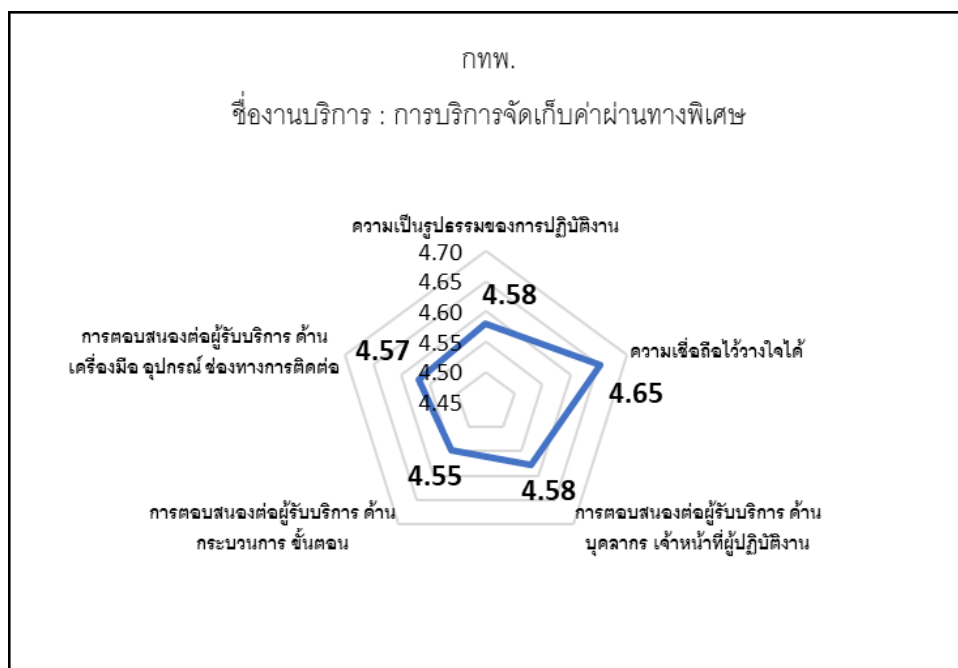
รูปที่ ๑.๓ - ๙ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)



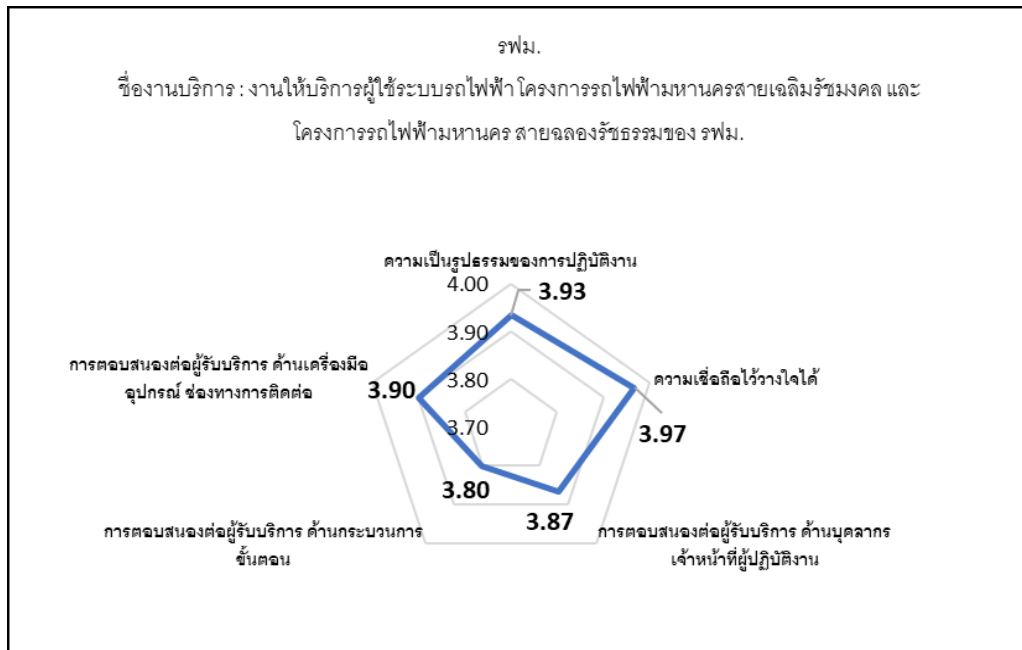
รูปที่ ๑.๓ - ๑๐ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)



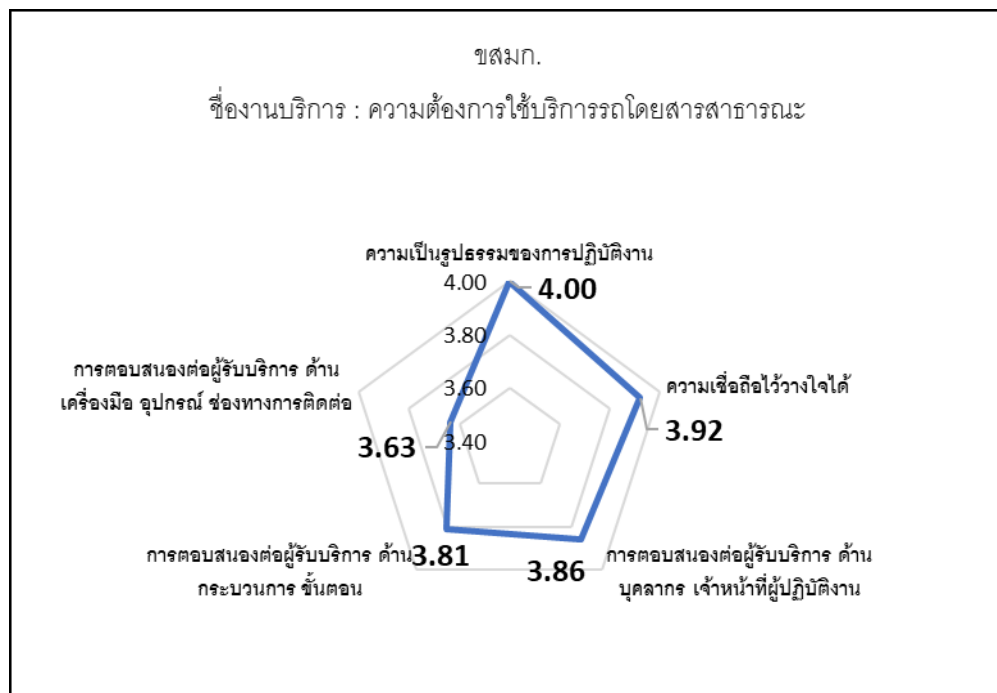
รูปที่ ๑.๓ - ๑๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทพ.)



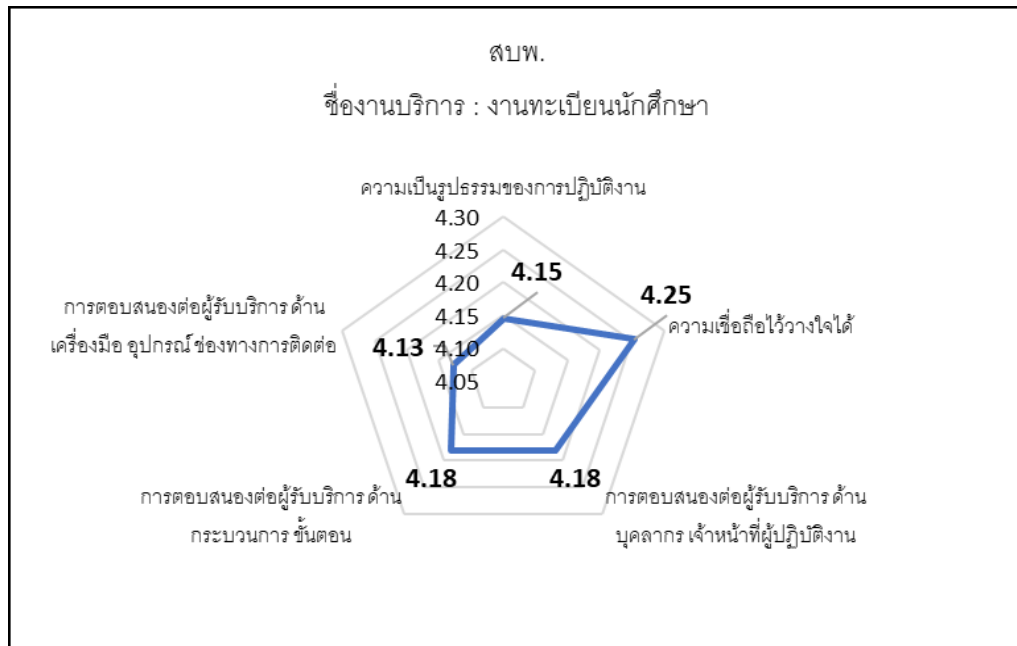
รูปที่ ๑.๓ - ๑๒ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)



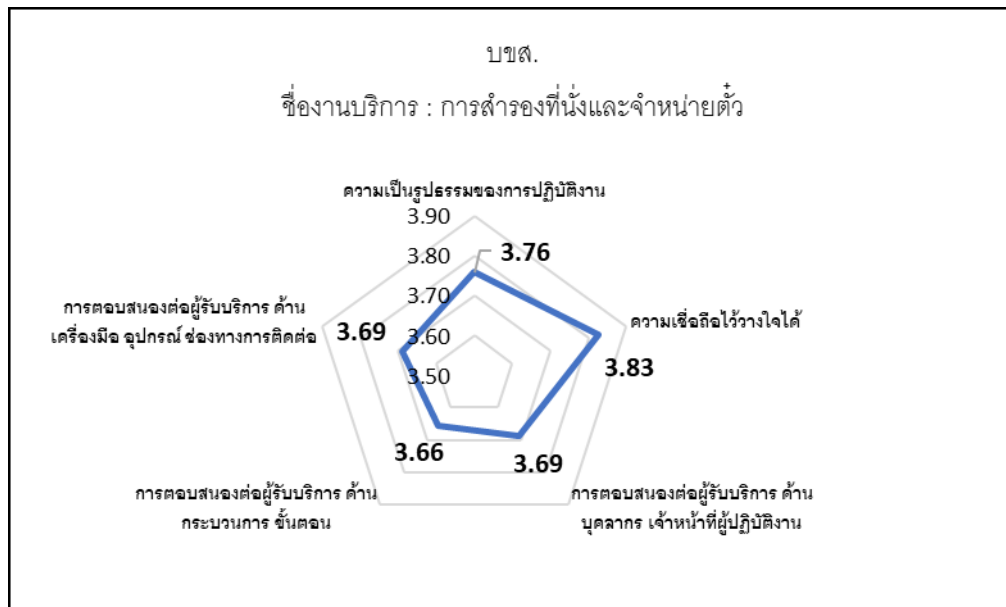
รูปที่ ๑.๓ - ๑๓ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)



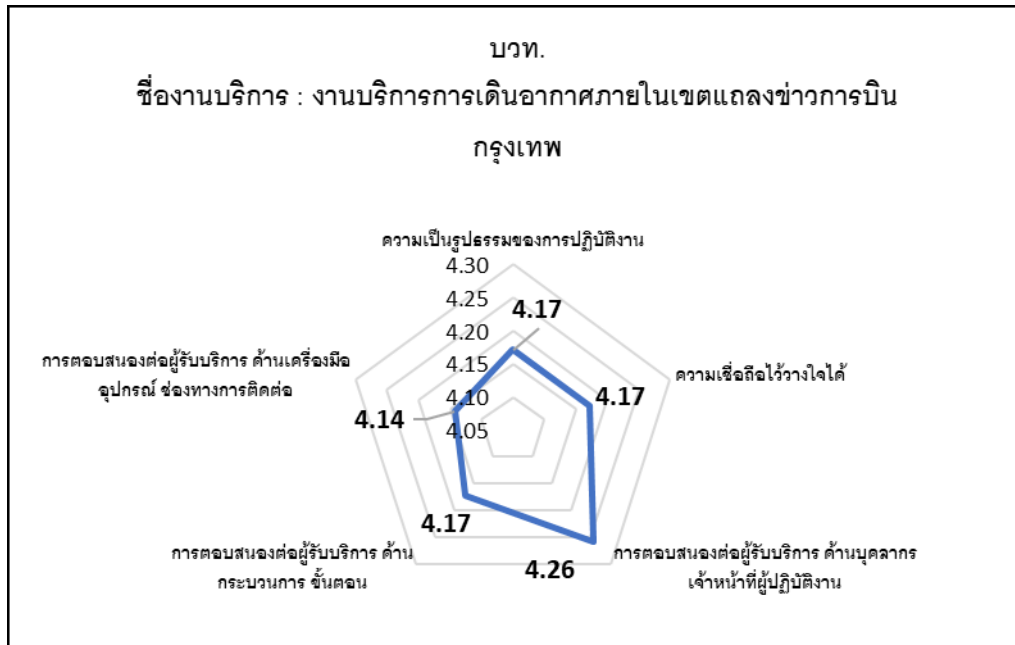
รูปที่ ๑.๓ - ๑๔ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)



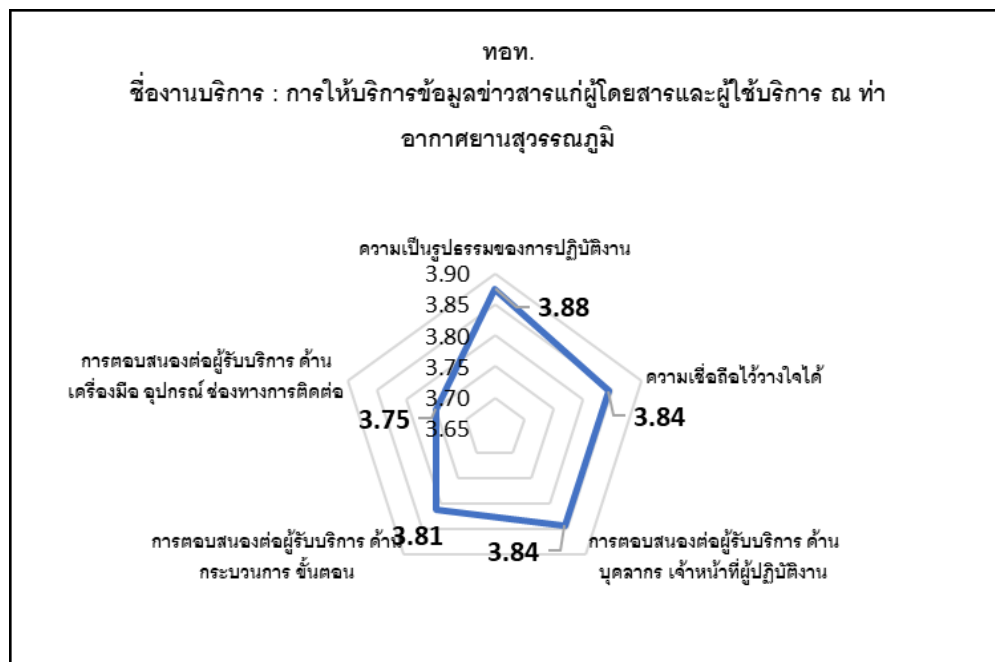
รูปที่ ๑.๓ - ๑๕ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันการbinพลเรือน (สบพ.)



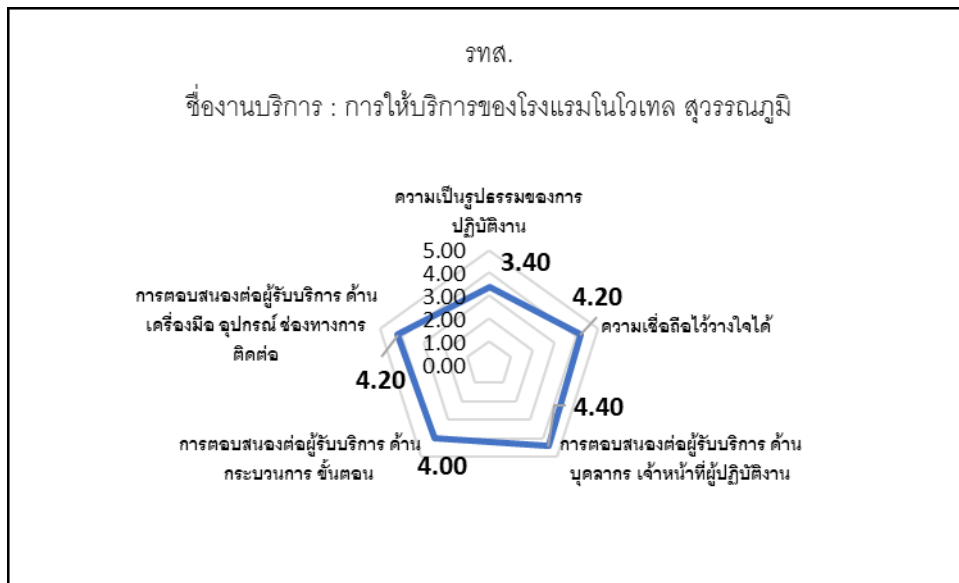
รูปที่ ๑.๓ - ๑๖ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)



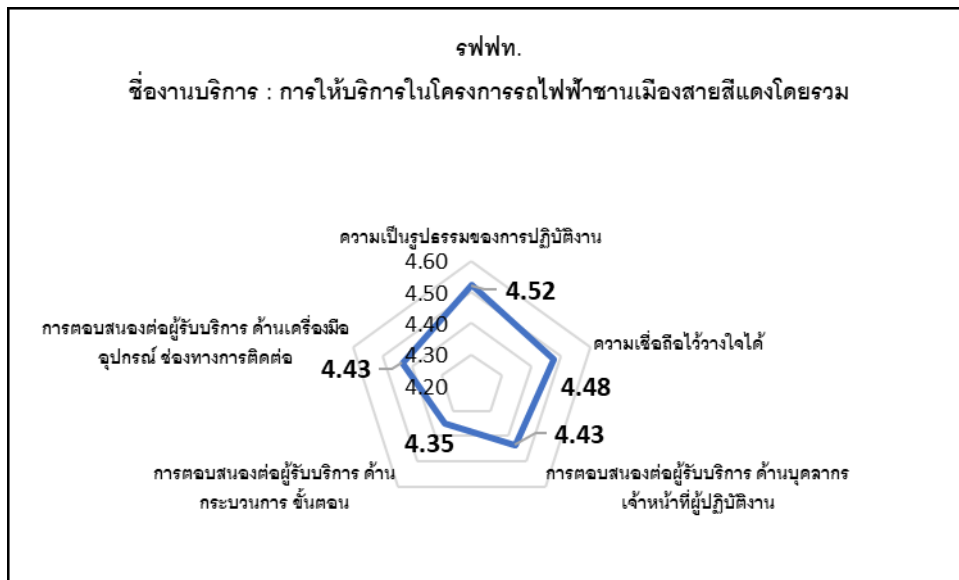
รูปที่ ๑๓- ๑๗ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิหุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)



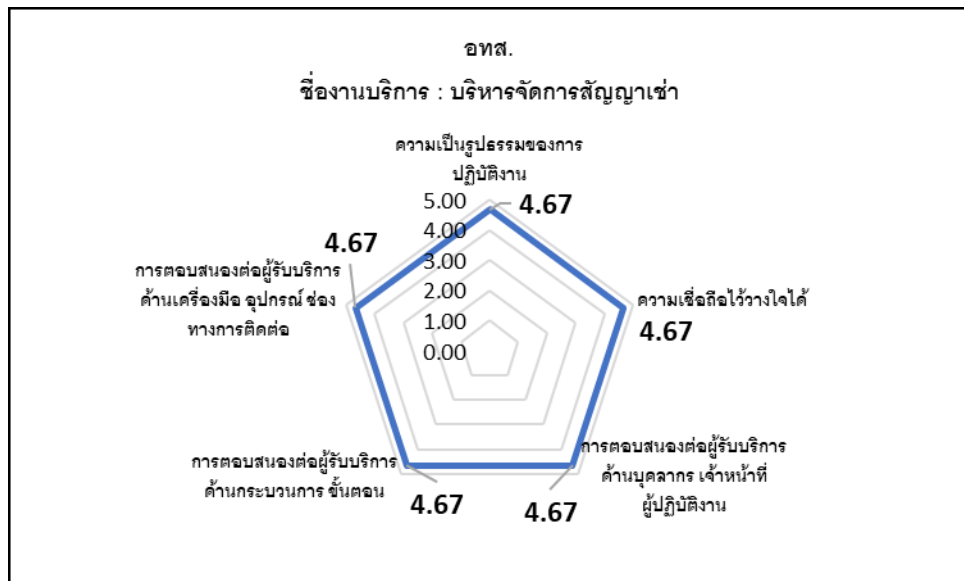
รูปที่ ๑.๓ - ๑๘ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)



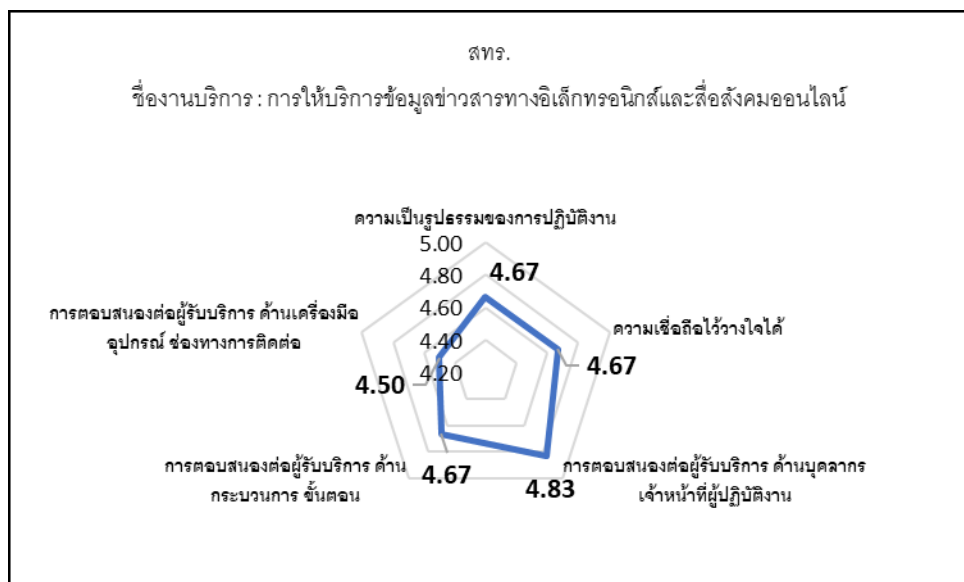
รูปที่ ๑.๓ - ๑๙ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท โรงแรมท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ (รทส.)



รูปที่ ๑.๓ - ๒๐ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟพท.)

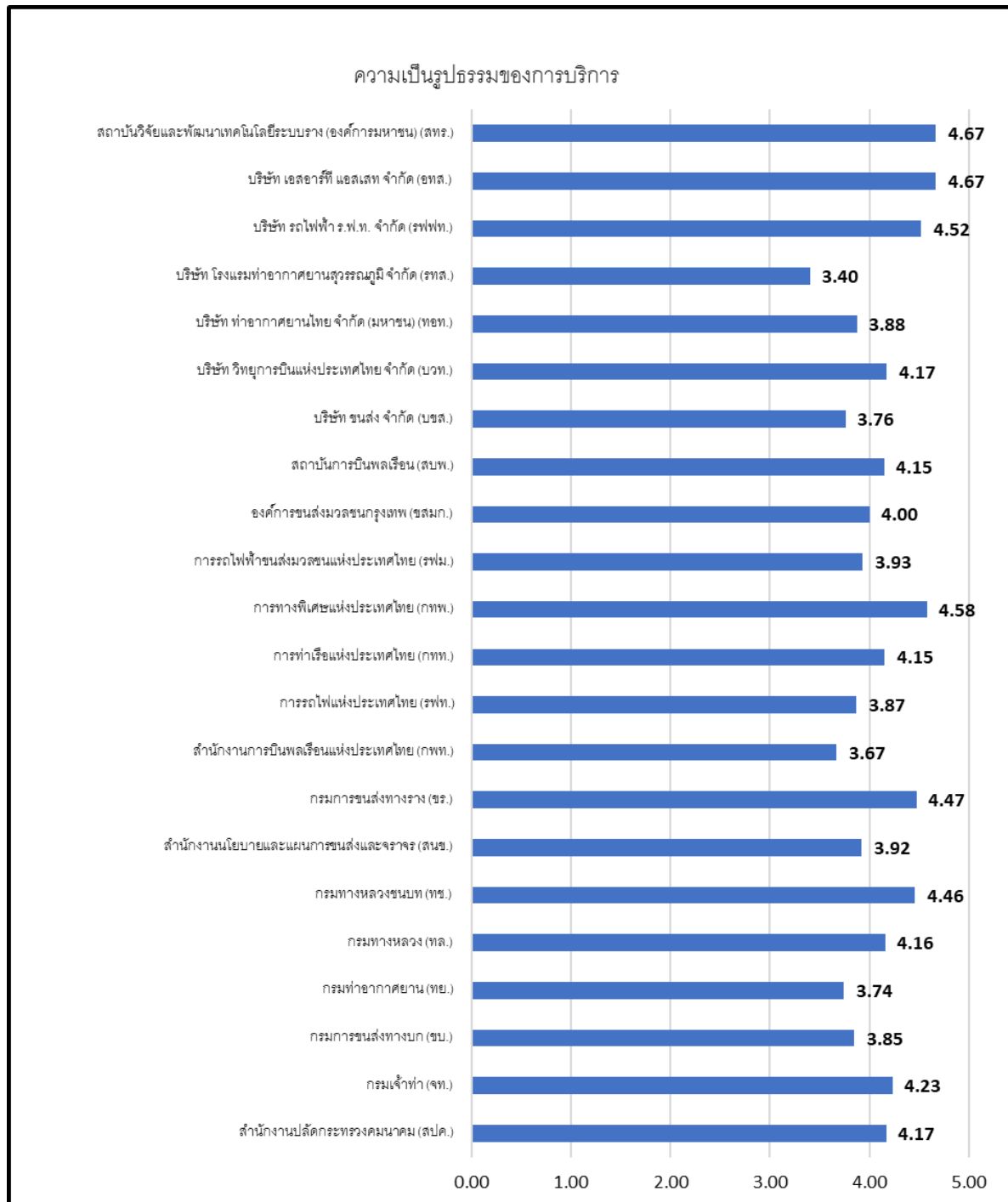


รูปที่ ๑.๓ - ๒๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.)



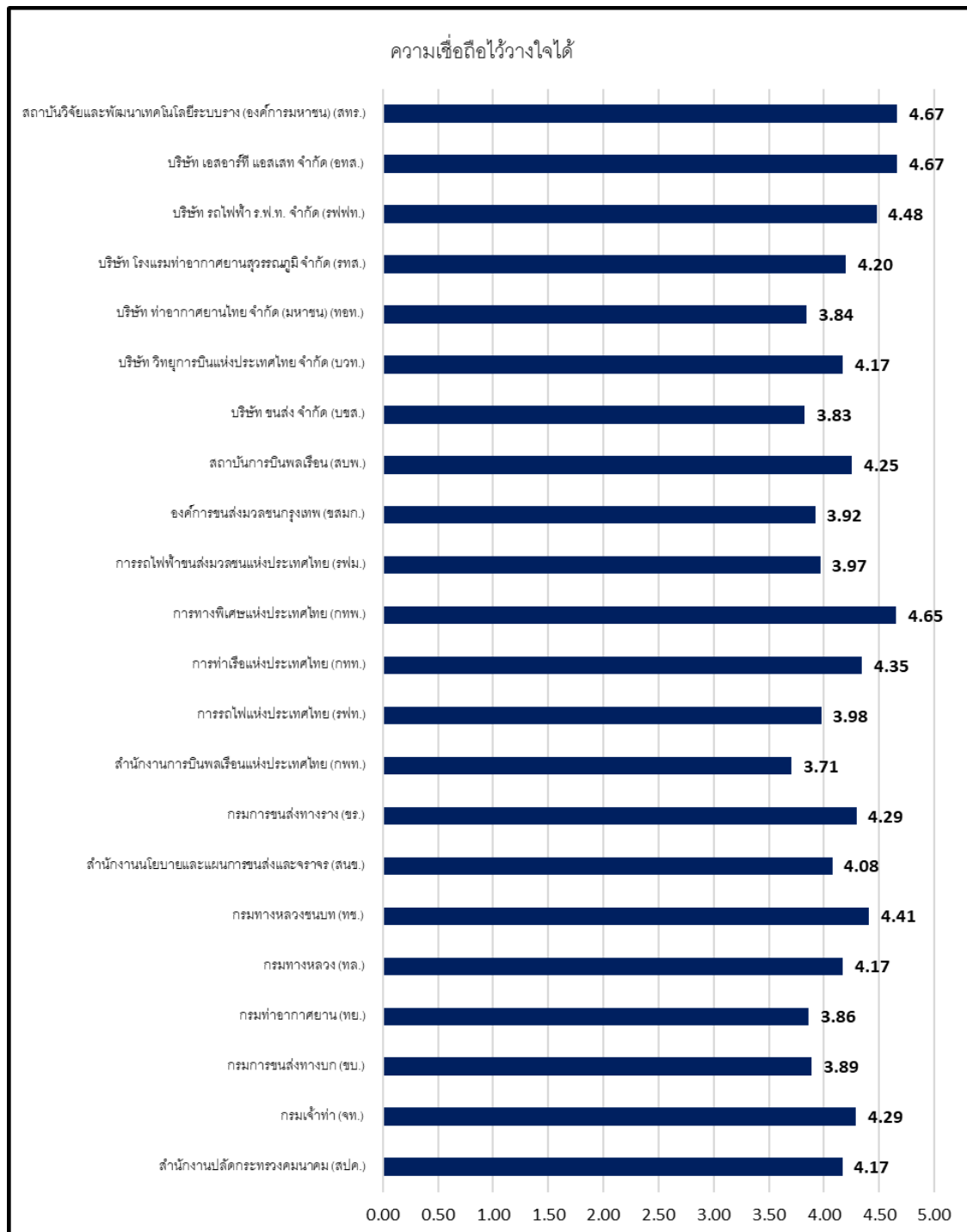
รูปที่ ๑.๓ - ๒๒ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (สทร.)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) และสถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทสร.) เป็นหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ๔.๖๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) มีระดับความพึงพอใจ ๔.๕๘ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.) มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ คือ ๓.๔๐ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง



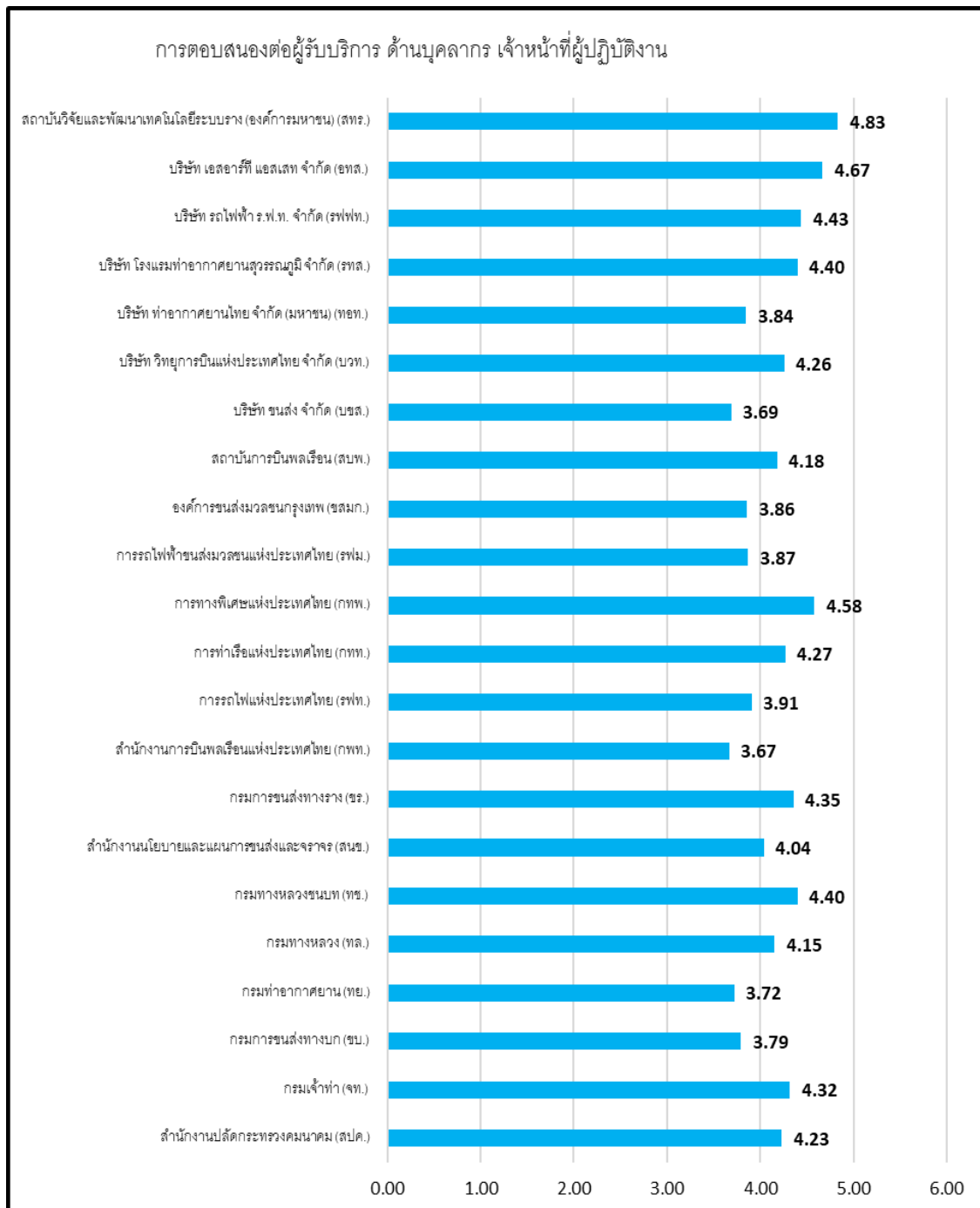
รูปที่ ๑.๓ - ๒๓ เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงคมนาคม

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) และสถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.) เป็นหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ๔.๖๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) มีระดับความพึงพอใจ ๔.๖๕ หมายถึง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ คือ ๓.๗๑ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง



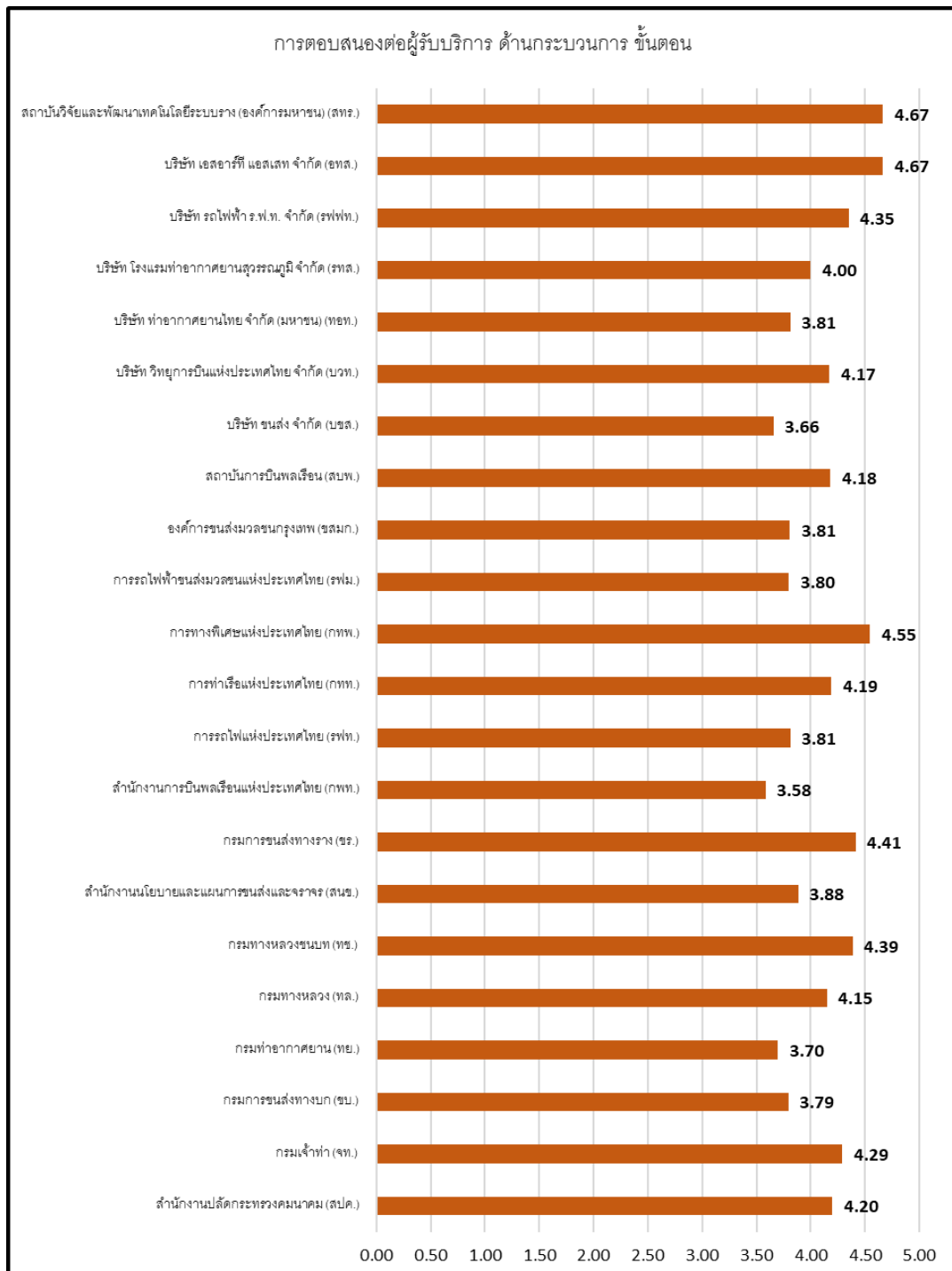
รูปที่๑.๓ - ๒๔ เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงคมนาคม

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน) ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทอ.) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ๔.๘๓ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) มีระดับความพึงพอใจ ๔.๖๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ คือ ๓.๖๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก



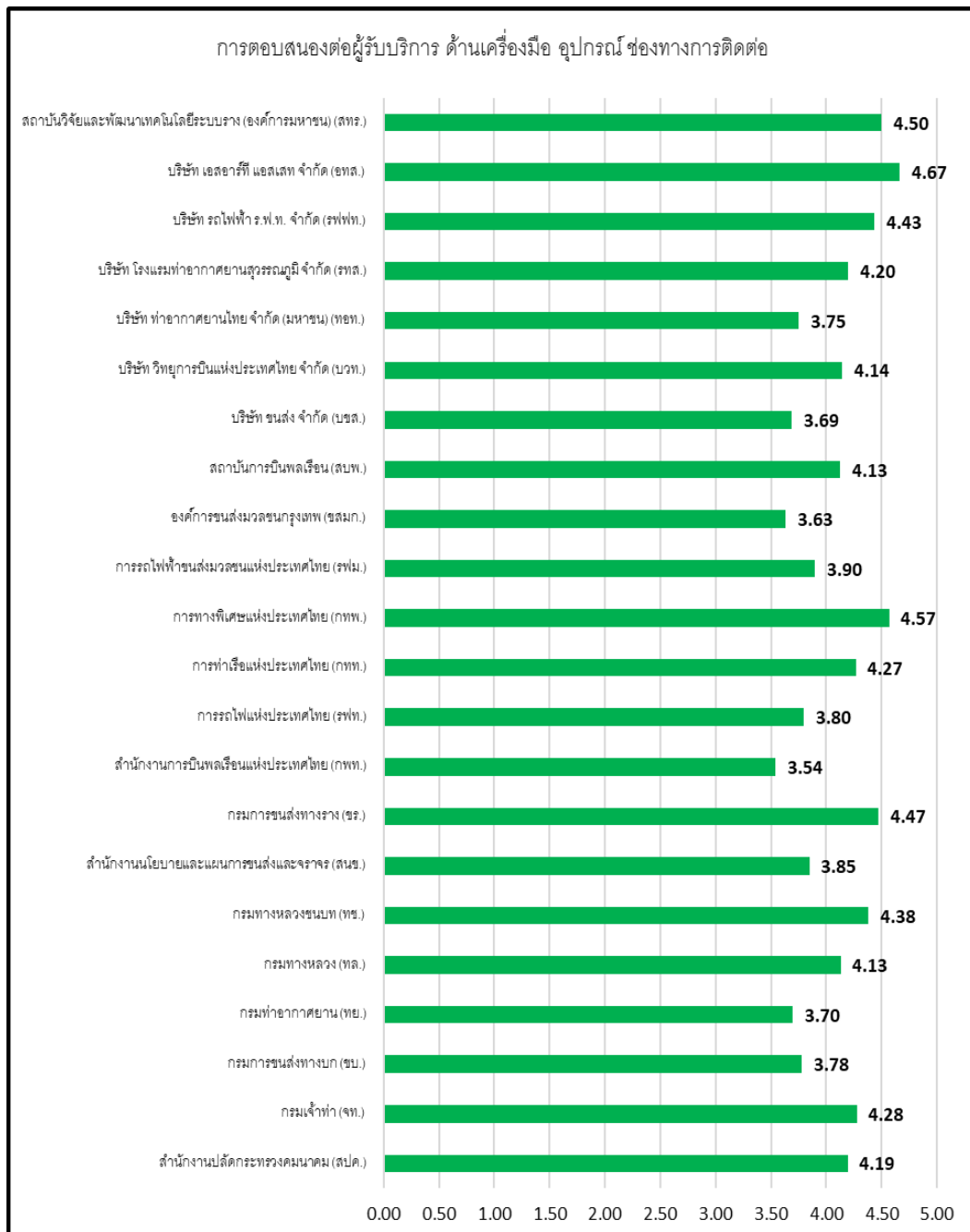
รูปที่ ๑.๓ - ๒๕ เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน) ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) และสถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.) เป็นหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ๔.๖๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) มีระดับความพึงพอใจ ๔.๕๕ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ คือ ๓.๕๘ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก



รูปที่ ๑.๓ - ๒๖ เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ) ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) ป็นหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ๔.๖๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) ระดับความพึงพอใจ ๔.๕๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ คือ ๓.๕๔ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก



รูปที่ ๑.๓ - ๒๗ เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๑.๓ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค.
แต่ละหน่วยงานจำแนกได้ ดังนี้

หน่วยงาน/มิติคุณภาพการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)			
ชื่องานบริการ : การกำกับ ติดตาม และประสานงานด้านต่าง ๆ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๑๗	๘๓.๓๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๒๘	๘๕.๕๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๒๓	๘๔.๕๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๒๐	๘๓.๙๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๑๙	๘๓.๘๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. กรมเจ้าท่า (จท.)			
ชื่องานบริการ : การจัดทำหนังสือคนประจำเรือ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๒๓	๘๔.๖๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๒๙	๘๕.๘๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๓๒	๘๖.๓๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๒๙	๘๕.๘๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๒๘	๘๕.๕๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)			
ชื่องานบริการ : การรับชำระภาษีประจำปี (พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. ๒๕๒๒)			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๘๕	๗๗.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๘๙	๗๗.๗๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๗๙	๗๕.๘๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๓.๗๙	๗๕.๘๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๓.๗๘	๗๕.๕๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๔. การท่าอากาศยาน (ทย.)			
ชื่องานบริการ : การอนุญาตให้เข้าพื้นที่หวงห้ามและพื้นที่ควบคุมสำหรับบุคคลชนิดชั่วคราว			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๗๔	๗๔.๘๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๘๖	๗๗.๒๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๗๒	๗๔.๔๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๓.๗๐	๗๔.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๓.๗๐	๗๔.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑.๓ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค.
แต่ละหน่วยงานจำแนกได้ (ต่อ)

หน่วยงาน/มิติคุณภาพการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๕. กรมทางหลวง (ทล.)			
ชื่องานบริการ : การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมกับทางหลวงเข้าสู่ที่ดินว่างเปล่า บ้านพักอาศัย อาคารพาณิชย์ สถานีบริการน้ำมัน สถานีบริการก๊าซหรือสถานีบริการเชื้อเพลิงอื่นใดที่อยู่ในหลักเกณฑ์หรือรูปแบบที่เป็นมาตรฐานของกรมทางหลวง (มาตรา ๓๗)			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๑๖	๘๓.๑๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๑๗	๘๓.๔๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๑๕	๘๓.๐๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๑๕	๘๓.๐๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๑๓	๘๒.๖๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๖. กรมทางหลวงชนบท (ทช.)			
ชื่องานบริการ : กระบวนการให้บริการทดสอบวัสดุ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๔๖	๘๙.๑๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๔๑	๘๘.๑๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๔๐	๘๗.๙๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๓๙	๘๗.๗๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๓๘	๘๗.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๗. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)			
ชื่องานบริการ : การเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนหลัก แผนแม่บท และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในระบบการขนส่งของประเทศ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๙๒	๗๘.๔๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๐๘	๘๑.๕๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๐๔	๘๐.๗๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๓.๘๘	๗๗.๖๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๓.๘๕	๗๖.๙๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๘. กรมการขนส่งทางราง (ขร.)			
ชื่องานบริการ : งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๔๗	๘๙.๔๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๒๙	๘๕.๘๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๓๕	๘๗.๐๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๔๑	๘๘.๒๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๔๗	๘๙.๔๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑.๓ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค.
แต่ละหน่วยงานจำแนกได้ (ต่อ)

หน่วยงาน/มิติคุณภาพการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๙. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ชื่องานบริการ : งานรับเรื่องร้องเรียนสายการบิน			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๖๗	๗๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๗๑	๗๔.๑๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๖๗	๗๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๓.๕๘	๗๑.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๓.๕๔	๗๐.๘๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๐. การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ชื่องานบริการ : การให้บริการจำหน่ายตั๋วโดยสารที่สถานีรถไฟ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๘๗	๗๗.๔๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๙๘	๗๙.๕๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๙๑	๗๘.๑๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๓.๘๑	๗๖.๒๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๓.๘๐	๗๖.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๑. การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) ชื่องานบริการ : งานรับชำระค่าภาระและค่าบริการ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๑๕	๘๓.๐๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๓๕	๘๖.๙๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๒๗	๘๕.๓๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๑๙	๘๓.๘๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๒๗	๘๕.๓๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๒. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ชื่องานบริการ : งานบริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๕๘	๙๑.๕๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๖๕	๙๓.๐๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๕๘	๙๑.๕๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๕๕	๙๐.๙๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๕๗	๙๑.๓๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๑.๓ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค.
แต่ละหน่วยงานจำแนกได้ (ต่อ)

หน่วยงาน/มิติคุณภาพการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑๓. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ชื่องานบริการ : งานให้บริการผู้ใช้ระบบรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๙๓	๗๘.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๙๗	๗๙.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๘๗	๗๗.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๓.๘๐	๗๖.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๓.๙๐	๗๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๔. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ชื่องานบริการ : ความต้องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๙๒	๗๘.๔๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๘๖	๗๗.๑๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๓.๘๑	๗๖.๑๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๓.๖๓	๗๒.๗๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๕. สถาบันการบิณฑลเรือน (สบพ.) ชื่องานบริการ : งานทะเบียนนักศึกษา			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๑๕	๘๒.๙๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๒๕	๘๕.๐๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๑๘	๘๓.๖๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๑๘	๘๓.๖๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๑๓	๘๒.๕๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๖. บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ชื่องานบริการ : สำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋ว			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๗๖	๗๕.๑๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๘๓	๗๖.๕๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๖๙	๗๓.๗๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๓.๖๖	๗๓.๑๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๓.๖๙	๗๓.๗๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑.๓ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค.
แต่ละหน่วยงานจำแนกได้ (ต่อ)

หน่วยงาน/มิติคุณภาพการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑๗. บริษัท วิหุกการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ชื่องานบริการ : งานบริการการเดินอากาศภายในเขตแกลงชาวการบินกรุงเทพ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๑๗	๘๓.๔๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๑๗	๘๓.๔๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๒๖	๘๕.๑๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๑๗	๘๓.๔๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๑๔	๘๒.๘๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๘. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ชื่องานบริการ : การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๘๘	๗๗.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๘๔	๗๖.๘๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๓.๘๔	๗๖.๘๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๓.๘๑	๗๖.๒๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๓.๗๕	๗๕.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๙. บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.) ชื่องานบริการ : การให้บริการของโรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๔๐	๖๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๒๐	๘๔.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๔๐	๘๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๒๐	๘๔.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒๐. บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) ชื่องานบริการ : การให้บริการในโครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงโดยรวม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๕๒	๙๐.๔๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๔๘	๘๙.๕๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๔๓	๘๘.๗๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๓๕	๘๖.๙๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๔๓	๘๘.๗๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑.๓ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานในสังกัด คค.
แต่ละหน่วยงานจำแนกได้ (ต่อ)

หน่วยงาน/มิติคุณภาพการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๒๑. บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) ชื่องานบริการ : บริหารจัดการสัญญาเช่า			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๒๒. สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.) ชื่องานบริการ : การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	๔.๘๓	๙๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๑.๔ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากแบบสอบถาม

๑.๔.๑ ประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ คค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในระยะเวลา ๑ ปี

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ คค. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในระยะเวลา ๑ ปี โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑) ด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ

- (๑) การให้บริการที่ทันกับสถานการณ์เร่งด่วน (สปค.)
- (๒) ความรวดเร็วในการแบ่งปันข้อมูล (สปค.)
- (๓) กำกับติดตามเรื่องต่าง ๆ อย่างมีระยะเวลาดำเนินการ (สปค.)
- (๔) ให้ส่งชื่อเข้าอบรมนักบริหารระดับต้น กลาง สูง แบบเร็ว ๆ ทำให้หน่วยงานรับเรื่องไม่ค่อยมีเวลาดำเนินการ ถ้าเป็นไปได้แจ้งล่วงหน้าให้หน่วยงานทราบนอกเวลาทำงานด้วยจะเป็นการดี (สปค.)
- (๕) กำกับติดตามเรื่องต่าง ๆ อย่างมีระยะเวลาดำเนินการ (สปค.)
- (๖) ปรับปรุงที่จอดรถในการติดต่อราชการ (สปค.)
- (๗) ควบคุมเอกสารในการตรวจสอบ ลดขั้นตอนการทำงานให้มีความว่องไวมากยิ่งขึ้น (สปค.)
- (๘) ให้บริการสวัสดิการด้านบุคลากร (จท.)
- (๙) เจ้าหน้าที่พูดจาเพราะ ใจเย็นกับผู้ใช้บริการ (จท.)
- (๑๐) ความโปร่งใสในการทำงาน (จท.)

- (๑๑) การบริการขนส่งทางน้ำ (จท.)
- (๑๒) ตอบกลับหนังสือที่ขอความอนุเคราะห์และขออนุญาตต่อกรมเจ้าท่า (จท.)
- (๑๓) จัดรถเมล์ชนิดพิเศษไม่ประจำทาง เป็นพีคเตอร์แสนบายที่สถานีรถไฟฟ้าใหญ่ ๆ หรือสถานีใกล้ชุมชน ตลาด /ชบ.
- (๑๔) ปรับปรุงระบบต่าง ๆ เพื่อช่วยลดระยะเวลาการดำเนินการ (ขบ.)
- (๑๕) เปิดให้บริการวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ (ขบ.)
- (๑๖) ต่อใบอนุญาตขับขี่ผ่านทางระบบออนไลน์ (ขบ.)
- (๑๗) ดูแลระบบขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ (ขบ.)
- (๑๘) บริการ รวดเร็ว one stop service (ขบ.)
- (๑๙) ยกระดับการให้บริการ (ขบ.)
- (๒๐) จัด รปภ. ดูแลที่จอดรถ เพราะรถจอดซ้อนคันเยอะมาก ผู้รับบริการเป็นผู้หญิงเข็นรถไม่ไหวต้องรองจนกว่าเจ้าของรถจะมาเลื่อน (ขบ.)
- (๒๑) ปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนลำดับการใช้บริการอย่างชัดเจน พนักงานควรพร้อมให้บริการ (ขบ.)
- (๒๒) ความสะดวกในการทำใบขับขี่ (ขบ.)
- (๒๓) เจ้าหน้าที่ประพฤติตนไม่น่ารัก รับสินบนเรื่องข้อสอบ ทำให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการ (ขบ.)
- (๒๔) ปรับปรุงระบบการต่อใบอนุญาตขับขี่ ให้สะดวกรวดเร็ว ควรมีบริการนอกสถานที่เหมือนต่อบัตรประชาชน (ขบ.)
- (๒๕) เปิดการให้บริการการต่อใบอนุญาตแบบเต็มพิกัดไม่มีขีดจำกัด (ขบ.)
- (๒๖) การให้บริการด้านการสอบใบขับขี่ การต่อภาษีและการตรวจสภาพรถอย่างรวดเร็ว (ขบ.)
- (๒๗) จัดสรรคิวในการรับบริการแต่ละวันให้มากกว่าเดิม และรวดเร็ว (ขบ.)
- (๒๘) ระบบการจองคิวล่วงหน้าในการต่อใบอนุญาตผ่าน App ต้องการให้จองคิวล่วงหน้าได้มากกว่า ๑ เดือน (ขบ.)
- (๒๙) ยกระดับคุณภาพให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสนามบินเอกชน (ทย.)
- (๓๐) การจัดการหลุมจอดอย่างมีประสิทธิภาพให้เหมาะสมกับเที่ยวบินและขนาดของอากาศยาน และขนาดพื้นที่ของ bus gate ณ สนามบินภูเก็ต (ทย.)
- (๓๑) มีเครื่องอำนวยความสะดวกพื้นฐานบริการประชาชน เช่น จุดน้ำดื่ม (ทย.)
- (๓๒) จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ (ทย.)
- (๓๓) การให้บริการของรถรับส่งสาธารณะในพื้นที่สนามบินให้มีความเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น (ทย.)
- (๓๔) ควรจัดให้มีฟรี Wifi สัญญาณชัดเจนและแรงครอบคลุมในพื้นที่อาคารที่พักผู้โดยสาร (ทย.)
- (๓๕) กำกับดูแลสายการบินให้รับผิดชอบความเสียหายแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน เช่น กระเป๋าโดนสลัก (ทย.)
- (๓๖) ปรับปรุงการต้อนรับและการประสานงานจากบุคคลภายนอกให้มากกว่านี้ (ทย.)
- (๓๗) ดูแลสภาพพื้นผิวถนนให้ดี (ทล.)
- (๓๘) ปัญหาด้านไฟฟ้าส่องสว่างตามสายทาง ควรแก้ไขปัญหาย่างจริงจังและเร่งด่วน เพราะดับบ่อยมาก (ทล.)
- (๓๙) การติดต่อสื่อสารควรใช้คำพูดที่พร้อมเสมอที่จะให้บริการกับผู้ไปติดต่องาน (ทล.)

- (๔๐) ปรับปรุงช่องทางการให้บริการให้ทันสมัยมากขึ้น (ทล.)
- (๔๑) แก้ไขและปรับปรุงความเร็วบนถนนสี่ช่องจราจรให้เหมาะสม (ทล.)
- (๔๒) แก้ไขถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ เส้นจราจรเลือนไม่ชัดเจน ผิวจราจรไม่เรียบ (ทล.)
- (๔๓) จัดสถานที่รับรองผู้มาใช้บริการ (ทช.)
- (๔๔) ปรับปรุงระบบการติดตามเรื่องร้องเรียน (ทช.)
- (๔๕) ขอให้ปรับปรุงการรายงานผลต่างๆ ให้ระบบมีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ (สนข.)
- (๔๖) ปรับปรุงการบริการและจริยธรรมของพนักงาน (กพท.)
- (๔๗) ระบบ FPOS ระบบปฏิบัติการบางอย่างที่ใช้อยู่ยังไม่ครอบคลุมการดำเนินการ
บางอย่าง (กพท.)
- (๔๘) ปรับปรุงตู้โดยสารและเพิ่มตู้รถนอนปรับอากาศให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน (รฟท.)
- (๔๙) ปรับปรุงห้องน้ำบนขบวนรถไฟทุก ๆ ขบวนให้มีน้ำใช้ตลอดจากต้นทางถึงปลายทาง (รฟท.)
- (๕๐) ปรับปรุงรถไฟให้มีความทันสมัย สะอาด มีเครื่องปรับอากาศ มีป้ายบอกช่องทางการ
เดินรถให้ชัดเจนและตรงเวลา เพื่อไม่ให้ผู้โดยสารสับสนขึ้นขบวนผิดหรือตกรถไฟ (รฟท.)
- (๕๑) ตรงเวลาและปรับปรุงตู้โดยสาร (รฟท.)
- (๕๒) รถดีเซลรางไม่ควรใช้วิ่งในระยะทางไกล ที่เกิน ๖ ชั่วโมง ควรใช้เป็นระยะทางกลาง
๑๐๐ - ๔๐๐ กิโลเมตร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ commute คนเข้าและออกพระนคร ในระยะ ๓ - ๕ ชั่วโมง
ส่วนทางไกลควรพ่วงหัวรถจักรขบวนยาว และเพิ่มประสิทธิภาพ (รฟท.)
- (๕๓) ความสะอาดและความปลอดภัยต้องปรับปรุงเร่งด่วน (รฟท.)
- (๕๔) การออกแบบที่นั่งผู้โดยสาร ขอนี้ล้นเหลวอย่างสิ้นเชิง ดูได้จากการเอารถตู้ JR มาทำ
รถนั่งปรับอากาศชั้นสอง ท่านใช้วัสดุที่ไม่ดี ถึงท่านจะทำเป็นเบาะใหญ่ สามแถว แต่ท่านก็ออกแบบมาให้สูงกว่าพื้นมาก
ไม่มีที่พักเท้าและพนักอง ทำให้การเดินทางระยะไกล ไม่สะดวกสบาย สร้างความเมื่อยล้าให้กับผู้โดยสาร (รฟท.)
- (๕๕) ปรับปรุงการให้บริการซื้อตั๋วรถไฟออนไลน์ทุกประเภท ใช้งานยากมาก ข้อมูลเยอะเกินไป
ควรจะทำให้ผู้ใช้งานอยากใช้ ซื้อง่าย เข้าใจรายละเอียดของตารางเวลา และขบวนรถ ควรไปดูการใช้งานของ
หน้าเว็บของต่างประเทศ เช่น การซื้อตั๋วรถไฟในประเทศญี่ปุ่น ยุโรป คนทำเว็บ ควรทำตามที่ใช้กันจริง (รฟท.)
- (๕๖) ความสะอาด รวดเร็ว และตรงต่อเวลาของรถไฟ (รฟท.)
- (๕๗) ปรับปรุงการให้บริการ Truck Q (กพท.)
- (๕๘) การบริการ ขั้นตอน กว้างขวางมากเกินไป อีกทั้ง สถานี ภูมิทัศน์ ถนน ระบบ
โรงพักสินค้า ระบบ IT ยังล้าสมัยเกินไป เครื่องมือ พนักงานมีประสิทธิภาพต่ำมาก (กพท.)
- (๕๙) ปรับปรุงผิวจราจรบางช่วงที่ไม่เรียบ และปรับปรุงท่อระบายน้ำบนทางด่วนเมื่อฝนตก
ท่อน้ำแตกจะตกลงมาโดนรถยนต์ (กพท.)
- (๖๐) ผู้ใช้บริการ Easy Pass สามารถเช็คจำนวนเงินคงเหลือของตนเองผ่าน App ได้ (กพท.)
- (๖๑) ปรับราคาค่าทางด่วน และแก้ไขปัญหาจราจรช่องรับบริการบนทางด่วน (กพท.)
- (๖๒) เพิ่มช่องอัตโนมัติให้มากขึ้น เพื่อรองรับการใช้ Easy pass และ M-flow (กพท.)
- (๖๓) แก้ไขปัญหาด้านการจราจรช่วงเวลาเร่งด่วน (กพท.)
- (๖๔) ปรับปรุงอุปกรณ์ผ่านทางให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว (กพท.)
- (๖๕) ระบบการเดินทางเรื่องการใช้บัตรโดยสารให้เป็นบัตรเดียวใช้ได้ทุกสาย (รฟม.)
- (๖๖) เพิ่มจำนวนขบวนในเวลาเร่งด่วน (รฟม.)
- (๖๗) ปรับลดค่าโดยสารตามระยะทาง ให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและรายได้
ของผู้ใช้บริการ (รฟม.)

(๖๘) ลดค่าโดยสาร รถออกตรงตามเวลาที่กำหนด (ขสมก.)

(๖๙) เพิ่มจำนวนรถโดยสารและความถี่ในการปล่อยรถให้เหมาะสมกับเส้นทาง รวมถึงการจอดรับผู้โดยสารที่ป้ายรถประจำทาง (ขสมก.)

(๗๐) ควบคุมราคา เส้นทาง และรถร่วม ให้มีระบบ ระเบียบ รวมไปถึงรถบริการตามซอยเล็ก ๆ ให้มีความเป็นระเบียบเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (ขสมก.)

(๗๑) เปลี่ยนเป็นรถพลังงานไฟฟ้าทุกสาย (ขสมก.)

(๗๒) ควรจะเพิ่มรถในทุก ๆ สาย และเพิ่มรถธรรมดาด้วย เพราะมีน้อยมาก ๆ รถที่เข้ามาใหม่มีแต่รถปรับอากาศ (ขสมก.)

(๗๓) เพิ่มป้ายรถเมล์บริเวณวงเวียนบางเขนเพื่อความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ลงจากรถไฟฟ้าและต้องการเดินทางต่อรถเมล์สาย ๕๑ ควรเพิ่มระยะทางให้ถึง ม.เกษตร จะดีมาก ผู้โดยสารเดือดร้อน (ขสมก.)

(๗๔) จัดระเบียบรถเมล์แต่ละสายแก้ปัญหามลพิษทางอากาศ และทางเสียงจากรถเมล์อบรมคนขับ ไม่จอดรับผู้โดยสารเลนขวา ไม่วิ่งคร่อมเลน (ขสมก.)

(๗๕) เพิ่มระบบการให้บริการที่สะดวกและทันสมัยมากยิ่งขึ้น (ขสมก.)

(๗๖) ระบบการเดินรถที่ทันสมัยมีจำนวนพอเพียงต่อความต้องการของผู้มีรายได้น้อย (ขสมก.)

(๗๗) ปรับปรุงการบริการโดยการพัฒนาระบบ e-service เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน (สบพ.)

(๗๘) จัดหารถมาให้บริการในเส้นทางให้เพียงพอ (บขส.)

(๗๙) ปรับปรุงสภาพรถให้ใหม่และสะอาดอยู่เสมอ (บขส.)

(๘๐) ปรับปรุงระบบขายตั๋วโดยสารให้สะดวกมากขึ้น เช่น ขั้นตอนการซื้อหน้าเคาร์เตอร์ยังใช้เวลานาน/ช่องทางออนไลน์ให้สะดวกมากขึ้น (บขส.)

(๘๑) การส่งเสริมการขาย แคมเปญต่าง ๆ และติดตามลูกค้าทุกคน เพื่อการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (บขส.)

(๘๒) สถานที่ให้บริการ ห้องน้ำต้องสะอาด แก้วน้ำ ที่จอดรถเพียงพอ ทั้งรับและส่งผู้ให้บริการ (บขส.)

(๘๓) คำนึงถึงความปลอดภัยของคนขับรถ และผู้โดยสารตลอดทุกการเดินทาง (บขส.)

(๘๔) พิจารณาการปฏิบัติงานแบบ work place (บวท.)

(๘๕) จัดลำดับการลงของเครื่องบินอย่างมีประสิทธิภาพ (บวท.)

(๘๖) บริการประชาชนให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (ทอท.)

(๘๗) สร้าง Food court ให้ทันสมัยและเปลี่ยนเป็นระบบ Card แทนการแลกคูปอง (ทอท.)

(๘๘) ร้านอาหารในสนามบินมีราคาแพงมาก เนื่องจากหน่วยงานเก็บค่าเช่าร้านค้าแพง (ทอท.)

(๘๙) ปรับปรุงราคาค่าโดยสาร (รฟพท.)

๒) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน

(๑) นโยบายตรวจสอบกำกับดูแลรถบริการสาธารณะให้มีความปลอดภัยของผู้รับบริการ (สปค.)

(๒) อนุมัติงานให้ดำเนินการเบิกจ่ายภายในปีงบประมาณได้เต็มที่ (สปค.)

(๓) ปรับปรุงเกี่ยวกับตัวชี้วัดตามแบบประเมินประสิทธิภาพของส่วนราชการประจำปีงบประมาณพ.ศ.... (สปค.)

(๔) เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติงบประมาณทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายบางปะอิน สระบุรี นครราชสีมา (ส่วนที่เหลือ) (สปค.)

(๕) จัดหารถเมล์รุ่นใหม่ให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (สปค.)

(๖) ข้อเสนอแนะ อยากรู้ให้แยกการบริการระหว่างรถร่วมกับ ขสมก. (สปค.)

(๗) ช่วยจัดหารถเมล์ไฟฟ้าที่ผลิตในไทย จำนวน ๖๐๐ คันให้ ขสมก. ให้เกิดผลสำเร็จ โดยให้ขนาดของรถเมล์เล็กลงเล็กน้อย เพื่อความคล่องตัวบนถนนใน กทม. และปริณทล พร้อม e-ticket และ แอปพลิเคชันที่ทันสมัย (สปค.)

(๘) มีความชัดเจนในกระบวนการงาน แผนงานที่จะให้สายงานปฏิบัติให้ได้ตามวัตถุประสงค์ (สปค.)

(๙) สร้างที่จอดรถให้เพียงพอ (จท.)

(๑๐) ขุดลอกร่องน้ำให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด (จท.)

(๑๑) ระวังโทษและดำเนินการจับ/ปรับผู้กระทำความผิด กรณีรถบรรทุกไม่วิ่งในช่องจราจรที่กำหนด รถกระบะส่งของหรือรถซำที่วิ่งแซงช่องจราจรขวา โดยดำเนินการอย่างเคร่งครัดและจริงจัง (ขบ.)

(๑๒) เพิ่มรถโดยสารให้ครอบคลุมทุกเส้นทาง (ขบ.)

(๑๓) จัดการรถบี๊ที่รับส่งพนักงานแฉนวนนครด้วย เนื่องจากมีวันดำแทบทุกคัน ขั้บ grab ต้องนั่งดมควันเป็นมลพิษมะเร็งเข้าปอด (ขบ.)

(๑๔) การจัดระบบการตรวจสอบพนักงานให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน การบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะตรวจอาวุธถึงความปลอดภัย (ทย.)

(๑๕) การขยายสนามบินให้เจ้าหน้าที่เร่งดำเนินการให้เร็วที่สุด เพราะกระทบต่อเศรษฐกิจของจังหวัดด้านการคมนาคมทางอากาศ อีกทั้งเดือดร้อนมากในการเดินทางไปยัง กทม. และเรื่องการเวนคืนที่ดินชาวบ้านพร้อมที่จะให้เวนคืน เพื่อยกระดับจังหวัดแพร่ให้ทันกับจังหวัดอื่น ๆ เศรษฐกิจของจังหวัดแพร่จะได้เติบโต (ทย.)

(๑๖) ทำอากาศยานลำปางควรปรับปรุงโครงสร้างอาคารแบบเร่งด่วน เนื่องจากกรณีมีพายุฝนตกหนัก ตัวอาคารไม่มีความปลอดภัยต่อพนักงานสายการบินและผู้โดยสาร (ทย.)

(๑๗) พัฒนาโครงข่ายจราจรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด (ทล.)

(๑๘) การรื้อล้างเขตทางที่ยังจัดการได้ไม่เด็ดขาดในบางพื้นที่ (ทล.)

(๑๙) กำหนดการใช้ความเร็วของถนนในแต่ละสายให้ชัดเจน ตามกฎหมายใหม่ที่มีการปรับปรุงเพิ่มการใช้ความเร็ว (ทล.)

(๒๐) เพิ่มประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงถนน (ทช.)

(๒๑) แก้ปัญหาจราจรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (สนข.)

(๒๒) จัดการเรื่องมลภาวะ (สนข.)

(๒๓) ควบคุมการใช้มาตรฐานระบบรางอย่างจริงจัง (ขร.)

(๒๔) ติดตามปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการในระบบขนส่งทางราง (ขร.)

(๒๕) ทบทวนระเบียบการออกตรวจ inspection/audit ของบางฝ่าย/แผนก ว่าโปร่งใสหรือไม่ มีการวางแผนนอกเหนือจาก scope ของงานเพื่อเบี่ยงเบน/ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกินจำเป็น หรือไม่ หรือ ทบทวนโครงสร้างการจ่ายค่าเบี่ยงเบนเพื่อแก้ปัญหา (กทพ.)

(๒๖) สร้างทางรถไฟทางคู่ให้เสร็จเร็วขึ้น (รฟท.)

(๒๗) เพิ่มรอบการวิ่งเส้นทางพัทยาและเพิ่มตู้ปรับอากาศ (รฟท.)

(๒๘) เลิกเอารถดีเซลราง commuter ไปวิ่งทางไกล (รฟท.)

(๒๙) การอำนวยความสะดวกในการเติมเงินบัตร easy pass โดยไม่ต้องจอดแวะที่ด่าน (กรณีต้องการใบกำกับภาษี) (กทพ.)

(๓๐) พัฒนาหลักสูตรด้านการบินให้ตรงความต้องการของตลาดแรงงาน (สบพ.)

(๓๑) สร้างความเชื่อมั่น (สบพ.)

(๓๒) พัฒนาโรงอาหารให้เพียงพอกับผู้ให้บริการ และติดตั้งพัดลมเพิ่มเติม (สบพ.)

(๓๓) อุปกรณ์เครื่องมือทางการบิน ควรเปิดให้นักศึกษาเข้าไปศึกษาในทุกหลักสูตร ไม่ว่าจะเป็นเด็กวิเศษหรือวิทยาศาสตร์ (สบพ.)

(๓๔) อยากให้สวมใส่รองเท้าผ้าใบได้ หรือ สามารถนำมาเปลี่ยนในระหว่างวันได้ เนื่องจาก รองเท้าที่ขูดข่วนเสียดสีต่อสุขภาพ (ค่อนข้างมาก) (สบพ.)

(๓๕) ต้องการตู้กดน้ำและเปิดพัดลมระบายอากาศในโรงยิม (สบพ.)

(๓๖) จัดการวินเดือนออกไปจากขนส่งหมอชิด คิดค่าโดยสารแพงมาก (บขส.)

(๓๗) การจัดการเรื่องความสะดวกของพื้นที่อาคาร รวมทั้งรอยรั่วของหลังคาช่วงฤดูฝน (ทอท.)

(๓๘) ต้องการให้สร้างส่วนต่อขยายให้เสร็จตามแผน (รฟพท.)

๓) ด้านบุคลากรและการถ่ายทอดองค์ความรู้

(๑) สบค. อาจจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สบค.)

(๒) ถ่ายทอดองค์ความรู้และสร้างความสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานในสังกัด (สบค.)

(๓) การจัดสรรบุคลากรให้ครอบคลุมครบเต็มอัตรากำลัง (สนข.)

(๔) จัดอบรมด้านการบินที่เป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน (กพท.)

(๕) ปรับแนวความคิดของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบตามความเป็นจริง (เจ้าหน้าที่บางส่วนคิดเองตามความเข้าใจของตัวเอง) (กพท.)

(๖) ปรับโครงสร้าง Productivity ของพนักงาน (กพท.)

(๗) จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และระบายรถที่ออกจากทางด่วนสู่ทางปกติ ในช่วงเวลาเร่งด่วน (กพท.)

(๘) สรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพด้านการใช้ภาษาอังกฤษทุกรายวิชา เนื่องจากการทำงาน ในอุตสาหกรรมการบินในอนาคต ต้องใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องและได้คุณภาพในการสื่อสาร จึงจำเป็นต้องมีการ ใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง (สบพ.)

(๙) ปรับปรุงเรื่องคุณธรรมและความโปร่งใสในการรับพนักงานใหม่และ/หรือการโยกย้าย พนักงานเดิม (บวท.)

(๑๐) เพิ่มพื้นที่และกำลังคนเพื่อรองรับเที่ยวบินที่เพิ่มมากขึ้น หากเพิ่มพื้นที่ไม่ได้ก็ให้หา แนวทางในการจัดการต่อไป (ทอท.)

(๑๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลสำหรับชาวต่างชาติมีไม่เพียงพอ (รฟพท.)

๔) ด้านการประสานงาน

(๑) การประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง (สบค.)

(๒) ปรับปรุงการประสานงานทางโทรศัพท์เนื่องจากส่งต่อเป็นทอด ๆ รอสายนาน (สบค.)

(๓) แจ้งการประชุมล่วงหน้าโดยมีระยะเวลาที่เพียงพอ (สบค.)

(๔) การสื่อสารกระบวนการทำงานร่วมกัน (สบค.)

(๕) เป็นศูนย์กลางในการประสานงานของหน่วยงานในสังกัด คค. (สบค.)

(๖) การประสานงานมีความชัดเจน (สบค.)

(๗) การขอข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ไม่ต้องเป็นทางการมากเกินไป ถ้าไม่ใช่ความลับ (ทย.)

(๘) ความรวดเร็วในการประสานงานและการเข้าถึงหน่วยงานที่ต้องติดต่อเร่งด่วน (กพท.)

(๙) การประสานงานต่อหน่วยงานมีความรวดเร็วกระชับผู้ดำเนินงานไม่ชี้แจงทำงานใส่ใจ กับงานเคร่งครัดและเอาใจใส่ต่องานทุกงาน (รฟพท.)

๕) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

- (๑) ฐานข้อมูลด้านการจราจรและขนส่งในภาพรวมของประเทศแบบครบวงจร (สปค.)
- (๒) ปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เป็นดิจิทัล เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุน (สปค.)
- (๓) ประชาสัมพันธ์วิธีการอบรมผ่านออนไลน์ เพื่อให้ผู้ต่ออายุใบขับขี่เลือกอบรมออนไลน์ก่อนเข้ามาต่อที่กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)
- (๔) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการอัปเดตข่าวสารที่ผู้ใช้บริการต้องรู้เนื่องจากยังมีบางท่าอากาศยานไม่ค่อยอัปเดตความเคลื่อนไหวในสื่อที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ (ทย.)
- (๕) เพิ่มการสื่อสารองค์กรอีกจะดียิ่งขึ้น (ทช.)
- (๖) ปรับปรุงข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสารให้เป็นปัจจุบัน (ทอท.)

๖) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- (๑) การติดต่อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เชิงบูรณาการ (สปค.)
- (๒) พัฒนาด้าน IT (จท.)
- (๓) ปรับปรุงระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เร็ว (จท.)
- (๔) สาขาสามารถดำเนินการออกเล่ม seaman book (หนังสือคนประจำเรือ) ได้เอง (จท.)
- (๕) การต่อภาษีที่ทำได้จาก Application (ขบ.)
- (๖) รับผลทดสอบผ่านเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ (ทช.)
- (๗) ปรับปรุงระบบสารสนเทศ การยื่นเอกสาร (เช่นการตรวจแผน หนังสือรับรองต่าง ๆ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากมีหลายครั้งที่ดำเนินการได้ช้า (กพท.)
- (๘) การที่ระบบการจอง การยกเลิก การเลื่อนตั๋ว ยังต้องใช้เอกสารที่ต้องพิมพ์ไปติดต่อ ควรจะ Digitalize ทั้งหมด ไม่ควรต้องมาใช้เอกสารให้ยุ่งยาก (รพท.)
- (๙) ป้ายรถเมล์อัจฉริยะควรมีทุกป้าย (ขสมก.)
- (๑๐) มีรถใหม่และใช้เทคโนโลยีมาปรับการให้บริการ และมีแอปจีพีเอสเป็นของขสมก. (ขสมก.)
- (๑๑) การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการ (บขส.)

๑.๔.๒ ประเด็นที่คาดหวังให้ คค. ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงเวลา ๒ - ๕ ปีข้างหน้า

๑) ด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ

- (๑) ปรับปรุงที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ (สปค.)
- (๒) มีแผนงานที่เป็นรูปธรรมในเชิงประจักษ์ สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อราชการ (สปค.)
- (๓) การบริการที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงานบริการสาธารณะเข้าด้วยกันอย่างอัตโนมัติ รวมถึงด้านการค้นหา ตอบคำถาม (สปค.)
- (๔) ดำเนินการออกเอกสาร seaman book ภายใน ๑ ชม. (จท.)
- (๕) มีช่องทางการเสียภาษี พ.ร.บ. ที่หลากหลายมากขึ้น (ขบ.)
- (๖) มีการจัดการคิวที่รวดเร็ว พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย (ขบ.)
- (๗) เพิ่มอุปกรณ์ในการทดสอบให้สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น (ขบ.)
- (๘) ลดขั้นตอนและเอกสารในการต่อใบอนุญาตทุกชนิดและเปิดให้บริการต่อใบอนุญาตแบบไม่จำกัดขอบเขตการให้บริการและยกเลิกเส้นทางปฏิรูปเส้นทาง (ขบ.)

(๙) ผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้เอง ผ่านช่องทางออนไลน์โดยไม่ต้องไปที่ศูนย์บริการ เพื่อความรวดเร็วในการรับเอกสารหรือต่อใบอนุญาตต่าง ๆ ทุกชนิด (ขบ.)

(๑๐) ปรับการฝึกอบรมด้านการขับขี่และกฎหมายจราจรและการต่อใบอนุญาตขับขี่ ให้สะดวก รวดเร็วและทันสมัย (ขบ.)

(๑๑) มีบริการนอกสถานที่ เช่น หน่วยบริการเคลื่อนที่ทำใบขับขี่เพื่อประชาชน อบรมการ ขับขี่รถปลอดภัยการใช้เส้นทางจราจรและกฎจราจร ที่ควรรับทราบให้กับสถานศึกษาและประชาชน (ขบ.)

(๑๒) ความสะอาดและประสิทธิภาพของรถในการให้บริการ มีการเปลี่ยนรถให้ใหม่กรณีที่ รถเก่าเกินไป (ขบ.)

(๑๓) ลดขั้นตอนในการติดต่อประสานงานและขั้นตอนการทำหนังสือติดต่อเรื่องต่าง ๆ (ทย.)

(๑๔) ระบบการรองรับผู้โดยสารที่ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับประหยัด ค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาไม่ต้องเข้าแถวดำเนินการนาน (ทย.)

(๑๕) ยกระดับการทำงานให้สามารถดำเนินการทุกขั้นตอน อย่างจริงจัง และถูกต้อง ตรงไปตรงมา (ทช.)

(๑๖) ความรวดเร็วในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน (ทช.)

(๑๗) ปรับปรุงห้องน้ำสถานีกลางกรุงเทพอภิวัฒน์ (รฟท.)

(๑๘) ปรับปรุงตู้โดยสารและเพิ่มเส้นทางการเดินรถ (รฟท.)

(๑๙) บูรณาการให้สามารถจ่ายเงินเกี่ยวกับค่าผ่านทางร่วมกันทุกระบบและทุกหน่วยงาน โดยใช้ app หรือบัตรเดียว (กทพ.)

(๒๐) แก้ปัญหารถติดบนทางด่วน (กทพ.)

(๒๑) เข้มงวดวินัยจราจร เช่น วิ่งเลนซ้าย (กทพ.)

(๒๒) เพิ่มความถี่/ขบวนรถ (รฟม.)

(๒๓) ให้ความสะดวกกับรถประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมากขึ้น (รฟม.)

(๒๔) มีรถบริการในเส้นทางที่ต้องมีการเปลี่ยนสายไปขนส่งสาธารณะอื่น เช่น การเปลี่ยน สายจาก Mrt สายสีน้ำเงิน ไปโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง เป็นต้น (รฟม.)

(๒๕) เพิ่มช่องทางการจำหน่ายตั๋ว online (รฟม.)

(๒๖) ปรับปรุงรถให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ รถปรับอากาศฝนตกน้ำรั่วลงเบาะนั่งไม่ได้ เพิ่มรถและ เทียบในเวลาเร่งด่วน (ขสมก.)

(๒๗) ปรับปรุงสถานที่ฝึกบินที่หัวหิน (สบพ.)

(๒๘) ปรับปรุงขานชาลาให้ทันสมัยขึ้น (บขส.)

(๒๙) มีจำนวนรถโดยสารเพียงพอกับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ (บขส.)

(๓๐) แจ้งราคา/ค่าใช้จ่ายให้ชัดเจนเพื่อง่ายต่อการติดต่อแต่ละเคาน์เตอร์ (บขส.)

(๓๑) บูรณาการร่วมกันทำงานให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะงานวิศวกรรม มีหลายฝ่าย หลายกอง ไม่ควรต่างคนต่างทำ (บวท.)

(๓๒) พัฒนาให้มีศักยภาพและความปลอดภัยในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป (บวท.)

(๓๓) พัฒนางานด้านนวัตกรรมการให้บริการการบิน (บวท.)

๒) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน

- (๑) การตรวจสอบท่าอากาศยานให้มีความปลอดภัย (สปค.)
- (๒) ปรับแผนปฏิบัติการด้านคมนาคมให้มีความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ (สปค.)
- (๓) เริ่มก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายแหลมฉบัง-ปราจีนบุรี (สปค.)
- (๔) มีผู้ดูแลกลุ่มต่าง ๆ ประจำหน่วยงาน เพื่อถามตอบกันภายใน (สปค.)
- (๕) พัฒนา ระบบ ให้รวดเร็ว ทุกงานให้ทันสมัย อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เทียบเท่ากับกรมการขนส่งทางบก รวดเร็วทันสมัย (จท.)
- (๖) ปรับปรุงกฎระเบียบ/ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรือสินค้าให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากลทันสมัยที่ทัดเทียมกับนานาชาติได้ (จท.)
- (๗) ออกกฎหมายควบคุมการฝ่าฝืนกฎจราจรให้มีโทษหนักขึ้น (อย่างเช่นเมืองนอก) (ขบ.)
- (๘) ดูแลควบคุมรถโดยสารประจำทางในต่างจังหวัดให้มีความพร้อมและปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ (ขบ.)
- (๙) ขอให้ ขบ. มีหนังสือไปยังสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ เขตให้เปิดลงทะเบียนวินจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ เพราะมีวินจักรยานรับจ้างสาธารณะที่ยังไม่ขึ้นทะเบียนจำนวนมาก (ขบ.)
- (๑๐) ดูแลระบบขนส่งสาธารณะให้มีประสิทธิภาพโครงข่ายครอบคลุมการเดินทางรถโดยสาร เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (ขบ.)
- (๑๑) วินัยการใช้รถและถนน มีมาตรการเข้มงวดต่อโทษที่ได้รับ กรณีขับรถเร็วเกินกว่าอัตรากำหนด (ขบ.)
- (๑๒) สนใจเรื่องรถลงทะเบียนป้ายเหลืองและจับกุมรถการกระทำผิดด้วย
- (๑๓) ขยายท่าอากาศยานลำปางให้เครื่องโดยสารขนาดใหญ่ลงได้ (ทย.)
- (๑๔) ขยายสนามบินแพร่และเปิดเที่ยวบินพาณิชย์ (ทย.)
- (๑๕) กำกับดูแลสายการบินให้รับผิดชอบความเสียหายแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน เช่น กระเป๋าโดนสลัป (ทย.)
- (๑๖) ขยายช่องจราจรให้มากขึ้นบริเวณทางแยกที่รถติดมาก ๆ (ทล.)
- (๑๗) ซ่อมบำรุงทางที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพดีอย่างรวดเร็ว (ทล.)
- (๑๘) ก่อสร้างถนนที่สามารถใช้งานได้เกินหนึ่งปีได้หรือไม่ เพราะทุกวันนี้สร้างถนนไม่ถึงปีทั้งชำรุดเป็นหลุมบ่อ ไม่ได้มาตรฐานตามที่ระบุไว้เลย (ทล.)
- (๑๙) ปรับปรุงภูมิทัศน์สองข้างทางและเกาะกลางถนน เพิ่มจุดพักรถที่จุดพักผ่อนสำหรับประชาชนที่เดินทางไกล (ทล.)
- (๒๐) ถนนระหว่างจังหวัดควรจะเป็นแบบสี่ช่องจราจร (ทล.)
- (๒๑) การยกมาตรฐานทางหลวงให้เป็นมาตรฐานทางหลักกว้างทุกเส้นทาง (มาตรฐานทางชั้น ๑ สองช่องจราจรสายรองทุกเส้นทาง) โดยเฉพาะเส้นทางสัญจรที่มีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง รดสวนกันลำบาก รถ ๒ ล้อ หลบรถ ๔ ล้อไม่ได้ (ทล.)
- (๒๒) ปรับปรุงวิธีการควบคุมงานก่อสร้างให้รัดกุมด้านความปลอดภัยระหว่างก่อสร้าง (ทล.)
- (๒๓) อำนวยความสะดวกการจราจรในช่วงวันหยุด บริหารจัดการการจราจรที่เป็นระบบจราจรไม่ติดขัด มีป้ายแจ้งเตือนการก่อสร้างที่เด่นชัด ชัดเจน และมีระยะห่างที่ปลอดภัยกับผู้ขับรถใช้ถนนเตือนความปลอดภัยทุกที่ที่มีการก่อสร้างทั้งกลางวันและกลางคืน (ทล.)
- (๒๔) ขยายโครงข่ายถนนเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน (ทช.)
- (๒๕) วางแผนพัฒนาเส้นทางโครงข่ายให้ทั่วถึงในพื้นที่สำคัญ ชุมชน แหล่งท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ นักท่องเที่ยว และผู้ใช้เส้นทาง (ทช.)

(๒๖) ก่อสร้างขยายโครงข่ายถนนและสะพานในความรับผิดชอบยกระดับมาตรฐานให้ สะดวกปลอดภัยยิ่งขึ้น (ทช.)

(๒๗) กำกับดูแลการขนส่งทางรางให้มีประสิทธิภาพทุกด้าน (ขร.)

(๒๘) มีส่วนผลักดันเร่งรัดให้มีส่วนต่อขยายระบบทางรางโดยเร็ว (ขร.)

(๒๙) ปรับปรุงรูปแบบของใบอนุญาตให้เหมาะสมกับคุณค่าราคา (กทพ.)

(๓๐) เร่งรัดแก้ปัญหาอุบัติเหตุบริเวณจุดตัดทางรถไฟกับถนน (รฟท.)

(๓๑) อยากให้มีรถยนต์สองแถวบริการรับส่งผู้โดยสารระหว่างสถานีถึงป้ายรถเมล์ในพื้นที่ ต่างจังหวัดที่สถานีไกลจากตัวเมือง (รฟท.)

(๓๒) ขอให้รถไฟชานเมืองทุก ๆ ขบวนที่วิ่งจากต้นทางกรุงเทพฯ หัวลำโพงและวิ่งเข้า กรุงเทพฯ หัวลำโพงเปิดให้บริการตามปกติตลอดไป (รฟท.)

(๓๓) เป็นขนส่งหลักของประเทศ เหมือนประเทศญี่ปุ่น จะได้มีรายได้เข้ารัฐเยอะ ๆ และลด ปัญหามลภาวะในประเทศ ประชาชนภูมิใจ และจะได้หันมาใช้บริการเยอะ ๆ (รฟท.)

(๓๔) สร้างเส้นทางรถไฟไปจังหวัดภูเก็ต เพื่อมีตัวเลือกในการเดินทางให้ประชาชน (รฟท.)

(๓๕) ขยายบริเวณที่จะวางสินค้าหรือที่บรรจุสินค้าให้มากขึ้น แก้ไขการจราจรภายในท่าเรือ (กทพ.)

(๓๖) มีส่วนลดในการเติม easypass มากขึ้น (ช่วยลดปริมาณการจราจรบริเวณหน้าด่าน) (กทพ.)

(๓๗) อยากให้มีการขยายเส้นทางการบริการให้เพิ่มมากขึ้น หรือเร่งโครงการที่มีการก่อสร้าง ให้แล้วเสร็จ และสามารถเปิดใช้งานได้จริง เพื่อลดปัญหาการติดสะสมบนทางด่วน (กทพ.)

(๓๘) ขยายเส้นทางให้ครอบคลุมใน กทม. และปริมณฑล (กทพ.)

(๓๙) เปิดให้เข้าพื้นที่ใต้ทางด่วน หรือนำไปใช้ประโยชน์มากขึ้น (กทพ.)

(๔๐) รับผิดชอบโครงการรถไฟฟ้าไปยังเส้นเลือดฝอยต่าง ๆ ในบริเวณกรุงเทพมหานคร (รฟม.)

(๔๑) เพิ่มสายรถไฟฟ้าให้มากขึ้น ขยายออกไปนอกเขตเมือง (รฟม.)

(๔๒) ลดราคา และสามารถใช้บริการโดยสารร่วมกับ mrt ได้ (รฟม.)

(๔๓) ขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าใต้ดินครอบคลุมกรุงเทพ ปริมณฑล รวมถึงจังหวัดท่องเที่ยวหลัก ๆ (รฟม.)

(๔๔) สามารถจัดเก็บค่าบริการได้ตามราคาต้นทุนจริง และรัฐบาลควรจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพและอายุการใช้งานยาวนาน (ขสมก.)

(๔๕) มีการทำพันธมิตรกับหน่วยงานประเทศเพื่อนบ้านเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพของ โรงเรียนการบิน (สบพ.)

(๔๖) ควรปรับหลักสูตรการศึกษาให้มีช่วงเวลาก่อนปิดเทอมที่เหมาะสมต่อการเรียน ไม่น้อยหรือมากเกินไป เพื่อให้ผู้สอนและผู้เรียนได้พักสมอง และสามารถเรียนรู้ได้ดีขึ้น (สบพ.)

(๔๖) มีนโยบายส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน (สบพ.)

๓) ด้านบุคลากรและการถ่ายทอดองค์ความรู้

(๑) ดูแลเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยานให้มีความสุขและมั่นคงในหน้าที่การงาน (ทย.)

(๒) สรรหาบุคลากรให้เพียงพอครบทุกกลุ่มงาน ไม่ใช่ให้เจ้าหน้าที่คนเดียวดูทุกกลุ่มงาน ซึ่งควรพิจารณาเรื่องบุคลากรนี้ในลำดับต้น ๆ แล้วค่อยรับการตรวจสอบเพื่อให้ได้รับมาตรฐานต่อไป (ทย.)

(๓) พัฒนาบุคลากรของท่าอากาศยานให้มีความรู้ ความสามารถ (ทย.)

(๔) การจัดสรรบุคลากรให้ครอบคลุมครบเต็มอัตรากำลัง (ขร.)

(๕) จัดสรรทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้เฉพาะด้านการบินให้เพียงพอในการดำเนินงาน (กทพ.)

(๖) เพิ่มบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในแต่ละด้านของฝ่าย/แผนกเพื่อให้สามารถ ทำงานในฐานะ regulator ได้อย่างถูกต้องมีเหตุผล (กทพ.)

๔) ด้านการประสานงาน

- (๑) การประสานงานที่เป็นมิตร รวดเร็ว (สปค.)
- (๒) สร้างเครือข่ายที่เข้มแข็ง (สปค.)
- (๓) มีระบบติดต่อประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดอย่างเป็นรูปธรรม (สปค.)

๕) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

- (๑) การประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ที่ผ่านมามีต้องรอผ่านตามสายการบังคับบัญชา กว่าที่จะถึงพนักงานระดับล่าง ก็เลยเวลาการเข้าร่วมกิจกรรม (สปค.)
- (๒) ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวงคมนาคม (สปค.)
- (๓) ระบบข้อมูลลูกค้าที่หน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ (กทท.)

๖) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

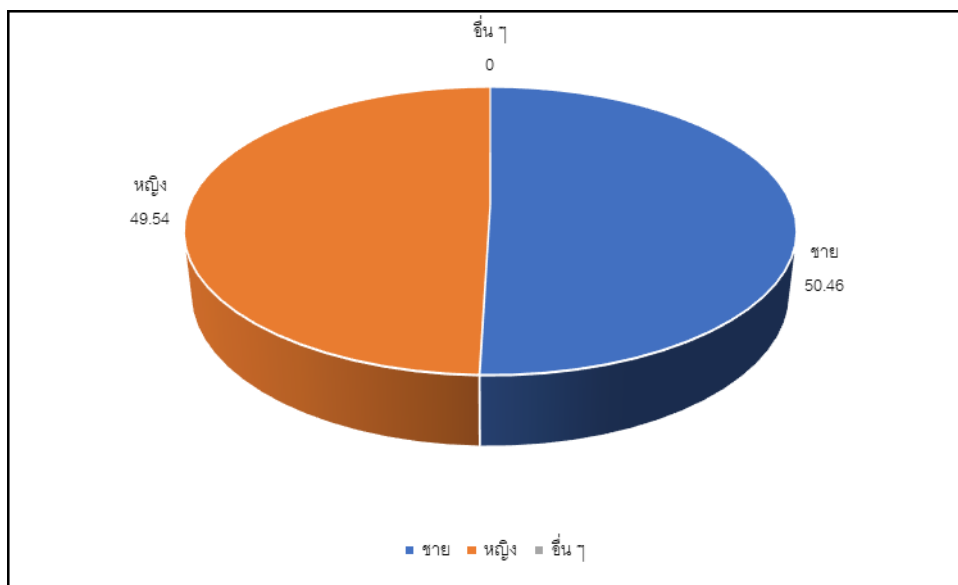
- (๑) มี DATA Cooperation (สปค.)
- (๒) พัฒนาช่องทางการสื่อสาร (สปค.)
- (๓) มุ่งสู่การเป็นคมนาคมดิจิทัล บูรณาการเชื่อมโยงอย่างไร้รอยต่อ (สปค.)
- (๔) สร้างโครงข่ายข้อมูลภาครัฐให้เป็นรูปธรรมโดยเร็ว (สปค.)
- (๕) พัฒนาระบบการตรวจสอบและต่อภาษีให้มีความสะดวกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ขบ.)
- (๖) เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อช่วยจัดการระบบต่าง ๆ (ทย.)
- (๗) จัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมด้านเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการให้บริการที่ทันสมัยและจัดจ้างเจ้าหน้าที่ด้านไอทีเพิ่มขึ้น (ทล.)
- (๘) พัฒนาระบบออนไลน์ให้เสถียยิ่งขึ้น (ทช.)
- (๙) บริหารจัดการข้อมูล Big data อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด (สนข.)
- (๑๐) ระบบ FPOS ที่พัฒนาให้เหมาะกับสถานการณ์ รวดเร็วใช้งานได้ (กพท.)
- (๑๑) เปลี่ยนระบบให้ทันสมัย Digitalize ทุกอย่าง (รฟท.)
- (๑๔) ปรับปรุงการจองตั๋วโดยสารออนไลน์ให้ที่นั่งมีความแม่นยำ เนื่องจากบางครั้งจองที่นั่งติดหน้าต่างแต่เวลาขึ้นขบวนรถที่นั่งดังกล่าวอยู่ริมทางเดิน และอยากให้ผู้จองฯ สามารถเลือกตู้โดยสารได้เอง และขอให้เพิ่มจำนวนที่นั่งในระบบจองออนไลน์มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (รฟท.)
- (๑๕) ควรพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารงานหรือหนังสือต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ และรวมถึงระบบการจ่ายค่าโดยสารผ่านเครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพ และมีเสถียรภาพ (ขสมก.)
- (๑๖) พัฒนาระบบเทคโนโลยีพื้นฐานในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ (สบพ.)
- (๑๗) พัฒนาระบบ application ให้ทันระบบการพัฒนาประเทศด้วย (บขส.)
- (๑๘) นำเทคโนโลยีใหม่มาให้บริการ (บวท.)

๒. ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๒)

๒.๑ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๑.๑ เพศ

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๔๙.๕๔ และเพศชาย ร้อยละ ๕๐.๔๖ ดังแสดงในรูป ๒.๑.๑ - ๑ และ ตารางที่ ๒.๑.๑ - ๑



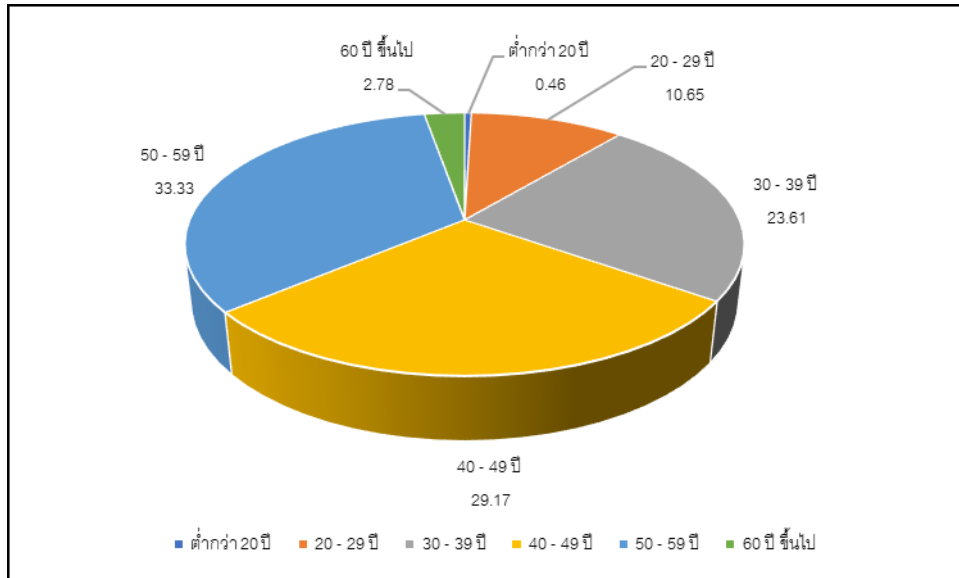
รูป ๒.๑.๑ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๒.๑.๑ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

อายุ	ร้อยละ
ชาย	๕๐.๔๖
หญิง	๔๙.๕๔
อื่น ๆ (ไม่ระบุ)	-
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๒.๑.๒ อายุ

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนสูงสุด คือ ช่วงอายุ ๕๐ - ๕๙ คิดเป็น ร้อยละ ๓๓.๓๓ ดังแสดงในรูป ๒.๑.๒ - ๑ และ ตารางที่ ๒.๑.๒ - ๑



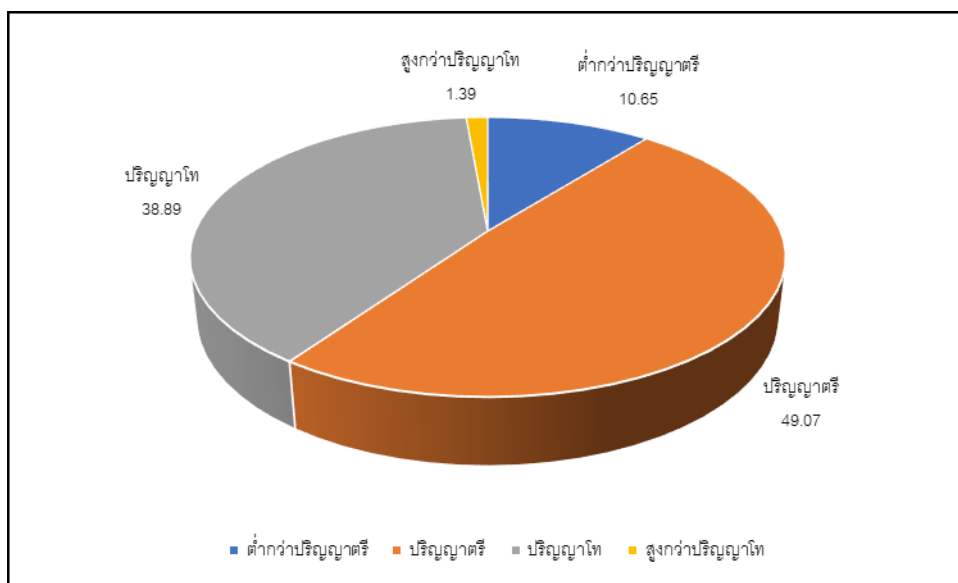
รูป ๒.๑.๒ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๒.๑.๒ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

อายุ	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๔๖
๒๐ - ๒๙	๑๐.๖๕
๓๐ - ๓๙	๒๓.๖๑
๔๐ - ๔๙	๒๙.๑๗
๕๐ - ๕๙	๓๓.๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๒.๗๘
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๒.๑.๓ ระดับการศึกษา

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๐.๖๕ ปริญญาตรี ร้อยละ ๔๙.๐๗ ปริญญาโท ร้อยละ ๓๘.๘๙ และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ ๑.๓๙ ดังแสดงในรูป ๒.๑.๓ - ๑ และ ตารางที่ ๒.๑.๓ - ๑



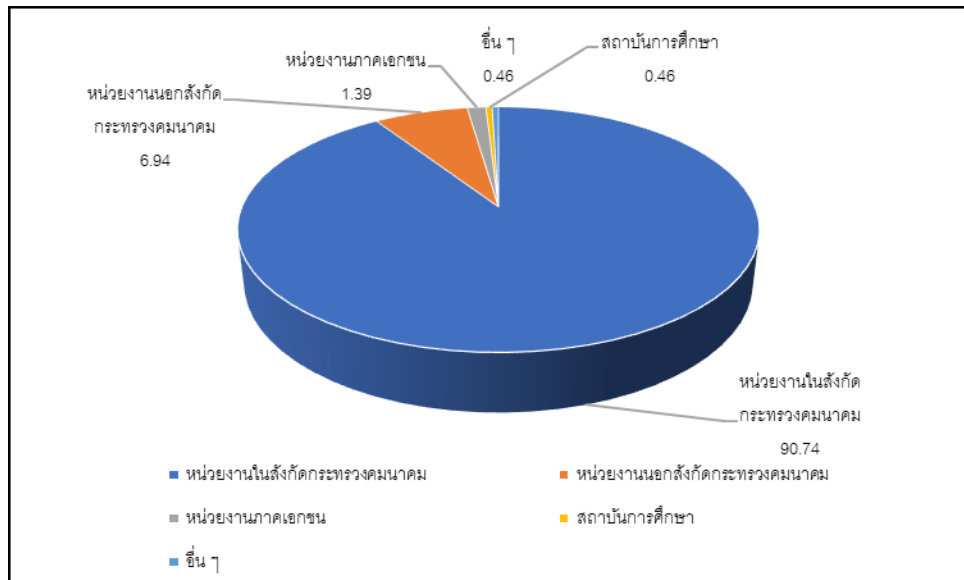
รูป ๒.๑.๓ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๒.๑.๓ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๐.๖๕
ปริญญาตรี	๔๙.๐๗
ปริญญาโท	๓๘.๘๙
สูงกว่าปริญญาโท	๑.๓๙
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๒.๑.๔ ประเภทหน่วยงาน

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนสูงสุด คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๔ ดังแสดงในรูปที่ ๒.๑.๔ - ๑ และตารางที่ ๒.๑.๔ - ๑



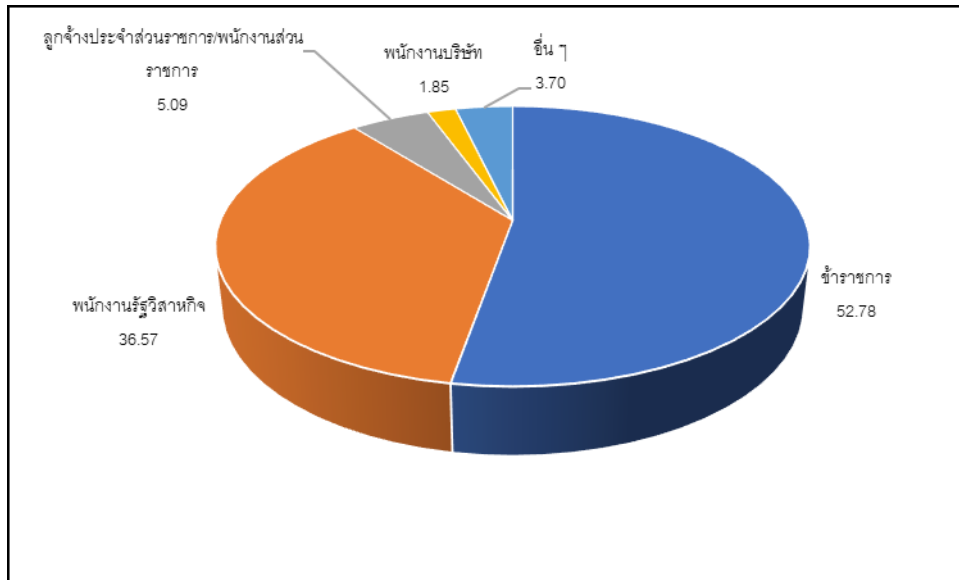
รูปที่ ๒.๑.๔ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๒.๑.๔ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ประเภทหน่วยงานที่สังกัด	ร้อยละ
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	๙๐.๗๔
หน่วยงานนอกกระทรวงคมนาคม	๖.๙๔
หน่วยงานภาคเอกชน	๑.๓๙
สถาบันการศึกษา	๐.๔๖
อื่น ๆ	๐.๔๖
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๒.๑.๕ ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทตำแหน่งในหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบสูงสุดเป็น ๓ อันดับแรก ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำราชการ/พนักงานส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๘ ๓๖.๕๗ และ ๕.๐๙ ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ ๒.๑.๕ - ๑ และ ตารางที่ ๒.๑.๕ - ๑



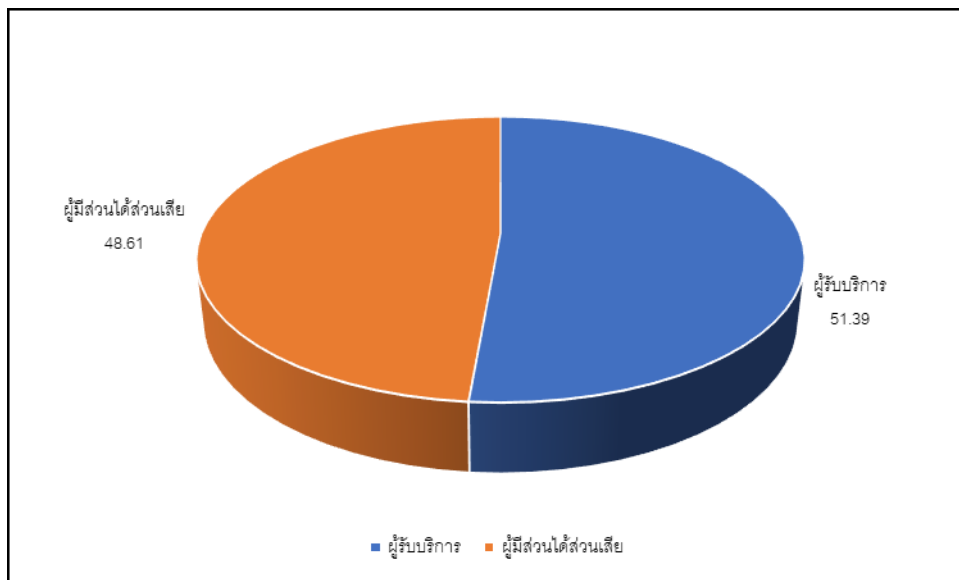
รูปที่ ๒.๑.๕ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทตำแหน่งในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๒.๑.๕ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทตำแหน่งในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของกระทรวงคมนาคม

ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๕๒.๗๘
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๖.๕๗
ลูกจ้างประจำราชการ/พนักงานส่วนราชการ	๕.๐๙
พนักงานบริษัท	๑.๘๕
อื่น ๆ	๓.๗๐
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๒.๑.๖ บทบาทในการรับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

จากผลการสำรวจเกี่ยวกับบทบาทในการรับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า บทบาทที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด คือ ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๙ รองลงมา คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๑ ดังแสดงในรูปที่ ๒.๑.๖ - ๑ และตารางที่ ๒.๑.๖ - ๑



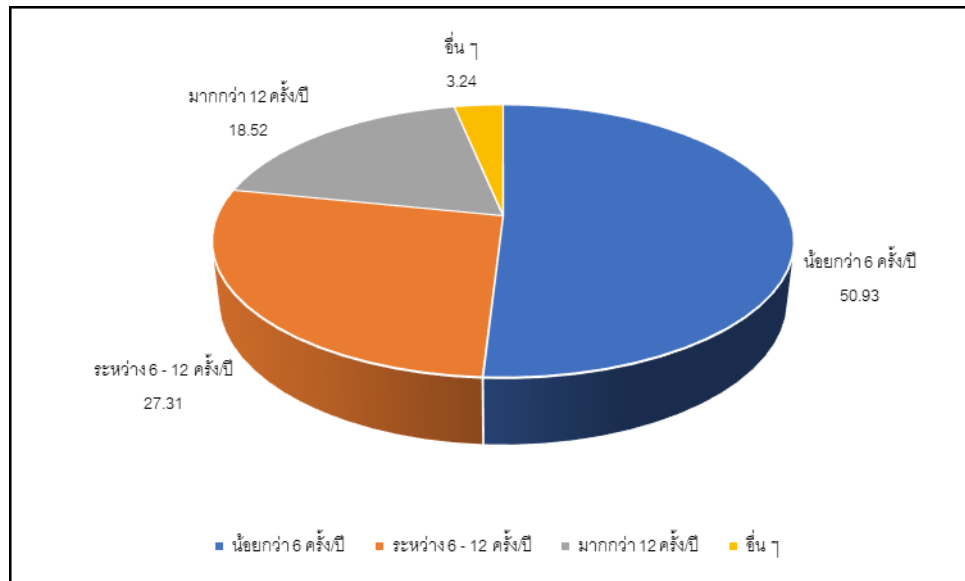
รูปที่ ๒.๑.๖ - ๑ สัดส่วนการตอบเกี่ยวกับบทบาทในการรับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๑.๖ - ๑ สัดส่วนการตอบเกี่ยวกับบทบาทในการรับบริการจากสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

บทบาทในการรับบริการจากกระทรวงคมนาคม	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	๕๑.๓๙
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔๘.๖๑
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๒.๑.๗ ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม น้อยกว่า ๖ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๓ ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกัน ๖ - ๑๒ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๒๗.๓๑ ติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกันมากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี ร้อยละ ๑๘.๕๒ และอื่น ๆ ร้อยละ ๗.๒๔ ดังแสดงในรูปที่ ๒.๑.๗ - ๑ และ ตารางที่ ๒.๑.๗ - ๑



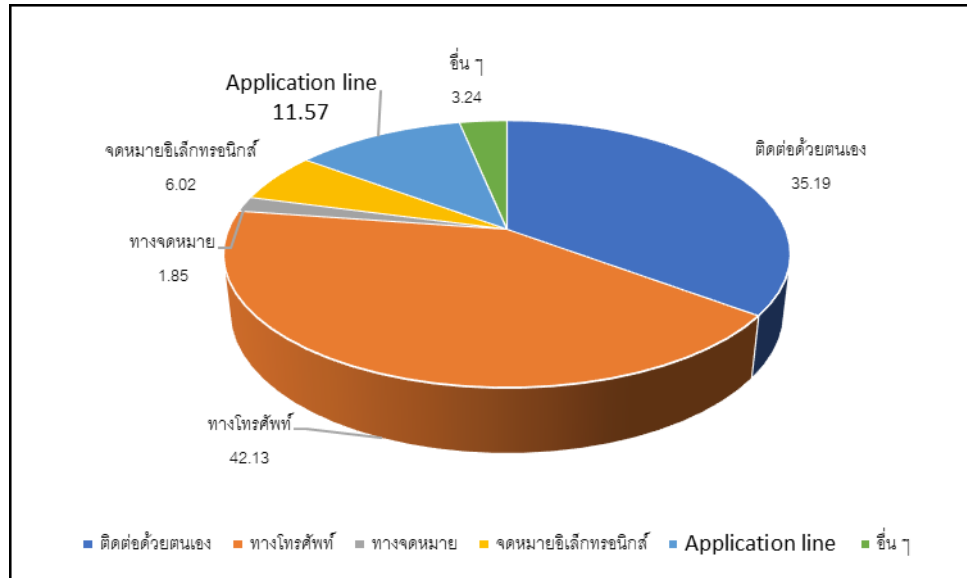
รูปที่ ๒.๑.๗ - ๑ สัดส่วนความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๑.๗ - ๑ สัดส่วนความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	ร้อยละ
น้อยกว่า ๖ ครั้งต่อปี	๕๐.๙๓
๖ - ๑๒ ครั้งต่อปี	๒๗.๓๑
มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี	๑๘.๕๒
อื่น ๆ	๓.๒๔
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๒.๑.๘ ช่องทางการติดต่อ

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสานหรือติดต่อหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมผ่านช่องทางโทรศัพท์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๓ รองลงมา คือ ติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๙ ดังแสดงในรูปที่ ๒.๑.๘ - ๑ และ ตารางที่ ๒.๑.๘ - ๑



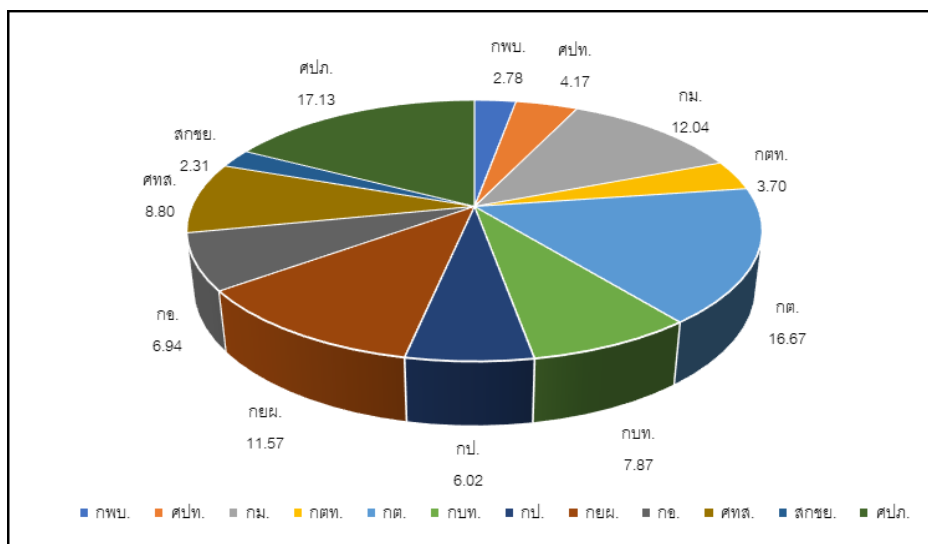
รูปที่ ๒.๑.๘ - ๑ สัดส่วนการตอบเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อหรือประสานงานกับหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๑.๘ - ๑ สัดส่วนการตอบเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อหรือประสานงานกับหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ

ช่องทางการติดต่อ	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๓๕.๑๙
โทรศัพท์	๔๒.๑๓
จดหมาย	๑.๘๕
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๖.๐๒
Application line	๑๑.๕๗
อื่น ๆ	๓.๒๔
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๒.๑.๙ หน่วยงานภายใน สปค. ที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจเกี่ยวกับหน่วยงานภายใน สปค. ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการหรือติดต่อประสานงานด้วย รวมจำนวนทั้งหมด ๒๑๖ ตัวอย่าง พบว่า หน่วยงานภายในที่มีการเลือกตอบมากที่สุด ๔ อันดับแรก ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.) กองตรวจราชการ (กต.) กองกฎหมาย (กม.) และกองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๓ ๑๖.๖๗ ๑๒.๐๔ และ ๑๑.๕๗ ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ ๒.๑.๙ - ๑ และ ตารางที่ ๒.๑.๙ - ๑



รูปที่ ๒.๑.๙ - ๑ สัดส่วนการตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าเป็นหน่วยงานภายใน สปค. ที่ได้รับบริการหรือติดต่อประสานงาน

ตารางที่ ๒.๑.๙ - ๑ จำนวนและสัดส่วนการตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าเป็นหน่วยงานภายใน สปค. ที่ได้รับบริการหรือติดต่อประสานงาน

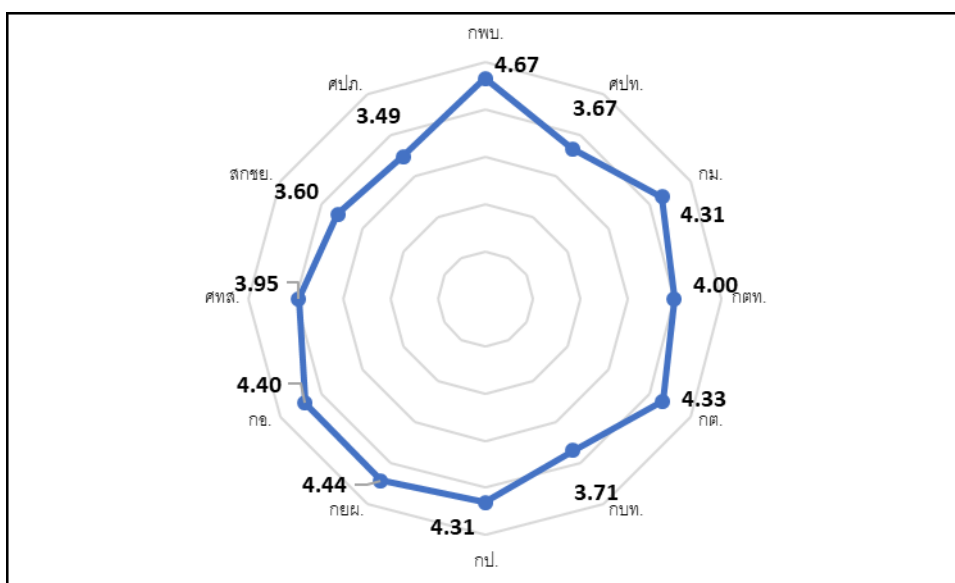
หน่วยงานภายใน สปค.	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
๑. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.)	๖	๒.๗๘
๒. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)	๙	๔.๑๗
๓. กองกฎหมาย (กม.)	๒๖	๑๒.๐๔
๔. กองการต่างประเทศ (กตท.)	๘	๓.๗๐
๕. กองตรวจราชการ (กต.)	๓๖	๑๖.๖๗
๖. กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.)	๑๗	๗.๘๗
๗. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)	๑๓	๖.๐๒
๘. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)	๒๕	๑๑.๕๗
๙. กองอุดหนุนเงินค่าทดแทน (กอ.)	๑๕	๖.๙๔
๑๐. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)	๑๙	๘.๘๐
๑๑. สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลือเหยื่ออาชญากรรมและ เรือที่ประสบภัย (สภชย.)	๕	๒.๓๑
๑๒. ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.)	๓๗	๑๗.๑๓
รวมทั้งรวม	๒๑๖	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : หน่วยงานภายใน สปค. ที่มีการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สปค. ครั้งนี้ รวม ๑๒ หน่วยงาน ได้แก่

- (๑) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.)
- (๒) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)
- (๓) กองกฎหมาย (กม.)
- (๔) กองการต่างประเทศ (กตท.)
- (๕) กองตรวจราชการ (กต.)
- (๖) กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.)
- (๗) กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)
- (๘) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)
- (๙) กองอู่ธรณณ์เงินค่าทดแทน (กอ.)
- (๑๐) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)
- (๑๑) สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สภชย.)
- (๑๒) ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.)

๒.๒ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงานของ สปค. ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของ สปค. ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงานของระบบราชการ (กพบ.) ด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.) และด้านการดำเนินงานด้านอู่ธรณณ์เงินค่าทดแทน (กอ.) ด้วยคะแนน ๔.๖๗ ๔.๔๔ และ ๔.๔๐ ตามลำดับ ดังแสดงในรูป ๒.๒ - ๑ และตารางที่ ๒.๒ - ๑

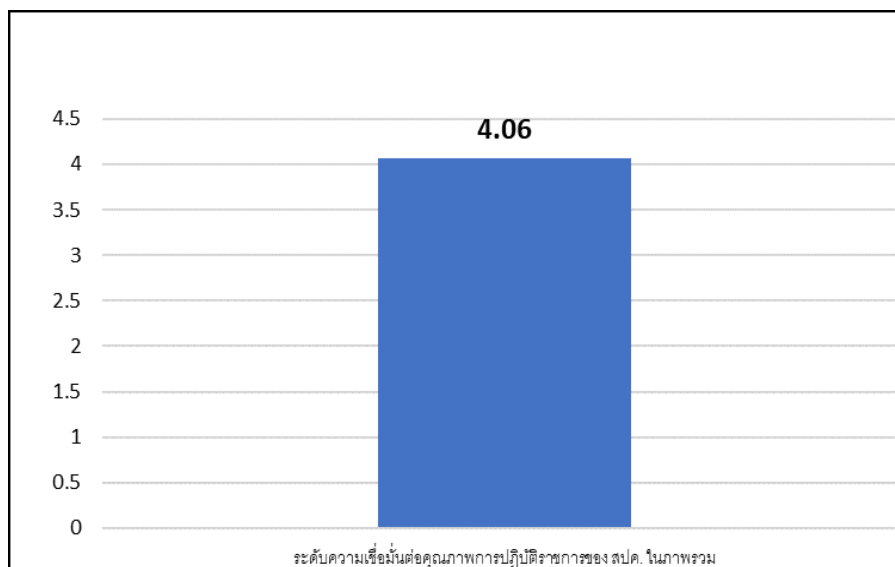


รูปที่ ๒.๒ - ๑ ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ๒.๒ - ๑ ค่าประเมินความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพ
การปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงาน

ลักษณะการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของ สปค.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงาน ของระบบราชการ (กพบ.)	๔.๖๗	๙๓.๓๓	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ด้านการดำเนินงานด้านคุณธรรม และความโปร่งใส (ศปท.)	๓.๖๗	๗๓.๓๓	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๓. ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านกฎหมาย (กม.)	๔.๓๑	๘๖.๑๕	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๔. ด้านผลสัมฤทธิ์ความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.)	๔.๐๐	๘๐.๐๐	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๕. ด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กต.)	๔.๓๓	๘๖.๖๗	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๖. ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านบุคลากร (กบท.)	๓.๗๑	๗๔.๑๒	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๗. ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านการประชาสัมพันธ์ (กป.)	๔.๓๑	๘๖.๑๕	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๘. ด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.)	๔.๔๔	๘๘.๘๐	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๙. ด้านการดำเนินงานด้านอุดหนุนเงินค่าทดแทน (กอ.)	๔.๔๐	๘๘.๐๐	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๑๐. ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)	๓.๙๕	๗๘.๙๕	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๑๑. ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามมาตรฐานสากล (สกขย.)	๓.๖๐	๗๒.๐๐	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
๑๒. ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านความปลอดภัย (ศปภ.)	๓.๔๙	๖๙.๗๓	เชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท	๔.๐๖	๘๑.๓๐	เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวมระดับทั้งองค์กร พบว่า ระดับความเชื่อมั่น
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท มีระดับคะแนน ๔.๐๖ หมายถึง เชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
ดังแสดงใน รูปที่ ๒.๒ - ๒

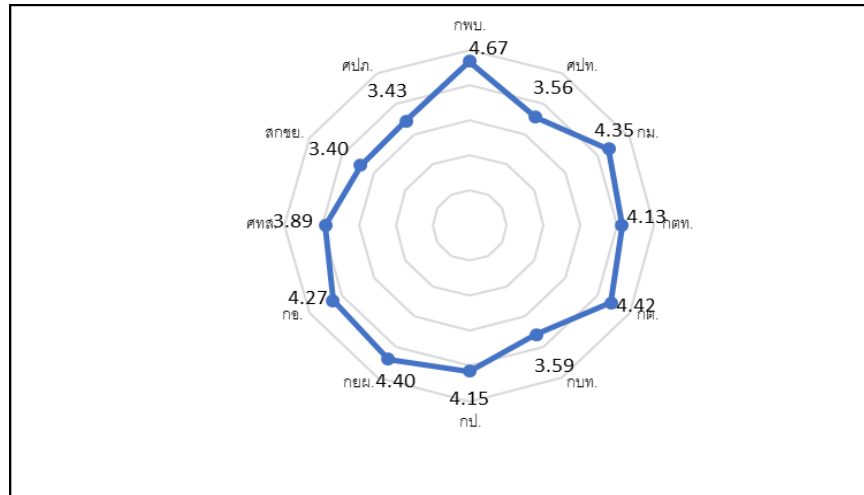


รูปที่ ๒.๒ - ๒ ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการ
ปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม

๒.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค.

๒.๓.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงานของ สปค. ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของ สปค. ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.) ด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กต.) และด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.) ด้วยระดับคะแนน ๔.๖๗ ๔.๔๒ และ ๔.๔๐ ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ ๒.๓.๑ - ๑ และตารางที่ ๒.๓.๑ - ๑

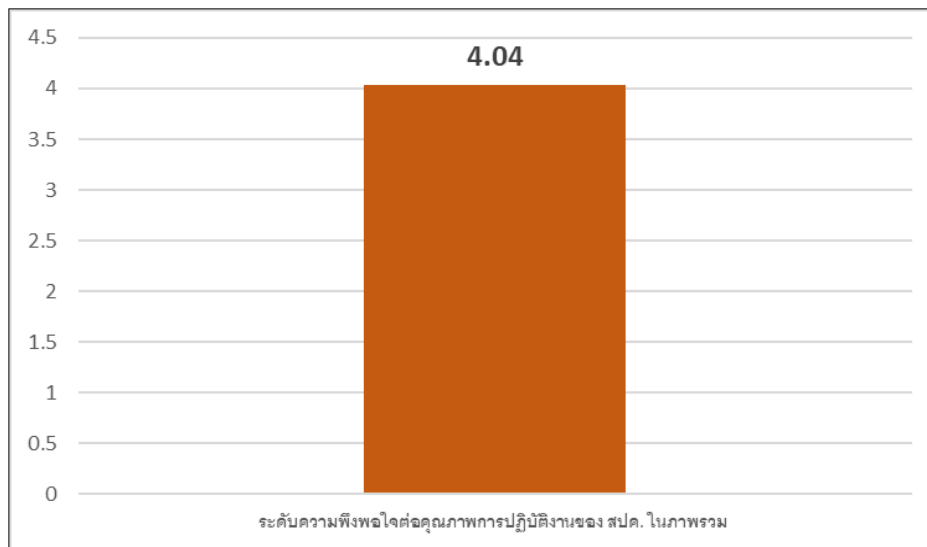


รูปที่ ๒.๓.๑ - ๑ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงาน

ตารางที่ ๒.๓.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงาน

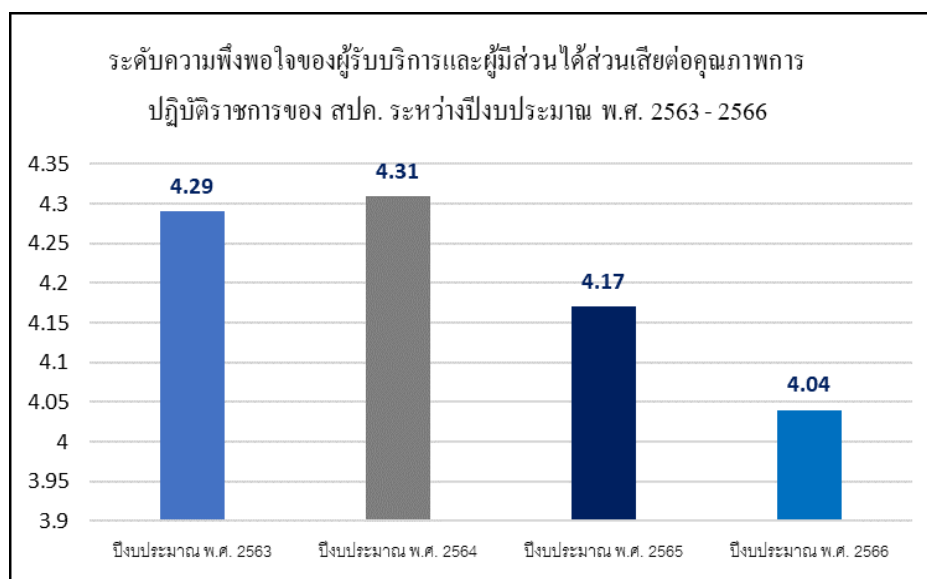
ลักษณะการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของ สปค.		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.)	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.)	๓.๕๖	๗๑.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านกฎหมาย (กม.)	๔.๓๕	๘๖.๙๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๔. ด้านผลสัมฤทธิ์ความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.)	๔.๑๓	๘๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๕. ด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กต.)	๔.๔๒	๘๘.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๖. กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.)	๓.๕๙	๗๑.๗๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๗. ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านการประชาสัมพันธ์ (กป.)	๔.๑๕	๘๓.๐๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๘. ด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.)	๔.๔๐	๘๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๙. ด้านการดำเนินงานด้านอุดหนุนเงินค่าทดแทน (กอ.)	๔.๒๗	๘๕.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๐. ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)	๓.๘๙	๗๗.๘๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๑. สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สกชย.)	๓.๔๐	๖๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑๒. ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (สปก.)	๓.๔๓	๖๘.๖๕	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท	๔.๐๔	๘๐.๗๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวมระดับทั้งองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกประเภท มีระดับคะแนน ๔.๐๔ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๓.๒.๑ - ๒



รูปที่ ๒.๓.๑ - ๒ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม

นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบค่าประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวมระดับทั้งองค์กรในปัจจุบันและผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๖ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ ๒.๓.๑ - ๓ และ ตารางที่ ๒.๓.๑ - ๓



รูปที่ ๒.๓.๑ - ๓ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. จากผลการสำรวจในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึง ๒๕๖๖

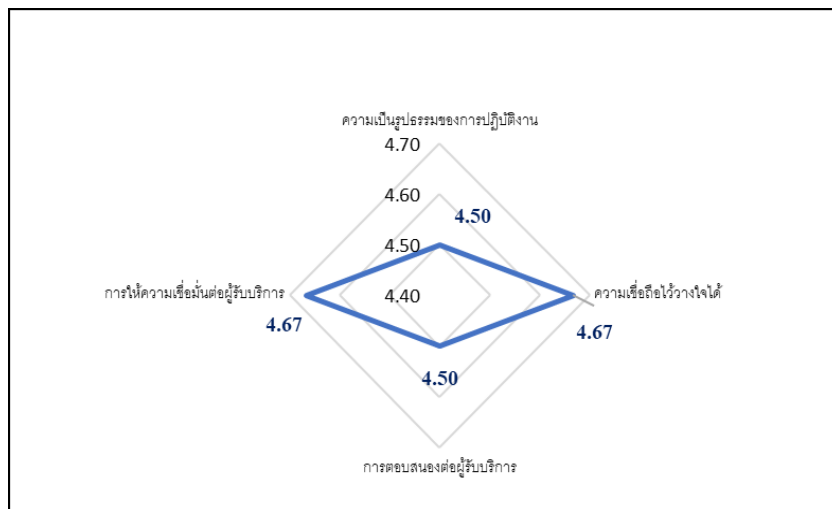
ตารางที่ ๒.๓.๑ - ๓ เปรียบเทียบค่าประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม
ระดับทั้งองค์กรจากการสำรวจในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๖

	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค.			
ปีงบประมาณ	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
ค่าเฉลี่ย	๔.๒๙	๔.๓๑	๔.๑๗	๔.๐๔
ร้อยละ	๘๕.๘๒	๘๖.๑๙	๘๓.๔๒	๘๐.๗๔
ระดับคะแนน	พึงพอใจ อยู่ในระดับมาก	พึงพอใจ อยู่ในระดับมาก	พึงพอใจ อยู่ในระดับมาก	พึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

๒.๓.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ในภารกิจแต่ละด้าน ดังนี้

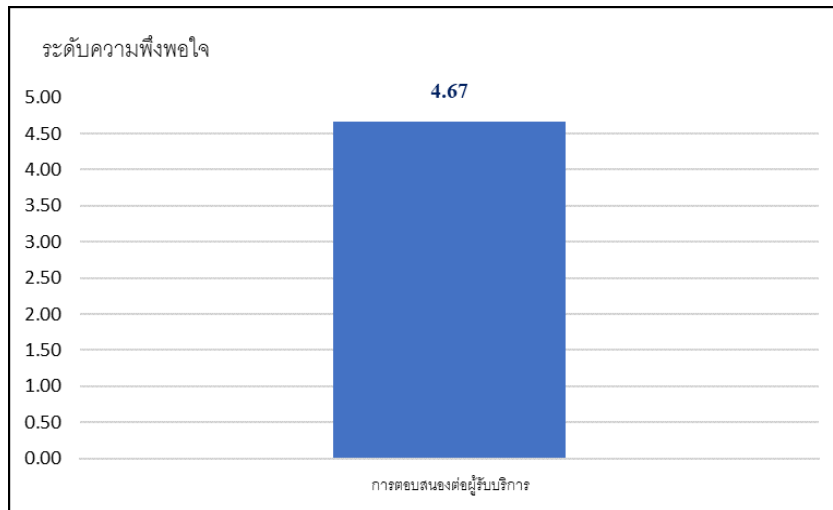
๑) ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงานของระบบราชการ (กพบ.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภารกิจแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงานของระบบราชการ (กพบ.) อยู่ในระหว่างระดับคะแนน ๔.๕๐ ถึง ๔.๖๗ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุด ดังแสดงในรูปที่ ๒.๓.๒ - ๑ และ ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๑



ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวงให้
เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๑ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อ
คุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงานของ
ระบบราชการ (กพบ.)



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

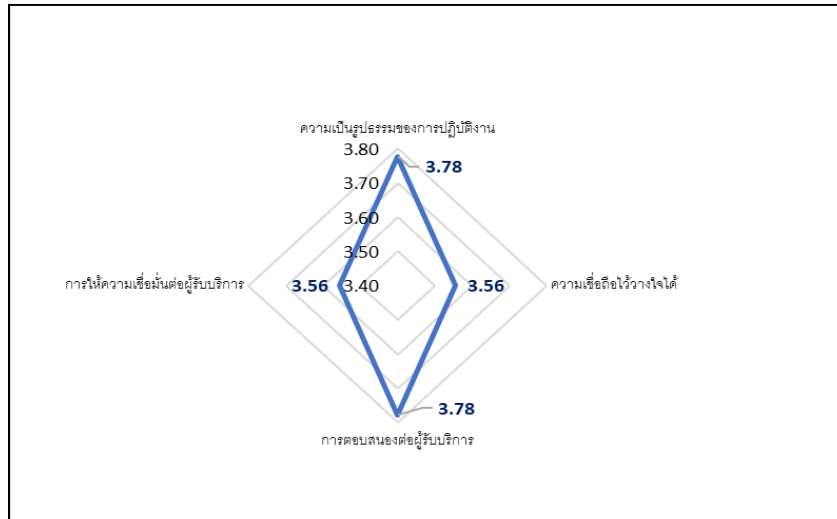
รูปที่ ๒.๓.๒ - ๑ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงานของระบบราชการ (กพบ.) (ต่อ)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงานของระบบราชการ (กพบ.)

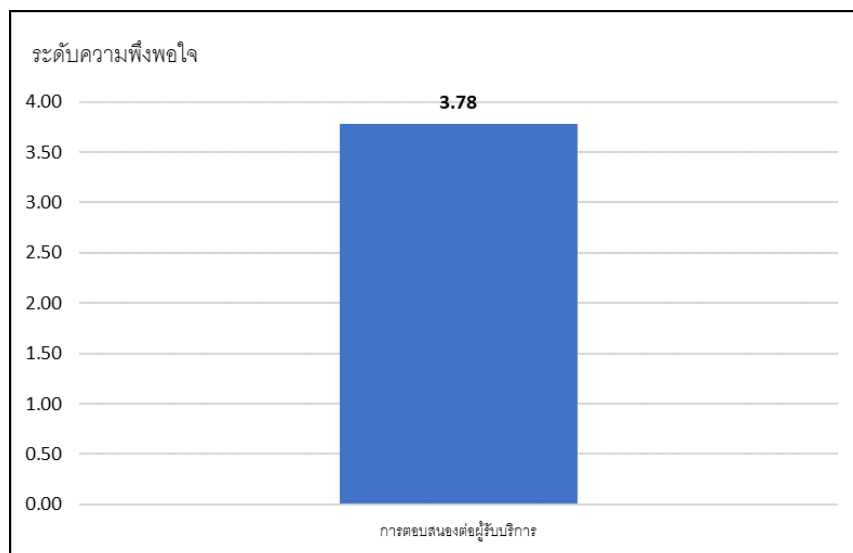
ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวงให้เกิดผลสัมฤทธิ์มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๕๐	๙๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

๒) ด้านการดำเนินงานด้านคุณธรรม และความโปร่งใส (ศปท.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (ศปท.) อยู่ระหว่างระดับคะแนน ๓.๕๖ ถึง ๓.๗๘ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๓.๒.๒ - ๒ และ ตารางที่ ๓.๒.๒ - ๒



ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
ในสังกัดกระทรวงคมนาคม



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

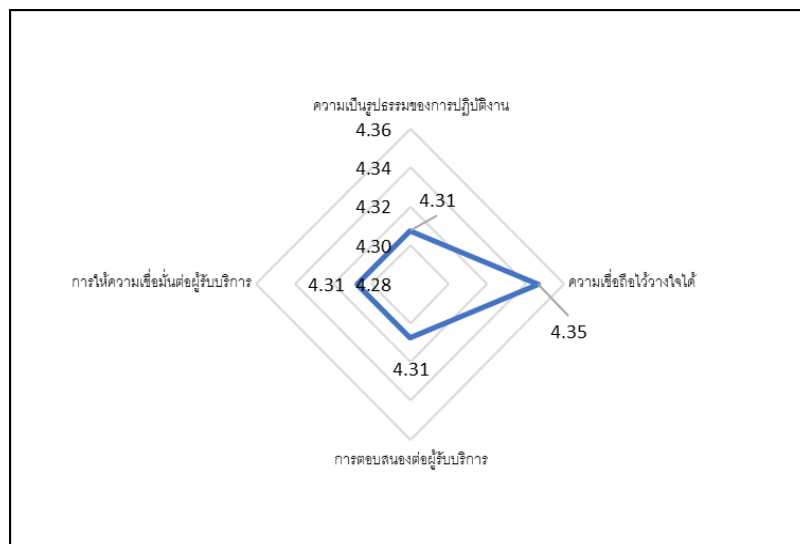
รูปที่ ๒.๓.๒ - ๒ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อ
คุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานด้านคุณธรรม และความโปร่งใส (ศปท.)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๒ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (ศปท.)

ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการในสังกัด กระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๗๘	๗๕.๕๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๕๖	๗๑.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๓.๗๘	๗๕.๕๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๓.๕๖	๗๑.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๓.๗๘	๗๕.๕๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

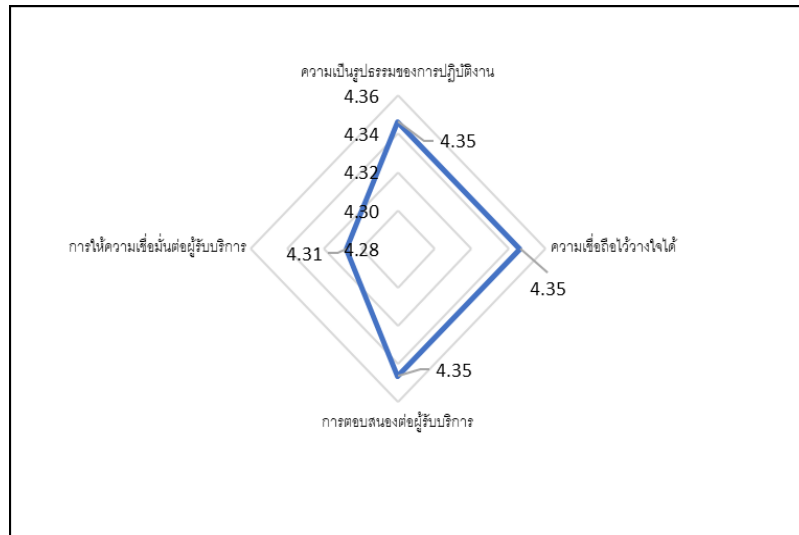
๓) ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านกฎหมาย (กม.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านกฎหมาย (กม.) อยู่ในระหว่างระดับคะแนน ๔.๓๑ ถึง ๔.๓๕ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๓.๒.๒ - ๓ และ ตารางที่ ๓.๒.๒ - ๓

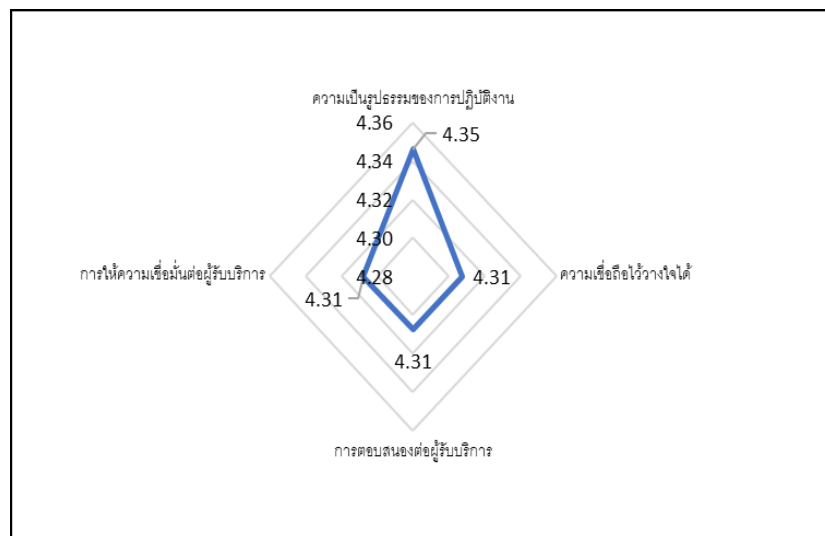


ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๓ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านกฎหมาย (กม.)

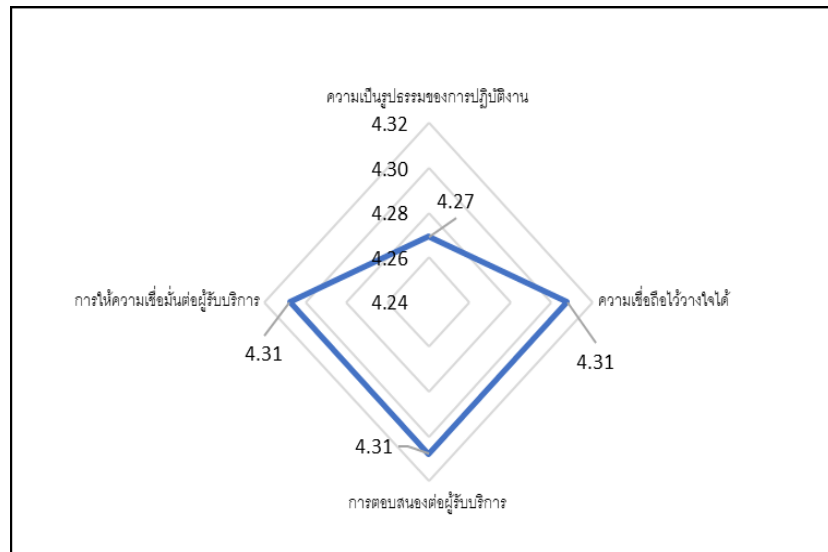


ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญาเกี่ยวกับความรับผิดชอบแพ่งและอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่น ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวงคมนาคม เว้นแต่งานคดีอุทธรณ์เงินค่าทดแทน

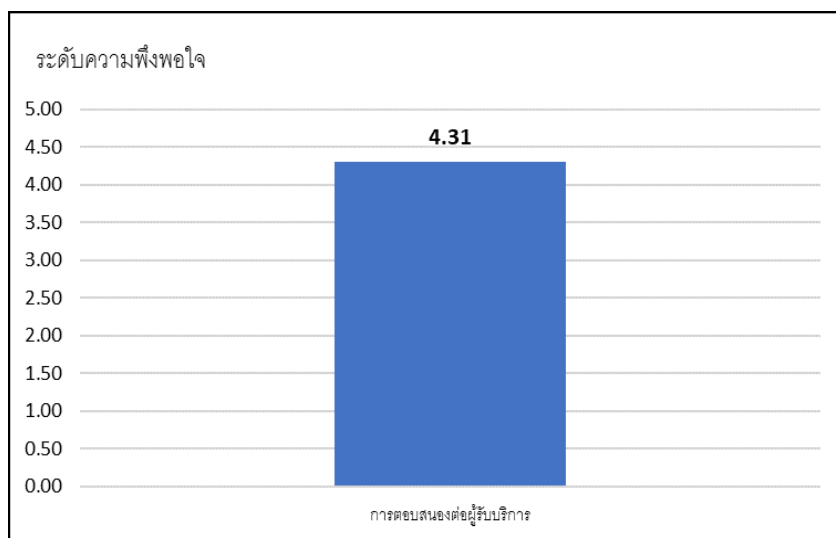


ให้คำปรึกษาและเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศและคำสั่งที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวงคมนาคม

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๓ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านกฎหมาย (กม.) (ต่อ)



ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อยกร่างและพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวง และกระทรวงคมนาคม



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

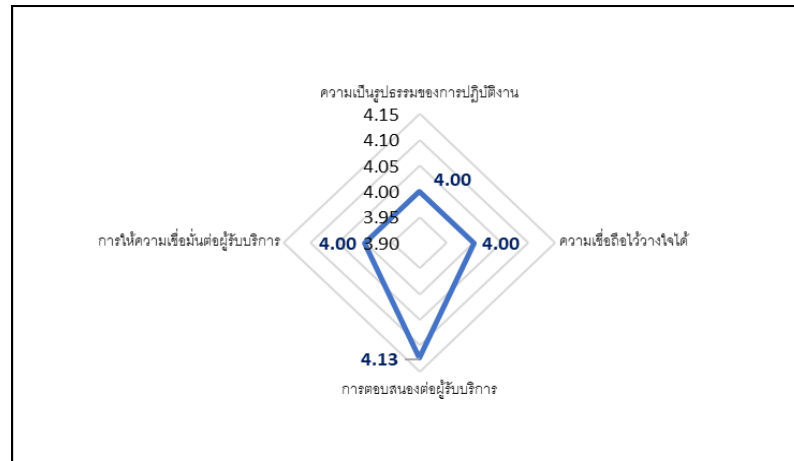
รูปที่ ๒.๓.๒ - ๓ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านกฎหมาย (กม.) (ต่อ)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๓ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค.
ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านกฎหมาย (กม.)

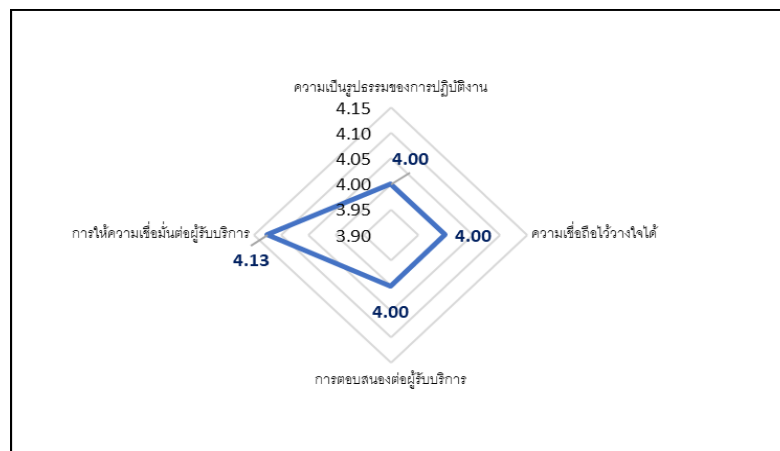
ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๓๕	๘๖.๙๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่งและอาญางานคดีปกครองและงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม เว้นแต่ งานคดีอุทธรณ์เงินค่าทดแทน			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๓๕	๘๖.๙๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๓๕	๘๖.๙๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๓๕	๘๖.๙๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. ให้คำปรึกษาและเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศและคำสั่งที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๓๕	๘๖.๙๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๔. ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อยกร่างและพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๒๗	๘๕.๓๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๕. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๔) ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภารกิจแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.) อยู่ในระหว่างระดับคะแนน ๔.๐๐ ถึง ๔.๑๓ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๓.๒.๒ - ๔

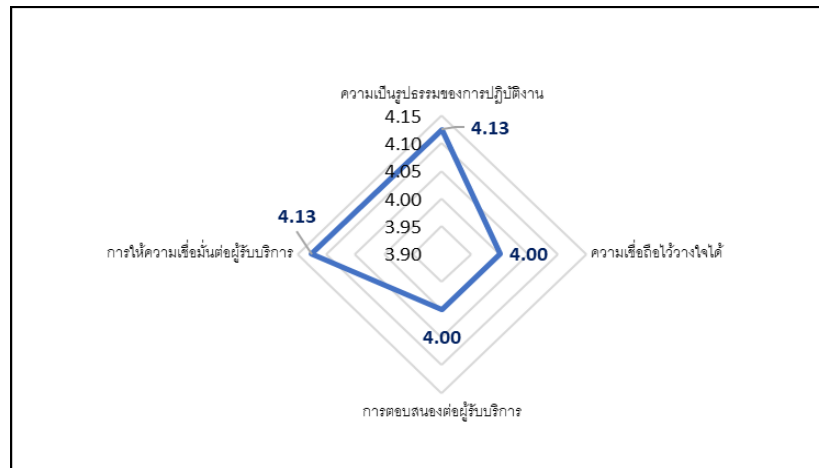


จัดทำยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับความร่วมมือและความช่วยเหลือกับต่างประเทศด้านการขนส่งและจราจร

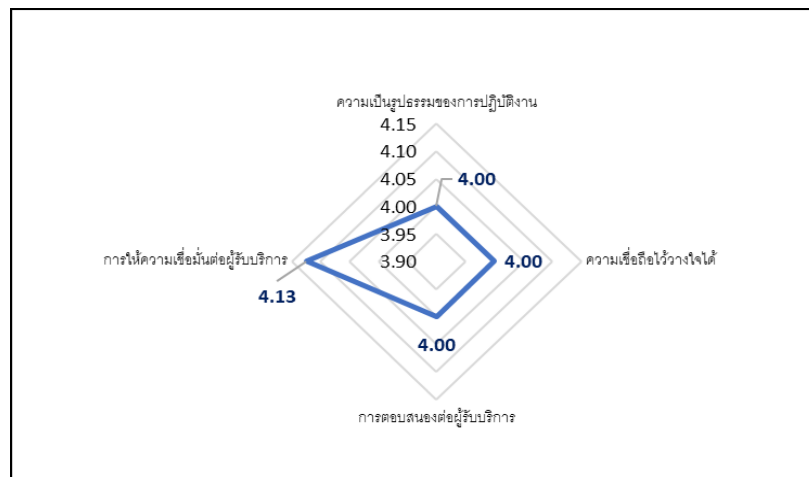


กำหนดบทบาทในการประชุม เจริญ และจัดทำความตกลงระหว่างประเทศด้านการขนส่งและจราจร รวมทั้งวิเคราะห์ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

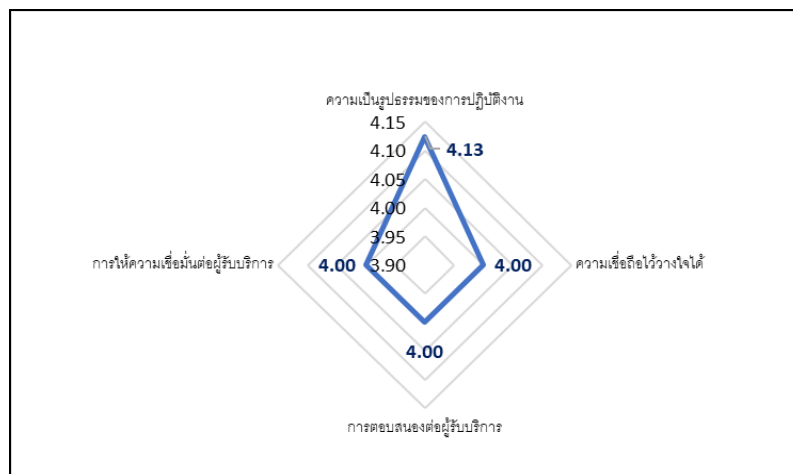
รูปที่ ๓.๒.๒ - ๔ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.)



ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอความเห็นเกี่ยวกับกฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวงคมนาคม

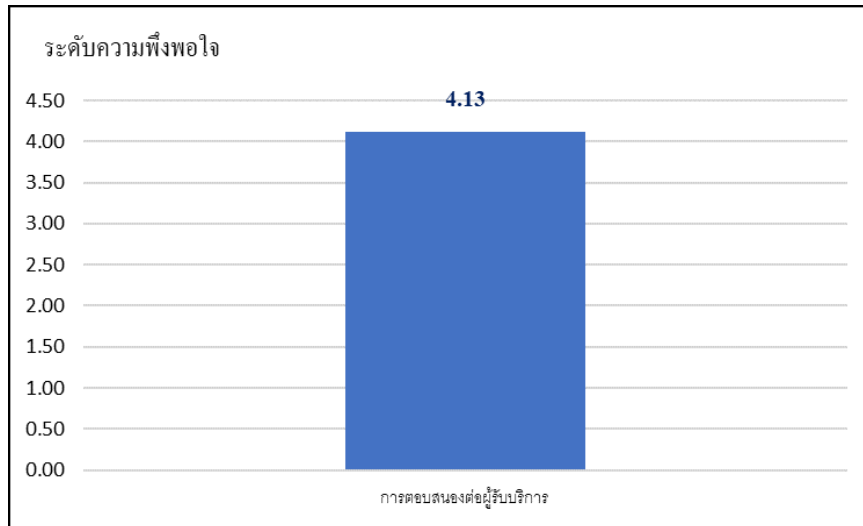


การติดต่อประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศด้านการขนส่งและจราจร



เป็นศูนย์กลางการประสานงานและจัดทำฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศด้านการขนส่งและจราจร

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๔ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.) (ต่อ)



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๔ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.) (ต่อ)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๔ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.)

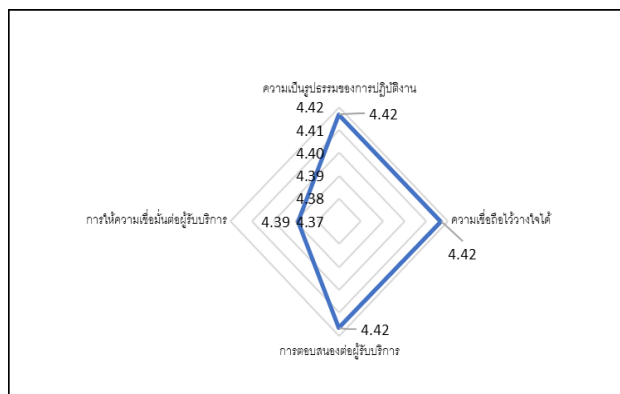
ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. จัดทำยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับความร่วมมือและความช่วยเหลือกับต่างประเทศด้านการขนส่งและจราจร			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๑๓	๘๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. กำหนดบทบาทในการประชุม เจริญ และจัดทำความตกลงระหว่างประเทศด้านการขนส่งและจราจร รวมทั้งวิเคราะห์ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๑๓	๘๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอความเห็นเกี่ยวกับกฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๑๓	๘๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๑๓	๘๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๔ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (กต.) (ต่อ)

ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๔. ติดต่อประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศด้านการขนส่งและจราจร			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๑๓	๘๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๕. เป็นศูนย์กลางประสานงานและจัดทำฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศด้านการขนส่งและจราจร			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๑๓	๘๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๖. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๑๓	๘๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

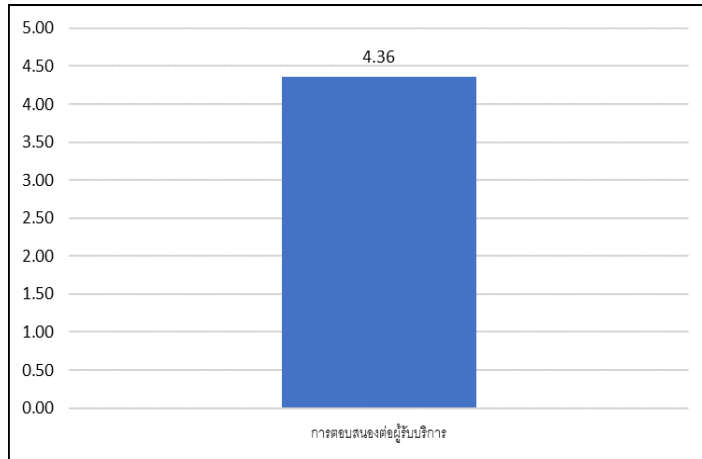
๕) ด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กต.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานแต่ละด้านของการปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กต.) อยู่ระหว่างระดับคะแนน ๔.๓๖ ถึงคะแนนระดับ ๔.๔๒ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๓.๒.๒ - ๕ และ ตารางที่ ๓.๒.๒ - ๕



ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงคมนาคม

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๕ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กต.)



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

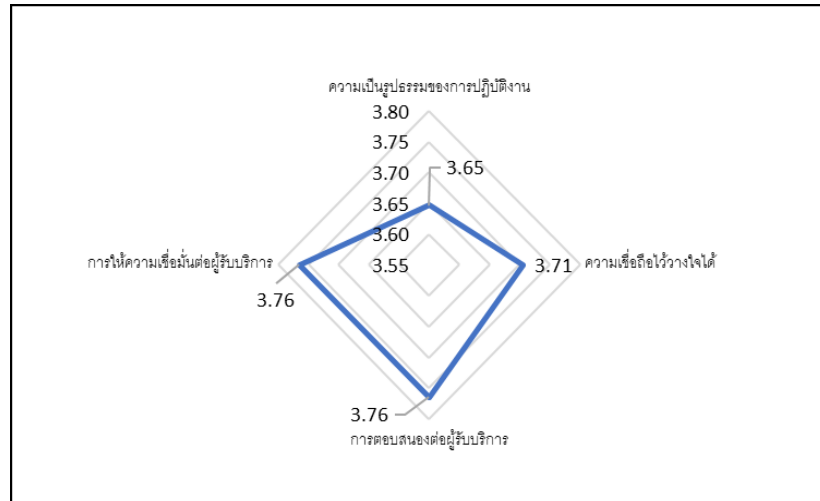
รูปที่ ๒.๓.๒ - ๕ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กต.) (ต่อ)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๕ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กต.)

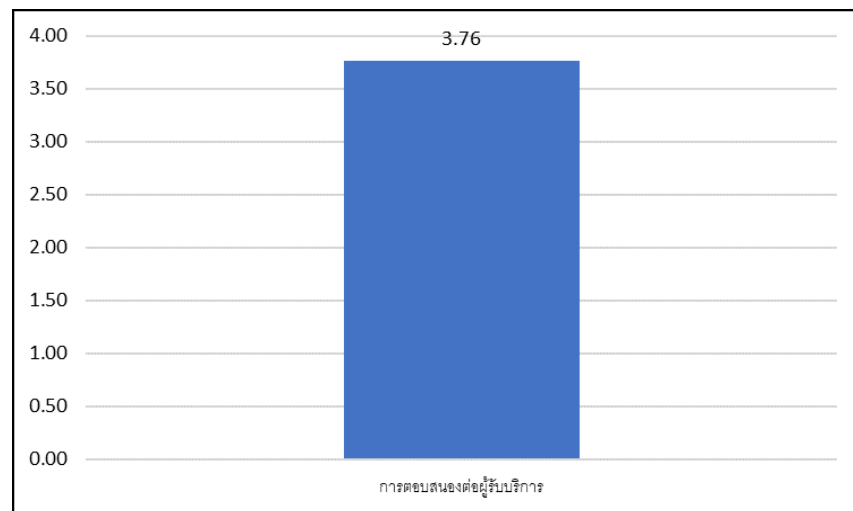
ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๔๒	๘๘.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๔๒	๘๘.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๔๒	๘๘.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๓๙	๘๗.๗๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๖) ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านบุคลากร (กบท.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภารกิจแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านบุคลากร (กบท.) อยู่ในระหว่างระดับคะแนน ๓.๖๕ ถึง ๓.๗๖ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๒.๓.๒ - ๖ และตารางที่ ๒.๓.๒ - ๖



ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

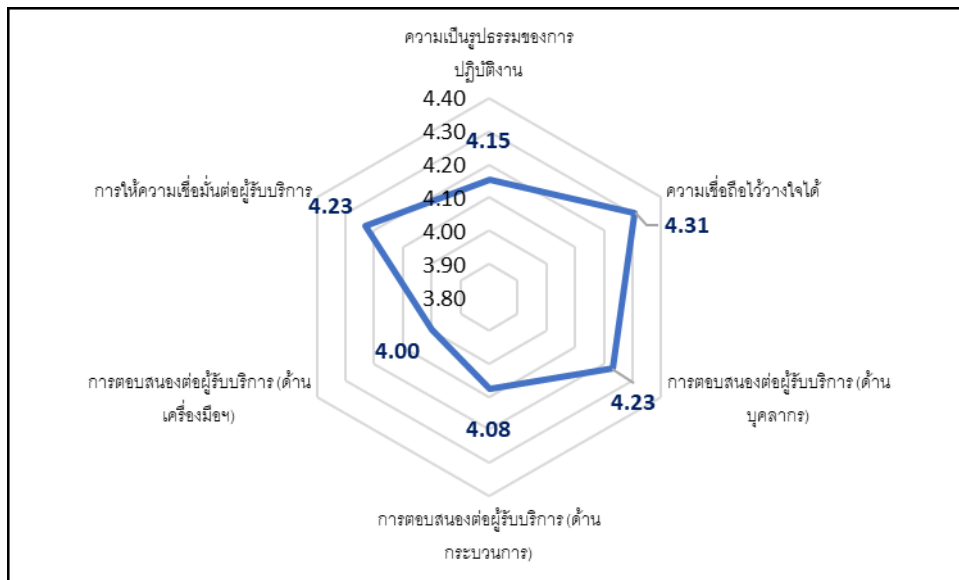
รูปที่ ๒.๓.๒ - ๖ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านบุคลากร (กบท.)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๖ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านบุคลากร (กบท.)

ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๖๕	๗๒.๙๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๗๑	๗๔.๑๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๓.๗๖	๗๕.๒๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๓.๗๖	๗๕.๒๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๓.๗๖	๗๕.๒๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

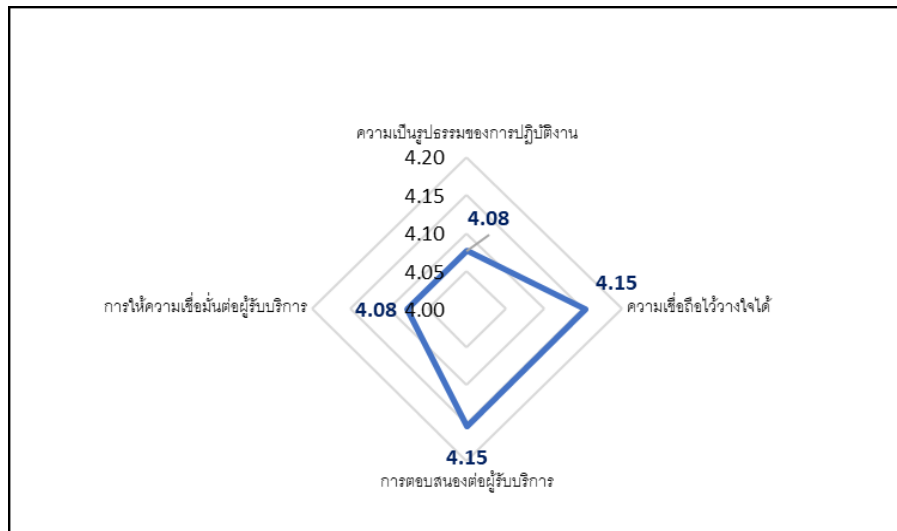
๗) ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านการประชาสัมพันธ์ (กป.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการกิจแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านการประชาสัมพันธ์ (กป.) อยู่ในระหว่างระดับคะแนน ๔.๐๐ ถึง ๔.๓๑ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๓.๒.๒ - ๗ และตารางที่ ๓.๒.๒ - ๗

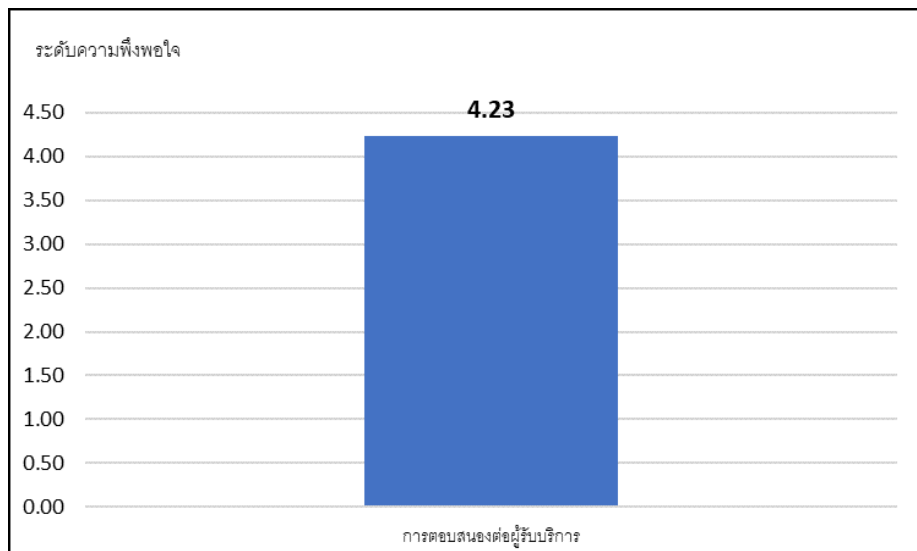


เผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของกระทรวงคมนาคม

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๗ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านการประชาสัมพันธ์ (กป.)



วางแผนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลงานของกระทรวงคมนาคม



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

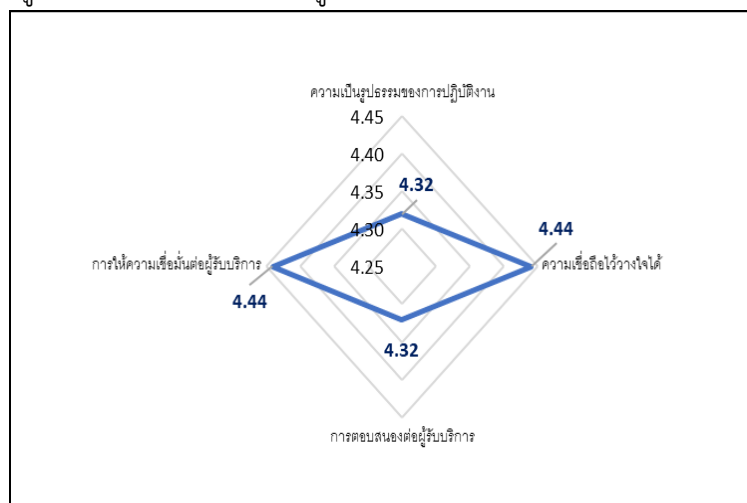
รูปที่ ๒.๓.๒ - ๗ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค.
ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านการประชาสัมพันธ์ (กป.) (ต่อ)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๗ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านการประชาสัมพันธ์ (กป.)

ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. เผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๑๕	๘๓.๐๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๒๓	๘๔.๖๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	๔.๐๘	๘๑.๕๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. วางแผนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลงานของกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๐๘	๘๑.๕๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๑๕	๘๓.๐๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๑๕	๘๓.๐๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๐๘	๘๑.๕๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

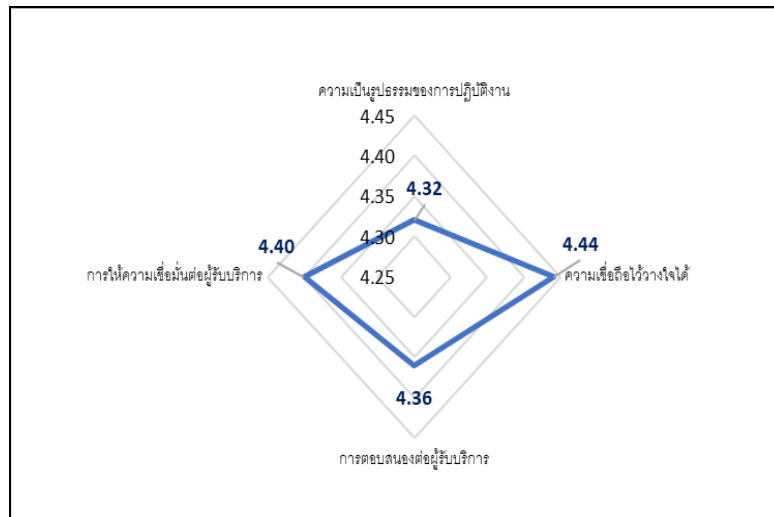
๘ ด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานแต่ละด้านของการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.) อยู่ในระหว่างระดับคะแนน ๔.๒๔ ถึง ๔.๔๔ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูป ที่ ๓.๒.๒ - ๘ และตารางที่ ๓.๒.๒ - ๘

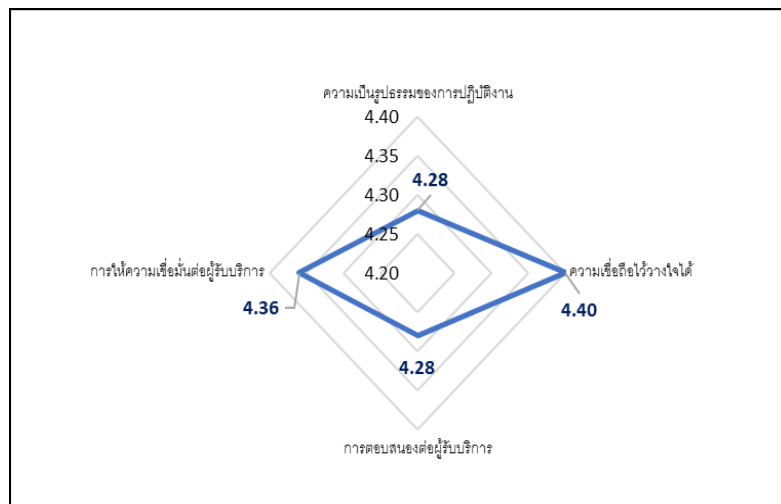


การศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๘ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านจากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.)

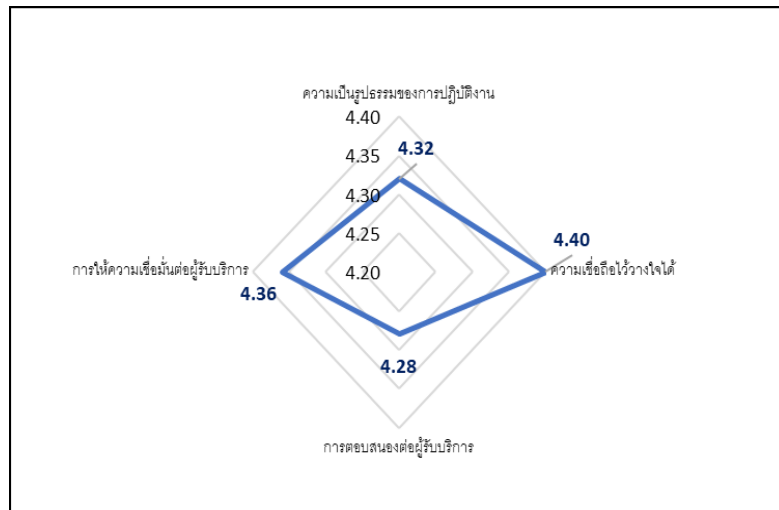


การประสานแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคมไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศ

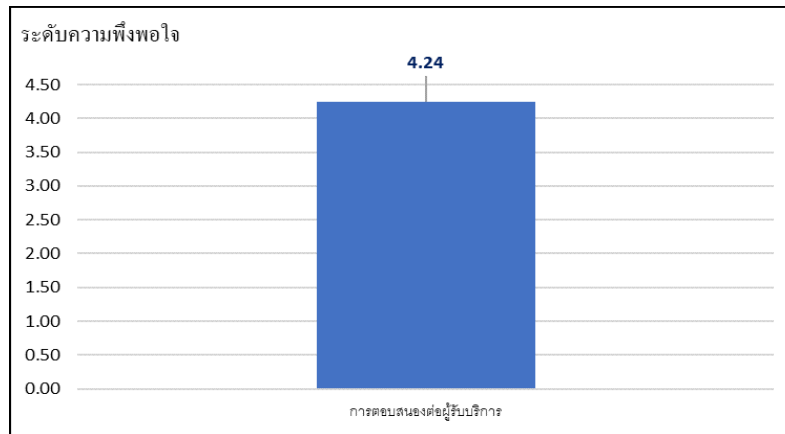


ดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงคมนาคม

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๘ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.) (ต่อ)



ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลงานและผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของ หน่วยงานในสังกัด



รูปที่ ๒.๓.๒ - ๘ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปก. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านจากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.) (ต่อ)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๘ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปก. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.)

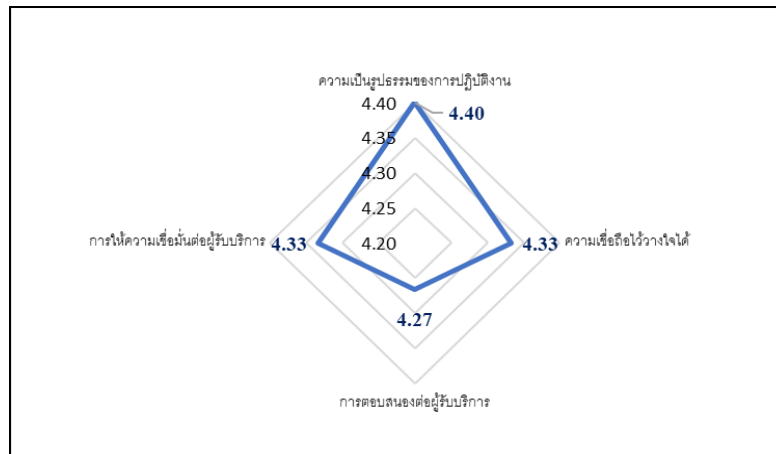
ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. การศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๓๒	๘๖.๔๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๔๔	๘๘.๘๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๓๒	๘๖.๔๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๓.๒.๒ - ๘ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.) (ต่อ)

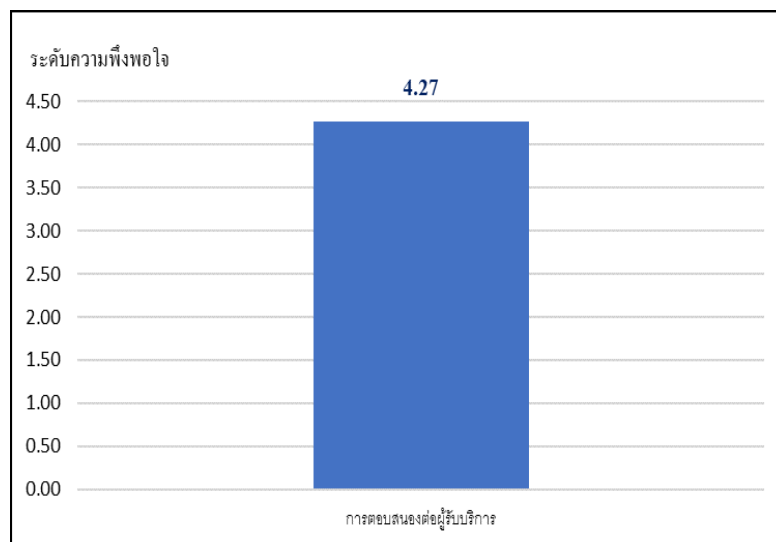
ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๒. การประสานแผนปฏิบัติการราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม ไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศ กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการประสานการปฏิบัติ ราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๓๒	๘๖.๔๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๔๔	๘๘.๘๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๔๐	๘๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๒๘	๘๕.๖๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๔๐	๘๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๔. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลงานและผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๓๒	๘๖.๔๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๔๐	๘๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๒๘	๘๕.๖๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๕. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๒๔	๘๔.๘๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๙) ด้านการดำเนินงานด้านอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานแต่ละด้านของการปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานด้านอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.) ที่ระดับคะแนน ๔.๒๗ ถึง ๔.๔๐ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๓.๒.๒ - ๙ และตารางที่ ๓.๒.๒ - ๙



ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์และงานคดีเงินค่าทดแทน รวมทั้งการดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

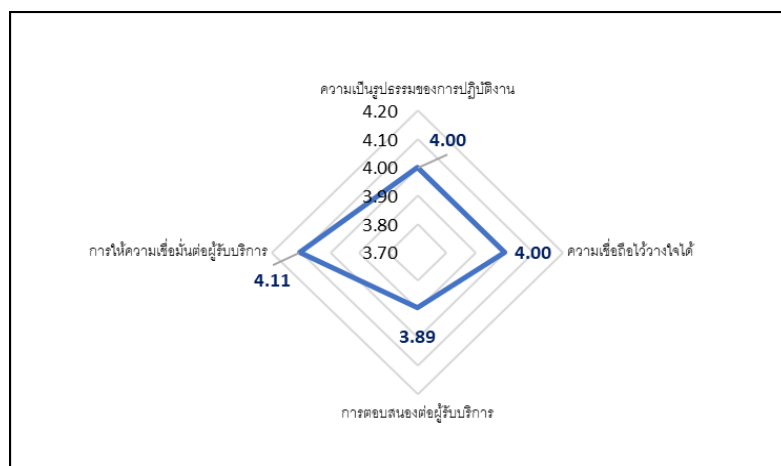
รูปที่ ๒.๓.๒ - ๙ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานด้านอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๙ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์เงินค่าทดแทน (กอ.)

ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์และงานคดีเงินค่าทดแทน รวมทั้งการดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๔๐	๘๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๒๗	๘๕.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๒๗	๘๕.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

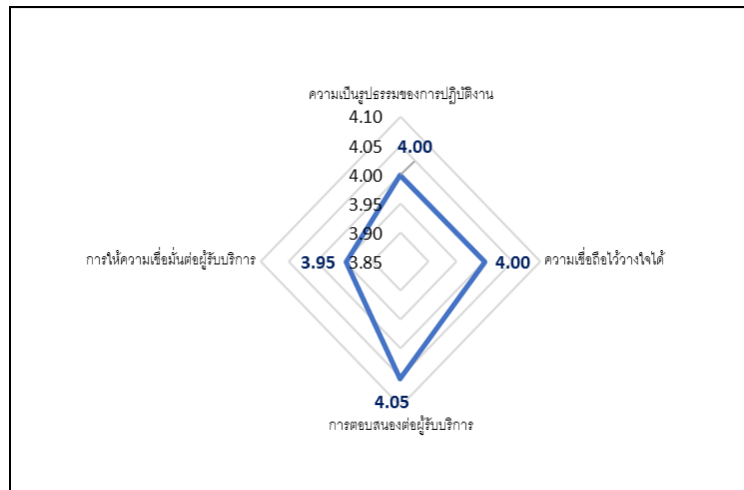
๑๐) ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการกิจแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) อยู่ในระหว่างคะแนน ๓.๘๙ ถึง ๔.๑๑ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๒.๓.๒ - ๑๐ และ ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๑๐

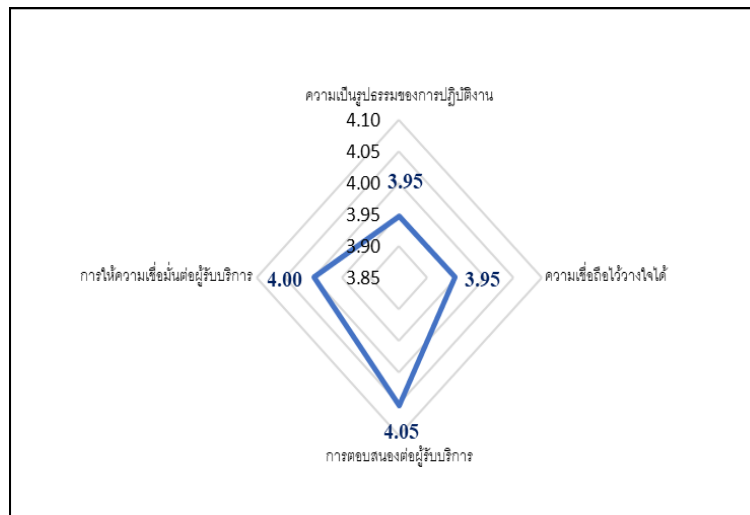


การบริหารนโยบายและแผนพัฒนาด้านดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และกระทรวงคมนาคม

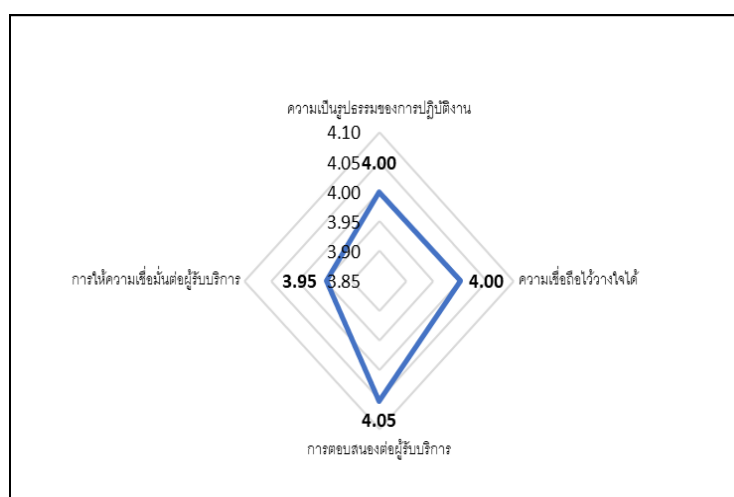
รูปที่ ๒.๓.๒ - ๑๐ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)



การพัฒนาระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการปฏิบัติงาน

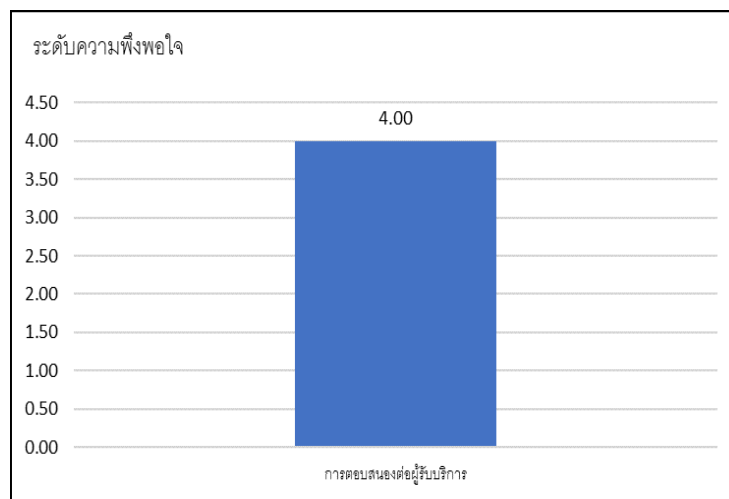


การเพิ่มศักยภาพระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและระบบเครือข่ายคมนาคม



ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ พัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล รวมถึงการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๑๐ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) (ต่อ)



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๑๐ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) (ต่อ)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๑๐ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)

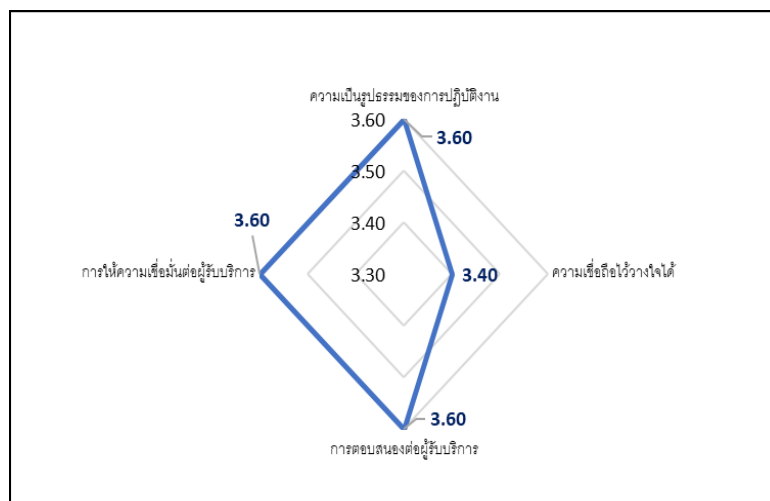
ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. การบริหารนโยบายและแผนพัฒนาด้านดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๓.๘๙	๗๗.๘๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๑๑	๘๒.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. การพัฒนาระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการปฏิบัติงาน			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๐๕	๘๑.๐๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๓.๙๕	๗๘.๙๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. การเพิ่มศักยภาพระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและระบบเครือข่ายคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๙๕	๗๘.๙๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๙๕	๗๘.๙๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๐๕	๘๑.๐๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๑๐ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) (ต่อ)

ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๔. ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ พัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล รวมถึงการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๐๕	๘๑.๐๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๓.๙๕	๗๙.๐๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๕. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

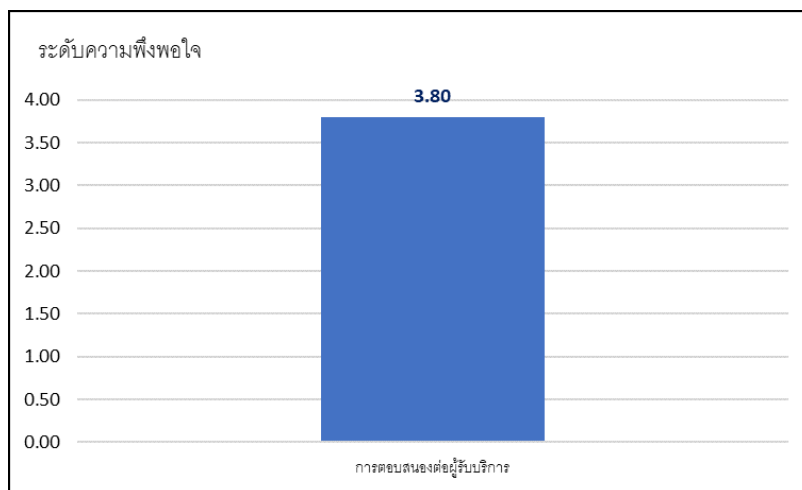
๑๑) ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามมาตรฐานสากล (สกชย.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามมาตรฐานสากล (สกชย.) อยู่ในระหว่างคะแนน ๓.๔๐ ถึง ๓.๘๐ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๓.๒.๒ - ๑๑ และ ตารางที่ ๓.๒.๒ - ๑๑



ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อมูลอุปกรณ์ ELT EPRIB และ PLB ในฐานข้อมูลการจดทะเบียน IBRD ขององค์การ COSPAS-SARSAT

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๑๑ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามมาตรฐานสากล (สกชย.)



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

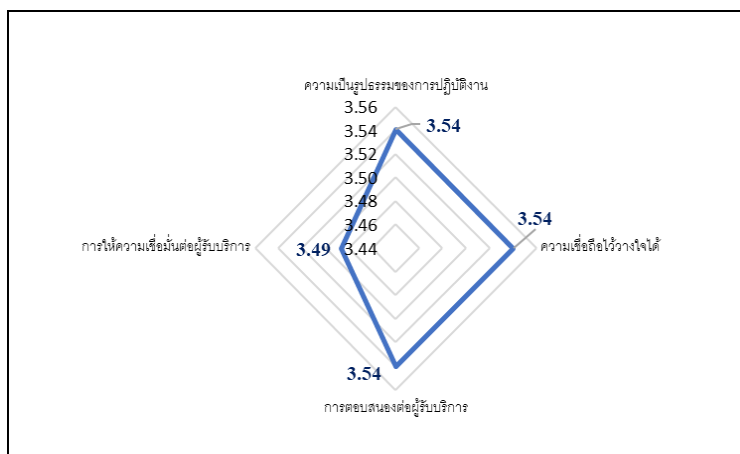
รูปที่ ๒.๓.๒ - ๑๑ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามมาตรฐานสากล (สกขย.) (ต่อ)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๑๑ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปค. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามมาตรฐานสากล (สกขย.)

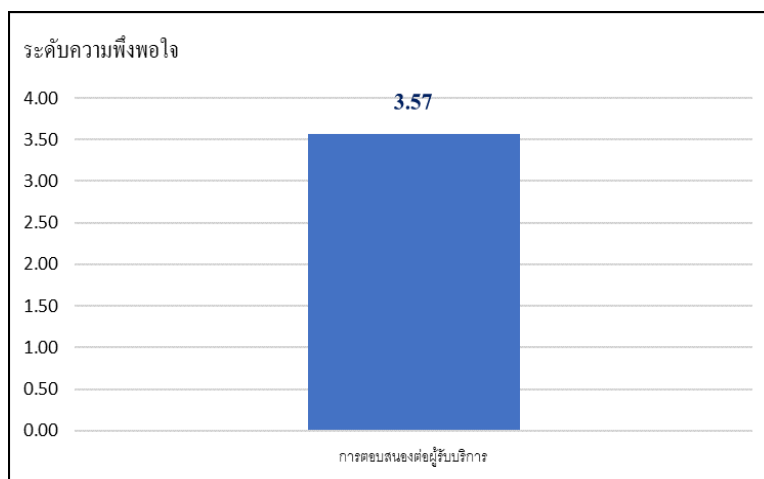
ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อมูลอุปกรณ์ ELT EPRIB และ PLB ในฐานข้อมูลการจดทะเบียน IBRD ขององค์การ COSPAS-SARSAT			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๖๐	๗๒.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๔๐	๖๘.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๓.๖๐	๗๒.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๓.๖๐	๗๒.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๓.๘๐	๗๖.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๑๒) ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านความปลอดภัย (สปก.)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อภารกิจแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านความปลอดภัย (สปก.) อยู่ในระหว่างคะแนน ๓.๔๔ ถึง ๓.๕๗ หมายถึงพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในรูปที่ ๓.๒.๒ - ๑๒ และ ตารางที่ ๓.๒.๒ - ๑๒



ดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงระบบคมนาคมของกระทรวงคมนาคม



ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

รูปที่ ๒.๓.๒ - ๑๒ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปก. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านความปลอดภัย (สปก.)

ตารางที่ ๒.๓.๒ - ๑๒ ค่าประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สปก. ที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านความปลอดภัย (สปก.)

ภารกิจของการปฏิบัติงาน/มิติที่ใช้วัดคุณภาพ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. ดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงระบบคมนาคมของกระทรวงคมนาคม			
(๑) ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	๓.๕๔	๗๐.๘๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) ความเชื่อถือไว้วางใจได้	๓.๕๔	๗๐.๘๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๓.๕๔	๗๐.๘๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	๓.๔๙	๖๙.๗๓	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๒. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย			
(๑) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	๓.๕๗	๗๑.๓๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

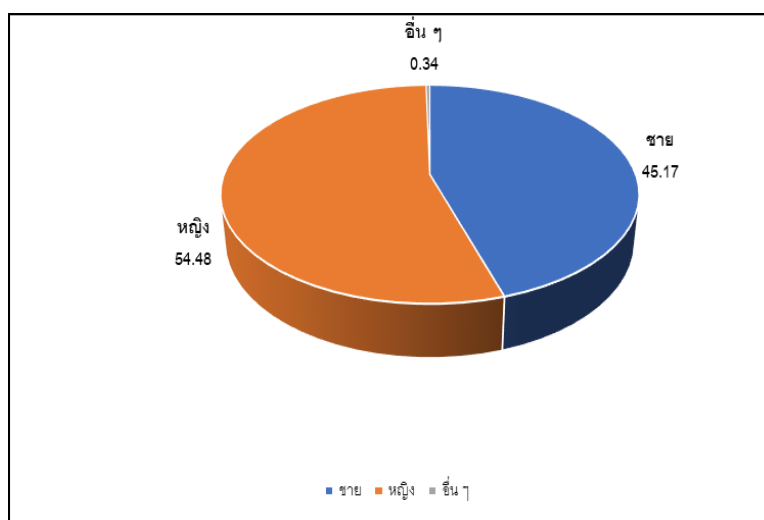
๓. ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๓)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) จำนวน ๒๙๐ ตัวอย่าง แบ่งประเด็นของการสำรวจดังนี้

๓.๑ ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓.๑.๑ เพศ

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๕.๑๗ เพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๔๘ และเพศอื่น ๆ ร้อยละ ๐.๓๔ ดังแสดงในรูป ๓.๑.๑ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๑.๑ - ๑



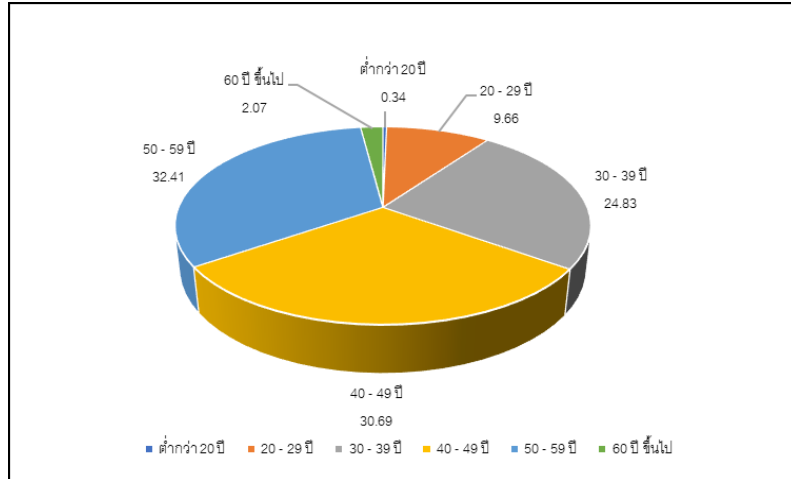
รูป ๓.๑.๑ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค.

ตารางที่ ๓.๑.๑ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับเพศของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค.

เพศ	ร้อยละ
ชาย	๔๕.๑๗
หญิง	๕๔.๔๘
อื่น ๆ	๐.๓๔
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๓.๑.๒ อายุ

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนสูงสุด คือ ช่วงอายุ ๕๐ - ๕๙ คิดเป็น ร้อยละ ๓๒.๔๑ ดังแสดงในรูป ๓.๑.๒ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๑.๒ - ๑



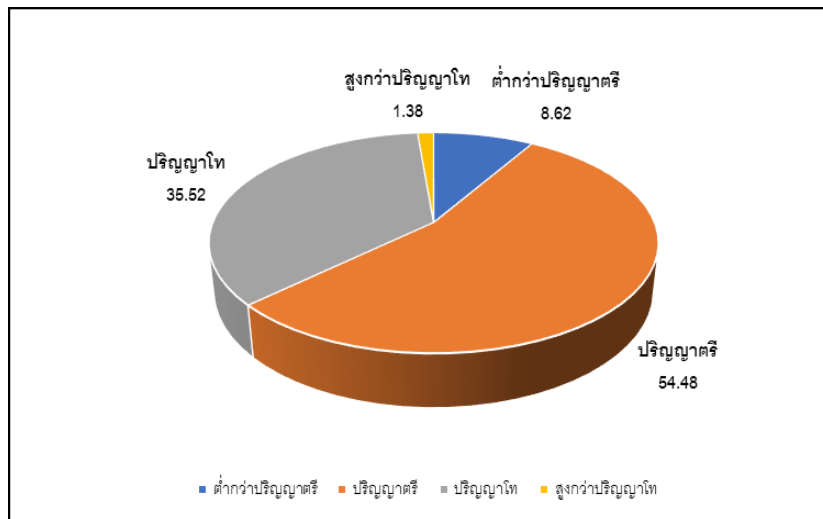
รูป ๓.๑.๒ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของ สปค.

ตารางที่ ๓.๑.๒ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของ สปค.

อายุ	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐.๓๔
๒๐ - ๒๙	๙.๖๖
๓๐ - ๓๙	๒๔.๘๓
๔๐ - ๔๙	๓๐.๖๙
๕๐ - ๕๙	๓๒.๔๑
๖๐ ปีขึ้นไป	๒.๐๗
รวมทั้งหมด	๑๐๐

๓.๑.๓ ระดับการศึกษา

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๘.๖๒ ปริญญาตรี ร้อยละ ๕๔.๔๘ ปริญญาโท ร้อยละ ๓๕.๕๒ และสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ ๑.๓๘ ดังแสดงในรูปที่ ๓.๑.๓ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๑.๓ - ๑



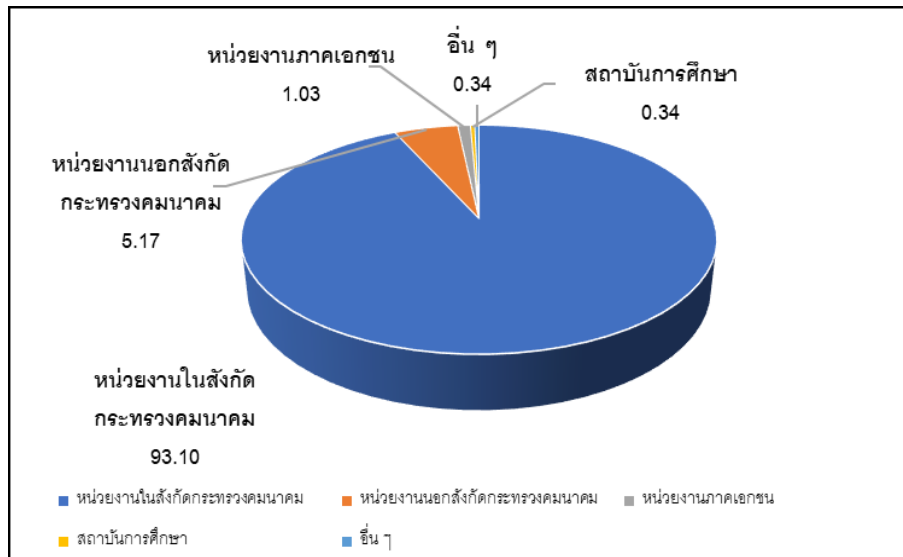
รูปที่ ๓.๑.๓ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของ สปค.

ตารางที่ ๓.๑.๓ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของ สปค.

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๘.๖๒
ปริญญาตรี	๕๔.๔๘
ปริญญาโท	๓๕.๕๒
สูงกว่าปริญญาโท	๑.๓๘
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๓.๑.๔ ประเภทหน่วยงาน

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัดส่วนสูงสุด คือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ ดังแสดงในรูปที่ ๓.๑.๔ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๑.๔ - ๑



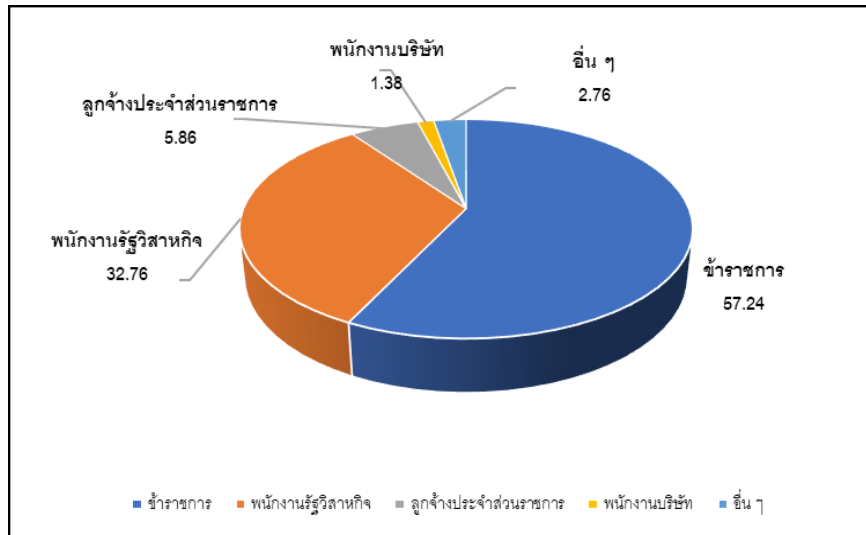
รูปที่ ๓.๑.๔ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค.

ตารางที่ ๓.๑.๔ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค.

ประเภทหน่วยงานที่สังกัด	ร้อยละ
หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	๙๓.๑๐
หน่วยงานภายนอก	๕.๑๗
หน่วยงานภาคเอกชน	๑.๐๓
สถาบันการศึกษา	๐.๓๔
อื่น ๆ	๐.๓๔
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๓.๑.๕ ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทตำแหน่งในหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบสูงสุดเป็น ๓ อันดับแรก ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๔ ๓๒.๗๖ และ ๕.๘๖ ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ ๓.๑.๕ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๑.๕ - ๑



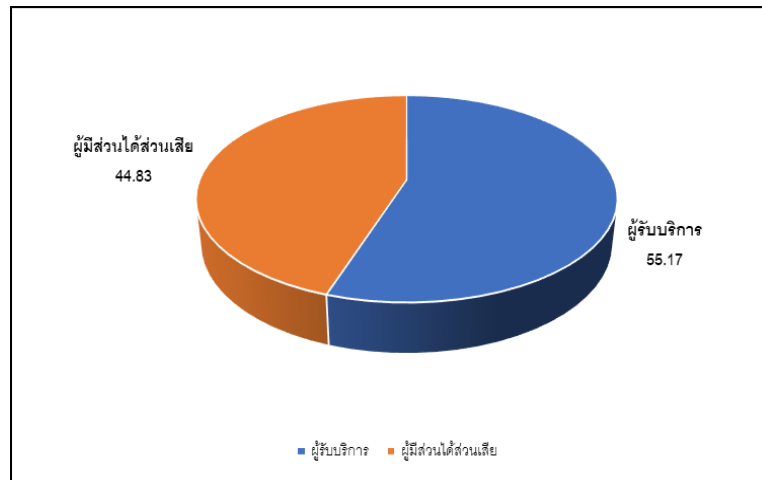
รูปที่ ๓.๑.๕ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของ สปค.

ตารางที่ ๓.๑.๕ - ๑ สัดส่วนการตอบที่เกี่ยวกับประเภทตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของ สปค.

ประเภทตำแหน่งในหน่วยงาน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๕๗.๒๔
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๒.๗๖
ลูกจ้างประจำส่วนราชการ	๕.๘๖
พนักงานบริษัท	๑.๓๘
อื่น ๆ	๒.๗๖
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๓.๑.๖ บทบาทในการรับบริการจาก สปค. และ/หรือ สรค.

จากผลการสำรวจเกี่ยวกับบทบาทในการรับบริการจาก สปค. และ/หรือ สรค. ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า บทบาทที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากที่สุด คือ ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๗ รองลงมา คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๓ ดังแสดงในรูปที่ ๓.๑.๖ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๑.๖ - ๑



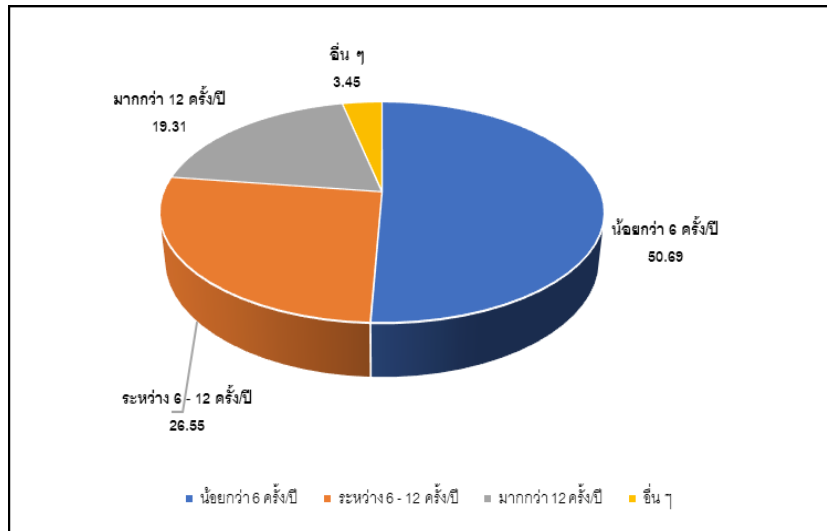
รูปที่ ๓.๑.๖ - ๑ สัดส่วนการตอบเกี่ยวกับบทบาทในการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค.

ตารางที่ ๓.๑.๖ - ๑ สัดส่วนการตอบเกี่ยวกับบทบาทในการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค.

บทบาทในการรับบริการจากกระทรวงคมนาคม	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	๕๕.๑๗
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๔๔.๘๓
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๓.๑.๗ ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สปค. และ/หรือ สรค.

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สปค. และ/หรือ สรค. น้อยกว่า ๖ ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๙ ติดต่oprสานงานหรือทำงานร่วมกันระหว่าง ๖ - ๑๒ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๕ ติดต่oprสานงานหรือทำงานร่วมกันมากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๑ และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕ ซึ่งกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ น้อยกว่า ๖ ครั้งต่อปี ดังแสดงในรูปที่ ๓.๑.๗ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๑.๗ - ๑



รูปที่ ๓.๑.๗ - ๑ สัดส่วนความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สปค. และ/หรือ สรค.

ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบายยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของ สปค.

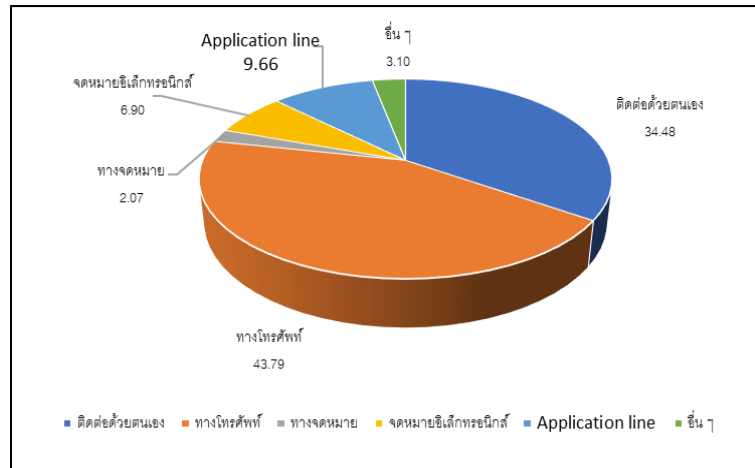
ตารางที่ ๓.๑.๗ - ๑ สัดส่วนความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ สปค. และ/หรือ สรค.

ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบายยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของ สปค.

ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	ร้อยละ
น้อยกว่า ๖ ครั้งต่อเดือน	๕๐.๖๙
๖ - ๑๒ ครั้งต่อปี	๒๖.๕๕
มากกว่า ๑๒ ครั้งต่อปี	๑๙.๓๑
อื่น ๆ	๓.๔๕
รวมทั้งรวม	๑๐๐.๐๐

๓.๑.๘ ช่องทางการติดต่อประสานงานกับ สปค. และ/หรือ สรค.

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ช่องทางการติดต่อประสานงานกับ สปค. และ/หรือ สรค. ทางโทรศัพท์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๙ ดังแสดงในรูปที่ ๓.๑.๘ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๑.๘ - ๑



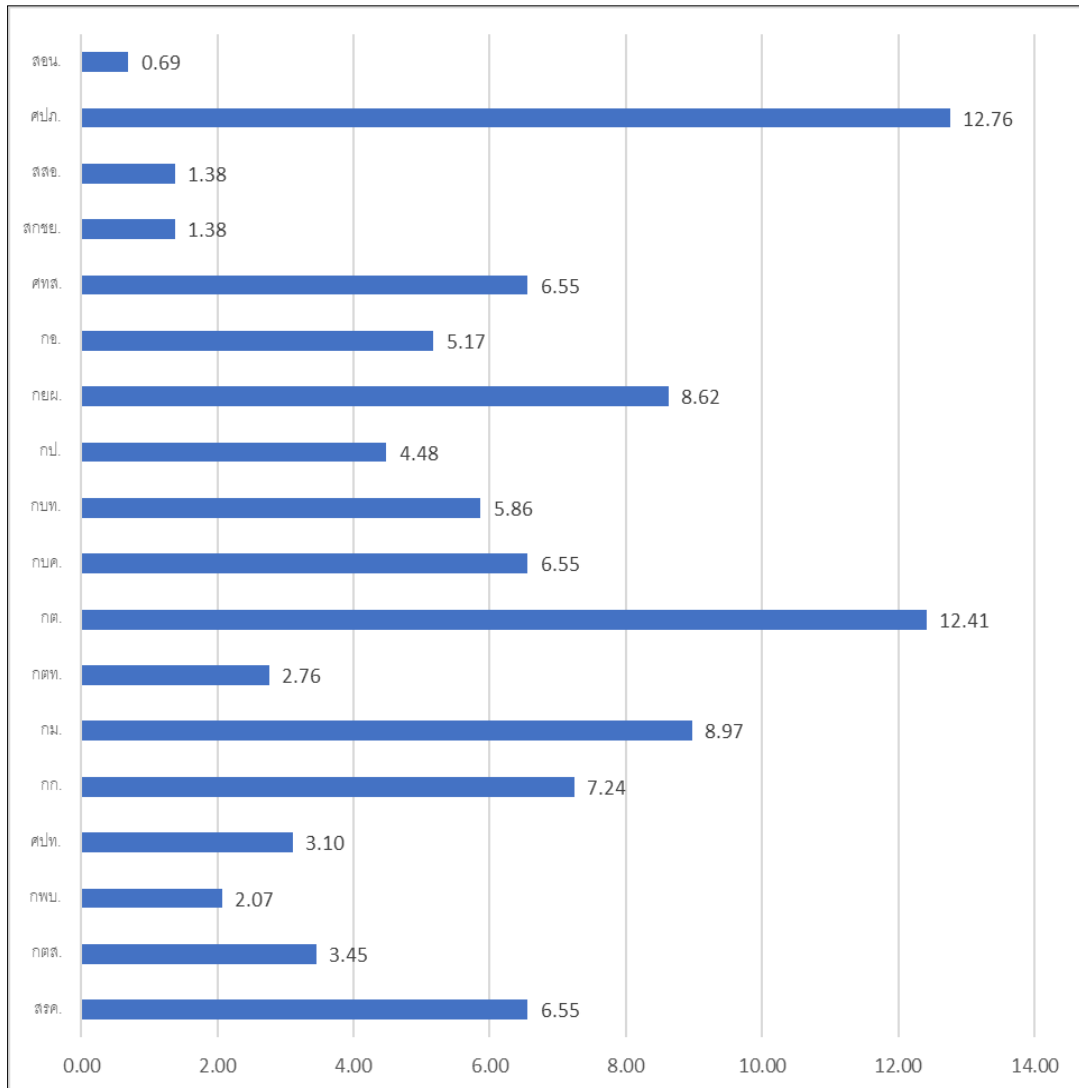
รูปที่ ๓.๑.๘ - ๑ สัดส่วนช่องทางการติดต่อประสานงานกับ สปค. และ/หรือ สรค. ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค. คุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๓.๑.๘ - ๑ สัดส่วนช่องทางการติดต่อประสานงานกับ สปค. และ/หรือ สรค. ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สปค. คุณภาพการให้บริการ

ความถี่ในการติดต่อประสานงานหรือทำงานร่วมกับ หน่วยงาน สปค. และ/หรือ สรค.	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๓๔.๔๘
ทางโทรศัพท์	๔๓.๗๘
ทางจดหมาย	๒.๐๗
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	๖.๙๐
Application line	๙.๖๖
อื่น ๆ	๓.๑๐
รวมทั้งหมด	๑๐๐.๐๐

๓.๑.๙ หน่วยงานที่ได้รับบริการหรือเกี่ยวข้อง

จากการสำรวจเกี่ยวกับหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการหรือติดต่อประสานงานด้วยรวมจำนวนทั้งหมด ๒๙๐ ตัวอย่าง พบว่า หน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเลือกตอบมากที่สุด ๔ อันดับแรก ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.) กองตรวจราชการ (กต.) กองกฎหมาย (กม.) และ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๖ ๑๒.๔๑ ๘.๙๗ และ ๘.๖๒ ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ ๓.๑.๙ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๑.๙ - ๑



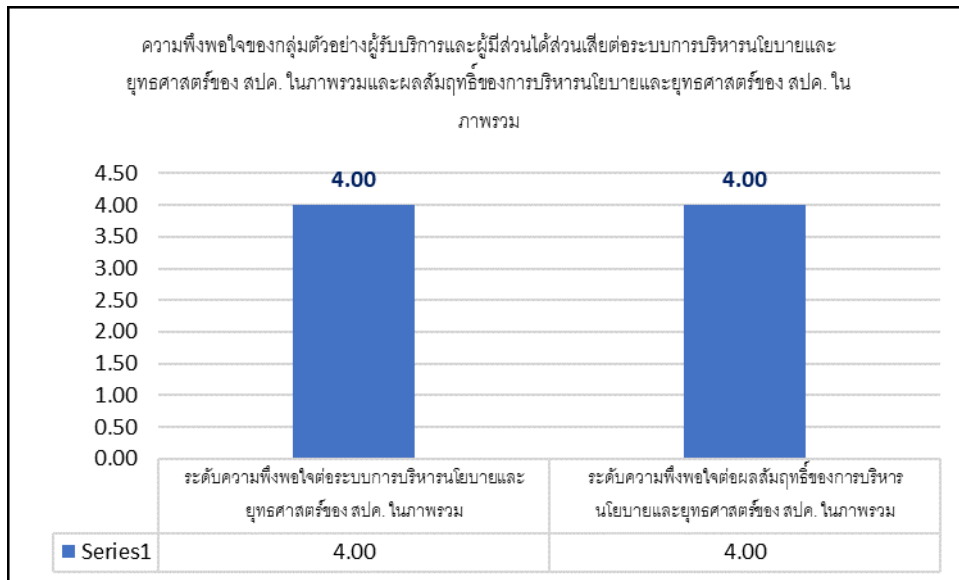
รูปที่ ๓.๑.๙ - ๑ สัดส่วนการตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าเป็นหน่วยงานที่ได้รับบริการหรือติดต่อประสานงาน

ตารางที่ ๓.๑.๙ - ๑ จำนวนและสัดส่วนการตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าหน่วยงานที่ได้รับ
บริการหรือติดต่อประสานงาน

ลำดับที่	หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและ สำนักงานรัฐมนตรี	จำนวนแบบสอบถาม	ร้อยละ
๑	สำนักงานรัฐมนตรี (สรค.)	๑๙	๖.๕๕
๒	กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)	๑๐	๓.๔๕
๓	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.)	๖	๒.๐๗
๔	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)	๙	๓.๑๐
๕	กองกลาง (กก.)	๒๑	๗.๒๔
๖	กองกฎหมาย (กม.)	๒๖	๘.๙๗
๗	กองการต่างประเทศ (กตพ.)	๘	๒.๗๖
๘	กองตรวจราชการ (กต.)	๓๖	๑๒.๔๑
๙	กองบริหารการคลัง (กบค.)	๑๙	๖.๕๕
๑๐	กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.)	๑๗	๕.๘๖
๑๑	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)	๑๓	๔.๔๘
๑๒	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยพ.)	๒๕	๘.๖๒
๑๓	กองอุดหนุนเงินค่าทดแทน (กอ.)	๑๕	๕.๑๗
๑๔	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)	๑๙	๖.๕๕
๑๕	สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน และเรือที่ประสบภัย (สทชย.)	๔	๑.๓๘
๑๖	สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ ของอากาศยาน (สสอ.)	๔	๑.๓๘
๑๗	ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.)	๓๗	๑๒.๗๖
๑๘	สำนักงานสืบสวนอุบัติเหตุทางน้ำ (สอน.)	๒	๐.๖๙
	รวมทั้งหมด	๒๙๐	๑๐๐.๐๐

๓.๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค.

จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม และความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม ที่ระดับคะแนน ๔.๐๐ หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแสดง ในรูปที่ ๓.๒ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๒ - ๑



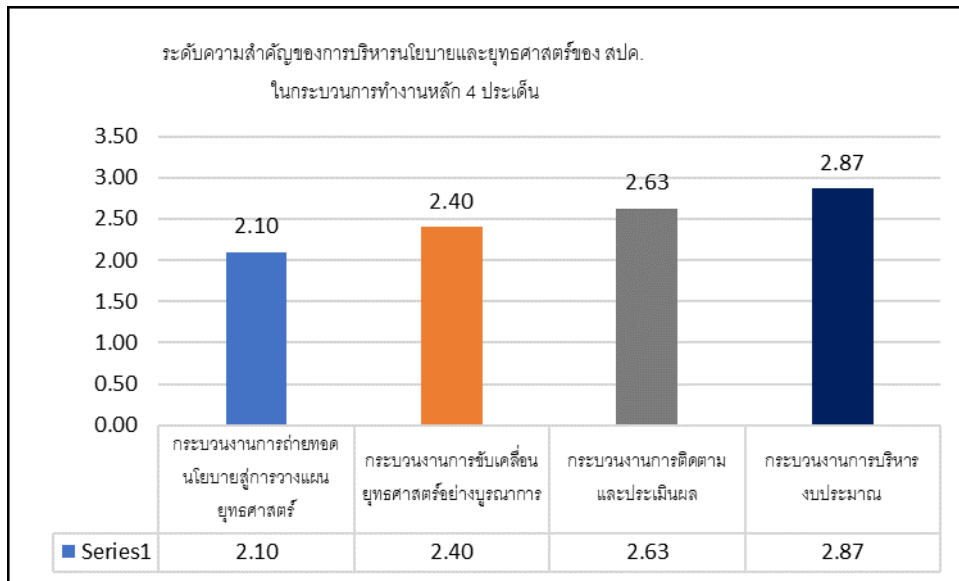
รูปที่ ๓.๒ - ๑ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม และผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

ตารางที่ ๓.๒ - ๑ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม และผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

ประเด็น	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
ระดับความพึงพอใจต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม	๔.๐๐	๘๑.๒๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. สรค. ในภาพรวม	๔.๐๐	๘๑.๒๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓.๓ ผลการสำรวจระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

จากผลการสำรวจระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนความสำคัญต่อกระบวนการบริหารงานงบประมาณมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ กระบวนการติดตามและประเมินผล กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ และกระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์ตามลำดับ โดยได้แสดงค่าระดับคะแนนของแต่ละกระบวนการดังรูปที่ ๓.๓ - ๑ และตารางที่ ๓.๓ - ๑



รูปที่ ๓.๓ - ๑ ระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

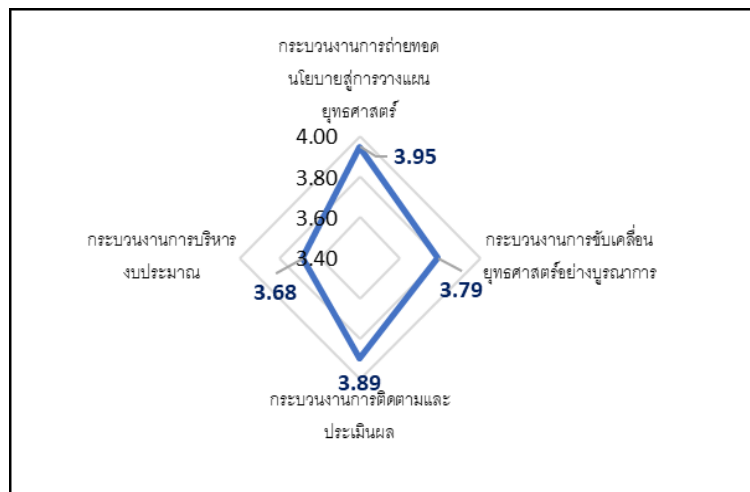
ตารางที่ ๓.๓ - ๑ ค่าประเมินระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

กระบวนการทำงานหลัก	ความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑. กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๒.๑๐	๕๒.๕๙
๒. กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๒.๔๐	๕๙.๙๑
๓. กระบวนการติดตามและประเมินผล	๒.๖๓	๖๕.๘๖
๔. กระบวนการบริหารงบประมาณ	๒.๘๗	๗๑.๖๔

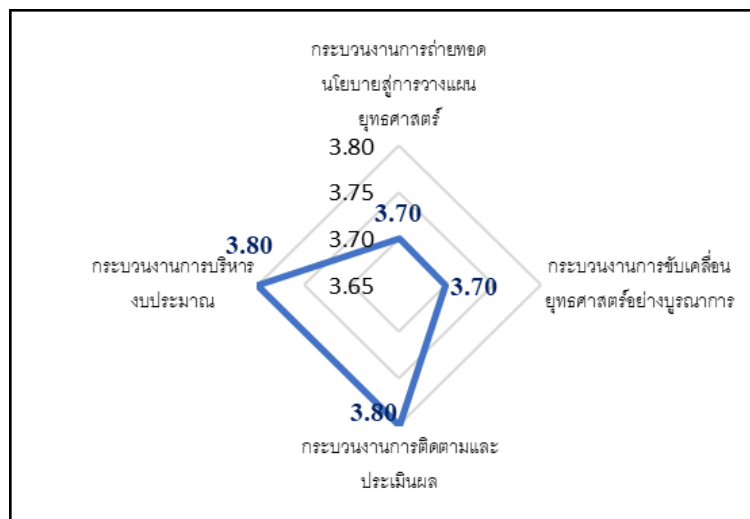
๓.๔ ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค.
ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

๓.๔.๑ ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตาม
หน่วยงาน

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. สูงที่สุด ๔ หน่วยงานแรก ได้แก่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.) กองอู่ธรณัจเงินค่าทดแทน (กอ.) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) และกองตรวจราชการ (กต.) โดยมีระดับคะแนน ๔.๖๓ ๔.๓๓ ๔.๓๒ และ ๔.๓๑ ดังแสดงในรายละเอียดในรูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ ถึง ๓.๔.๑ - ๕ และตารางที่ ๓.๔.๑ - ๑

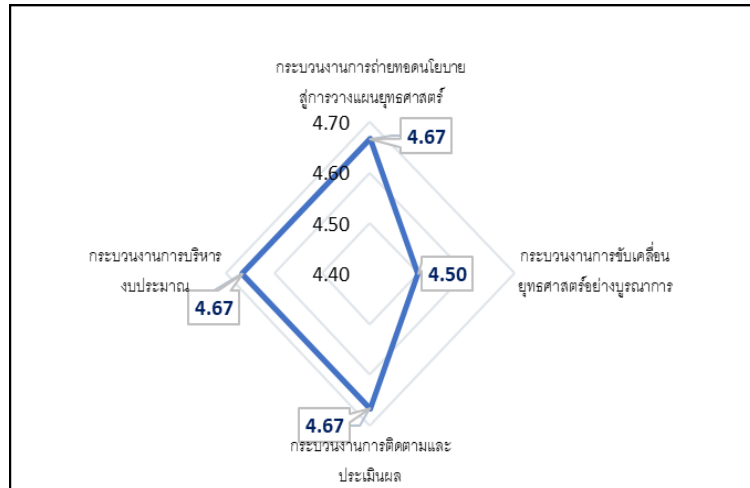


๑. สำนักงานรัฐมนตรี (สรค.)

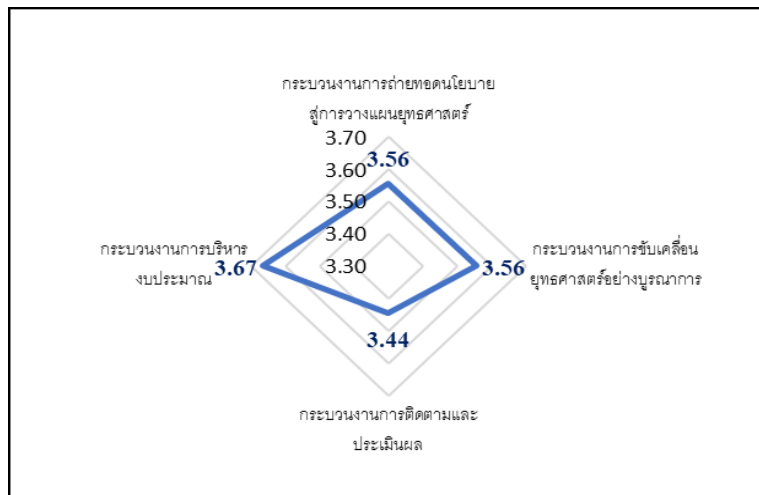


๒. กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)

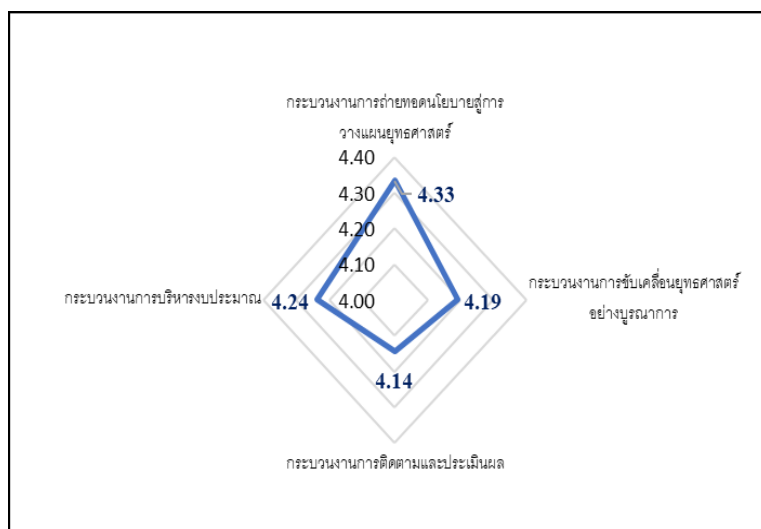
รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค.
จำแนกตามหน่วยงาน



๓. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.)

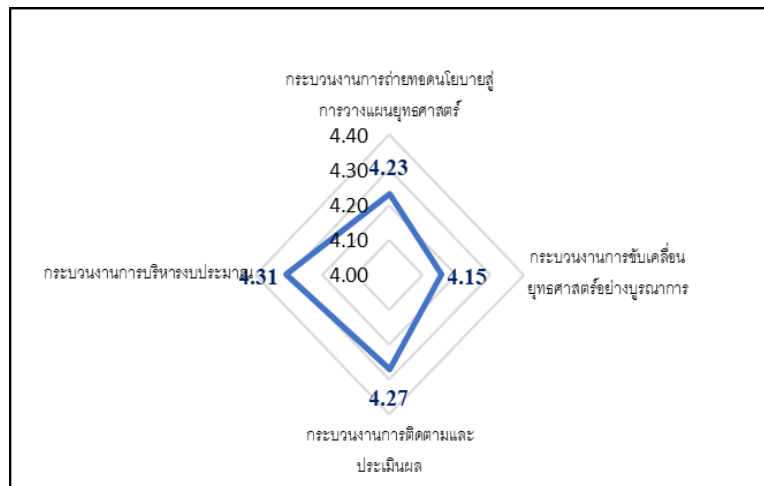


๔. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

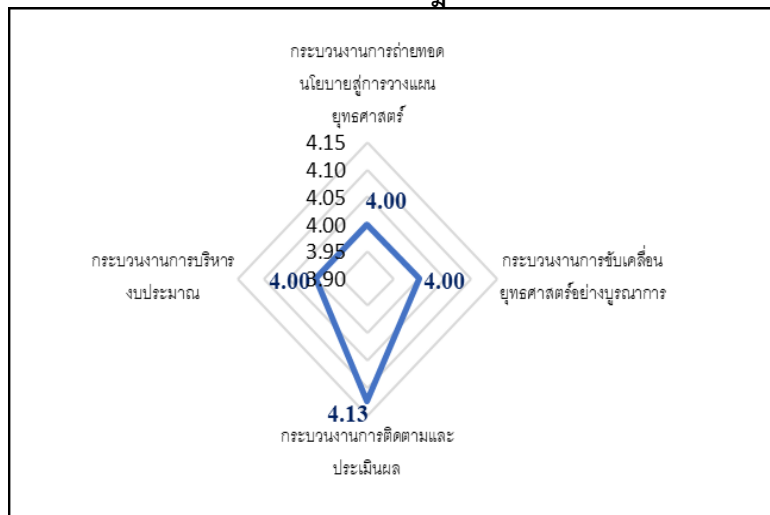


๕. กองกลาง

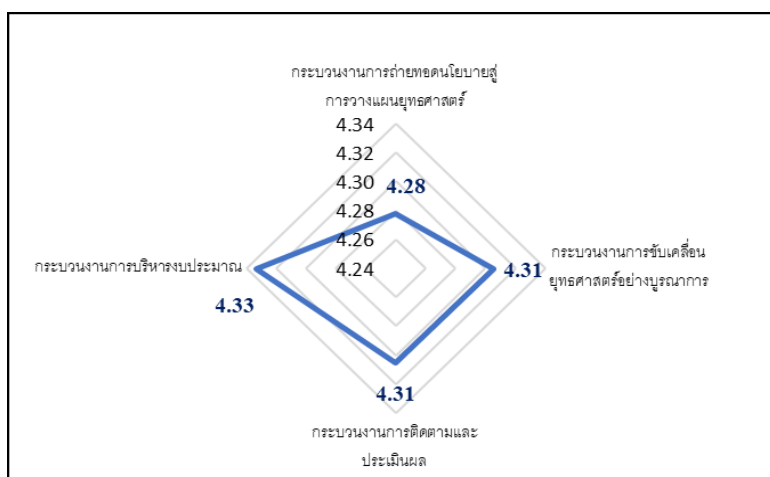
รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)



๖. กองกฎหมาย

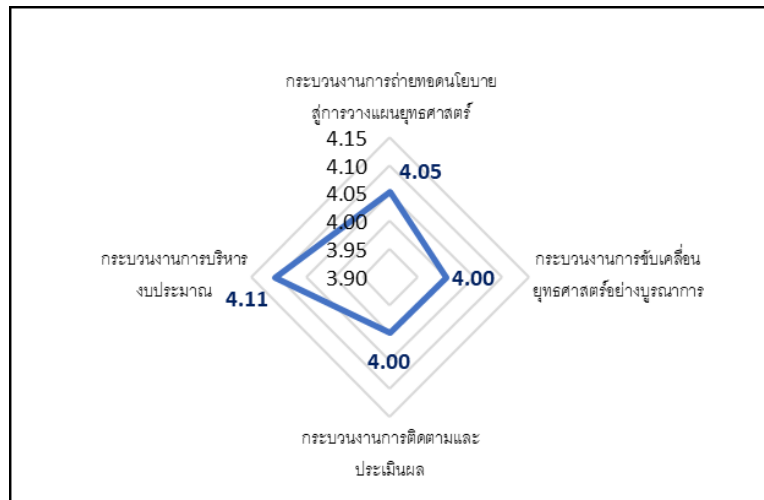


๗. กองการต่างประเทศ (กตท.)

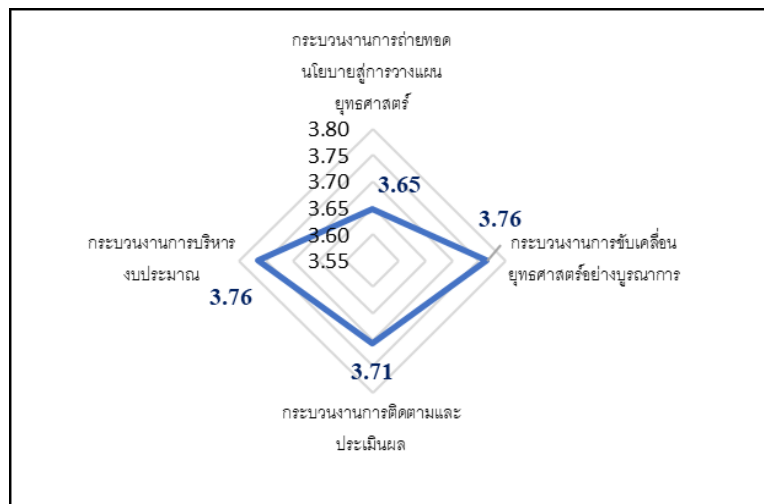


๘. กองตรวจราชการ (กต.)

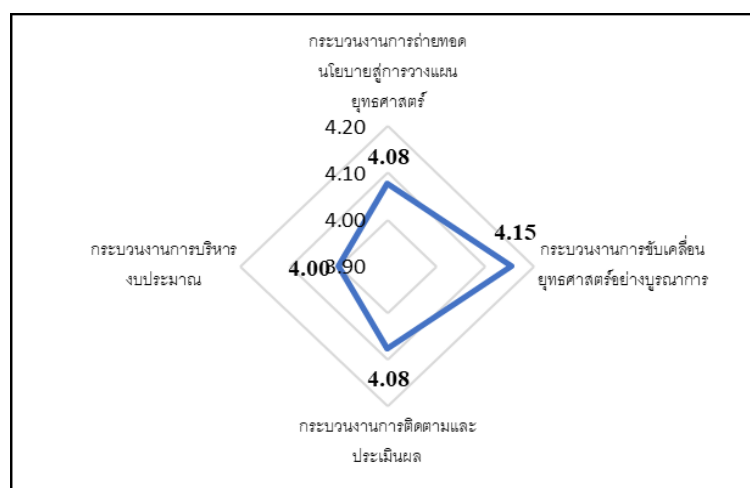
รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค.
 จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)



๙. กองบริหารการคลัง

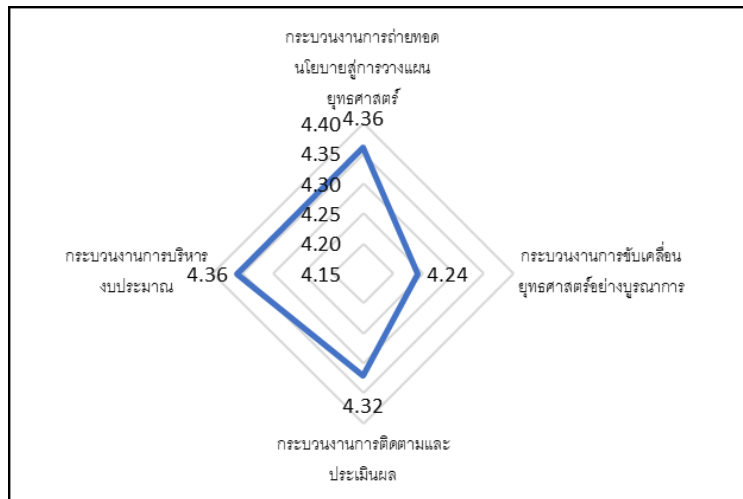


๑๐. กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.)

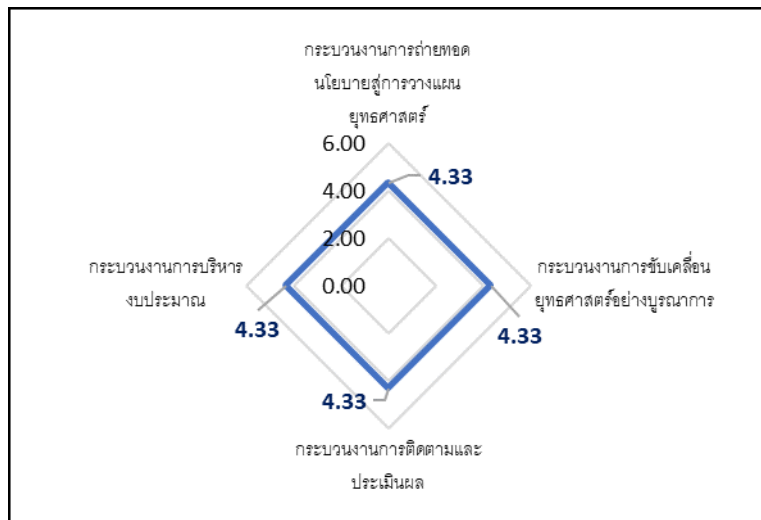


๑๑. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)

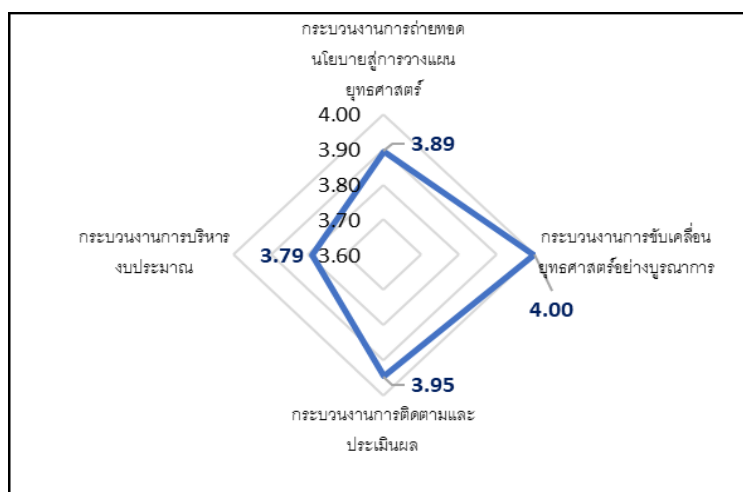
รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)



๑๒. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)

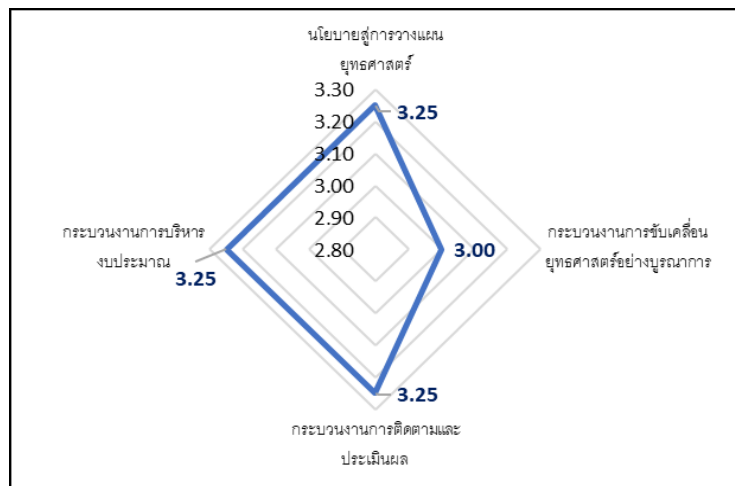


๑๓. กองยุทธวิธีเงินค่าทดแทน (กอ.)

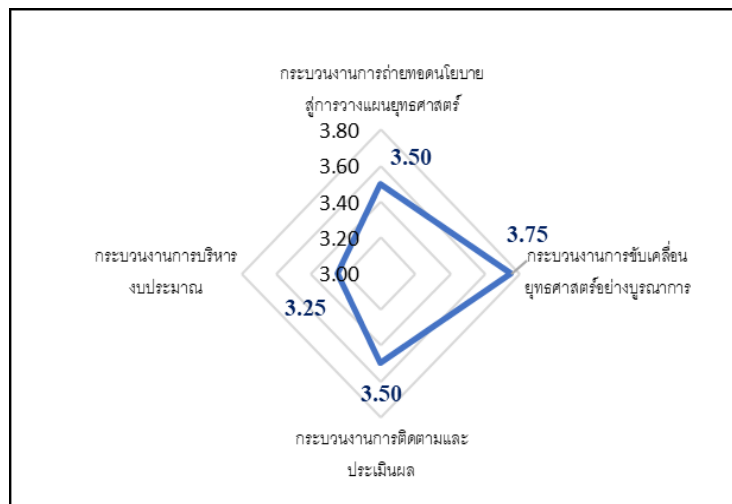


๑๔. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)

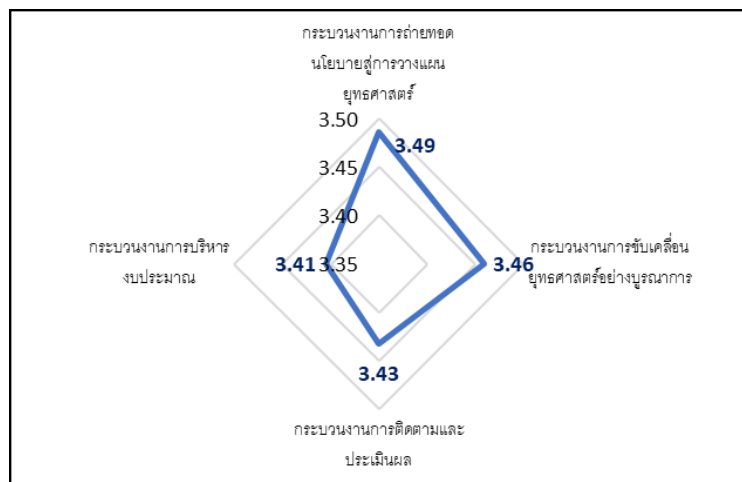
รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)



๑๕. สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สทชย.)

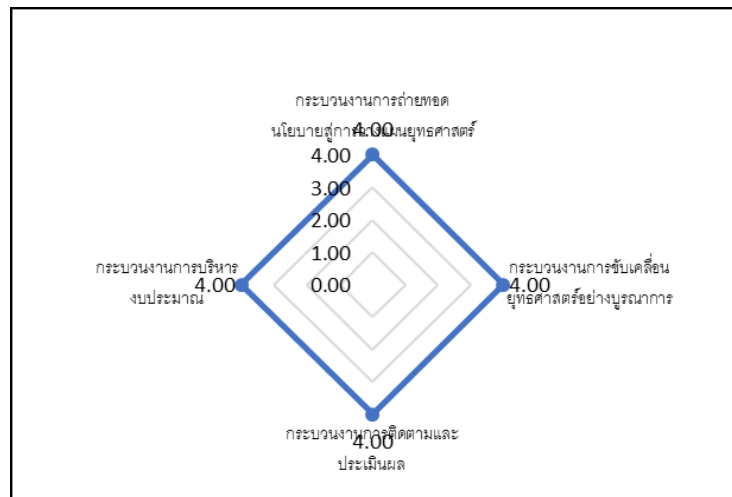


๑๖. สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สสอ.)



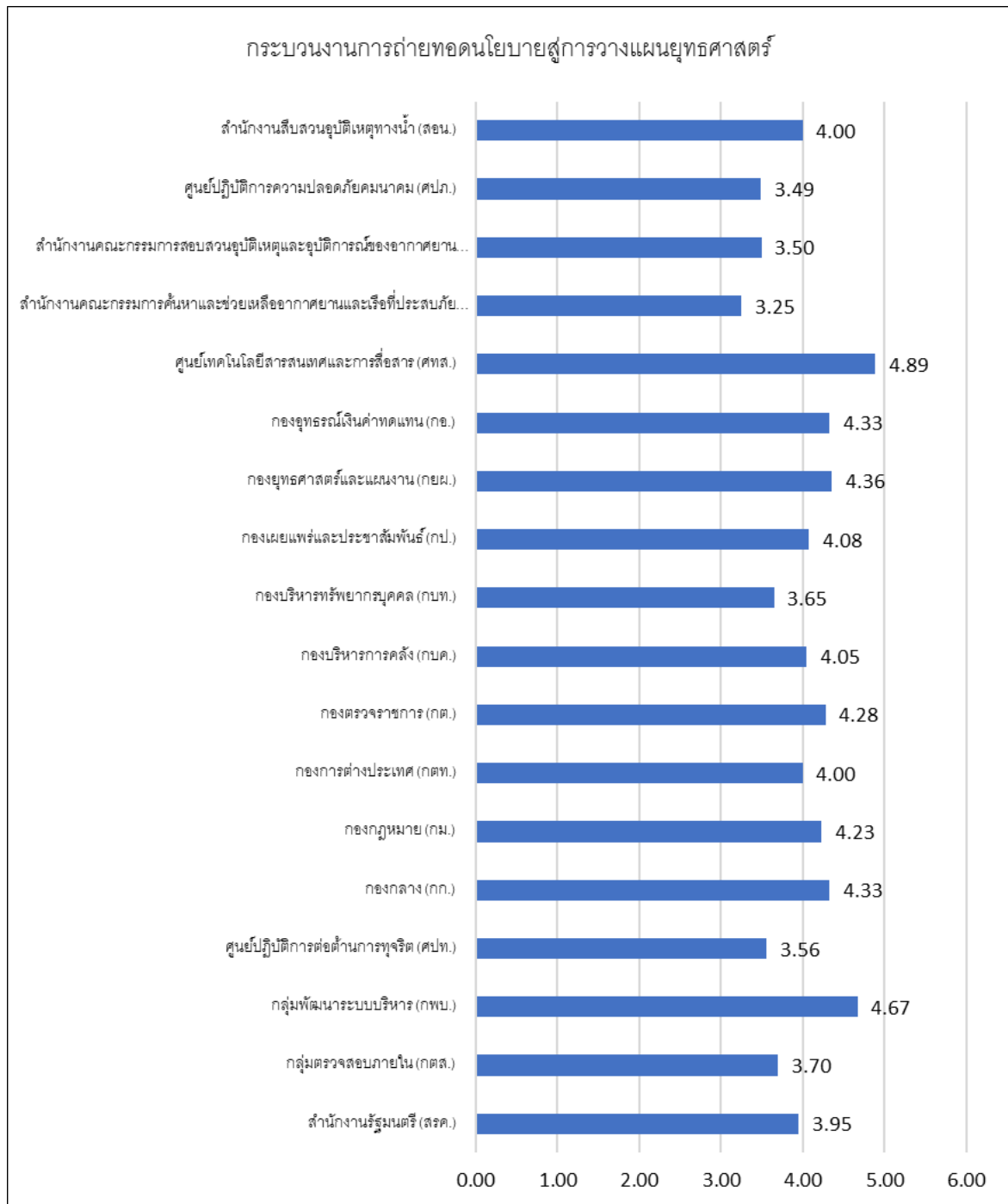
๑๗. ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (สปก.)

รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

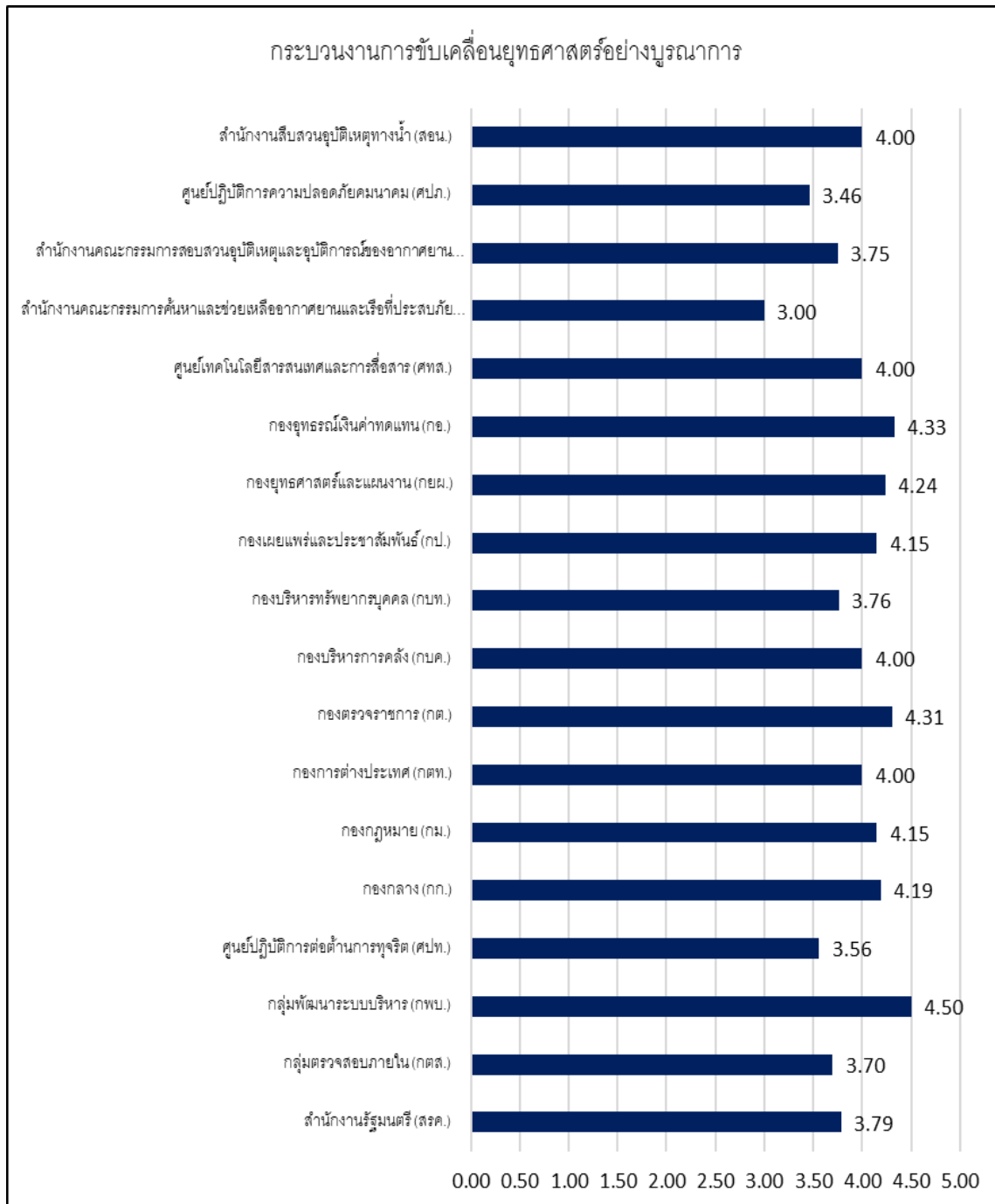


๑๘. สำนักงานสืบสวนอุบัติเหตุทางน้ำ (สอน.)

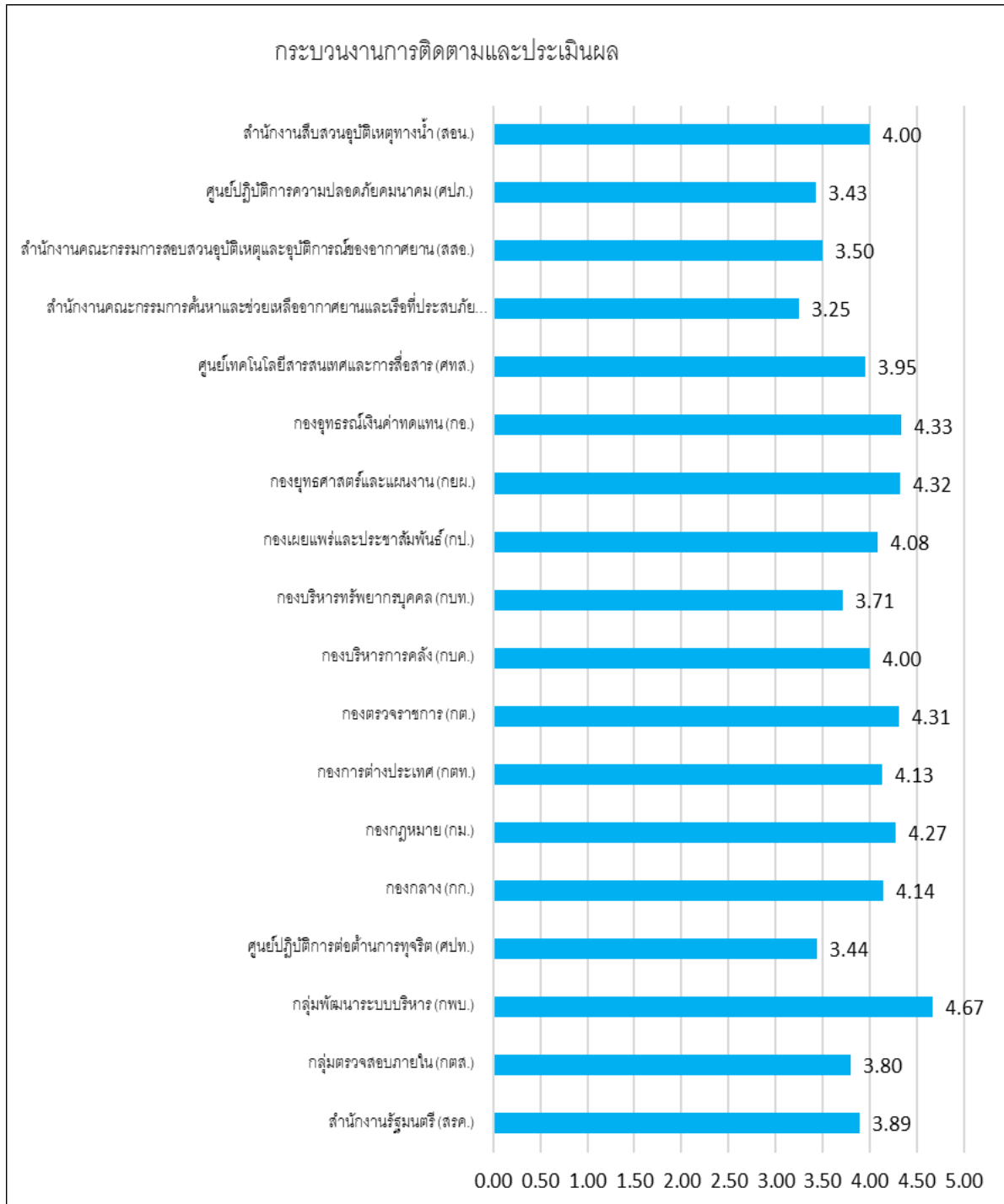
รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)



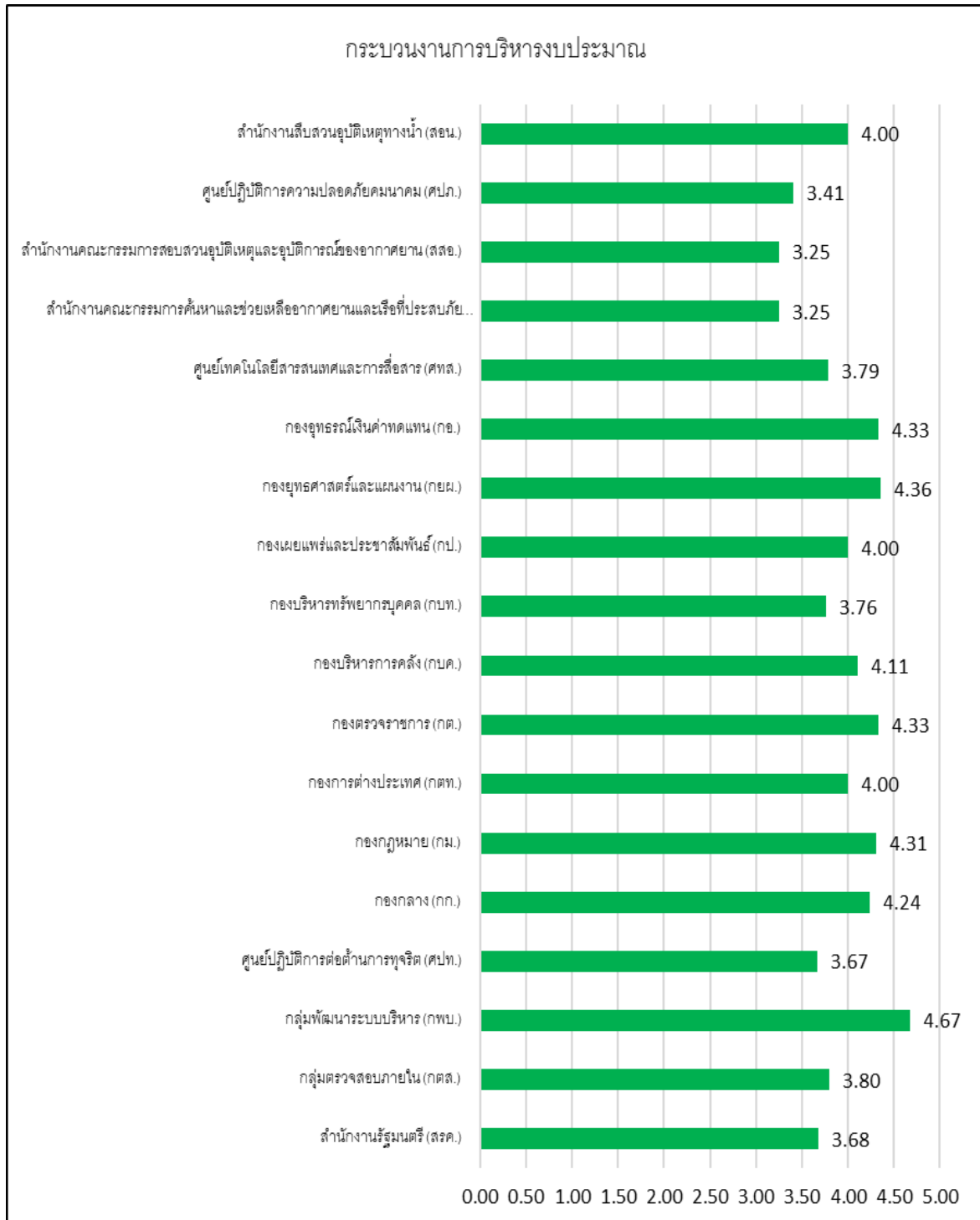
รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านกระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์



รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านกระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ
ยุทธศาสตร์



รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านกระบวนการติดตามและประเมินผล



รูปที่ ๓.๔.๑ - ๑ เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านกระบวนการบริหารงบประมาณ

ตารางที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค.
จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน/กระบวนการทำงานหลัก	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑. สำนักงานรัฐมนตรี (สรค.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๓.๙๕	๗๘.๙๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๓.๗๙	๗๕.๗๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๓.๘๙	๗๗.๘๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๓.๖๘	๗๓.๖๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ สรค.	๓.๘๓	๗๖.๕๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๒. กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๓.๗๐	๗๔.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๓.๗๐	๗๔.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๓.๘๐	๗๖.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๓.๘๐	๗๖.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กตส.	๓.๗๕	๗๕.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๓. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๕๐	๙๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๖๗	๙๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กพบ.	๔.๖๓	๙๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๔. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๓.๕๖	๗๑.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๓.๕๖	๗๑.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๓.๔๔	๖๘.๘๙	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๓.๖๗	๗๓.๓๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ ศปท.	๓.๕๖	๗๑.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๕. กองกลาง (กก.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๑๙	๘๓.๘๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๑๔	๘๒.๘๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๒๔	๘๔.๗๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กก.	๔.๒๓	๘๔.๕๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๖. กองกฎหมาย (กม.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๒๓	๘๔.๖๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๑๕	๘๓.๐๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๒๗	๘๕.๓๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๓๑	๘๖.๑๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กม.	๔.๒๔	๘๔.๘๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค.
จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

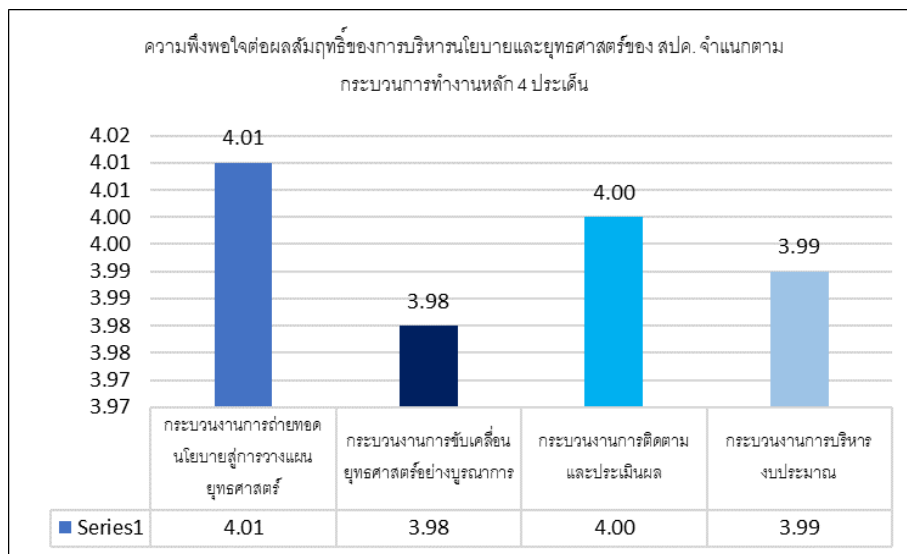
หน่วยงาน/กระบวนการทำงานหลัก	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๗. กองการต่างประเทศ (กตท.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๑๓	๘๒.๕๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กตท.	๔.๐๓	๘๐.๖๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๘. กองตรวจราชการ (กต.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๒๘	๘๕.๕๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๓๑	๘๖.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๓๑	๘๖.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กต.	๔.๓๑	๘๖.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๙. กองบริหารการคลัง (กบค.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๐๕	๘๑.๐๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๑๑	๘๒.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กบค.	๔.๐๔	๘๐.๗๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๐. กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๓.๖๕	๗๒.๙๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๓.๗๖	๗๕.๒๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๓.๗๑	๗๔.๑๒	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๓.๗๖	๗๕.๒๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กบพ.	๓.๗๒	๗๔.๔๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๑. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๐๘	๘๑.๕๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๑๕	๘๓.๐๘	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๐๘	๘๑.๕๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กป.	๔.๐๘	๘๑.๕๔	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๒. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๓๖	๘๗.๒๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๒๔	๘๔.๘๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๓๒	๘๖.๔๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๓๖	๘๗.๒๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กยผ.	๔.๓๒	๘๖.๔๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๓.๔.๑ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค.
จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน/กระบวนการทำงานหลัก	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
๑๓. กองอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ กอ.	๔.๓๓	๘๖.๖๗	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๔. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๓.๘๙	๗๗.๘๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๓.๙๕	๗๘.๙๕	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๓.๗๙	๗๕.๗๙	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ ศทส.	๓.๙๑	๗๘.๑๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
๑๕. สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สภชย.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๓.๒๕	๖๕.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๓.๐๐	๖๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๓.๒๕	๖๕.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๓.๒๕	๖๕.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ความพึงพอใจในส่วนของ สภชย.	๓.๑๙	๖๓.๗๕	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑๖. สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สสอ.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๓.๕๐	๗๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๓.๗๕	๗๕.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๓.๕๐	๗๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๓.๒๕	๖๕.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ความพึงพอใจในส่วนของ สสอ.	๓.๕๐	๗๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑๗. ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (สปก.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๓.๔๙	๖๙.๗๓	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๓.๔๖	๖๙.๑๙	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๓.๔๓	๖๘.๖๕	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๓.๔๑	๖๘.๑๑	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ความพึงพอใจในส่วนของ สปก.	๓.๔๕	๖๘.๙๒	พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
๑๘. สำนักงานสืบสวนอุบัติเหตุทางน้ำ (สอน.)			
(๑) กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๒) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๓) กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
(๔) กระบวนการบริหารงบประมาณ	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ความพึงพอใจในส่วนของ สอน.	๔.๐๐	๘๐.๐๐	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓.๔.๒ ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น พบว่า กระบวนการทำงานหลักที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. สูงที่สุด คือ กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์ กระบวนการทำงานหลักที่ได้รับความพึงพอใจรองลงมา ได้แก่ กระบวนการติดตามและประเมินผล กระบวนการบริหารงบประมาณ และกระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ โดยมีระดับคะแนน ๔.๐๑ ๔.๐๐ ๓.๙๙ และ ๓.๙๘ ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ ๓.๔.๒ - ๑ และ ตารางที่ ๓.๔.๒ - ๑



รูปที่ ๓.๔.๒ - ๑ ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ตารางที่ ๓.๔.๒ - ๑ ค่าประเมินความพึงพอใจผลสัมฤทธิ์ของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. จำแนกตามกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

มิติการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับคะแนน
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	๔.๐๑	๘๐.๒๑	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	๓.๙๘	๗๙.๖๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
กระบวนการติดตามและประเมินผล	๔.๐๐	๗๙.๙๓	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
กระบวนการบริหารงบประมาณ	๓.๙๙	๗๙.๘๖	พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓.๕ ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากแบบสอบถาม (ชุดที่ ๒ - ๓)

๓.๕.๑ ประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ สปค. และ สรค. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในระยะ ๑ ปี

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ สปค. และ สรค. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในระยะเวลา ๑ ปี โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑) ด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ

- (๑) เร่งรัดงานที่เสนอให้ทันเวลาที่กำหนด (สรค.)
- (๒) ตรวจสอบการทุจริตในหน่วยงานต่าง ๆ (สปท.)
- (๓) การพิจารณาเรื่องเพื่อส่งให้กองต่าง ๆ ดำเนินการส่งให้ถูกต้อง (กก.)
- (๔) ควรมีฝ่ายที่สามารถโทรไปปรึกษาและให้คำแนะนำเรื่องการเบิกจ่ายโดยเฉพาะ (กบค.)
- (๕) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง (กบค.)
- (๖) พัฒนาการตอบสนองต่อผู้รับบริการในทุก ๆ ด้าน (กยผ.)
- (๗) ขับเคลื่อนนโยบายและแผนงานโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายมากที่สุด (กยผ.)
- (๘) ติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ให้ได้ตามเป้าหมาย (กยผ.)
- (๙) รวบรวมผลการตอบข้อหารือเกี่ยวกับการดำเนินการตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการเวนคืนฯ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้หน่วยงานเวนคืนในสังกัดปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (กอ.)
- (๑๐) ให้มีเบอร์แจ้งเหตุที่ง่ายในการจดจำ (สภชย.)
- (๑๑) ตั้งด่านแบบสากลไม่ใช่ด่านลอยบนถนนสายเอเชีย (สปภ.)
- (๑๒) ทำถนนให้มีความปลอดภัยมากกว่านี้ (สปภ.)

๒) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน

- (๑) สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานตามภารกิจและความจำเป็น (สรค.)
- (๒) งบประมาณการ reskill และอบรมเจ้าหน้าที่กองตรวจทุกระดับ (กต.)
- (๓) การบริหารงบประมาณ (กอ.)
- (๔) ควรมีตัวแทนจากกองอุทธรณ์ฯ เข้าไปมีส่วนร่วมกับการกำหนดราคาเบื้องต้น และให้ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ แนวนโยบาย ฯลฯ ต่อคณะกรรมการเบื้องต้น (กอ.)
- (๕) กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ (กอ.)
- (๖) มีไฟฟ้าส่องทาง (สปภ.)
- (๗) จัดทำที่จอดรถจักรยานยนต์ (สปภ.)

๓) ด้านบุคลากรและการถ่ายทอดองค์ความรู้

- (๑) มีความเสมอภาค เท่าเทียม (สรค.)
- (๒) มีบุคลากรที่มากขึ้นและขับเคลื่อนได้เร็วขึ้น (กพบ.)
- (๓) รณรงค์ให้ผู้บริหารระดับหัวหน้าและผู้อำนวยการเอาใจใส่และมีส่วนร่วมขับเคลื่อนงานอย่างจริงจัง (สปท.)
- (๔) เพิ่มศักยภาพบุคลากร (กพท.)
- (๕) มีแผนในการพัฒนาบุคลากรที่กำหนดแน่นอน ไม่ใช่ แผนตามใจผู้จัด อาทิ วันที่ยังกำหนดไม่ได้ สถานที่ยังไม่รู้ แจ้งกำหนดการเป็นรายวันหรือล่วงหน้า ไม่เกินอาทิตย์ บ่งบอกถึงความไม่เป็นมืออาชีพ (กพท.)

๔) ด้านการประสานงาน

- (๑) ระบบประสานงานระหว่างฝ่ายการเมืองกับฝ่ายข้าราชการประจำ (สรค.)
- (๒) ความคล่องตัวในการประสานงาน (กก.)

๕) ด้านข้อมูลและการประชาสัมพันธ์

- (๑) ต้องการข้อมูลข่าวสารที่แท้จริงทั้งด้านบวกและด้านลบ (กป.)

๖) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- (๑) ใช้ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับการพัฒนา รวบรวมประเด็นปัญหา ควบคู่กับการหาแนวทางพัฒนาในระยะต่อไป มุ่งเน้นตอบสนองการทำงานที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กต.)
- (๒) นำเทคโนโลยีมาช่วยในเรื่องการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล โดยไม่ต้องใช้เอกสาร (กบค.)
- (๓) นำระบบติดตามที่มีการพัฒนามาใช้ปฏิบัติราชการ (กบผ.)
- (๔) ขยายช่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้หน่วยงานเพิ่มมากขึ้นตามความจำเป็นที่เหมาะสมกับการใช้งาน (ศทส.)
- (๕) สนับสนุนด้านการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)

๓.๕.๒ ประเด็นที่คาดหวังให้ สปค. และ สรค. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในช่วงเวลา ๒ - ๕ ปีข้างหน้า

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่คาดหวังให้ สปค. และ สรค. ดำเนินการเพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงเวลา ๒ - ๕ ปีข้างหน้า โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑) ด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการ

- (๑) บริหารจัดการงบประมาณทุก ๆ หน่วยงานให้ทั่วถึงเท่าเทียม (สรค.)
- (๒) บริหารงานอย่างมืออาชีพเข้าถึงได้ เป็นรูปแบบมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว มาตรฐาน (สรค.)
- (๓) การดำเนินการร่วมจัดตั้งศูนย์ปลอดภัยคมนาคม (กพบ.)
- (๔) ลดจำนวนการทุจริตในประเทศได้บ้าง (ศปท.)
- (๕) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น (ศปท.)
- (๖) ควรมีคู่มืออย่างง่าย อธิบายเกี่ยวกับการเบิกจ่าย หรือคำถามที่พบบ่อย หรือปัญหาที่พบบ่อยใน สปค. (กบค.)

๒) ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน

- (๑) ขับเคลื่อนการบูรณาการหน่วยงานภายใต้ คค. ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม (กยผ.)
- (๒) เป็นหน่วยงานด้านยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงาน ของกระทรวงคมนาคมที่เพียบพร้อมทันสมัย เป็นศูนย์กลางของข้อมูลยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนงานด้านคมนาคมทุกประเภท ตอบสนองต่อผู้รับบริการในทุก ๆ ด้าน (กยผ.)
- (๓) การมีเครื่องมือ/สร้างเครื่องมือที่ชัดเจน เพื่อขับเคลื่อน เร่งรัดติดตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และตัวชี้วัด (กยผ.)
- (๔) ควรให้คณะกรรมการอุทธรณ์ฯ ได้พิจารณาผลสรุปของคณะกรรมการเบื้องต้น ก่อนนำไปใช้ในการชดเชยเวนคืน (กอ.)
- (๕) สนับสนุนด้านการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)
- (๖) ถนนต้องไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ (ศปภ.)

๓) ด้านบุคลากรและการถ่ายทอดองค์ความรู้

- (๑) บริหารอัตราจำนวนบุคลากรอย่างเหมาะสม (กบท.)
- (๒) จัดสรรพนักงานให้เหมาะกับงานที่เป็นอยู่ (กบท.)
- (๓) มีแผนการพัฒนาระยะยาว ๕ ปี (กบท.)

๔) ด้านการประสานงาน

- (๑) มีเบอร์แจ้งเหตุที่ง่ายในการจดจำ (สทชย.)

๕) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(๑) พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ให้ทันสมัย เชื่อมโยงกับหน่วยงานในสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี (กต.)

(๒) ทำฐานข้อมูล การตรวจราชการ เชื่อมโยงกับ แผนและยุทธศาสตร์ ความก้าวหน้าโครงการสำคัญของกระทรวง และเชื่อมโยงกับระบบ EMENSCR ที่ update เพื่อเป็นข้อมูลในการติดตามเร่งรัดนโยบายสำคัญของกระทรวงตามแผนปฏิบัติการต่างๆ และการนำระบบ IT เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของกองตรวจราชการากขึ้น (กต.)

(๓) ใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ มาช่วยดำเนินงานในกองบริหารการคลัง (กบค.)

(๔) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการอุทธรณ์อย่างเป็นรูปธรรม (กอ.)

(๕) การตรวจสอบข้อมูลทางระบบ (กอ.)

(๖) พัฒนาระบบการพิจารณาการให้ความเห็นชอบในการดำเนินโครงการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการแจ้งผลการพิจารณา (ศทส.)

ภาคผนวก

แบบสอบถามที่ใช้สำรวจ

แบบสอบถามการสำรวจระดับความพึงพอใจ
ความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ
ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม (คค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ชุดที่ ๑)



ลิงค์ที่ใช้ในการทำแบบสอบถาม

https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSeooow๕๖YI__OAmkoo๑๑๓k๘TVHnhzH๑XAY๕kfmBXZJFuQ๒AQ/viewform

คำชี้แจงในการทำแบบสอบถาม



การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ
ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้
บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง
คมนาคม (คค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2566 (ชุดที่ 1)

ลงชื่อเข้าใช้ Googleเพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

คำชี้แจง
แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน
ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล
ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง
ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำลงในช่องว่าง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวม เพื่อนำข้อมูลมาทำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ

คำอธิบาย
1. กลุ่มผู้รับบริการ
“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากหน่วยงานโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงาน โดยที่ไม่ได้เป็นกลุ่มผู้รับบริการ

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

☐ อื่น ๆ

1.2 อายุ *

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20 – 29 ปี

☐ 30 – 39 ปี

☐ 40 – 49 ปี

☐ 50 – 59 ปี

☐ 60 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา *

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ สูงกว่าปริญญาโท

1.4 ท่านเป็นผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย *

☐ ผู้รับบริการ

☐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.5 ประเภทหน่วยงานที่ท่านสังกัด *

- ☐ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม
- ☐ หน่วยงานภายนอกกระทรวงคมนาคม
- ☐ หน่วยงานภาคเอกชน
- ☐ สถาบันการศึกษา
- ☐ อื่นๆ: _____

1.6 ประเภทตำแหน่ง *

- ☐ ข้าราชการ
- ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ ลูกจ้างประจำส่วนราชการ/พนักงานส่วนราชการ
- ☐ พนักงานบริษัท
- ☐ อื่นๆ: _____

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

- ☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี
- ☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี
- ☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี
- ☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

- ☐ ติดต่อด้วยตนเอง
- ☐ ทางโทรศัพท์
- ☐ ทางจดหมาย
- ☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
- ☐ Application line
- ☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

1. สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ▼

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

เลือก
1. สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปลค.)
2. กรมเจ้าท่า (จท.)
3. กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)
4. กรมท่าอากาศยาน (ทย.)
5. กรมทางหลวง (ทล.)
6. กรมทางหลวงชนบท (ทช.)
7. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)
8. กรมการขนส่งทางราง (ขร.)
9. สำนักงานการมีนพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
10. การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)
11. การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)

รถเลือกได้ *

ล้างแบบฟอร์ม

10. การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)
11. การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)
12. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)
13. การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย (รฟม.)
14. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)
15. สถาบันการมีนพลเรือน (สบพ.)
16. บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)
17. บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)
18. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)
19. บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.)
20. บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)
21. บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (เอสอาร์ที)
22. สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.)

รถเลือกได้ *

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

๑. สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพ *

รวม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สปค.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

โปรดกรณาด้านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้องและเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การกำกับ ติดตาม และประสานงานด้านต่าง ๆ *

ชื่องานบริการ : การกำกับ ติดตาม และประสานงานด้านต่าง ๆ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (สปค.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

3.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

๒. กรมเจ้าท่า (จท.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☒ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

2. กรมเจ้าท่า (จท.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล กรมเจ้าท่า (จท.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมเจ้าท่า (จท.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ จท.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กรมเจ้าท่า (จท.)

โปรดกรณอ่านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การจัดทำหนังสือคนประจำเรือ *

ชื่องานบริการ : การจัดทำหนังสือคนประจำเรือ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (จท.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (กรมเจ้าท่า (จท.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กรมเจ้าท่า (จท.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้กรมเจ้าท่า (จท.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

๓. กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☒ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☒ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

!

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

3. กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล กรรมการขนส่งทางบก (ขบ.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรรมการขนส่งทางบก (ขบ.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ขบ.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กรรมการขนส่งทางบก (ขบ.)

โปรดกรณณาอ่านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ"

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การรับชำระภาษีประจำปี (พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522) *

ชื่องานบริการ : การรับชำระภาษีประจำปี (พ.ร.บ. รถยนต์ พ.ศ. 2522) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ห้อง ทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (ขบ.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (กรรมการขนส่งทางบก (ขบ.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กรรมการขนส่งทางบก (ขบ.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้กรรมการขนส่งทางบก (ขบ.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๔. กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☒ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

4. กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมท่าอากาศยาน (ทย.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ทย.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

โปรดกรณำอ่านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ใช้บริการ"

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้องและเชื่อถือได้และตรงตามสัญญาไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การอนุญาตให้เข้าพื้นที่หวงห้ามและพื้นที่ควบคุมสำหรับบุคคลชนิดชั่วคราว *

ชื่องานบริการ : การอนุญาตให้เข้าพื้นที่หวงห้ามและพื้นที่ควบคุมสำหรับบุคคลชนิดชั่วคราว *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (ทย.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (กรมท่าอากาศยาน (ทย.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กรมท่าอากาศยาน (ทย.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้กรมท่าอากาศยาน (ทย.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

๕. กรมทางหลวง (ทล.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☒ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

5. กรมทางหลวง (ทล.)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล กรมทางหลวง (ทล.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมทางหลวง (ทล.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ทล.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กรมทางหลวง (ทล.)

โปรดกรณณาและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า “ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมกับทางหลวงเข้าสู่ที่ดินว่างเปล่า บ้านพักอาศัย อาคารพาณิชย์ สถานบริการน้ำมัน สถานบริการก๊าซหรือสถานบริการเชื้อเพลิงอื่นใดที่อยู่ในหลักเกณฑ์หรือรูปแบบที่เป็นมาตรฐานของกรมทางหลวง (มาตรา 37) *

ชื่องานบริการ : การขออนุญาตก่อสร้างทางเชื่อมกับทางหลวงเข้าสู่ที่ดินว่างเปล่า บ้านพักอาศัย อาคารพาณิชย์ สถานบริการน้ำมัน สถานบริการก๊าซหรือสถานบริการเชื้อเพลิงอื่นใดที่อยู่ในหลักเกณฑ์หรือรูปแบบที่เป็นมาตรฐานของกรมทางหลวง (มาตรา 37) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (ทล.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (กรมทางหลวง (ทล.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กรมทางหลวง (ทล.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (ปีงบประมาณ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้กรมทางหลวง (ทล.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (ปีงบประมาณ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

๖. กรมทางหลวงชนบท (ทช.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

6. กรมทางหลวงชนบท (ทช.)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล กรมทางหลวงชนบท (ทช.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด ทช. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมทางหลวงชนบท (ทช.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของทช.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด ทช. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กรมทางหลวงชนบท (ทช.)

โปรดกรณอ่านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามสัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : กระบวนการให้บริการทดสอบวัสดุ *

ชื่องานบริการ : กระบวนการให้บริการทดสอบวัสดุ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ย่องทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (กรมทางหลวงชนบท (ทช.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กรมทางหลวงชนบท (ทช.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้กรมทางหลวงชนบท (ทช.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

๗. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

7. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร * (สนข.) ในภาพรวม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสนข.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)

โปรดกรณอ่านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ใช้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้องและเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนการพัฒนาการขนส่งและจราจร *
 ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในระบบการขนส่งของประเทศ

ชื่องานบริการ : การเสนอแนะนโยบายและจัดทำแผนการพัฒนาการขนส่งและจราจร *
 ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในระบบการขนส่งของประเทศ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้มีปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (สนข.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ



กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๘. กรมการขนส่งทางราง (ขร.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____



1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

8. กรมการขนส่งทางราง (ขร.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล กรมการขนส่งทางราง (ขร.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกรมการขนส่งทางราง (ขร.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ขร.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กรมการขนส่งทางราง (ขร.)

โปรดกรณำอ่านและทำความเข้าใจในนิยามส่วนนี้ด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ใช้บริการ"

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ *

ชื่องานบริการ : การบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองของผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองของผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองของผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ห้อง ทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (ขร.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (กรมการขนส่งทางราง (ขร.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กรมการขนส่งทางราง (ขร.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (ไปรษณีย์)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้กรมการขนส่งทางราง (ขร.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (ไปรษณีย์)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๙. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

9. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กพท.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

โปรดกรณำอ่านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้มีการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้นับบริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การรับเรื่องร้องเรียนสายการบิน *

ชื่องานบริการ : การรับเรื่องร้องเรียนสายการบิน *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ย่องทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (กพท.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรตรชน)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรตรชน)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

๑๐. การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☒ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☒ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

10. การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ รฟท.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)

โปรดกรณำอ่านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. **ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)** หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

2. **ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้

3. **การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)** หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การให้บริการจำหน่ายตั๋วโดยสารที่สถานีรถไฟ *

ชื่องานบริการ : การให้บริการจำหน่ายตั๋วโดยสารที่สถานีรถไฟ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (รฟท.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ดำเนินการภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๑๑. การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทพ.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☒ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☒ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

11. การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ 11. การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กทท.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)

โปรดกรณาด้านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)** หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า “ได้รับการดูแล ห่วงใย และคำนึงถึงจากผู้ใช้บริการ

2. **ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้องและเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้

3. **การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)** หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การรับชำระค่าภาระและค่าบริการ *

ชื่องานบริการ : การรับชำระค่าภาระและค่าบริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (กทพ.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทพ.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทพ.) ดำเนินการภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทพ.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

๑๒. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☒ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☒ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

12. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ กทพ.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)

โปรดกรณำอ่านและทำความเข้าใจในนิยามส่วนแนดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้องและเชื่อถือได้และตรงตามสัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การบริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ *

ชื่องานบริการ : การบริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (กทพ.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ



กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๑๓. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☒ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☒ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____



1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

13. การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ รฟม.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

โปรดกรณำอ่านและทำความเข้าใจในนิยามส่วนแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานี อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ใช้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้องและเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : งานให้บริการผู้ใช้ระบบรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้าหานครสายเฉลิมรัชมงคล และโครงการรถไฟฟ้าหานคร สายฉลองรัชธรรมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย *

ชื่องานบริการ : งานให้บริการผู้ใช้ระบบรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้าหานครสายเฉลิมรัชมงคล และโครงการรถไฟฟ้าหานคร สายฉลองรัชธรรมของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (รฟม.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (ปีงบประมาณ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (ปีงบประมาณ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๑๔. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

14. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ขสมก.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

โปรดกรณณาอ่านและทำความเข้าใจในนิยามส่วนแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ"

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามสัญญาไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : ความต้องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ *

ชื่องานบริการ : ความต้องการใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ย่องทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (ขสมก.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๑๕. สถาบันการbinพลเรือน (สบพ.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☒ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☒ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

15. สถาบันการbinพลเรือน (สบพ.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล สถาบันการมีพลเรือน (สบพ.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันการมีพลเรือน (สบพ.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสบพ.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สถาบันการมีพลเรือน (สบพ.)

โปรดกรณาด้านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ใช้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้องและเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : งานทะเบียนนักศึกษา *

ชื่องานบริการ : งานทะเบียนนักศึกษา *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (สบพ.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (สถาบันการบิณพลเรือน (สบพ.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้สถาบันการบิณพลเรือน (สบพ.) ดำเนินการภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้สถาบันการบิณพลเรือน (สบพ.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

๑๖. บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

16. บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บขส.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)

โปรดกรณาด้านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล พักพิง และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋ว *

ชื่องานบริการ : การสำรองที่นั่งและจำหน่ายตั๋ว *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (บขส.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ในบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ในบริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปี ข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๑๗. บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

17. บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บวท.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

โปรดกรณาด้านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : งานบริการการเดินทางอากาศภายในเขตแกลงชาวการบินกรุงเทพ *

ชื่องานบริการ : งานบริการการเดินทางอากาศภายในเขตแกลงชาวการบินกรุงเทพ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองของผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองของผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองของผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (บวท.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ในบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ในบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

๑๘. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

18. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของทอท.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)

โปรดกรณำอ่านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โดยสารและผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ *

ชื่องานบริการ : การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้โดยสารและผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (ปีงบประมาณ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (ปีงบประมาณ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๑๙. บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

19. บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.) ในภาพรวม *

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ รทส.				
☐	☒	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.)

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.)

โปรดกรุณาอ่านและทำความเข้าใจในนิยามส่วนแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การให้บริการของโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (รทส.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ในบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ในบริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด (รทส.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๒๐. บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☒ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

20. บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ รฟฟท.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)

โปรดกรณาด้านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า "ได้รับการดูแล พ้องใจ และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การให้บริการในโครงการรถไฟฟ้าขานเมืองสายสีแดงโดยรวม *

ชื่องานบริการ : การให้บริการในโครงการรถไฟฟ้าขานเมืองสายสีแดงโดยรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางในการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (รฟฟท.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ในบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ในบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

๒๑. บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☒ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

21. บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.)

กลับ
ถัดไป

กำลังแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) ในภาพรวม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ อทส.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.)

โปรดกรออ่านและทำความเข้าใจในนิยามส่วนดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ใช้บริการ"
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : บริหารจัดการสัญญาเช่า *

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.)

ชื่องานบริการ : บริหารจัดการสัญญาเช่า *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (อทส.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (บริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ใหบริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ใหบริษัท เอสอาร์ที แอสเสท จำกัด (อทส.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๒๒. สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน (สทสร.))

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/ปี

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☒ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเคยรับบริการและประสงค์จะประเมินแบบสอบถาม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน) *

22. สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทสร.) ▼

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ คค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.)

2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สทร.	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัด คค. ในแต่ละหน่วยงาน

2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.)

โปรดกรณาด้านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า "ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ"

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริการที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้และตรงตามที่สัญญาไว้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และความพร้อมที่จะบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ชื่องานบริการ : การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน)	☐	☐	☐	☐	☐
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง (สทร.)

ส่วนที่ 3 ความต้องการและความคาดหวัง (สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.))

3.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.) ดำเนินการ ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

3.2 ท่านต้องการ (Expect) ให้สถาบันวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีระบบราง (องค์การมหาชน) (สทร.) ดำเนินการ ในช่วงเวลา 2 – 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☐ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☒ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม เพื่อการพัฒนาให้ท่านได้รับบริการที่ดีต่อไป

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถามการสำรวจระดับความพึงพอใจ
ความเชื่อมั่น ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการปฏิบัติ
ราชการและระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
(สปค.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ชุดที่ ๒ - ๓)



ลิงค์ที่ใช้ในการทำแบบสอบถาม

https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLScP๘kHok_B-๘uLGB๑CpP๙aoZYBO_TwNh๗ir๓FKjDzxLhBKrdg/viewform

คำชี้แจงในการทำแบบสอบถาม

The image is a screenshot of a survey announcement slide. It features a green background with a circular logo in the center. The text on the slide reads: 'การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น' (Survey of satisfaction and confidence), 'ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะของ' (Needs, expectations, suggestions of), 'ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผลการ' (Service recipients and stakeholders regarding the results of), 'ปฏิบัติราชการและระบบการบริหารนโยบาย' (Public administration and policy management system), 'ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการของสำ' (Strategy and public administration plan of the), 'นักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ประจำปี' (Minister of Transport (MOT) for the year), 'งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ชุดที่ ๒)' (Budget year 2566 (Set 2)). At the bottom, there is a small text that says 'ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม' (Log in with Google to record changes, see more information) and a red asterisk followed by 'กรุณาเป็นคำถามที่จำเป็น' (Please be a necessary question).

	คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล (การสำรวจความพึงพอใจฯ ต่อผลการปฏิบัติงานของ สปค.) ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล (การสำรวจความพึงพอใจฯ ต่อระบบบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ฯ ของ สปค.) ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ และเติม ตัวเลขในช่องว่าง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวม เพื่อนำ ข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ	
	คำอธิบาย 1. กลุ่มผู้รับบริการ "ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการ ที่เป็นส่วนราชการด้วย 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย "ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการ ของหน่วยงาน โดยที่ไม่ได้เป็นกลุ่มผู้รับบริการ	

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น
ความต้องการ และความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
(สปค.) (๑๒ หน่วยงาน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความ
คาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์
และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) (๑๘ กอง)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

	ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน	
	1.1 เพศ * ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่น ๆ	
	1.2 อายุ * ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป	

	1.3 ระดับการศึกษา * ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท	
	1.4 ท่านเป็นผู้รับบริการ หรือมีส่วนได้ส่วนเสีย * ☐ ผู้รับบริการ ☐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	1.5 ประเภทหน่วยงานที่ท่านสังกัด * ☐ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม ☐ หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงคมนาคม ☐ หน่วยงานภาคเอกชน ☐ สถานับการศึกษา ☐ อื่นๆ: _____	

	1.6 ประเภทตำแหน่ง * ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้างประจำส่วนราชการ/พนักงานส่วนราชการ ☐ พนักงานบริษัท ☐ อื่นๆ: _____	
	1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน * ☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ ปี ☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ ปี ☐ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน ☐ อื่นๆ: _____	

	1.8 ช่องทางการติดต่อ * ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ ทางจดหมาย ☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ☐ Application line ☐ อื่นๆ: _____	
	1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) * เลือก ▼	

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

เลือก

สำนักงานรัฐมนตรี (สรค.)

กลุ่มตรวจสอบภายใน (กคส.)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบน.)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

กองกลาง (กค.)

กองกฎหมาย (กม.)

กองการต่างประเทศ (กตท.)

กองตรวจราชการ (กต.)

กองบริหารการคลัง (กบค.)

กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบทร.)

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)

แบบฟอร์ม

ส่วนอื่น

กองยุทธวิธีเงินค่าตอบแทน (กค.)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)

สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออาชญากรและเรือที่ประสบภัย (สภชย.)

สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สศอ.)

ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปค.)

สำนักงานสืบสวนอุบัติเหตุทางน้ำ (สอน.)

แบบฟอร์ม

ส่วนอื่น

๑. สำนักงานรัฐมนตรี (สรค.)

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมินผล

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานรัฐมนตรี * (สรค.)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงาน ประเภท	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย และยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย และยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อ ระบบการบริหาร นโยบายและ ยุทธศาสตร์ ของ สำนักงานปลัด กระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจ ต่อผลสัมฤทธิ์ ของการปฏิบัติ ภารกิจที่สำคัญ ของ สำนักงาน ปลัดกระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 - สำคัญน้อยที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ *

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการ ถ่ายทอดนโยบายสู่ การวางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (สำนักงานรัฐมนตรี (สรค.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้สำนักงานรัฐมนตรี (สรค.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้สำนักงานรัฐมนตรี (สรค.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)
 ☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

ล้างแบบฟอร์ม

หมายเหตุ : กรณีผู้ตอบแบบประเมิน ได้ทำแบบประเมินหน่วยงานอื่นมาก่อนแล้ว สามารถเลือกประเมินหน่วยงานเพิ่มเติมได้ โดยไม่ต้องตอบข้อมูลพื้นฐานข้อ ๑.๑ - ๑.๖ ซ้ำ

[illegible]

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยท่านเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่ต้องการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติภารกิจที่สำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 - สำคัญน้อยที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

ไฟล์สงวนลิขสิทธิ์ใน Google slide

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของ กพท.
โปรดกรณความและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบซึ่งต่อไปนี้จะการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กพท.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้จริง จ่ม ผ่องใส
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เน้นใจให้บริการ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงานของกรมราชการ (กพท.)

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวงใดเกิด *
ผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุณค่า

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพท.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพท.) ในภาพรวม
โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพท.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(10) ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านการพัฒนาระบบบริหารงานของกรมราชการ (กพท.)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3.1 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล...การสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีเยี่ยมมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ดีพอสมควร

3 คะแนน หมายถึง ดีพอปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ดีพื่อน้อย

1 คะแนน หมายถึง ดีพื่อน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กลุ่มพิจารณาประเมิน *

บริหาร (กรม.)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการทางด้านการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการทางด้านการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการทางด้านการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการทางด้านการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการไม่บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีเยี่ยมมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ดีพอสมควร

3 คะแนน หมายถึง ดีพอปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ดีพื่อน้อย

1 คะแนน หมายถึง ดีพื่อน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ และสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ และสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 – สำคัญน้อย *
ที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและ
ยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการ ถ่ายทอดนโยบายสู่ การวางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.) ดำเนินการ
อย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพบ.) ดำเนินการอย่างไร
ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

๔. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.))

2.1 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.)

2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.) ในภาพรวม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการดำเนินงานด้าน คุณธรรม และ ความโปร่งใส	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละต้นของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละต้นของ สปท.
โปรดกรอคะแนนและความเข้าใจในนิยามด้วยบนดังต่อไปนี้ก่อนการประเมินความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของ

สปท.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้จริง จับต้องได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เน้นใจให้บริการ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านการดำเนินงานด้านคุณธรรม และความโปร่งใส (สปท.)

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน
ราชการในสังกัดกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ
มอบหมาย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป **ล้างแบบฟอร์ม**

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
(สปท.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน
ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการ
ปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.) *

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

(9) ด้านการ
ดำเนินงานด้าน
คุณธรรม และ
ความโปร่งใส
(สปท.)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

! กลับ ถัดไป สร้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อ ระบบการบริหร นโยบายและ ยุทธศาสตร์ ของ สำนักงานปลัด กระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจ ต่อผลสัมฤทธิ์ ของการปฏิบัติ ภารกิจที่สำคัญ ของ สำนักงาน ปลัดกระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 – สำคัญน้อย *
ที่สุด ถึง 4 – สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและ
ยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการ ถ่ายทอดนโยบายสู่ การวางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

[กลับ](#)
[ถัดไป](#)
[ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (สปท.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

[กลับ](#)
[ถัดไป](#)
[ล้างแบบฟอร์ม](#)

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)
☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

[กลับ](#)
[ถัดไป](#)
[ล้างแบบฟอร์ม](#)

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

๕. กองกลาง (กก.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเภทหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ ปี

☒ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

กองกลาง (กก.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กองกลาง (กก.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงาน ประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีใจมากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ดีใจมาก
3 คะแนน หมายถึง ดีใจปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีใจเล็กน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อ ระบบการบริ หารนโยบายและ ยุทธศาสตร์ ของ สำนักงานปลัด กระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจ ต่อผลสัมฤทธิ์ ของการปฏิบัติ ภารกิจสำคัญ ของ สำนักงาน ปลัดกระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 – สำคัญน้อยที่สุด ถึง 4 – สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ *

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

[กลับ](#)
[ถัดไป](#)
[ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กองกลาง (กก.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กองกลาง (กก.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กองกลาง (กก.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

[กลับ](#)
[ถัดไป](#)
[ล้างแบบฟอร์ม](#)

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

[กลับ](#)
[ถัดไป](#)
[ล้างแบบฟอร์ม](#)

๖. กองกฎหมาย (กม.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ ปี

☒ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

กองกฎหมาย (กม.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

2.1 กองกฎหมาย (กม.)

2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ กองกฎหมาย (กม.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ กองกฎหมาย (กม.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลสัมฤทธิ์ การปรับปรุง พัฒนา กฎหมาย ☐ ☐ ☐ ☐ ☐					

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของ กน.
โปรดกรอกเลขและข้อความข้างในนี้ตามตัวแบบดังต่อไปนี้ก่อนการประเมินความพึงพอใจ
ในกาปฏิบัติงานของ

กน.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) กับการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้จริง ทันต่อได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เหนียวใจให้บริการ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านผลสัมฤทธิ์การปรับปรุง พัฒนากฎหมาย (กน.)

(1) ด้านการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของ
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) ด้านการปฏิบัติงานที่มีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของ
งานที่มีโครงสร้าง และงานคดีอื่น ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
และกระทรวงคมนาคม เว้นแต่ความผิดหรือกรณีเงินค่าทดแทน *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(3) ไร้อำนาจและเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศและ
คำสั่งที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(4) ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อร่างและพัฒนามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 ความเข้าใจไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 การให้ความเห็นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

กองกฎหมาย (กม.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ กองกฎหมาย (กม.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ กองกฎหมาย (กม.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(2) ด้านผลสัมฤทธิ์การปรับปรุงพัฒนากฎหมาย (กม.)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กองกฎหมาย (กม.) *					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงาน ประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้ 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก 3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย 1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด					
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจของคณะผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 – สำคัญน้อย *
ที่สุด ถึง 4 – สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและ
ยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการ ถ่ายทอดนโยบายสู่ การวางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [สร้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กองกฎหมาย (กม.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กองกฎหมาย (กม.) ดำเนินการอย่างไร ภายใน
ระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กองกฎหมาย (กม.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2
- 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ ถัดไป [สร้างแบบฟอร์ม](#)

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ ถัดไป [สร้างแบบฟอร์ม](#)

๗. กองการต่างประเทศ (กตท.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ ปี
☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ ปี
☒ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน
☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง
☐ ทางโทรศัพท์
☐ ทางจดหมาย
☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
☐ Application line
☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

กองการต่างประเทศ (กตท.)

▼

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

3.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของ กตท.
โปรดกรณำถำนำและถำความเข้าใจในนิยามถำแนบถำงถำไปถำก่อนการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กตท.

1. ความเป็นประโยชน์ของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้จริง ชื่นชอบใจได้
2. ความเชื่อถือไว้ถำใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้ถำใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เน้นใจให้บริการ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.)

(1) จัดทำยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับความร่วมมือและความช่วยเหลือกันต่างประเทศด้านการขนส่งและจราจร *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อถือไว้ถำใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) กำหนดบทบาทในการประชุม เจรจา และจัดทำความตกลงระหว่างประเทศด้านการขนส่ง *

แสดงรายชื่อ รวมทั้งเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ความเป็น ปราชญ์ของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(3) ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอความเห็นเกี่ยวกับกฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องหรือใน
ความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 ความเป็น ปราชญ์ของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(4) ติดตามประสานงานกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่าง
ประเทศด้านการขนส่งและจราจร *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 ความเป็น ปราชญ์ของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(5) เป็นศูนย์กลางประสานงานและจัดทำฐานข้อมูลความร่วมมือระหว่างประเทศด้านการ
ขนส่งและจราจร *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 ความเป็น ปราชญ์ของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
5.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
5.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ
มอบหมาย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ จัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

กองการต่างประเทศ (กตท.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองการต่างประเทศ (กตท.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการเรื่องผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองการต่างประเทศ (กตท.) *

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
-----------	-----	---------	------	------------

(4) ด้านผลสัมฤทธิ์ความร่วมมือระหว่างประเทศ (กตท.)

☐	☐	☐	☐	☐
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กองการต่างประเทศ (กตท.) *					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนงานการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนงานการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนงานการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนงานการ บริหารงบ ประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในบริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมาก
3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อ ระบบการบริหาร นโยบายและ ยุทธศาสตร์ ของ สำนักงานปลัด กระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจ ต่อผลสัมฤทธิ์ ของการปฏิบัติ ภารกิจสำคัญ ของ สำนักงาน ปลัดกระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 – สำคัญน้อย *
ที่สุด ถึง 4 – สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและ
ยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการ ถ่ายทอดนโยบายสู่ การวางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

สร้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กองการต่างประเทศ (กตท.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กองการต่างประเทศ (กตท.) ดำเนินการอย่างไร
ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กองการต่างประเทศ (กตท.) ดำเนินการอย่างไร ใน
ช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

สร้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

สร้างแบบฟอร์ม

๘. กองตรวจราชการ (กต.)

เลือกประเมินหน่วยงานขึ้นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ ปกติกว่า 6 ครั้ง/ ปี
 ☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ ปี
 ☐ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน
 ☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง
 ☐ ทางโทรศัพท์
 ☐ ทางจดหมาย
 ☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
 ☐ Application line
 ☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

เลือก ▼

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

2.1 กองตรวจราชการ (กต.)

2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ กองตรวจราชการ (กต.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ กองตรวจราชการ (กต.) ในภาพรวม *

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

ด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

☐
☐
☐
☐
☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของ กค. ไม่ครอบคลุมถ้วนและอาจมีความเข้าใจในนิยามตัวแบบซึ่งต่อไปยังก่อนการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ.

กค.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้ง่าย ชัดต้องได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เหนียวใจให้บริการ
4. การได้รับความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (กค.)

(1) สาเนนการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การได้รับความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก
- ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 เมื่อเสร็จสิ้นการประเมินผล... การพิจารณาความพึงพอใจ ความพึงพอใจ และการยอมรับของผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (สพค.)					
3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานกฤษฎีกาของหน่วยงาน และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น ปรับลดผลความดีเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยค่าเฉลี่ยรวม 4/5 คะแนน ปรับลดผลความดีเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยค่าเฉลี่ยรวม 4/5 คะแนน โดยพิจารณาจากงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้	5 คะแนน	ความดี	ดีเยี่ยมที่สุด		
4 คะแนน	ความดี	ดีเยี่ยม			
3 คะแนน	ความดี	ดี			
2 คะแนน	ความดี	ดี			
1 คะแนน	ความดี	ดี			

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการที่ผลการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมาก
3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานที่สำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 – สำคัญน้อยที่สุด ถึง 4 – สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ *

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กองตรวจราชการ (กต.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กองตรวจราชการ (กต.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กองตรวจราชการ (กต.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วง เวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

๙. กองบริหารการคลัง (กบค.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ ปี

☒ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน

☐ อื่นๆ

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☒ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

กองบริหารการคลัง (กบค.)

ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กองบริหารการคลัง (กบค.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักภายใต้กระทรวงมหาดไทย (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมาก
3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักภายใต้กระทรวงมหาดไทยในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจของคณะผู้บริหารของทางปฏิบัติภารกิจที่สำคัญของ สำนักภายใต้กระทรวงมหาดไทยในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 - สำคัญน้อยที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ *

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ดำเนินไป ล้างแบบฟอร์ม

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม
เว็บไซต์ สปค. 2023

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กองบริหารการคลัง (กบค.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมาก
3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวง	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 - สำคัญน้อยที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☒	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☒	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☒	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☒

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กองบริหารการคลัง (กบค.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กองบริหารการคลัง (กบค.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรตระกูล)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กองบริหารการคลัง (กบค.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วง เวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรตระกูล)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๑๐. กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☒ มากกว่า 12 ครั้ง/เดือน

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สบค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.)

กลับ
ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปลค.)

2.1 กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.)

2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปลค. ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลสัมฤทธิ์ การดำเนินการ ด้านบุคลากร	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในภารกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในภารกิจแต่ละด้านของ กบท.

โปรดกรณแนวนและให้ความเข้าใจในนิยามส่วนบนดังต่อไปนี้ก่อนการประเมินความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของ

กบท.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มิเป็นการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้ง่าย จึงต้องได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เหนียวใจให้บริการ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านบุคลากร (กบท.)

(1) ด้านการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบพ.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(11) ส่วนผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านบุคลากร (กบพ.)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กองบริหาร
ทรัพยากรบุคคล (กบพ.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยท่านเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีเยี่ยมที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ดีดีมาก
3 คะแนน หมายถึง ดีพอปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจต่อกลไกศูนย์ปฏิบัติการปฏิบัติภารกิจที่สำคัญของ สปค. ในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 – สำคัญน้อย *
 ที่สุด ถึง 4 – สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการ ถ่ายทอดนโยบายสู่ การวางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ
ถัดไป
ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.) ดำเนินการ
อย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กองบริหารทรัพยากรบุคคล (กบท.) ดำเนินการ
อย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

๑๑. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ ปกติกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/เดือน

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สบค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

2.1 กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)

2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.) ในภาพรวม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลสัมฤทธิ์					
ด้านการประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของ กป.

โปรดกรุณาอ่านและทำความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้ก่อนการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กป.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้จริง จับต้องได้)
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้)
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เต็มใจให้บริการ)
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการที่ดี)

ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านการประชาสัมพันธ์ (กป.)

(1) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ความรู้ ความก้าวหน้า และผลงานของกระทรวงคมนาคม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
- ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	☐	☐	☐	☐	☐
- ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ช่องทางการติดต่อ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) วางแผนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลงานของกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(3) ด้านผลสัมฤทธิ์การประชาสัมพันธ์ (กป.)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักราบมัตถการของคณะกรรมาธิการ (สพค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีมากที่สุดในภาพรวม
4 คะแนน หมายถึง ดีมาก
3 คะแนน หมายถึง ดีปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีน้อยที่สุดในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักราบมัตถการของคณะกรรมาธิการในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานเชิงสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักราบมัตถการของคณะกรรมาธิการในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 - ลำดับน้อยที่สุด ถึง 4 - ลำดับมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (กป.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

๑๒. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☒ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☒ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปลค.)

2.1 กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)

2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือมีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปลค. ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของ กยผ.

โปรดพิจารณาว่าท่านมีความเข้าใจในนิยามส่วนแบ่งต่อไปนี้ก่อนการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

กยผ.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารรถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้ง่าย จึงต้องได้
2. ความเชื่อถือได้ว่าจ้างได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เหนียวแน่น (ให้บริการ)
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.)

(1) การศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อถือได้ว่าจ้างได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 ค่าใช้จ่ายความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) การประสานแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมและกระทรวงคมนาคม ไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการปฏิรูปประเทศกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการประสานการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 การตอบสนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 การให้ความ เชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(3) ดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 การตอบสนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 การให้ความ เชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(4) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานและผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 การตอบสนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 การให้ความ เชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 การตอบสนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) ด้านผลสัมฤทธิ์จากการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (กยผ.)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน (กยผ.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงาน ประจักษ์	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการได้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจจาก
3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อ ระบบการบริหาร นโยบายและ ยุทธศาสตร์ ของ สำนักงานปลัด กระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจ ต่อผลสัมฤทธิ์ ของการปฏิบัติ ภารกิจสำคัญ ของ สำนักงาน ปลัดกระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 – สำคัญน้อย *
ที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและ
ยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการ ถ่ายทอดนโยบายสู่ การวางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) ดำเนินการ
อย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (ปีแรก)

คำตอบของคุณ _____

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยผ.) ดำเนินการ
อย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (ปีต่อๆไป)

คำตอบของคุณ _____

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

๑๓. กองอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเภทหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี
 ☒ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี
 ☐ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน
 อื่นๆ:

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง
 ☐ ทางโทรศัพท์
 ☒ ทางจดหมาย
 ☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
 ☐ Application line
 อื่นๆ:

1.9 หน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับภายใน สป.ด. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กย.)

กลับ

ถัดไป

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

2.1 กองอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.)

2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ กองอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติงานของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ กองอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.) ในภาพรวม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการดำเนินงานด้านอุทธรณ์เงินค่าทดแทน	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในภารกิจแต่ละด้านของ กอ. ปรอดตรวจและข่าวความเข้าใจในนิยามส่วนต่อต่อไปก่อนการประเมินความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของ กอ.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้ง่าย ชัด (ต้องได้)

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เคารพในบริการ

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านการดำเนินงานด้านยุทธวิธีเงินค่าทดแทน (กอ.)

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาขอรับเงินค่าทดแทน รวมทั้งการดำเนินการ * ในเรื่องอื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการระงับข้อพิพาทหรือการระงับข้อพิพาทอื่นที่เกี่ยวข้อง

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

กองยุทธวิธีเงินค่าทดแทน (กอ.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองยุทธวิธีเงินค่าทดแทน (กอ.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของกองยุทธวิธีเงินค่าทดแทน (กอ.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(7) ด้านการดำเนินงานยุทธวิธีเงินค่าทดแทน (กอ.)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กองอุทธรณ์เงิน *
ค่าทดแทน (กอ.)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติภารกิจที่สำคัญของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (กองอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้กองอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้กองอุทธรณ์เงินค่าทดแทน (กอ.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

๑๔. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☒ มากกว่า 12 ครั้ง/เดือน

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สบค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)

กลับ
ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปลค.)

2.1 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)

2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปลค. ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลสัมฤทธิ์	☐	☐	☐	☐	☐
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในภารกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในภารกิจแต่ละด้านของ ศทส.

โปรดกรณว่าท่านจะพอใจในปริมาณตัวแบบต่อไปนี้ก่อนการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

ศทส.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้ง่าย จับต้องได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เหนียวใจให้บริการ
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านผลสัมฤทธิ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)

(1) การบริหารนโยบายและแผนพัฒนาด้านดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และ *

กระทรวงคมนาคม

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) การพัฒนาระบบดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการปฏิบัติ *
งาน

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(3) การเพิ่มศักยภาพระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและระบบเครือข่ายคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(4) ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ พัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัล รวมถึง *
การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปค. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(5) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) *					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการได้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด
 4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมาก
 3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง
 2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย
 1 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติภารกิจสำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 - ลำดับน้อยที่สุด ถึง 4 - ลำดับมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ *

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการงานการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการงานการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการงานการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการงานการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของ สกขย.
โปรดกรณเว่วนและปวความซำใจในนิยามส่วนต้งตอไปนี้ก่อนการประเมินความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของ สกขย.

1. ความเป็นปรุปรนของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้จริง จ้ม
สองได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง ซ้ำเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว ซ้ำใจให้บริการ
4. การไปความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการตามมาตรฐานสากล (สกขย.)

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อมูลอุปกรณ์ ELT EPRIE และ PLB ในฐานข้อมูลการ
จดทะเบียน IBRD ขององค์การ COSPAS-SARSAT *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็น รูปธรรมของ การปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อ ถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การไป ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ
มอบหมาย

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การตอบ สนองต่อผู้รับ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สกขย.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลือ
อากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สกขย.) ในภาพรวม
โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน
ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการ
ปฏิบัติราชการของ สกขย. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลือ
อากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สกขย.) *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(8) ด้านผล สัมฤทธิ์การ ดำเนินการตาม มาตรฐานสากล (สกขย.)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

	ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)																
3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้ <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">5 คะแนน</td> <td style="width: 10%;">หมายถึง</td> <td style="width: 80%;">พึงพอใจมากที่สุด</td> </tr> <tr> <td>4 คะแนน</td> <td>หมายถึง</td> <td>พึงพอใจมาก</td> </tr> <tr> <td>3 คะแนน</td> <td>หมายถึง</td> <td>พึงพอใจปานกลาง</td> </tr> <tr> <td>2 คะแนน</td> <td>หมายถึง</td> <td>พึงพอใจน้อย</td> </tr> <tr> <td>1 คะแนน</td> <td>หมายถึง</td> <td>พึงพอใจน้อยที่สุด</td> </tr> </table>			5 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด	4 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมาก	3 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง	2 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อย	1 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
5 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด															
4 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมาก															
3 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง															
2 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อย															
1 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด															

	ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานคณะ กรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สภชย.) *																									
มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด																										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; background-color: #f5f5f5;">กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">☐</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">☐</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">☐</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">☐</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #f5f5f5;">กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #f5f5f5;">กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #f5f5f5;">กระบวนการ บริหารงบ ประมาณ</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> <td style="text-align: center;">☐</td> </tr> </table>			กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐	กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐	กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐	กระบวนการ บริหารงบ ประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐																					
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐																					
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐																					
กระบวนการ บริหารงบ ประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐																					

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมาก
3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สปค. ในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 - สำคัญน้อยที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ *

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการถ่ายทอดนโยบายสู่การวางแผนยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สทชย.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สทชย.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สทชย.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๑๖. สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สสอ.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☒ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี

☐ มากกว่า 12 ครั้ง/เดือน

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☒ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สทช. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สสอ.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) 3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้ 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก 3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย 1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานคณะ กรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สสอ.) *	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบ ประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยท่านเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการไปบริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมาก
3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย
1 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจของกลไกศูนย์ปฏิบัติการปฏิรูปการดำเนินงานที่สำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 - สำคัญน้อยที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ *

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการตามยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สสอ.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สสอ.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (ไปรตรชน)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้สำนักงานคณะกรรมการสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน (สสอ.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (ไปรตรชน)

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

๑๗. ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ ปี

☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ ปี

☒ มากกว่า 12 ครั้ง /เดือน

☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง

☐ ทางโทรศัพท์

☐ ทางจดหมาย

☒ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

☐ Application line

☐ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปภ. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.)

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ความต้องการ และความคาดหวังต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปก.)

2.1 ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปก.) 2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปก.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปก. ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปก.) ในภาพรวม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลสัมฤทธิ์ การดำเนินการ ด้านความปลอดภัย	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

2.1.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการในการกิจแต่ละด้านของ ศปก.
โปรดกรณส่วนและข้อความเข้าใจในนิยามตัวแบบดังต่อไปนี้ก่อนการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ศปก.

1. ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน (Tangibility) มีบริการที่สามารถเข้าถึงได้ บริการใช้ได้จริง รวดเร็ว (ได้)
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีความรวดเร็ว เหนียวแน่น (ใจ)
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินการด้านความปลอดภัย (ศปก.)

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงระบบคมนาคมของกระทรวงคมนาคม *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 ความเป็นรูปธรรมของการปฏิบัติงาน	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

(2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป [ล้างแบบฟอร์ม](#)

- ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในภาพรวม

ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (สปก.)

2.2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (สปก.) ในภาพรวม

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ คุณภาพการปฏิบัติราชการของ สปก. ดังนี้

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

ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการปฏิบัติราชการของศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม *

(สปก.)

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(12) ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานด้านความปลอดภัย (สปก.)	☐	☐	☐	☐	☐

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล : การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

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

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ ศูนย์ปฏิบัติการ * ความปลอดภัยคมนาคม (สปก.)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงบ ประมาณ	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง ดีพียงน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม *					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อ ระบบการบริหาร นโยบายและ ยุทธศาสตร์ ของ สำนักงานปลัด กระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐
ความพึงพอใจ ต่อผลสัมฤทธิ์ ของการปฏิบัติ ภารกิจที่สำคัญ ของ สำนักงาน ปลัดกระทรวง คมนาคมในภาพ รวม	☐	☐	☐	☐	☐

3.3 โปรดเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 – สำคัญน้อย *
ที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและ
ยุทธศาสตร์

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการ ถ่ายทอดนโยบายสู่ การวางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยคมนาคม (ศปภ.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ _____

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☒ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☐ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ ถัดไป ล้างแบบฟอร์ม

๑๘. สำนักงานสืบสวนอุบัติเหตุทางน้ำ (สอน.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐาน

เลือกประเด็นหน่วยงานขึ้นเพิ่มเติม

1.7 ความถี่ในการติดต่อประสานงาน *

☐ น้อยกว่า 6 ครั้ง/ปี
 ☐ ระหว่าง 6 - 12 ครั้ง/ปี
 ☒ มากกว่า 12 ครั้ง/เดือน
 ☐ อื่นๆ: _____

1.8 ช่องทางการติดต่อ *

☐ ติดต่อด้วยตนเอง
 ☐ ทางโทรศัพท์
 ☐ ทางจดหมาย
 ☐ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
 ☐ Application line
 ☒ อื่นๆ: _____

1.9 หน่วยงานที่ท่านเกี่ยวข้องภายใน สปค. (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

สำนักงานสืบสวนอุบัติเหตุทางน้ำ (สอน.)

▼

กลับ

ถัดไป

สร้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๓ ข้อมูลสำหรับการประเมิน

- ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก ๔ ประเด็น

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการประเมินผล: การสำรวจระดับความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อระบบการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)

3.1 ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ในกระบวนการทำงานหลัก 4 ประเด็น โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานสืบสวน * อุบัติเหตุทางน้ำ (ตอน.)					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กระบวนการ ถ่ายทอด นโยบายสู่การ วางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์อย่าง บูรณาการ	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ ติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐	☐
กระบวนการ บริหารงาน ประจำวัน	☐	☐	☐	☐	☐

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานสืบสวน (สปค.) ในภาพรวม โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการไปรษณีย์ของท่าอากาศยาน สปค. โดยความหมายของการให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้ 5 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง ดีพอใจมาก 3 คะแนน หมายถึง ดีพอใจปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อย 1 คะแนน หมายถึง ดีพอใจน้อยที่สุด																			
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สปค. ในภาพรวม <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>มากที่สุด</th> <th>มาก</th> <th>ปานกลาง</th> <th>น้อย</th> <th>น้อยที่สุด</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานสืบสวน กระบวนการคมนาคมในภาพรวม</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานทางที่สำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานสืบสวน กระบวนการคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานทางที่สำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด														
ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อระบบการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ของ สำนักงานสืบสวน กระบวนการคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐														
ความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานทางที่สำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐														

3.3 โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของระดับความสำคัญของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ (1 - สำคัญน้อยที่สุด ถึง 4 - สำคัญมากที่สุด) ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารนโยบายและยุทธศาสตร์ *

	ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4
กระบวนการ ถ่ายทอดนโยบายสู่ การวางแผน ยุทธศาสตร์	☐	☐	☐	☐
กระบวนการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ อย่างบูรณาการ	☐	☐	☐	☐
กระบวนการติดตามและ ประเมินผล	☐	☐	☐	☐
กระบวนการบริหารงบประมาณ	☐	☐	☐	☐

กลับ จัดไป ล้างแบบฟอร์ม

แบบสอบถาม ส่วนที่ ๔ ความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวัง (สำหรับงานสืบสวนอุบัติเหตุทางน้ำ (สอน.))

4.1 ประเด็นเร่งด่วนที่ท่านต้องการ (Need) ให้สำนักงานสืบสวนอุบัติเหตุทางน้ำ (สอน.) ดำเนินการอย่างไร ภายในระยะเวลา 1 ปี (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

4.2 ประเด็นที่ท่านคาดหวัง (Expect) ให้สำนักงานสืบสวนอุบัติเหตุทางน้ำ (สอน.) ดำเนินการอย่างไร ในช่วงเวลา 2 - 5 ปีข้างหน้า (โปรดระบุ)

คำตอบของคุณ

กลับ จัดไป ล้างแบบฟอร์ม

ท่านต้องการเลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ใช่หรือไม่ *

☐ ใช่ (เลือกประเมินหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม)

☒ ไม่ใช่ (ส่งแบบประเมิน)

กลับ จัดไป ล้างแบบฟอร์ม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม เพื่อการพัฒนาให้ท่านได้รับบริการที่ดีต่อไป

กลับ ส่ง ล้างแบบฟอร์ม