



## รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน  
ต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม  
ประจำปี 2561

### เสนอต่อ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย  
เลขที่ 333/105 อาคารหลักสี่พลาซ่า (อาคาร 2) ถนนกำแพงเพชร 6  
แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

### โดย

บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด  
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล  
เลขที่ 420/1 อาคารสวัสดิ์-แดงสว่าง (อาคาร 7) ชั้น 3 ราชวิถี  
แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี  
กรุงเทพฯ 10400

ธันวาคม 2561

(สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537)

## บทสรุปผู้บริหาร

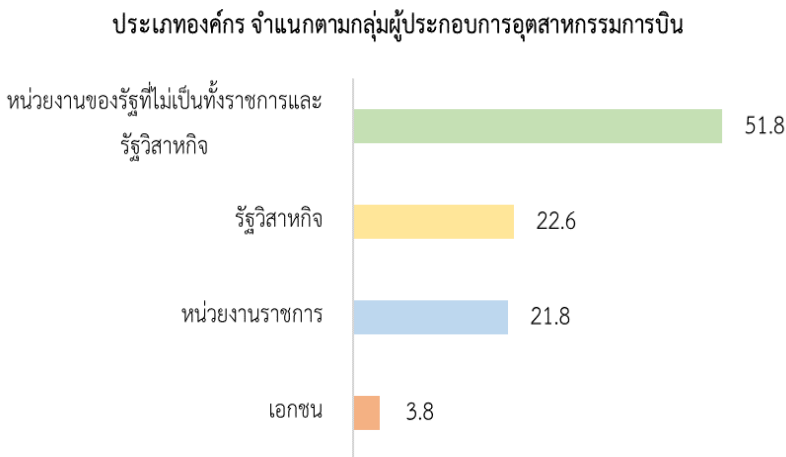
ตามที่ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้ดำเนินการโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2561 เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT นำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานของ CAAT ครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจจากตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 1,220 ตัวอย่าง ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 ที่ผ่านมา พบว่า

### ผลการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 605 คน พบว่า เกินกว่า 1 ใน 3 หรือร้อยละ 38.1 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และส่วนใหญ่หรือร้อยละ 75.5 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่หรือร้อยละ 48.9 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายบริการภาคพื้นหรือในส่วนของสำนักงาน

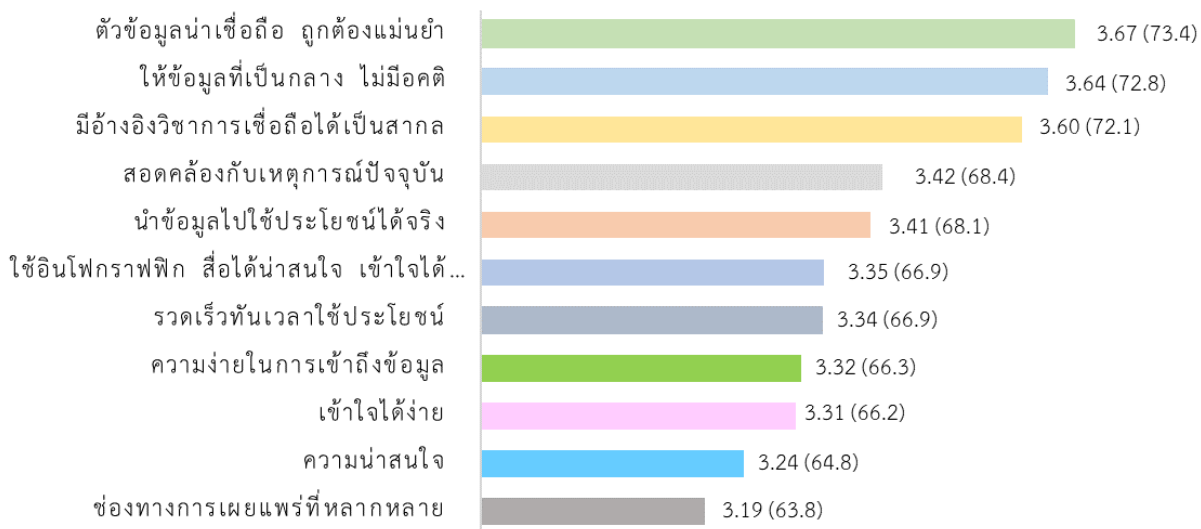
- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 89.9 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 66.4 ระบุ เคยใช้ E Service (เช่น เว็บไซต์ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร หรือขึ้นทะเบียนโดรน) และร้อยละ 89.1 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT



กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน

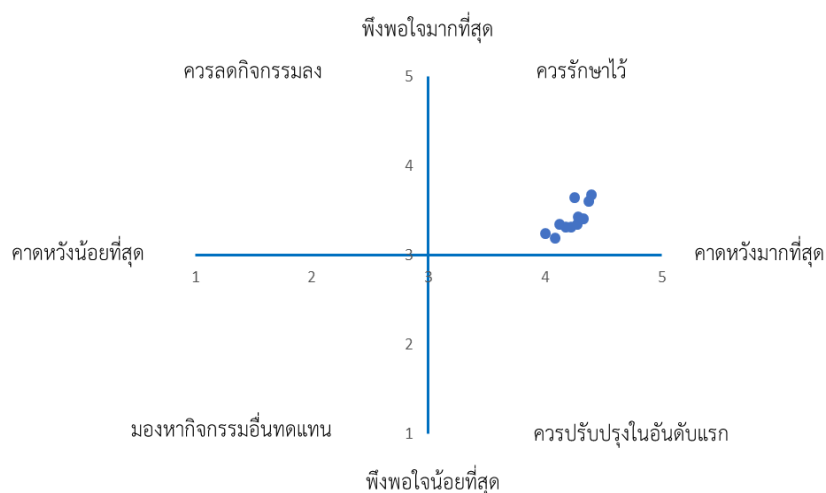
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการประเมินข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบวิเคราะห์ Quadrant Analysis พบว่า ทุกตัวชี้วัด อยู่ในพื้นที่ที่ทำคุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูล ข่าวสารองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่าอยู่ที่ 5.92 คือ อยู่ในระดับพอใจ ค่อนข้างมาก

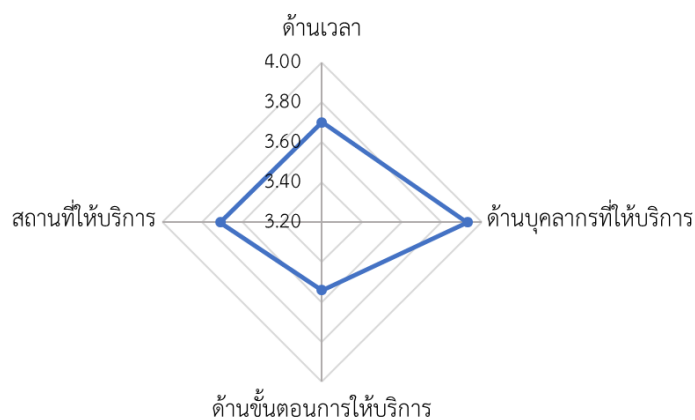
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ CAAT



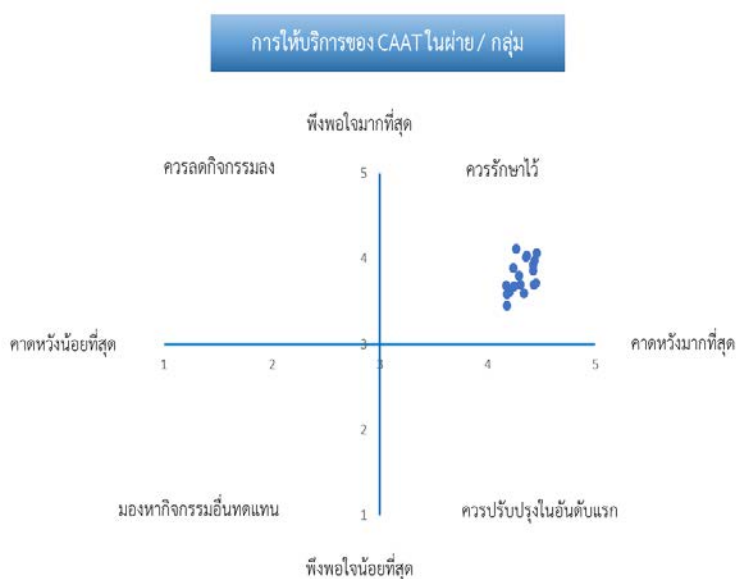
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.70	74.0	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.93	78.6	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.54	70.8	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	74.2	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	3.72	74.4	พึงพอใจมาก

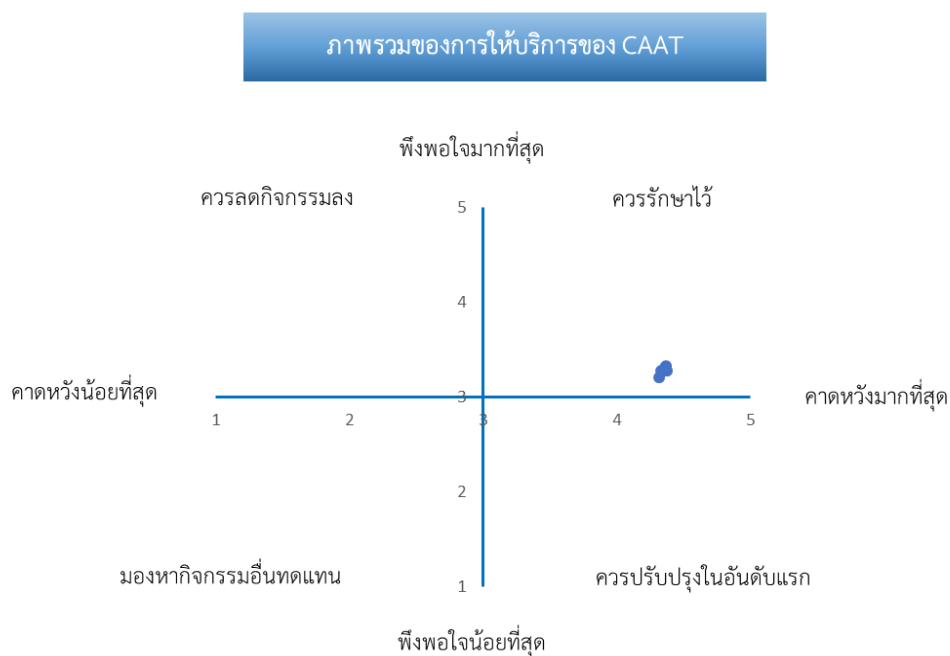
### ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ใน/กลุ่ม



เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบวิเคราะห์ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUA พบว่า การประเมินความความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1. ด้านเวลา 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4.ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work) ” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ เกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.32 คะแนน



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้(Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไป นี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.23 คะแนน

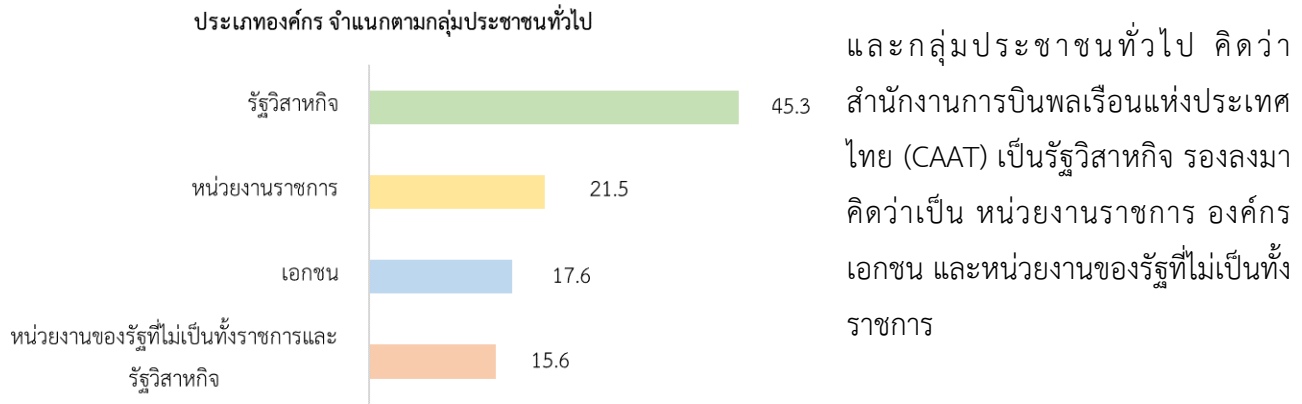


### ผลการสำรวจของกลุ่มประชาชนทั่วไป

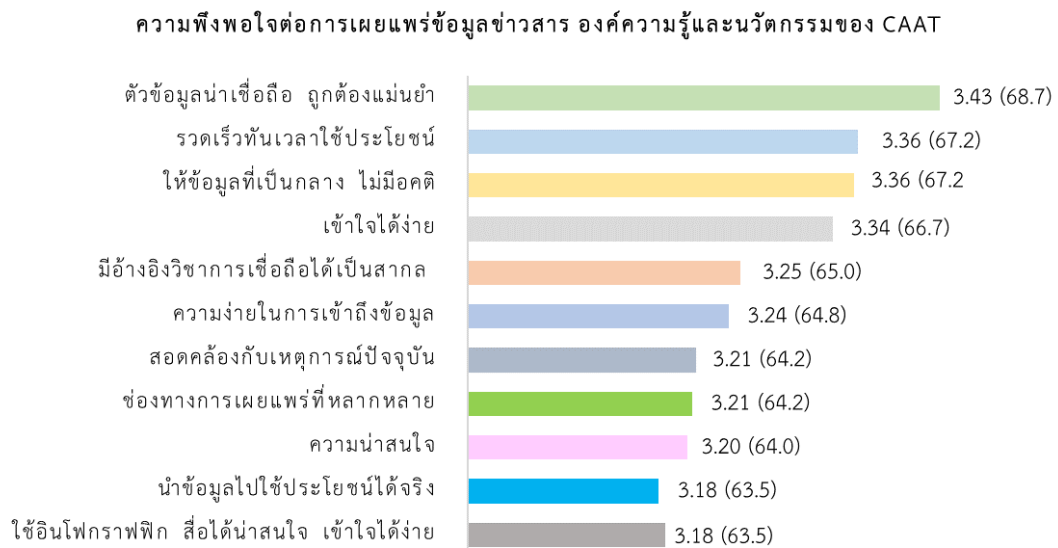
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจประชาชนทั่วไป จำนวน 615 คน พบว่า เกินกว่า 1 ใน 3 หรือร้อยละ 38.1 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และเกือบครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 46.7 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเกิน 1 ใน 3 หรือร้อยละ 35.3 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน รองลงมาร้อยละ 19.0 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 16.6 อาชีพอาชีพอิสระ และร้อยละ 11.6 อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

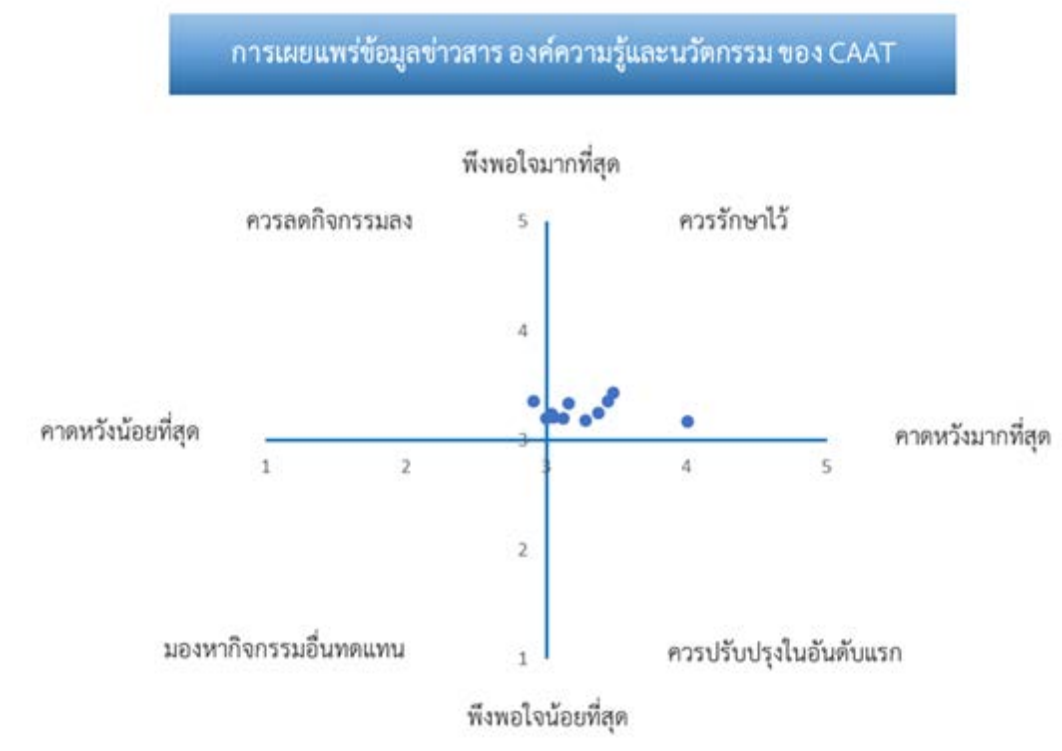
- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 79.5 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 68.3 ระบุ เคยใช้ E Service (เช่น เว็บไซต์โรงเรียนสิทธิผู้โดยสาร หรือขึ้นทะเบียนโดรน) และร้อยละ 71.3 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT



- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการประเมินข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบวิเคราะห์ Quadrant Analysis พบว่า เกือบทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป แต่มีบางตัวชี้วัด คือ รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์ มีระดับความความหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 2.91 คิดเป็นร้อยละ 58.2 และระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 คิดเป็นร้อยละ 67.2 ตกอยู่ในพื้นที่ “ควรลดกิจกรรมลง (Concentrate Here)” ซึ่งมีคะแนนระดับคาดหวังต่ำแต่มีระดับความพึงพอใจสูง ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่าอยู่ที่ 5.91 คืออยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

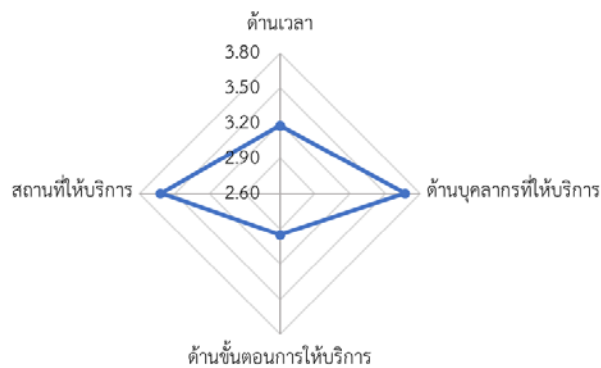




- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

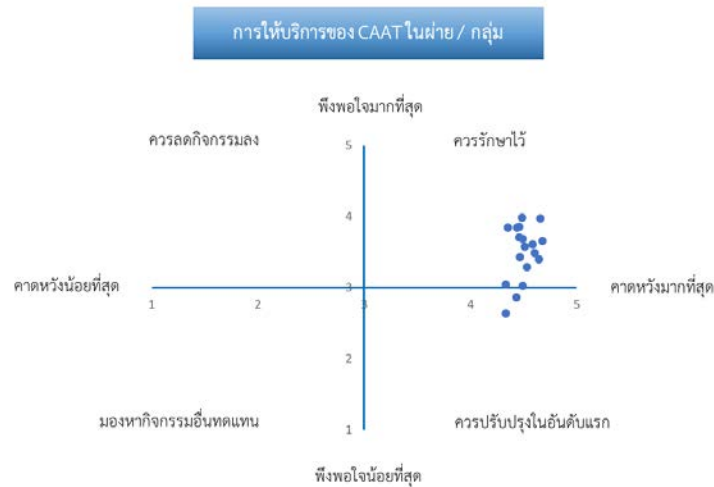
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.18	63.6	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.67	73.4	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2.95	59.0	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.62	72.4	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	3.36	67.1	พึงพอใจปานกลาง

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ใน/กลุ่ม



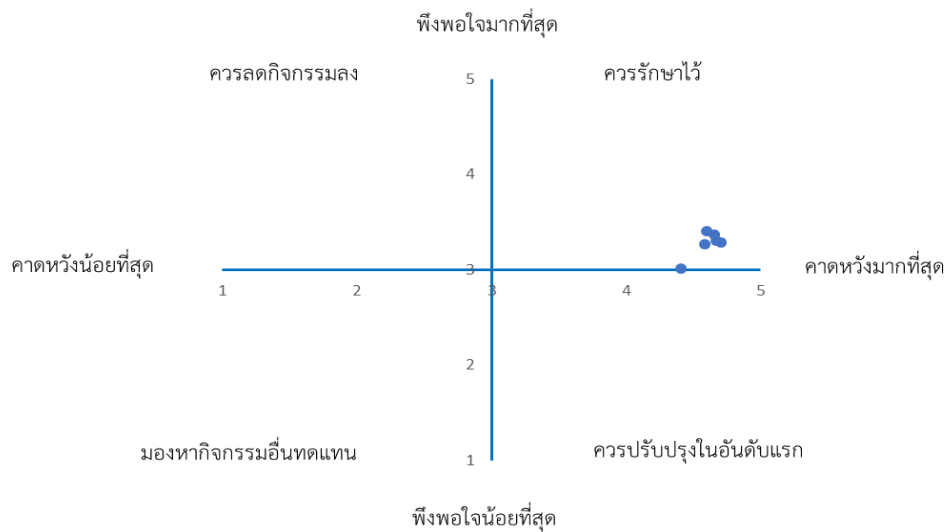
- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบวิเคราะห์ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUA พบว่า การประเมินความความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1. ด้านเวลา 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4.ด้านสถานที่ให้บริการโดยทั้ง 4 ด้าน เกือบทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป แต่มีบางตัวชี้วัด ได้แก่ ในด้านเวลา คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64 คิดเป็นร้อยละ 52.8 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.87 คิดเป็นร้อยละ 57.4 ตกอยู่ในพื้นที่ “ควรปรับปรุงในอันดับแรก

(Possible Overkill) ” ซึ่งมีระดับความคาดหวังสูง แต่มีระดับความพึงพอใจต่ำ ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.00 คะแนน



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 5.88 คะแนน

## ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



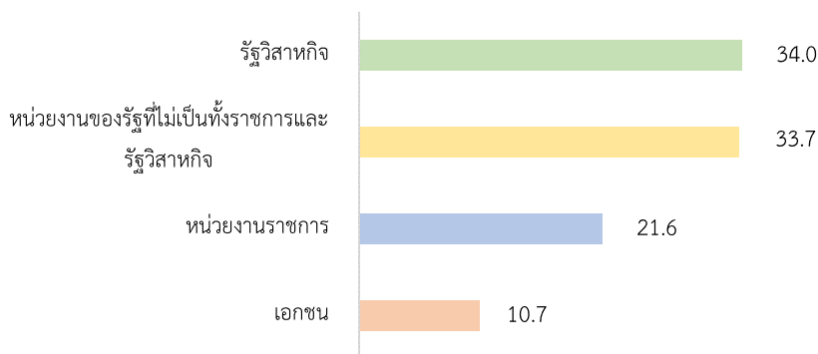
### ผลการสำรวจภาพรวม

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจภาพรวม จำนวน 1,220 คน พบว่า เกินกว่า 1 ใน 3 หรือร้อยละ 36.6 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และส่วนใหญ่หรือร้อยละ 60.9 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลภาพรวม ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 89.9 ระบุ เคยใช้ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 86.4 ระบุ เคยใช้ E Service (เช่น เว็บไซต์ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร หรือขึ้นทะเบียนโดรน) และร้อยละ 67.2 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT

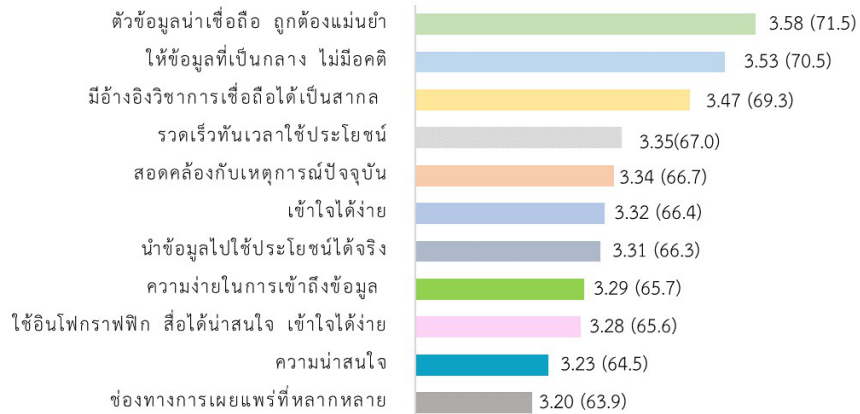
ประเภทองค์กร โดยภาพรวม



โดยภาพรวม คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการ และองค์กรเอกชน

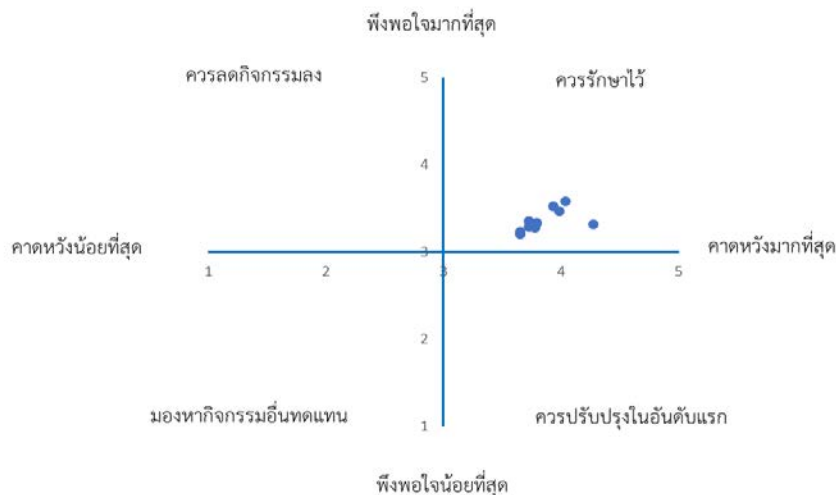
- ภาพรวมความพึงพอใจภาพรวม ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT



● เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการประเมินข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบวิเคราะห์ Quadrant Analysis พบว่า ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่าอยู่ที่ 5.92 คืออยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

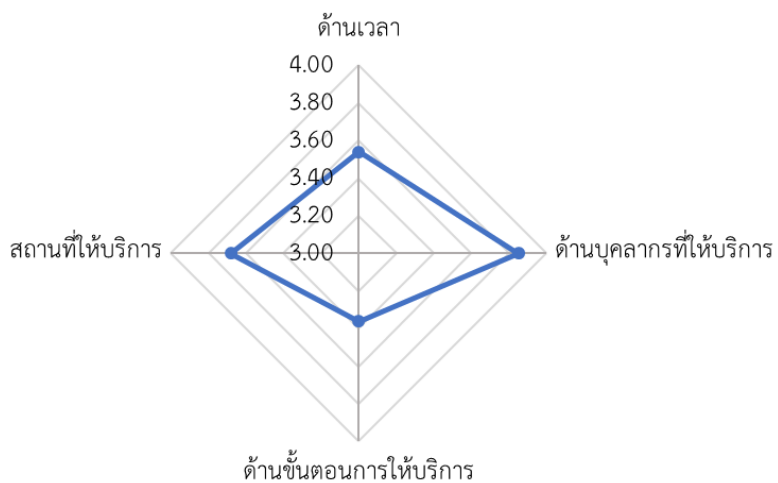
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ CAAT



- ภาพรวมความพึงพอใจภาพรวม ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.54	70.8	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.85	77.0	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.36	67.2	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	73.6	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	3.61	72.2	พึงพอใจมาก

#### ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ใน/กลุ่ม

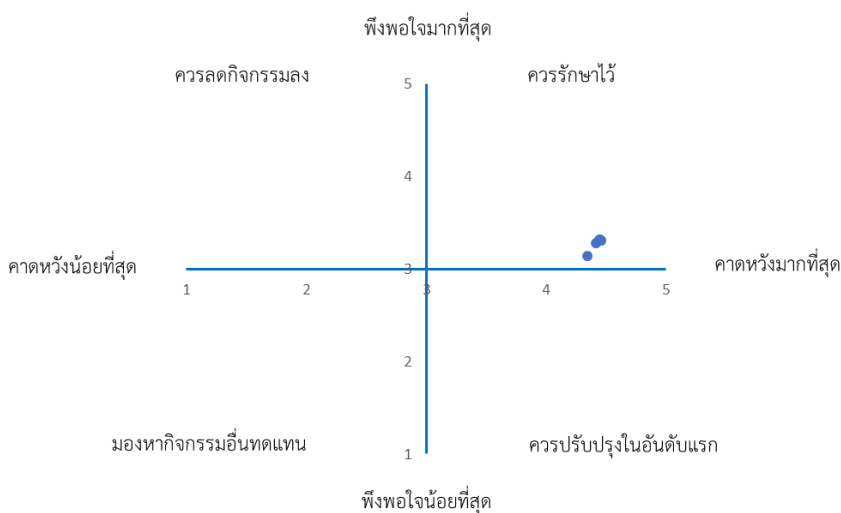


- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบวิเคราะห์ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUA พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1. ด้านเวลา 2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4.ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ เกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.22 คะแนน



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วัสดุภัณฑ์ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ เกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.12 คะแนน

## ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.41 คิดเป็นร้อยละ 60.3 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คิดเป็นร้อยละ 79.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

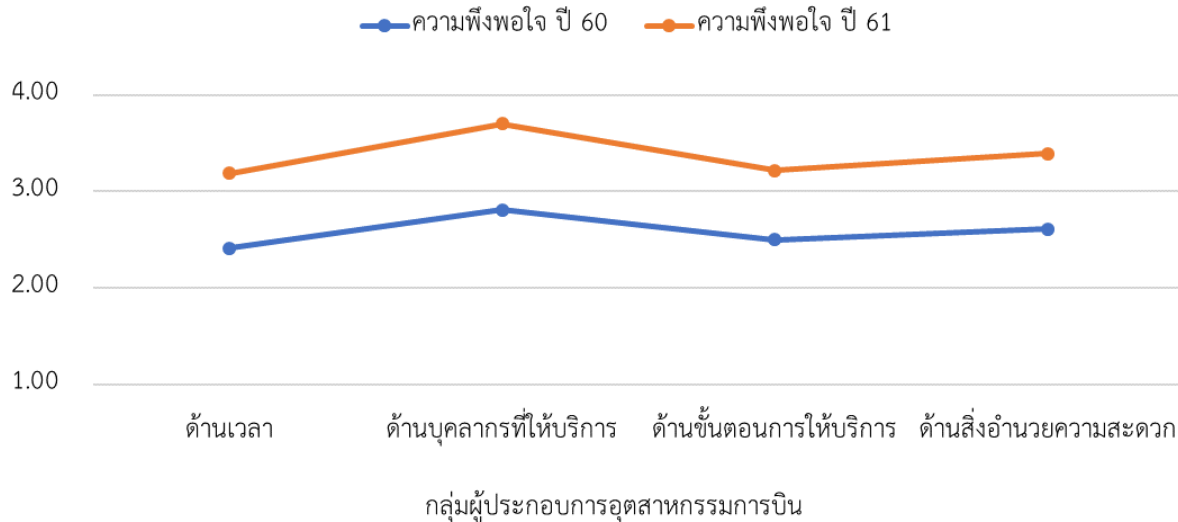
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.81 คิดเป็นร้อยละ 70.3 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 92.5 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.50 คิดเป็นร้อยละ 62.5 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.61 คิดเป็นร้อยละ 65.3 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 คิดเป็นร้อยละ 84.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.58 คิดเป็นร้อยละ 64.6 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 84.4 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

### ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561 ของกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 คิดเป็นร้อยละ 78.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.15 คิดเป็นร้อยละ 53.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 88.5 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 88.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 80.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 คิดเป็นร้อยละ 58.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

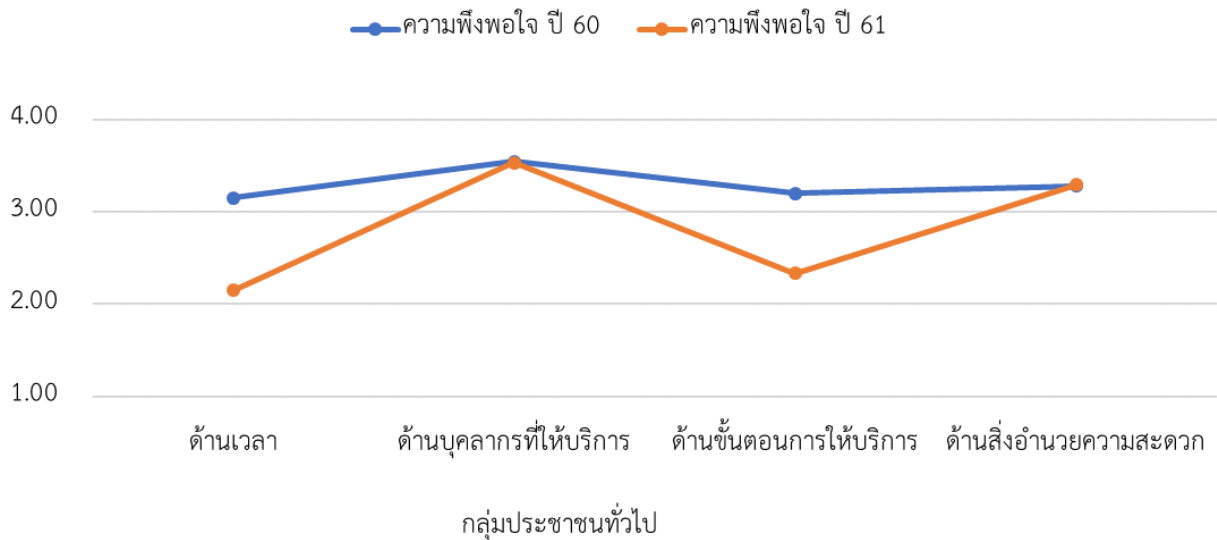
4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ



ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 82.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.83 คิดเป็นร้อยละ 70.6 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

### ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



● การเปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561 ของภาพรวม โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.73 คิดเป็นร้อยละ 68.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.68 คิดเป็นร้อยละ 67.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

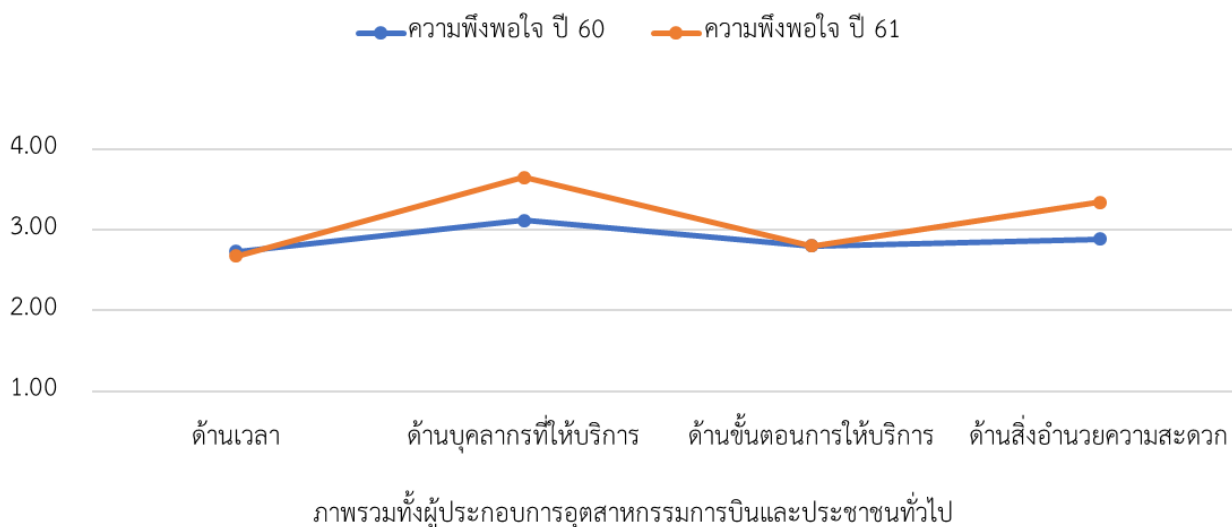
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 78.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 91.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.80 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.80 คิดเป็นร้อยละ 70.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.89 คิดเป็นร้อยละ 72.3 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 คิดเป็นร้อยละ 83.5 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี 60 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.89 คิดเป็นร้อยละ 72.1 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี 61 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 77.9 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

### ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



กล่าวโดยสรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการโดยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของ CAAT พบว่า ทุกตัวชี้วัดได้รับค่าคะแนนอยู่ในพื้นที่ของการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ (SERVQUA) ที่ควรรักษาผลงานที่ดีไว้ ( Keep Up the Good Work) ทั้งในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT เรื่องของการให้บริการในแต่ละด้าน และเรื่องของภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมของ CAAT อย่างไรก็ตามข้อควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงเพื่อจะสร้างความพึงพอใจสูงขึ้นอยู่ที่การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ห่างกันมากที่สุดในการศึกษาครั้งนี้คือ การให้ข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ได้จริง ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อทำให้ความคิดของกลุ่มเป้าหมายไม่มองว่า CAAT ยังติดกับระบบขั้นตอนของราชการที่ทำงานล่าช้าหลายขั้นตอนและใช้เวลานาน (Red Tape) เพื่อให้ CAAT ได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมายเพิ่มสูงขึ้นและยั่งยืนตลอดไป

ดร.นพดล กรรณิกา และคณะวิจัย

สำนักวิจัย ซูเปอร์โพล

อาคารสวัสดิ์แดงสว่าง มหาวิทยาลัย มหิดล

โทร 02.051.5928 หรือ 087.33.555.99

[www.superpoll.co.th](http://www.superpoll.co.th)