

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการ

ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563



นำเสนอ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

โดย

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

คำนำ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้รับมอบหมายและดำเนินการสำรวจโครงการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563 ซึ่งผลการสำรวจที่ได้จะ นำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ต่อไป ทั้งนี้ รายงานการสำรวจโครงการฯ นี้ มีเนื้อหา 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน (การวิจัยเชิงปริมาณ) โดยจะครอบคลุมเนื้อหา เกี่ยวกับการรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสารในปัจจุบัน ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ การใช้บริการ บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการ การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ใน ปัจจุบัน และข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน (การวิจัยเชิงคุณภาพ) โดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation) และ ความ ต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ การประเมินการรับรู้และ เข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทตามยุทธศาสตร์ บทบาทของเจ้าหน้าที่ในการชี้แนะ และการกำกับ ดูแลองค์กรสะท้อนค่านิยมองค์กร การประเมินประสิทธิผลของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงานต่างๆ ภายใน กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศการ จัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึงแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563 นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนที่ เกี่ยวข้อง ทั้งในแง่ของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ รวมทั้งการนำผล ไปต่อยอด เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

15 ธันวาคม 2563

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563 มีกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจ 2 ขอบเขต คือ การสำรวจในกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 1,305 ตัวอย่าง เพื่อประเมินผลและทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. และนำมาซึ่งการพัฒนาและยกระดับการปฏิบัติงานของ กพท. ต่อไป นอกจากนี้ ได้มีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นการค้นหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อตอบโจทยความต้องการในอุตสาหกรรมการบินต่อไป สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนทั้งสิ้น 16 ราย แบ่งเป็นกลุ่มสายการบิน จำนวน 9 ราย กลุ่มหน่วยงานการบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มโรงเรียนการบิน จำนวน 2 ราย และกลุ่มศูนย์ซ่อม จำนวน 3 ราย โดยในแต่ละขอบเขตงานสามารถสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59, ร้อยละ 71.8) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปไม่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70, ร้อยละ 74.7) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40, ร้อยละ 67.1) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยการให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำเป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้ เรื่องความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การเผยแพร่ข่าวสารและให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง รวมถึงข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87, ร้อยละ 77.4) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30, ร้อยละ 85.1) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50, ร้อยละ 70.9) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลา และความเหมาะสมในการแต่งกาย เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในขณะเดียวกัน การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ความสะอาดของสถานที่ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ให้บริการ อย่างไรก็ตาม ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมถึง การมีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถอัพเดทเอกสารต่างๆได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการบริการมากที่สุด

การสำรวจการรับรู้โดยรวมที่มีต่อบทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62, ร้อยละ 72.4) โดยการรับรู้โดยรวมของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้โดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.70, ร้อยละ 74 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.50, ร้อยละ 70) โดยความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล และการติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่รับรู้มากที่สุด ทั้งนี้ การพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น และการพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการมากที่สุด

การสำรวจการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 7.46, ร้อยละ 74.6) โดยการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในมุมมองของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเช่นเดียว โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับการแสดงออกโดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 8.61, ร้อยละ 86.1 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 7.02, ร้อยละ 70.2) โดยการที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังเกตเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด ขณะที่ความพยายามในค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงความพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม เพื่อนำมาหาจุดแข็งจุดอ่อนของบริการ เพื่อให้แต่ละประเด็นในการบริการมีเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุงให้ท้าทายมากขึ้น โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า การนำเสนอข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยข้อมูลที่น่าเสนอนั้นมีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ รวมถึงมีการอ้างอิงในเชิงวิชาการที่เชื่อถือได้ในระดับสากล เป็นสิ่งที่ทาง กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ในขณะเดียวกัน ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทย์มากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก ให้เนื้อหาที่น่าสนใจและดึงดูดผู้อ่านมากขึ้น หรือเน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่างๆ) เป็นต้น

2. การให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการจัดการระบบคิว ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ อีกทั้งในเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความสะดวกและความเหมาะสมของจุดบริการ รวมถึง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ในขณะที่นโยบายการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มารยาทที่แสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีความโปร่งใส ความเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐานสากล ความเหมาะสมในการแต่งกาย รวมถึงความสะอาดภายในสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้

3. บทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. พบว่า การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล รวมถึงการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่สามารถทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง ทั้งนี้ ประเด็นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ คือ การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง การมีภาพรวมในเรื่องความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ในขณะที่ การส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มการรับรู้ให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น อีกทั้ง ควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” ให้มากขึ้น หรือหาแนวทางในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและสัมผัสได้อย่างแท้จริง

4. การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทาง กพท. ควรรักษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ขณะที่มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม รวมถึงการใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่าน ในภาพรวมส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 44.4 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 เล็งเห็นว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รวดเร็วขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่มองว่า กพท. สามารถทำได้ดี ขณะเดียวกัน การทำงานที่เป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้นของเจ้าหน้าที่ เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี ในขณะที่ ร้อยละ 24.1 มองว่าภาพลักษณ์การทำงานยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีเพียงร้อยละ 1.6 ที่มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2562 โดยเหตุผลหลักที่เล็งเห็นว่า การทำงานของ กพท. แย่ลง คือ ในเรื่องการติดตามเรื่องหรือการแจ้งการร้องเรียนไม่มีความคืบหน้า และเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือกฎระเบียบ โดยไม่แจ้งให้ทราบ

สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่างๆ ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้อง มองว่า ด้านเวลาในการให้บริการ ส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเคร่งครัดในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ กพท. ได้โดยตรงนอกเวลาทำการ ซึ่งควรจะมีช่องทางหรือช่วยแก้ไขในเบื้องต้นได้ โดยเฉพาะเวลามีประเด็นที่เร่งด่วน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หน่วยงานส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. มีความรู้และความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้มากกว่านี้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของ กพท. ได้ สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการบริหารจัดการทำระบบภายในองค์กร ที่สามารถประสานงานได้ รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรเน้นย้ำถึงความรวดเร็วของการตัดสินใจต่างๆ ของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้บริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสมต่อไป และด้านสถานที่ให้บริการ กพท. ควรเน้นย้ำถึงการประชาสัมพันธ์ถึงความเป็น One stop service ให้มากกว่านี้ ถึงแม้ว่า ในปัจจุบันมีการผลักดันให้ใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น แต่สำนักงานฯ ยังคงเป็นศูนย์บริการหลักในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนทั่วไป อีกทั้งในเรื่องนโยบายการบริหารจัดการ ทาง กพท. ควรพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของการขยายพื้นที่ให้มีพื้นที่นั่งรอมากขึ้น ปรับปรุงบรรยากาศให้ดูทันสมัย ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกแออัด

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ต้องการจาก กพท. คือ ต้องการให้ กพท. สรุปกฎหมายและข้อบังคับในแต่ละกลุ่มประเทศในประเด็นที่มีความสอดคล้องกัน เช่น กลุ่มประเทศ CLMV หรือยุโรป เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้ง่าย เนื่องจากกฎหมายและข้อบังคับส่วนใหญ่จะใกล้เคียงกัน โดย กพท. อาจระบุข้อควรระวังในแต่ละประเทศที่ต้องคำนึง (เป็นคู่มือฉบับย่อ เพื่ออำนวยความสะดวก และง่ายต่อการศึกษเพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินจาก กพท.) รวมถึง หากมีการเปลี่ยนแปลงหรืออัปเดตกฎระเบียบหรือข้อบังคับ ควรแจ้งให้หน่วยงานรับทราบทันที นอกจากนี้ หาก กพท. มีการออกมาตรการหรือแผนการทำงานที่รองรับกับสถานการณ์ COVID-19 ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือตรวจประเมินในอุตสาหกรรมการบิน ควรมีกระจายข้อมูลดังกล่าวให้รับทราบ เพื่อให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมในการรับมือและวางแผนแนวทางการจัดการภายในองค์กรต่อไป

ทั้งนี้ การประสานงานหรือการติดต่อ พบว่า สิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและทำให้กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการราบรื่นและเป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ในมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความยินดี กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา หรือหาข้อมูลมาสนับสนุนในการตอบข้อซักถาม ซึ่งการทำงานของเจ้าหน้าที่สามารถทำได้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยสามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การยึดมั่นในคุณธรรม ไม่มีการรับสินบน สามารถทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี รวมถึงปฏิบัติและบังคับใช้กฎระเบียบกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเท่าเทียมและบังคับใช้ภายใต้มาตรการที่กำหนดไว้ ในขณะเดียวกัน ในภาพรวมขององค์กรและการดำเนินงาน ทั้งระบบขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ รวมถึงแบบแผนในการตรวจประเมิน มีการปรับบทบาทขององค์กรหรือข้อบังคับให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากขึ้น มีความพยายามในการศึกษากฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับมาตรการการบินของต่างประเทศมากขึ้น ทำให้การทำงานหรือประสานงานมีความคล่องตัวมากกว่าเมื่อก่อน รวมถึงในการตรวจประเมิน เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทาง รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บังคับใช้ หรือสามารถผ่านการตรวจประเมินได้

อย่างไรก็ตาม บางครั้งยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประสานงาน ซึ่งหากทาง กพท. พิจารณาและตระหนักถึงการแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกันกับ กพท. ที่ผ่านมา เช่น การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำบางครั้ง เจ้าหน้าที่บางรายจะให้คำตอบจากความรู้สึกและประสบการณ์ มากกว่าการสืบค้นหรืออ้างอิงจากข้อมูลจริง เพื่อมาตอบข้อซักถาม ทำให้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล หรือการแบ่งส่วนงานภายในองค์กรจำนวนมากและลำดับขั้นตอน ส่งผลต่อการเข้าถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่ต้องการติดต่อ ทำได้ยากและใช้เวลาในการส่งข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่ประกาศใช้ในเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่มีความสอดคล้องกัน (ในเวอร์ชันภาษาไทยมีข้อมูลกฎระเบียบหรือมาตรการบังคับใช้ โดยสามารถดาวน์โหลดเป็น soft file ได้ (pdf file) แต่เวอร์ชันภาษาอังกฤษ ไม่มีข้อมูลดังกล่าวให้อัพโหลด) เป็นต้น