



## รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน  
ต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม  
ประจำปี 2562

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

โดย  
บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด  
เลขที่ 899/191 แขวงประเวศ เขตประเวศ  
กรุงเทพฯ 10250

มกราคม 2563

## บทสรุปผู้บริหาร

ตามที่ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้ดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2562 เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT นำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานของ CAAT ครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจจากตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 1,267 ตัวอย่าง ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา พบว่า

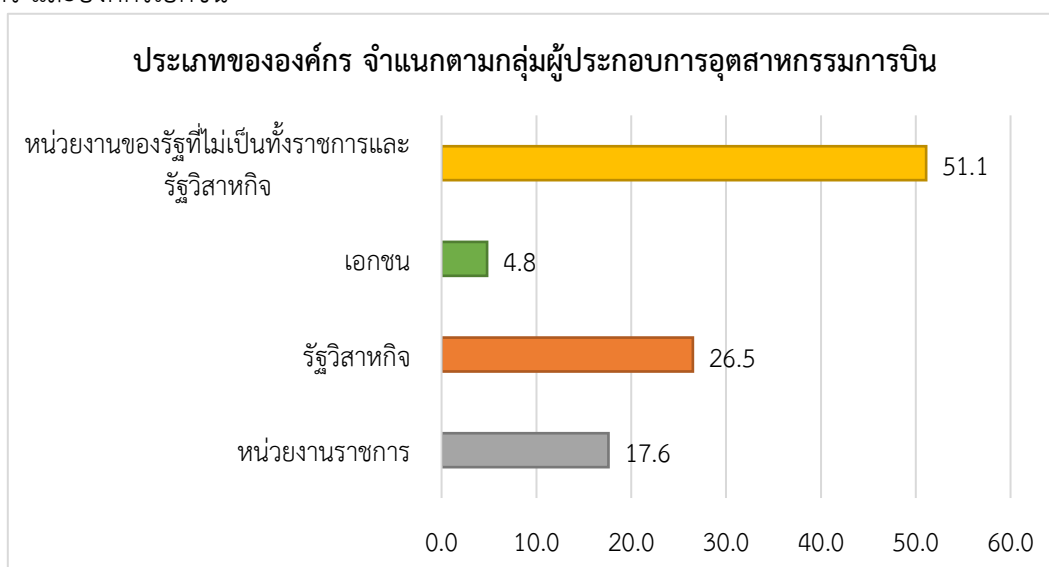
### ผลการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

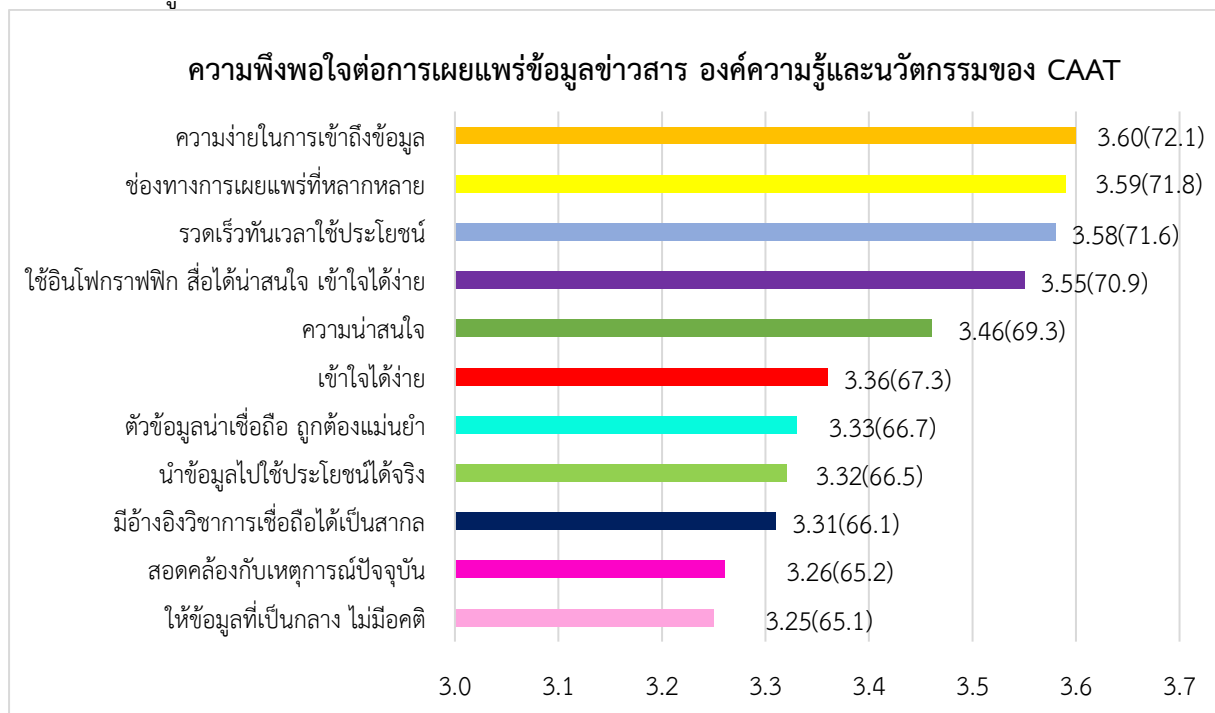
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 665 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.2 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 82.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 66.0 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายบริการภาคพื้นหรือในส่วนของสำนักงาน

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เกินครึ่งหรือร้อยละ 54.6 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 39.1 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT และร้อยละ 36.8 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน

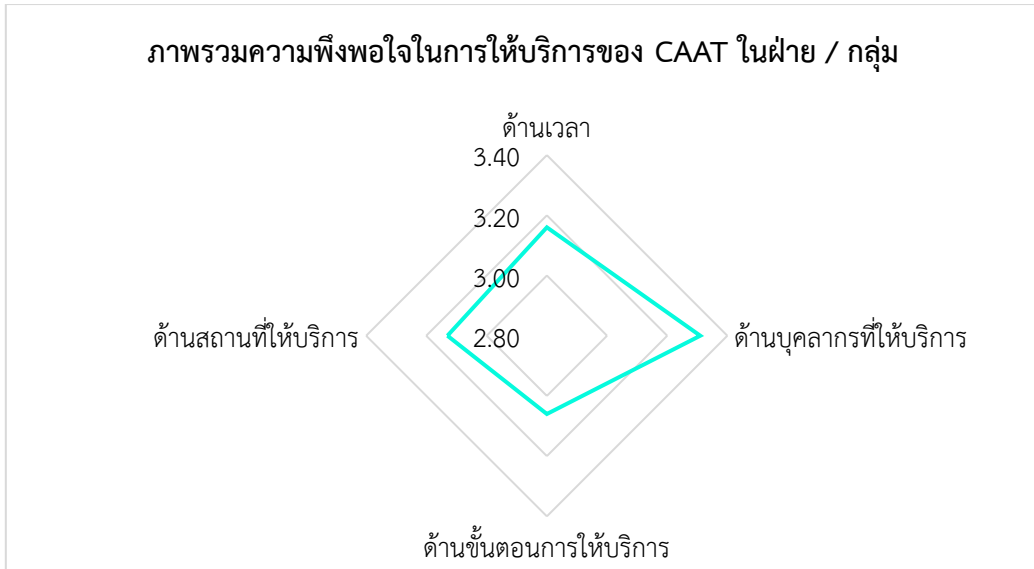


- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



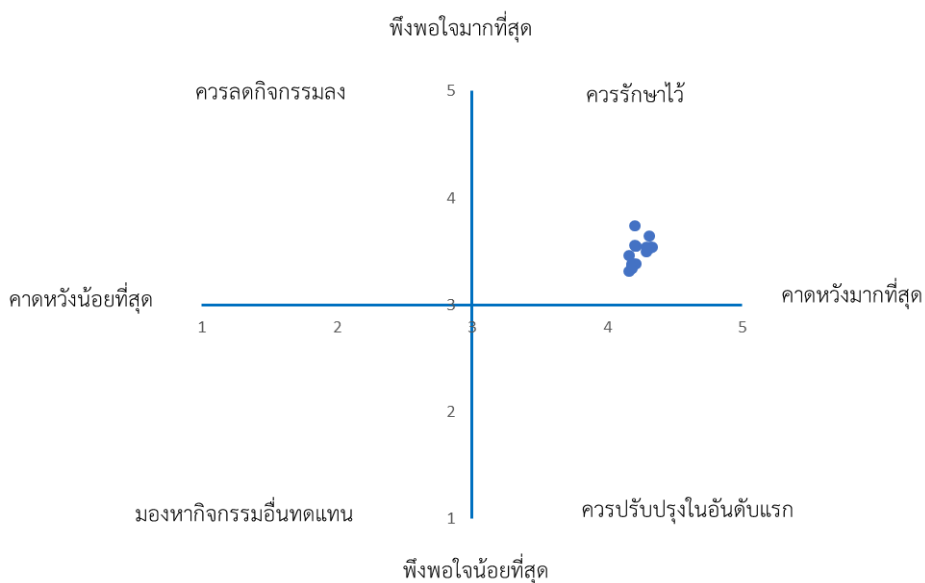
- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.23 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.16	63.2	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.31	66.2	พึงพอใจปานกลาง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.06	61.3	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.13	62.6	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.17</b>	<b>63.3</b>	<b>พึงพอใจปานกลาง</b>



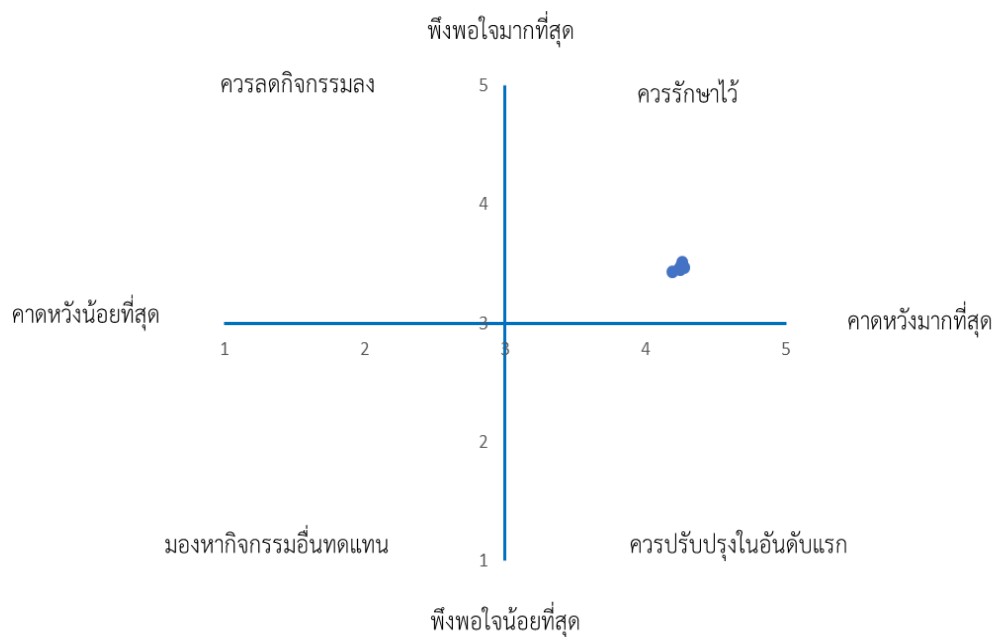
- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 63.3

### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดีความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นคำร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัดดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.24 คะแนน

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



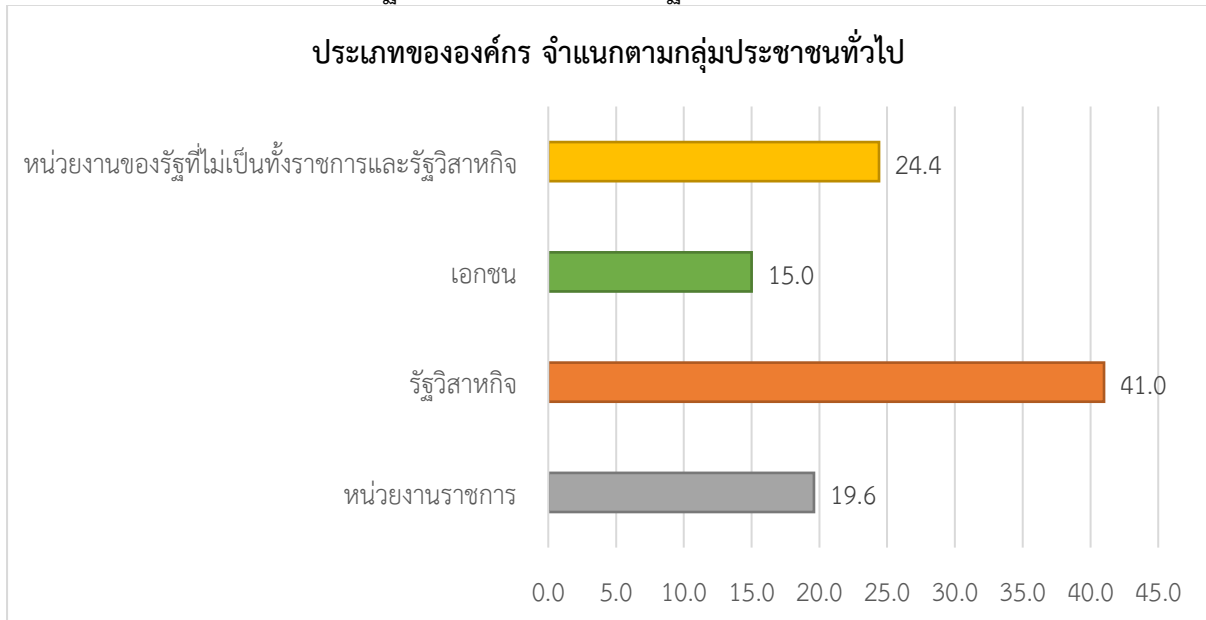
## ผลการสำรวจของกลุ่มประชาชนทั่วไป

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

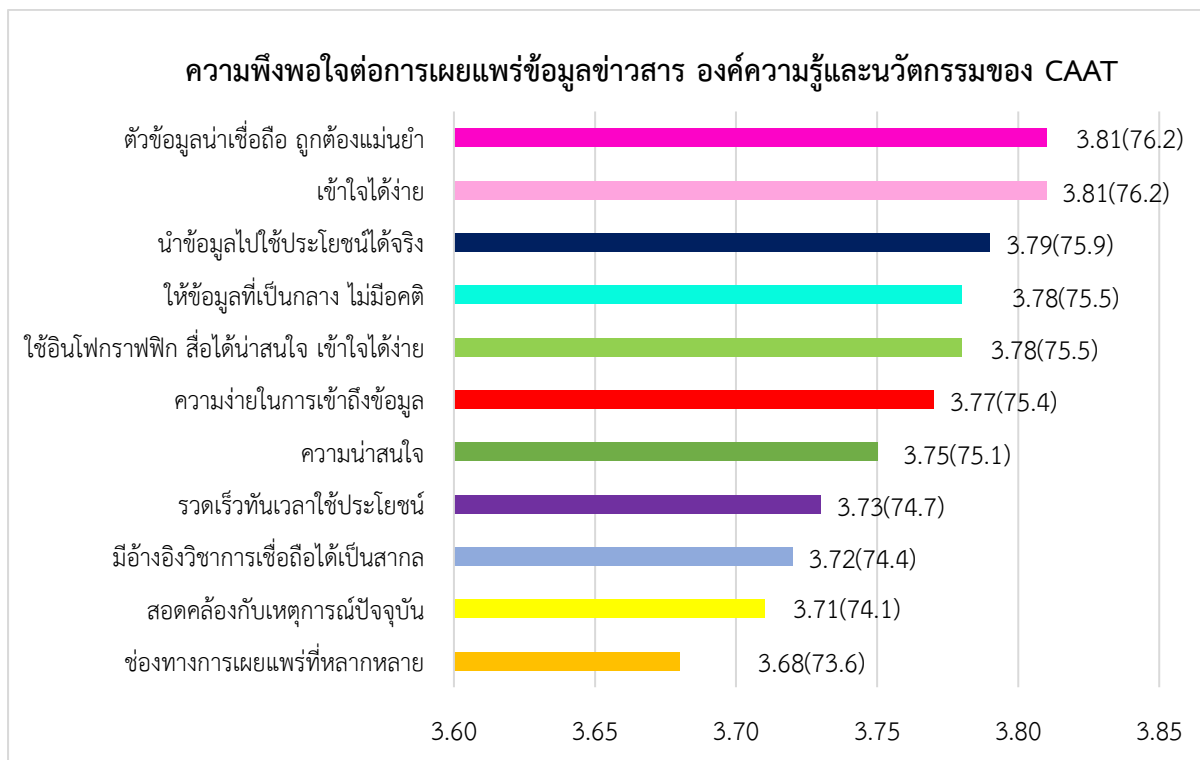
จากการสำรวจประชาชนทั่วไป จำนวน 602 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.5 มีอายุ 30-39 ปี โดยหรือร้อยละ 74.9 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50.0 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน รองลงมาหรือร้อยละ 17.3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 16.2 อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และร้อยละ 9.5 อาชีพอิสระ

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของประชาชนทั่วไป จำนวนมากหรือร้อยละ 43.6 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 31.9 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT และร้อยละ 14.1 ระบุ Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม

- กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน



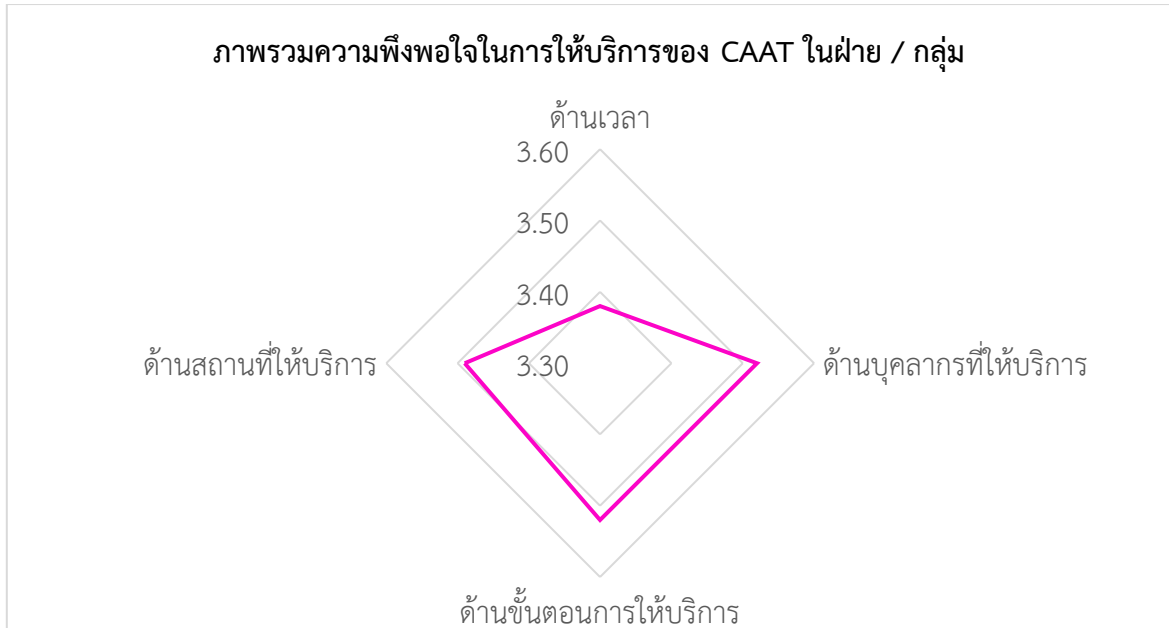
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.55 คืออยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

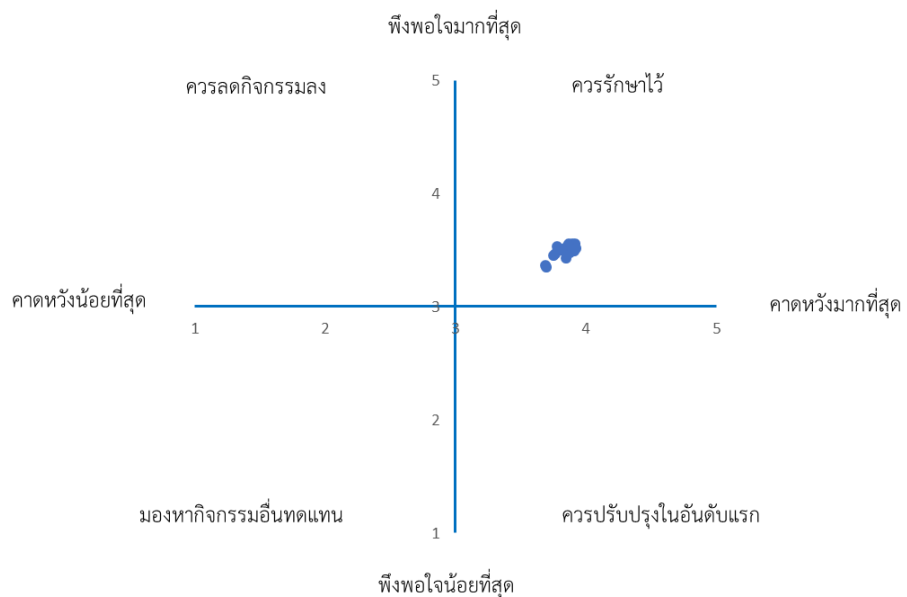
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.38	67.6	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.52	70.4	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.52	70.4	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.49	69.7	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.48</b>	<b>69.6</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน เกือบทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 69.6

#### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม





- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วัสดุทัศน การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นคำร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.41 คะแนน



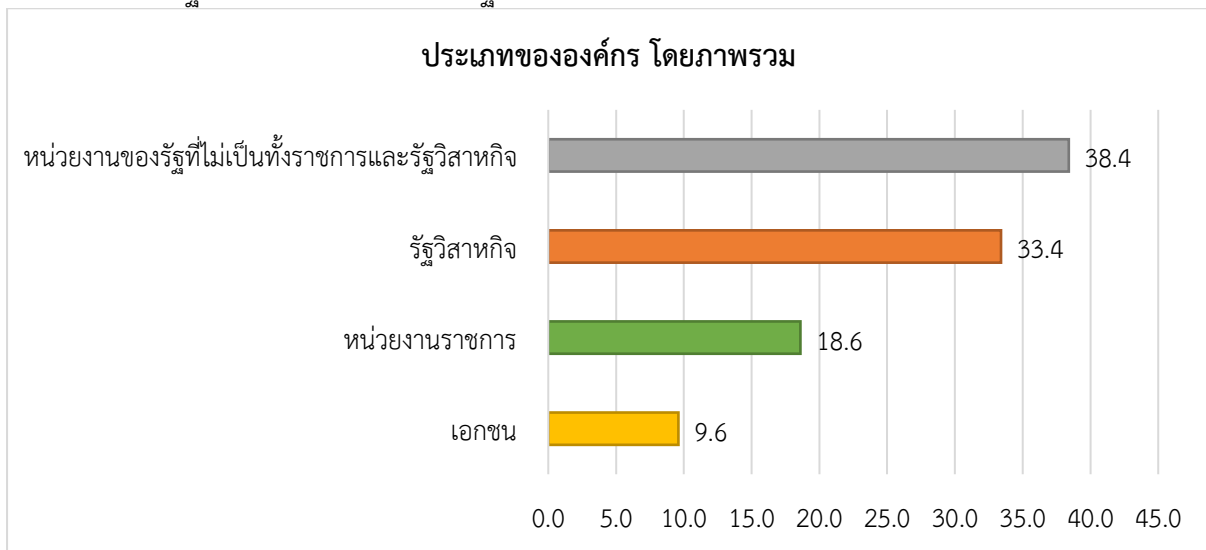
## ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

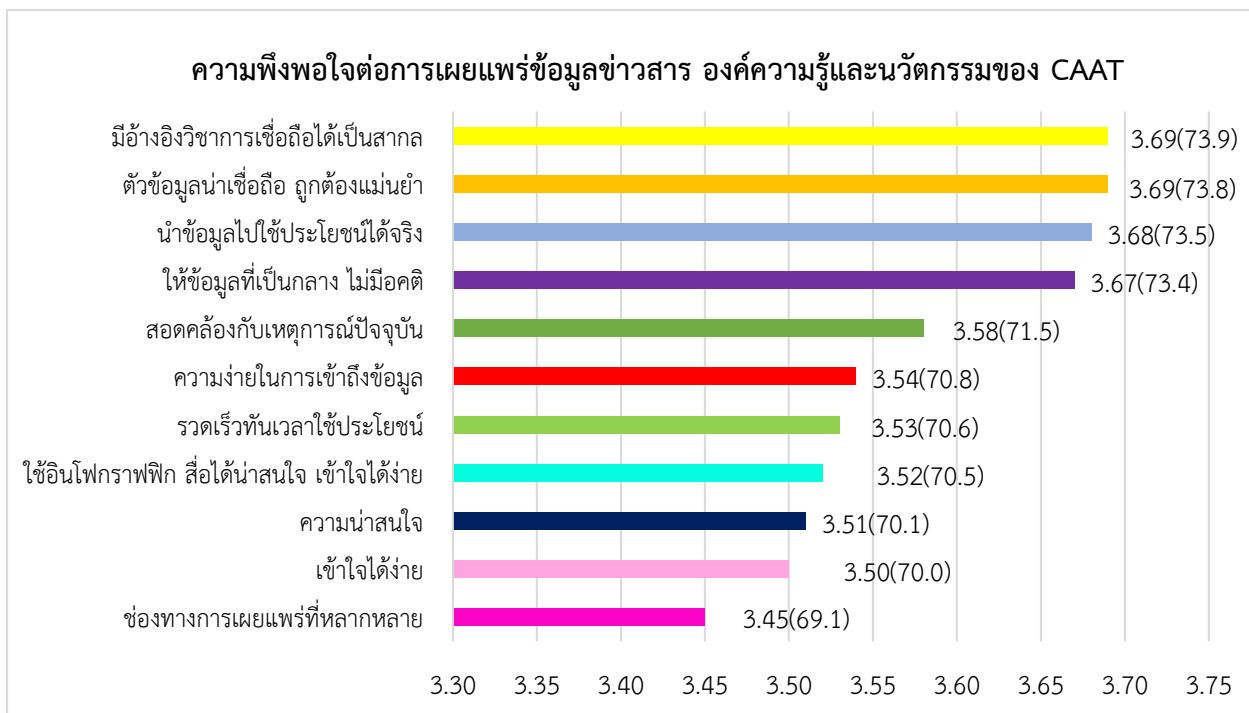
จากการสำรวจภาพรวม จำนวน 1,267 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 42.5 มีอายุ 30-39 ปี และส่วนใหญ่หรือร้อยละ 78.7 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลภาพรวม จำนวนมากหรือร้อยละ 49.4 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 35.7 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT และร้อยละ 23.5 ระบุ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)

- โดยภาพรวม คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่ารัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน



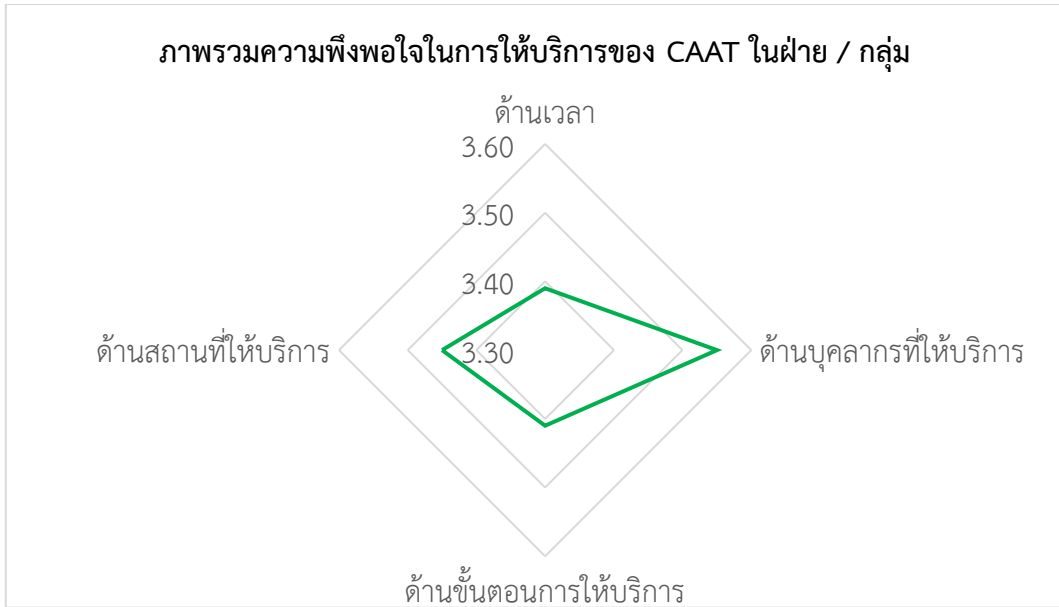
- ภาพรวมความพึงพอใจภาพรวม ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



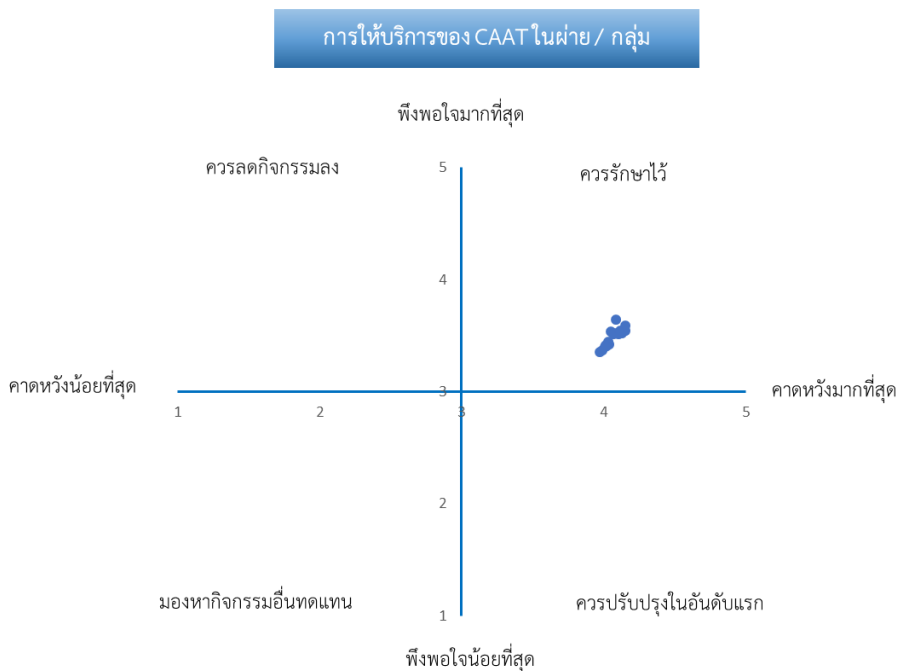
- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.38 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

- ภาพรวมความพึงพอใจภาพรวม ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

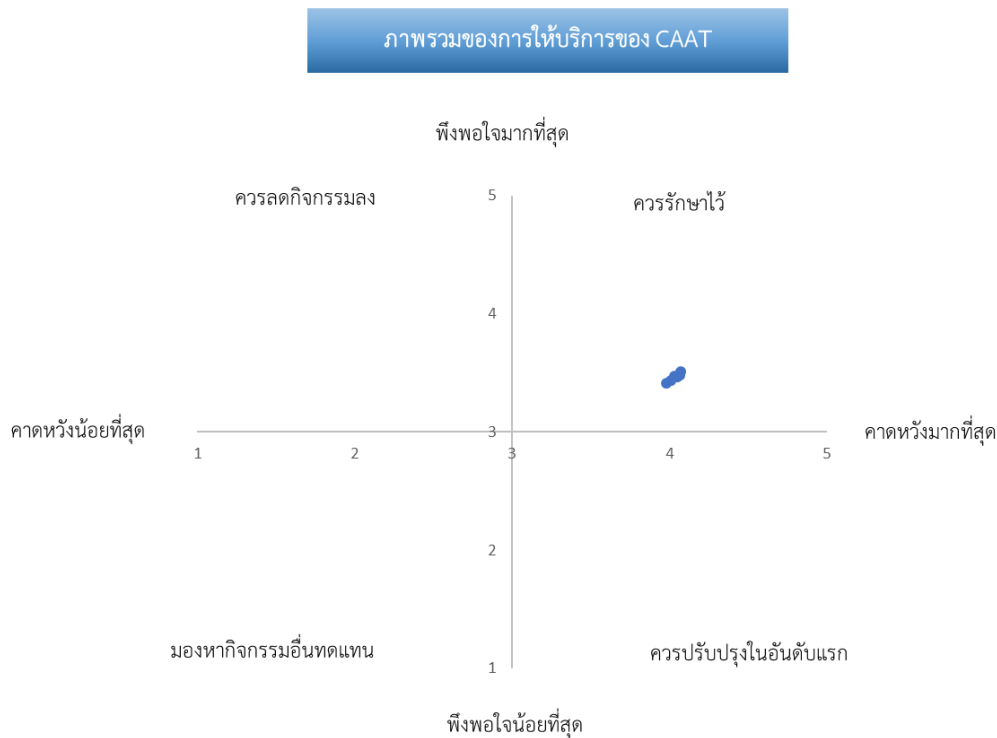
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.39	67.8	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.55	71.0	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.41	68.2	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.45	68.9	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.45</b>	<b>69.0</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 69.0



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่าทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.31 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คิดเป็นร้อยละ 79.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.2 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

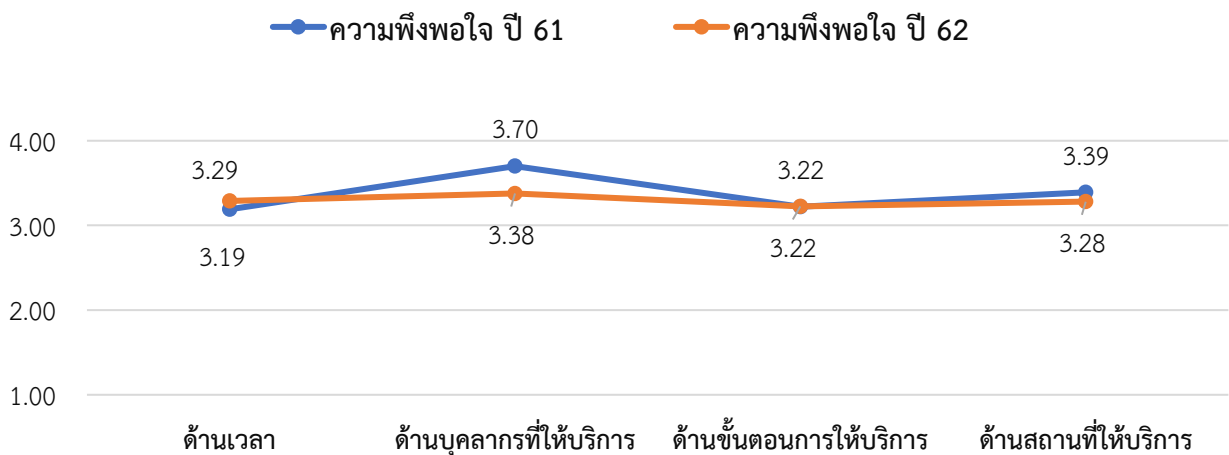
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 92.5 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 84.4 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจ ในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 คิดเป็นร้อยละ 84.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 82.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 84.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.15 คิดเป็น ร้อยละ 53.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 คิดเป็นร้อยละ 77.4 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

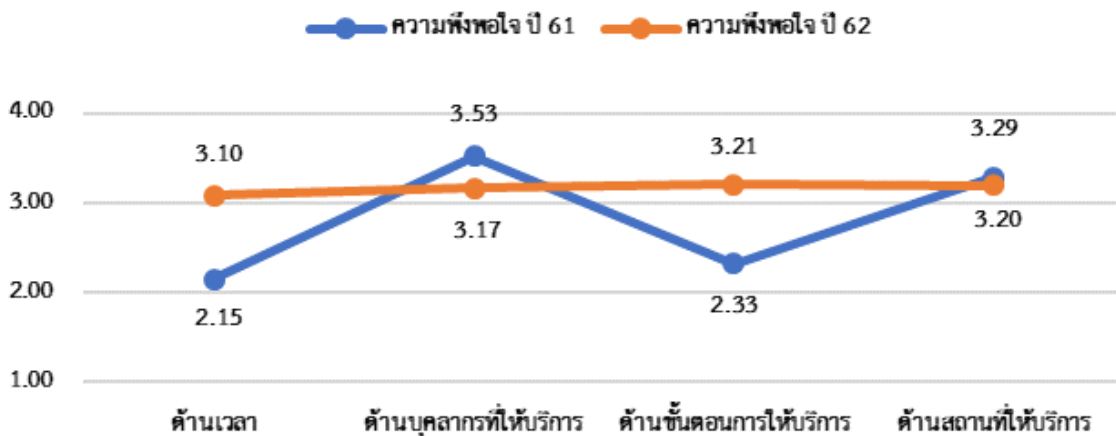
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 88.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 คิดเป็นร้อยละ 79.2 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจ ในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 คิดเป็นร้อยละ 58.3 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 คิดเป็นร้อยละ 80.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 80.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.83 คิดเป็น ร้อยละ 70.6 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 คิดเป็นร้อยละ 79.2 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของภาพรวม โดยมี 4 ด้าน คือ

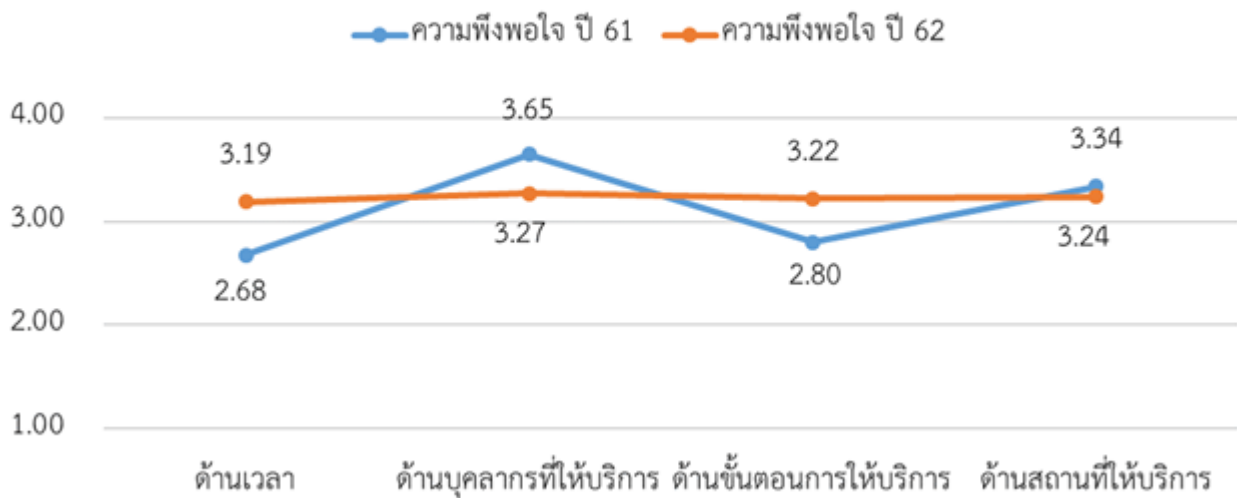
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.68 คิดเป็น ร้อยละ 67.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คิดเป็นร้อยละ 79.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็น ร้อยละ 91.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 81.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจ ในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.80 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 คิดเป็นร้อยละ 83.5 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 81.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 77.9 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 80.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ทุกตัวชี้วัดของการปฏิบัติการและการบริการของ CAAT ได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินและประชาชนทั่วไปที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติการหรือการบริการของ CAAT โดยหลังจากทำการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายด้วยการวิเคราะห์ Quadrant Analysis กับ SERVQUAL Framework พบว่า ทุกตัวชี้วัดของการปฏิบัติการและการบริการของ CAAT ตกอยู่ในพื้นที่ที่ทำได้ดีอยู่แล้วควรรักษาไว้ (Keep Up the Good Work) ที่ดีกว่าผลการศึกษาในปี 2561 อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า CAAT ยังคงมีพื้นที่ในการปรับปรุงการปฏิบัติการและการบริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ ในการศึกษาอนาคตเพราะช่องว่างที่มากระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจถูกค้นพบประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ใช้งานได้จริง ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และกรอบเวลาของการให้บริการที่กำหนด



นอกจากนี้ CAAT ควรประยุกต์ใช้การบูรณาการการสื่อสารทางการตลาดหรือ Integrated Marketing Communication (IMC) สำหรับสื่อสารภาพลักษณ์ที่ดีของ CAAT ต่อกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ ประกอบไปด้วยกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินและประชาชนทั่วไปที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติการและบริการของ CAAT โดย IMC สามารถเริ่มต้นได้จากกลยุทธ์ On-Air, Online, และ On-ground ยกตัวอย่างเช่น CAAT เริ่มใช้ผลการศึกษาคั้งนี้ที่เสริมสร้างภาพลักษณ์ของ CAAT ได้ผ่านกิจกรรมทาง On-Air เช่น รายการโทรทัศน์ จากนั้นรายการดังกล่าวถูกส่งไปยังช่องทาง Online เช่น เฟซบุ๊ก หรือ ยูทูบ เกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่ดีและการบริการที่ดีของ CAAT สอดคล้องตรงกันเพื่อบรรลุเป้าหมายในการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการและบริการของ CAAT ในกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ผศ.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)

# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ด
สารบัญตาราง	ต
สารบัญภาพ	ธ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 คำนียามศัพท์	2
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย	4
2.1 ขั้นตอนในการวิจัย	4
2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
2.3 ระเบียบวิธีวิจัย	5
2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	6
2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	7
2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	7
2.7 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย	10
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	13
ส่วนที่ 1 ผลสำรวจผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 665 ตัวอย่าง)	14
ส่วนที่ 2 ผลสำรวจประชาชนทั่วไป (จำนวน 602 ตัวอย่าง)	33
ส่วนที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน	48
บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	61
ภาคผนวก	82
ภาคผนวก ก. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินจำแนกตามกลุ่ม / ฝ่าย	83
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามฉบับภาษาไทย	180
ภาคผนวก ค. ภาพปฏิบัติงานขณะเก็บข้อมูลภาคสนาม	191

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณเป็นผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านใดของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ในงานด้านอุตสาหกรรมการบินนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัยของคุณ	17
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร	18
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด	18
ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	19
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป	20
ตารางที่ 13 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ คุณมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด	20
ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้วโดยภาพรวมทั้งหมดคุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)	21
ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ อะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว)	22
ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คุณต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่มใด (ตอบเพียงข้อเดียว)	23
ตารางที่ 17 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่คุณต้องการประเมินความคาดหวังครั้งนี้	24
ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)	28
ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มที่คุณประเมินข้างต้นนี้ ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว)	28
ตารางที่ 20 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT โปรดระบุระดับความคาดหวัง	29

ตารางที่ 21	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)	30
ตารางที่ 22	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว)	31
ตารางที่ 23	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ โดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปี 2562	32
ตารางที่ 24	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ หลังจากที่คุยบริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	32
ตารางที่ 25	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 26	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 27	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 28	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ อาชีพประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 29	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัยของคุณ	35
ตารางที่ 30	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร	35
ตารางที่ 31	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด	35
ตารางที่ 32	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	36
ตารางที่ 33	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป	36
ตารางที่ 34	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ คุณมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด	37
ตารางที่ 35	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้วโดยภาพรวมทั้งหมดคุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)	38
ตารางที่ 36	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ อะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม (5 อันดับแรก)	38
ตารางที่ 37	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ สำหรับประชาชนทั่วไป ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา คุณได้ใช้บริการของ CAAT และต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด (ตอบเพียงข้อเดียว)	39
ตารางที่ 38	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่คุณต้องการประเมินความคาดหวังครั้งนี้	40
ตารางที่ 39	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)	43
ตารางที่ 40	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มที่คุณประเมินข้างต้นนี้ ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (5 อันดับแรก)	43
ตารางที่ 41	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT โปรดระบุระดับความคาดหวัง	44

ตารางที่ 42	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)	46
ตารางที่ 43	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (5 อันดับแรก)	46
ตารางที่ 44	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ โดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปี 2562	47
ตารางที่ 45	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ หลังจากที่คุยบริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	47
ตารางที่ 46	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตารางที่ 47	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตารางที่ 48	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตารางที่ 49	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตารางที่ 50	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ บริษัทสายการบิน (5 อันดับแรก)	49
ตารางที่ 51	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร	50
ตารางที่ 52	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด	50
ตารางที่ 53	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	51
ตารางที่ 54	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป	51
ตารางที่ 55	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ คุณมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด	52
ตารางที่ 56	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้วโดยภาพรวมทั้งหมดคุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)	53
ตารางที่ 57	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่คุณต้องการประเมินความคาดหวังครั้งนี้	54
ตารางที่ 58	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)	57
ตารางที่ 59	แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT โปรดระบุระดับความคาดหวัง	58
ตารางที่ 60	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)	59
ตารางที่ 61	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ โดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปี พ.ศ. 2561 กับ ปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2562	60
ตารางที่ 62	แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ หลังจากที่คุยบริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	60

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการทำงานเป็นขั้นตอนหลัก ๆ	4
ภาพที่ 2 แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม (อุตสาหกรรมการบิน)	27
ภาพที่ 3 แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT (อุตสาหกรรมการบิน)	30
ภาพที่ 4 แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม (ประชาชนทั่วไป)	43
ภาพที่ 5 แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT (ประชาชนทั่วไป)	45
ภาพที่ 6 แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม (ภาพรวม)	57
ภาพที่ 7 แสดงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT (ภาพรวม)	59

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดการบินพลเรือน มีความประสงค์ให้องค์กรมีการจัดการที่ดี ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสำนักงานที่ได้เห็นความสำคัญของการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ของ กพท. ได้กำหนดเป้าหมายการสร้างเสริมความเข้มแข็งและความยั่งยืนขององค์กร โดยมีการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน โดยตัวชี้วัด คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ให้ตอบสนองต่อความต้องการ และมีระดับความพึงพอใจมากขึ้น จึงเห็นควรให้มีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อนำผลสำรวจมาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานและการให้บริการของ กพท. รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. เพิ่มขึ้นต่อไป ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กร กองสื่อสารองค์กร จึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2562” เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. จากประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งผลสำรวจที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กร กองสื่อสารองค์กร ที่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนายกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการที่เป็นมาตรฐานยั่งยืน จึงได้มอบหมายให้ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ดำเนินการ “สำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2562” เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. จากประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ทั้งนี้ ผลการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะนำไปใช้ประกอบการวิเคราะห์ และออกแบบแผนงาน กลไก และกระบวนการในการปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ CAAT ที่เป็นมาตรฐานยั่งยืนต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. นำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท.
- 2) เพื่อประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้และนวัตกรรม

- 3) เพื่อให้ได้ข้อมูลผลการประเมินไปใช้ในการประกอบการปรับปรุงและเพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท. ที่เป็นมาตรฐานยั่งยืน

### 1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ที่สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท.
- 2) ได้ผลประเมินระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม
- 3) ได้ข้อเสนอแนะจากการประเมินเพื่อนำไปออกแบบยุทธศาสตร์ ทิศทางและเป้าหมายในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. เพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท. ต่อไป

### 1.4 คำนิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ<sup>1</sup> ซึ่งความพึงพอใจในที่นี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

**ประชาชนทั่วไป** หมายถึง หมู่คน หรือคนจำนวนมาก<sup>2</sup> ซึ่งประชาชนทั่วไปในที่นี้ คือ กลุ่มคนหรือกลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการเกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ CAAT

**ผู้ประกอบการ** หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง<sup>3</sup> ซึ่งผู้ประกอบการในที่นี้ เจ้าหน้าที่ พนักงาน หรือปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน

**อุตสาหกรรมการบิน** หมายถึง อุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพเศรษฐกิจของชาติหลายมิติ เช่น อุตสาหกรรมการบินขนส่ง อุตสาหกรรมสายการบิน อุตสาหกรรมท่าอากาศยาน อุตสาหกรรมการบริการจราจรทางอากาศ อุตสาหกรรมการซ่อมบำรุงเครื่องบิน อุตสาหกรรมโภชนาการสายการบิน และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาศัยการคมนาคมทางอากาศ โดยรวมธุรกิจการบินต่าง ๆ ในบริบทการบินเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งชาติที่ทำรายได้ GDP ปีละหลายแสนล้านบาท<sup>4</sup>

**การปฏิบัติงาน** คือ การลงมือทำงานตามแนวทาง ขั้นตอน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ในแผนการทำงานทุกขั้นตอนและเต็มความสามารถ การประเมินผลการทำงาน คือ การตรวจสอบผลการทำงานและตัดสินว่าผลงานที่ได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ประสิทธิภาพในการทำงาน

<sup>1</sup> <https://www.im2market.com>

<sup>2</sup> สำนักงานราชบัณฑิตยสภา

<sup>3</sup> SB Service Business SB

<sup>4</sup> <http://www.elearning2014.com/eLAP2014/Proceedings-old/C%206.1-6.9.pdf>



เท่ากับ ประสิทธิภาพของงาน<sup>5</sup> ซึ่งการปฏิบัติงานในที่นี้คือ การปฏิบัติงานของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ CAAT

**การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม** หมายถึง กระบวนการที่ข้อมูลจะถูกถ่ายทอด และทำให้เกิดความเข้าใจโดยบุคคล 2 คนหรือ มากกว่า ด้วยวิถีทางของสัญลักษณ์ที่มีความหมายหรืออาจว่าได้ว่า คือวิถีทางของการแลกเปลี่ยนความคิด ทศนคติ ค่านิยม และข้อเท็จจริง <sup>6</sup>ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ในที่นี้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย คือ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ในด้านต่าง ๆ ให้กับ ประชาชนทั่วไปหรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน

---

<sup>5</sup> <http://www.archeep.tech.com/?p=499>

<sup>6</sup> กรมประชาสัมพันธ์

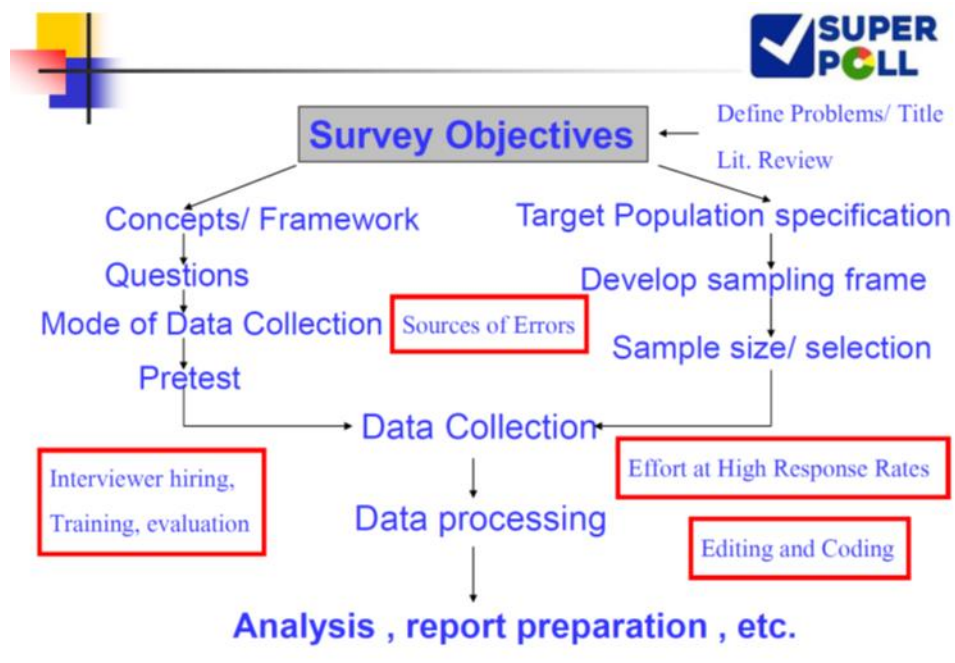
## บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมประจำปี 2562 ไซระเบียบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### 2.1 ขั้นตอนในการวิจัย

โดยแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็นขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการทำงานเป็นขั้นตอนหลัก ๆ

## 2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 2.2.1 ประชากรเป้าหมาย ( Target Population )

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน

### 2.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และมีความเกี่ยวข้องกับกิจการการบินพลเรือนของประเทศ ด้วยเหตุนี้ กลุ่มเป้าหมายของการประเมินความพึงพอใจในการสำรวจครั้งนี้ จึงเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือฝ่ายต่าง ๆ ที่ปฏิบัติการภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

โดยการแบ่งสัดส่วนและการกำหนดขนาดตัวอย่างผ่านสูตรทางสถิติและนักสถิติที่มีความเชี่ยวชาญ ในการกำหนดขนาดตัวอย่างตามที่ระบุไว้ว่าเป็นไปตามสูตรการกำหนดโดย Kish L. (1965) Survey Sampling เสนอให้ผู้ให้บริการทั่วไปและผู้ประกอบการที่เป็นคนไทยและต่างชาติไม่น้อยกว่า 1,200 คน ขึ้นอยู่กับฐานข้อมูลประชากรของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และความยากง่ายในการเข้าถึงตัวอย่าง และได้มีการติดต่อกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลโดยที่ทางคณะวิจัยและสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยหรือร่วมกันเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมที่สุดในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมร่วมกันได้

## 2.3 ระเบียบวิธีวิจัย

คณะวิจัยจะใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Methodology) ในการทำโพล โดยทำการสำรวจระดับบุคคล คือ ประชากรเป้าหมายประชาชนคนไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของการศึกษาและใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไปในการพัฒนาเครื่องมือสำรวจ การทดสอบเครื่องมือ จากนั้นนำเข้าสู่ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลำดับ

ในการเก็บข้อมูล คณะวิจัยได้มีระเบียบวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างและการเลือกตัวอย่างโดยพิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ ซึ่งพบว่า ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับโครงการสำรวจครั้งนี้จะเป็นการกำหนดขนาดตัวอย่างที่สอดคล้องกับการเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงค่าผลกระทบจากการเลือกตัวอย่างที่มากกว่า 1 ขึ้นตามสมการที่ปรากฏนี้

$$\begin{aligned}n' &= \frac{Z_{\alpha/2}^2 (P \cdot Q)}{d^2} \\n_{srs} &= \frac{N \cdot n'}{N + n'} \\n_{design} &= n_{srs} \cdot deff \\n_{opt} &= \frac{n_{srs} \cdot deff}{response \quad rate}\end{aligned}$$

จากสูตรกำหนดขนาดตัวอย่างข้างต้น เมื่อนำช่วงของความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนบวกลบ ร้อยละ 5 เข้าร่วมคำนวณประกอบกับอัตราการตอบของโครงการสำรวจที่ใกล้เคียงกัน การคำนวณด้วยสูตรสำหรับการเลือกตัวอย่างชั้นเดียว คือ การหาค่า  $n_{srs}$  จากนั้นนำไปคูณกับค่า  $deff$  สำหรับโครงการสำรวจที่ใช้การสุ่มตัวอย่างสองชั้น (two-stage sampling) จะใช้ค่าขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับการออกแบบคือ  $n_{design}$  นำไปหารด้วยอัตราการตอบจากโครงการที่มีลักษณะใกล้เคียงกันในอัตราร้อยละ 45 จึงได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม  $n_{opt}$

ด้วยขนาดของประชากรเกินกว่า 100,000 ตัวอย่าง ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้จึงไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่างในพื้นที่ที่ถูกศึกษาครั้งนี้ และด้วยการเลือกตัวอย่างเป็นวิธีการเลือกตัวอย่างมากกว่า 1 ชั้นจึงมีค่า  $deff$  เข้ามาเป็นตัวแปรในการเพิ่มขนาดตัวอย่างครั้งนี้ที่ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเชิงระบบ (Systematic Sampling) ในการเลือกตัวอย่างในพื้นที่ที่ปรากฏในแผนที่ของพื้นที่ที่ถูกศึกษา จากนั้นทำการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการตามสัดส่วนของประชากร โดยค่าขนาดตัวอย่างที่ได้จึงไม่น้อยกว่า 1,200 ตัวอย่าง

## 2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ข้อมูลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เพื่อนำไปจัดทำเป็นแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมการสำรวจทั้งความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. ทั้งจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินและประชาชน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ และจากการศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) รวมถึงปัญหาข้อร้องเรียนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การบริการ กฎระเบียบและนโยบายต่าง ๆ จากฐานข้อมูลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) คณะวิจัย บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้นำข้อมูลดังกล่าว นำใช้ในการจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ครอบคลุมทั้งความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ CAAT และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ CAAT ทั้งจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินและประชาชน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ

โดยมีคณะวิจัยและเครือข่ายวิชาการด้านการวิจัยสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยชั้นนำของสหรัฐอเมริกา เช่น Cornell, Harvard, Michigan, Georgetown ทำให้มีความเชี่ยวชาญในการทำแบบสอบถามและรายงานผลการศึกษาได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การเก็บข้อมูลจากต่างชาติสามารถดำเนินการได้โดยพนักงานเก็บข้อมูลที่เคยมีประสบการณ์เก็บข้อมูลจากชาวต่างชาติ และการส่งแบบสอบถามการทำสำรวจออนไลน์ ด้วยภาษาไทยและภาษาอังกฤษและนักวิจัยมีความรู้ความสามารถด้านการออกแบบแบบสอบถามและมีความถนัดในภาษาอังกฤษ สำเร็จการศึกษาด้าน Questionnaire Design และ Survey Methodology มาโดยตรง จาก University of Michigan, Ann Arbor

## 2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับอนุมัติจาก กพท. ไปใช้ในการสำรวจข้อมูลด้วยการลงพื้นที่สำรวจ และวิธีเก็บข้อมูลทางออนไลน์ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ดังนี้

1. การสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face หรือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ตอบเอง
2. การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยใช้ SurveyMonkey ส่งลิงค์เชิญชวนไปกับอีเมล หรือส่งข้อความไปทางมือถือ
3. การใช้โทรศัพท์สัมภาษณ์ (Phone Survey)

## 2.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### 2.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คณะวิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่าง ความสัมพันธ์ ด้วย สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และเขียนรายงานสรุปทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยผู้เชี่ยวชาญ มีประสบการณ์การเขียนรายงานวิจัยภาษาอังกฤษที่เคยได้รับการตีพิมพ์ลงวารสารวิชาการในต่างประเทศ โดยคณะวิจัยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบพิสูจน์อักษร ประจำบริษัท มาตรฐานที่เคยได้รับการตีพิมพ์ลงวารสารวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ

### 2.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมประจำปี 2562 คณะวิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการสถิติพรรณนา (Descriptive statistics analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลระดับความพึงพอใจ

นอกจากนี้ ถ้าหากการประเมินของมาตรฐานสากลที่มีกจะนิยมประเมินความพึงพอใจใน 5 ระดับ ก็จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในอดีตได้อีกด้วยในลักษณะของ Comparative Satisfaction Survey ที่จะสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการเปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้และการเข้าสู่มาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ CAAT ที่มีหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนน

โดยในการพิจารณาระดับความพึงพอใจได้ถูกจัดแบ่งตามสูตรการจัดอันดับออกเป็นค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเป็น 5 ระดับดังนี้

$$\text{อันดับภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	ความหมายความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	20.0 – 36.0	น้อยที่สุด
1.80 – 2.60	63.1 – 52.0	น้อย
2.61 - 3.40	52.1 – 68.0	ปานกลาง
3.41 – 4.20	68.1 – 84.0	มาก
4.21 – 5.00	84.1 – 100.0	มากที่สุด

### แนวคิดการประเมินวิเคราะห์แบบ Quadrant Analysis

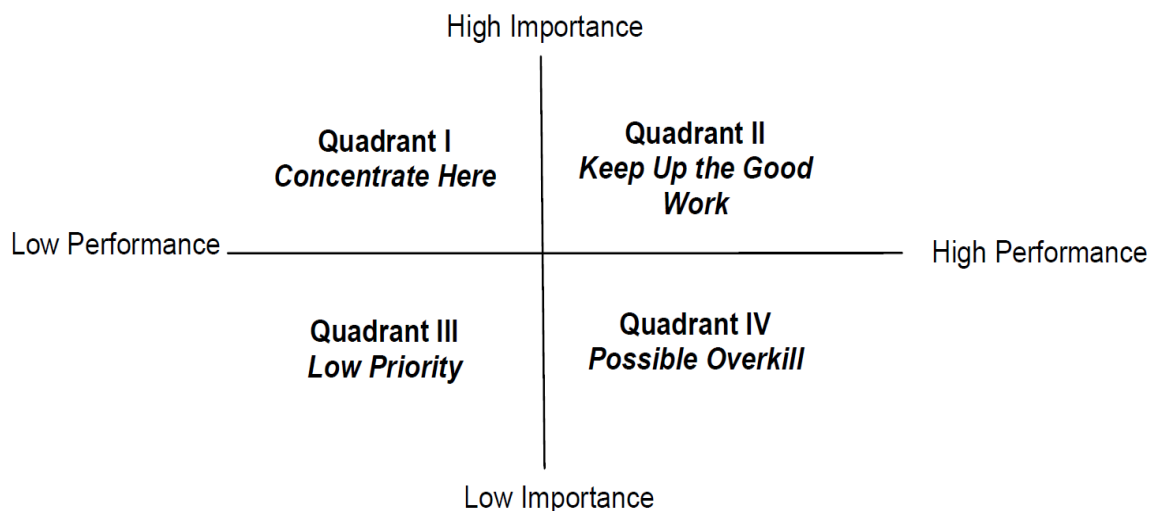
แนวคิดการประเมินอีกรูปแบบที่น่าสนใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการต่อการดำเนินงานคือ แนวคิดการประเมินที่มีความน่าสนใจอีกรูปแบบหนึ่งคือ วิเคราะห์แบบ Quadrant Analysis ซึ่งเป็นเทคนิคที่สามารถเปรียบเทียบคะแนนความสำคัญกับคะแนนความพึงพอใจโดยตรง โดยเทียบระหว่างค่าความสำคัญที่ได้จากการหาสหสัมพันธ์ (Correlation) ความพึงพอใจโดยรวมกับคะแนนความพึงพอใจของแต่ละปัจจัย เพื่อวัดระดับความสำคัญของปัจจัย โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ที่มากที่สุด Quadrant Analysis ปรับประยุกต์มาจากโมเดลของ Importance – Performance Analysis (I-PA) ซึ่งถูกคิดโดย Martilla and James (1977)

โดย Quadrant I: Concentrate Here ถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก สำหรับผู้ให้ข้อมูลแต่ระดับความสามารถที่เกิดขึ้นจริงถูกมองว่าต่ำพอสมควร ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการปรับปรุงพัฒนาจะต้องเน้นหนักที่บริเวณนี้เป็นหลัก

ขณะที่ Quadrant II: Keep Up the Good Work นั้น เป็นบริเวณที่คุณลักษณะถูกรับรู้โดยผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นสิ่งสำคัญมากเช่นกันแต่อย่างไรก็ตาม ความสามารถของคุณลักษณะดังกล่าวที่ปรากฏออกมาให้เห็นอยู่ในระดับสูงเป็นที่น่าพอใจอยู่แล้ว จึงควรจะรักษาความสามารถให้อยู่ในระดับนี้ต่อไป

ส่วน Quadrant III: Low Priority นั้น คุณลักษณะทั้งหมดอยู่ในระดับความสำคัญน้อยและขณะเดียวกันก็มีความสามารถต่ำด้วย ซึ่งถึงแม้ว่าคุณลักษณะในบริเวณนี้จะมีระดับความสามารถต่ำก็ตาม ก็ไม่ควรจะให้ความสนใจมากเกินไปนัก เนื่องจากคุณลักษณะเหล่านั้นไม่ได้ถูกรับรู้ว่ามีค่าสำคัญมากในสายตาของผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้กับคุณลักษณะเหล่านี้ควรจะถูกใช้อย่างจำกัดและเท่าที่จำเป็น

สำหรับ Quadrant IV: Possible Overkill แล้ว คุณลักษณะที่อยู่ในบริเวณนี้จะถูกมองว่ามีระดับความสำคัญต่ำ แต่มีระดับความสามารถสูงมาก ผู้ให้ข้อมูลมักจะพึงพอใจกับระดับความสามารถของคุณลักษณะเหล่านี้ อย่างไรก็ตามกิจกรรมควรจะคำนึงว่า การลงทุนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ IMPORTANCEPERFORMANCE ซึ่ง 6 คุณลักษณะเหล่านี้เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลืองมากเกินไปเกินความจำเป็น (Evans and Chon, 1989 ; Hemmasi, Strong & Taylor, 1994; Keyt et al., 1994; Martilla & James, 1977; Martin, 1995) ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบการวิเคราะห์ด้วยตาราง Quadrant Analysis

โดยจุดเด่นของการวิเคราะห์ข้อมูลจนสามารถสร้างโมเดลของการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการในกระบวนการทำงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยที่สำคัญที่สุดและรอง ๆ ลงไปที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการของกระบวนการทำงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) ผ่านการวิเคราะห์ค่า Beta ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient) ในโมเดลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุ ที่ผ่านมาทดสอบ assumption และการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตอบโจทย์คำถามวิจัย (Research Questions) จะทำให้เราทราบค่าน้ำหนัก (Weighting) ในปัจจัยตัวชี้วัดด้านต่าง ๆ ของผลการวิเคราะห์ทางสถิติแบบถดถอยพหุที่เป็นมาตรฐานสากลด้วย

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีนี้คือ การประเมินความพึงพอใจที่จะนำไปสู่การออกแบบยุทธศาสตร์ นโยบายและแผนที่ดีของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) ด้วยการแบ่งพื้นที่ของการประเมินออกเป็น 4 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ที่ทำให้เห็นถึงจุดแข็งของการให้บริการในกระบวนการทำงานของ CAAT ที่ควรรักษาไว้ทำต่อไป (Quadrant II) และพื้นที่จุดเน้นหนักที่ต้องพัฒนาแก้ไขปรับปรุง (Quadrant I) พื้นที่ที่อาจจะให้ความสำคัญลำดับ

รอง ๆ หรือเป็นจุดอ่อนที่ไม่สำคัญ (Quadrant III) และพื้นที่ที่อาจจะหยุดการให้บริการนั้น ๆ ไป หรือหากรักษาไว้ ก็ควรจะลดการลงทุนในการบริการนั้น (Quadrant IV) อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการทรัพยากรที่ดีของ CAAT

นอกจากนี้ ถ้าหากการประเมินของมาตรฐานสากลที่มักจะนิยมประเมินความพึงพอใจใน 5 ระดับ ก็จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในอดีตได้อีกด้วยในลักษณะของ Comparative Satisfaction Survey ที่จะสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการเปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านั้นและการเข้าสู่มาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของ กพท. ที่มีหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนน ได้แก่ 1) ค่าคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 แปลผลเป็น พอใจน้อยที่สุด 2) ค่าคะแนนระหว่าง 1.81-2.60 แปลผลเป็น พอใจน้อย 3) ค่าคะแนนระหว่าง 2.61-3.40 แปลผลเป็น พอใจ 4) ค่าคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 แปลผลเป็น พอใจมาก และ 5) ค่าคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 แปลผลเป็น พอใจมากที่สุด

## 2.7 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

คณะวิจัยสำนักวิจัย ซูเปอร์โพล ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินการวิจัยแต่ละรูปแบบ และเพื่อความชัดเจนและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน คณะวิจัยได้แบ่งขั้นตอนในการดำเนินงานออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

### 1. การจัดทำโครงสร้างการวิจัยและการประสานงาน

การรวบรวมแนวคิด ศึกษา ทบทวน วิเคราะห์ ในมิติต่าง ๆ ซึ่งนักวิชาการได้สืบค้นหรือศึกษาไว้แล้ว ดำเนินการโดยนักวิจัยระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอก ที่มีประสบการณ์ด้านการวิจัย การสำรวจและการประเมิน มากกว่า 20 ปี

### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การชี้แจงเจ้าหน้าที่ของคณะวิจัยฯ และเครือข่ายนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ซึ่งจะต้องเข้าฟังคำอธิบายและฝึกซ้อมการสัมภาษณ์ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Design) และการสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face หรือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ตอบเอง

การควบคุมการปฏิบัติงาน ดำเนินการโดยเครือข่ายคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ หรือหัวหน้างานภาคสนามจากส่วนกลางภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการโครงการวิจัย ด้วยการแนะนำและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บข้อมูล และพนักงานตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอนของโครงการวิจัยอย่างแท้จริง

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยเครือข่ายคณาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอก เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ของเนื้อหาสาระ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในกรณีที่ตรวจพบว่าพนักงานเก็บข้อมูลผู้ใดสร้างข้อมูลขึ้นมาเอง งานสัมภาษณ์ของพนักงานผู้นั้นจะตกเป็นโมฆะทั้งหมดและจะดำเนินการขั้นเด็ดขาดตามสัญญา โดยคณะวิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลซ่อมจนครบถ้วนสมบูรณ์

### 3. การตรวจสอบความถูกต้องและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ดำเนินการโดยเครือข่ายคณาจารย์ ระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยมีคณะกรรมการโครงการวิจัย (Board of Project Directors) ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการวิเคราะห์สู่การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)



#### 4. การปกปิดข้อมูล

คณะวิจัย สำนักวิจัย ซูเปอร์โพล ถือเป็นจริยธรรมวิชาชีพความรับผิดชอบสูงสุดในการปกปิดข้อมูลขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ โดยเป็นหลักปฏิบัติที่ถืออย่างเคร่งครัดมาช้านานของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับโครงการศึกษาครั้งนี้ทุกคน

5. ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายงานผลการสำรวจและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ฉบับสมบูรณ์ (Full Report) ตามข้อกำหนดความต้องการและขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) ภายใน 90 วัน นับจากวันที่ลงนามสัญญา

## บทที่ 3 ผลการสำรวจ

---

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมประจำปี พ.ศ. 2562 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บแบบสำรวจ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 1,267 ตัวอย่าง และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางวิเคราะห์ประกอบคำบรรยายใต้ตาราง โดยผลสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

**3.1 ส่วนที่ 1** ผลสำรวจผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 665 ตัวอย่าง) โดยแบ่งผลการสำรวจออกเป็น 4 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และประสบการณ์การใช้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พร้อมข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ 4 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ

**3.2 ส่วนที่ 2** ผลสำรวจประชาชนทั่วไป (จำนวน 602 ตัวอย่าง) โดยแบ่งผลสำรวจ ออกเป็น 4 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และประสบการณ์การใช้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พร้อมข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ 4 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ

**3.3 ส่วนที่ 3** ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมประจำปี 2562

## ส่วนที่ 1 ผลสำรวจผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 665 ตัวอย่าง)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	290	44.6
2	หญิง	347	53.4
3	เพศทางเลือกชาย	6	0.9
4	เพศทางเลือกหญิง	7	1.1
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>650</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 1 เมื่อถามถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เกินครึ่งเล็กน้อยหรือร้อยละ 53.4 ระบุ เพศหญิง ร้อยละ 44.6 ระบุ เพศชาย ร้อยละ 1.1 ระบุ เพศทางเลือกหญิง และร้อยละ 0.9 เพศทางเลือกชาย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.3
2	อายุ 20 - 29 ปี	193	29.0
3	อายุ 30 - 39 ปี	267	40.2
4	อายุ 40 - 49 ปี	129	19.4
5	อายุ 50 - 59 ปี	24	3.6
6	อายุ 60 ปีขึ้นไป	52	7.5
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>665</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.2 ระบุ อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 29.0 ระบุ อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 19.4 ระบุ อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 7.5 ระบุ อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.6 ระบุ อายุ 50-59 ปี และร้อยละ 0.3 ระบุ ต่ำกว่า 20 ปี

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	0.3
2	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4	0.6
3	อนุปริญญา / ปวส.	7	1.1
4	ปริญญาตรี	532	82.1
5	ปริญญาโท	100	15.4
6	ปริญญาเอก	3	0.5
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>648</b>	<b>100.0</b>

เมื่อพิจารณาตารางที่ 3 ถึงระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 82.1 ระบุ ปริญญาตรี ร้อยละ 15.4 ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ 1.1 ระบุ อนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 0.6 ระบุ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ร้อยละ 0.5 ระบุ ปริญญาเอก และร้อยละ 0.3 ระบุ ไม่ได้เรียนหนังสือ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณเป็นผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบิน ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านใดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการบิน	จำนวน	ร้อยละ
1	บริษัทสายการบิน	426	66.0
2	ผู้ที่ให้บริการด้านสนามบิน	96	14.9
3	สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน	41	6.4
4	หน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยาน	30	4.7
5	วิทยุการบิน	23	3.6
6	ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจข้างต้น	21	3.3
7	หน่วยงานออกแบบอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน	6	0.9
8	หน่วยงานผลิตอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน	2	0.2
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>645</b>	<b>100.0</b>

เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงคุณเป็นผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านใด พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 66.0 ระบุ บริษัทสายการบิน ร้อยละ 14.9 ระบุ ผู้ที่ให้บริการด้านสนามบิน ร้อยละ 6.4 ระบุ สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน ร้อยละ 4.7 ระบุ หน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยาน ร้อยละ 3.6 ระบุ วิทยุการบิน และรอง ๆ ลงไป ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบินของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน	จำนวน	ร้อยละ
1	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 5 ปี	64	9.6
2	ประสบการณ์ 5 – 10 ปี	63	9.5
3	ประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป	538	80.9
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>665</b>	<b>100.0</b>

เมื่อพิจารณาตารางที่ 5 ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 80.9 ระบุ ประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.6 ระบุ ประสบการณ์ ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 9.5 ระบุ ประสบการณ์ 5 – 10 ปี

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ในงานด้านอุตสาหกรรมการบินนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	หน้าที่ด้านอุตสาหกรรมการบิน	จำนวน	ร้อยละ
1	พนักงานต้อนรับภาคพื้น	103	17.1
2	พนักงานต้อนรับในอากาศยาน	54	9.0
3	พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	52	8.6
4	พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Dispatcher)	33	5.5
5	นักบิน	32	5.3
6	ช่างซ่อมบำรุง	28	4.7
7	นายช่างประจำอากาศยาน	18	3.0
8	พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo)	18	3.0
9	วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน	14	2.3
10	ครูการบิน	6	1.0
11	พนักงานฝ่ายครัวการบิน	4	0.7
12	พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ	2	0.3
13	อื่น ๆ เช่น ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายนิรภัย เจ้าหน้าที่สนามบิน เป็นต้น	238	39.5
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>602</b>	<b>100.0</b>

เมื่อพิจารณาตารางที่ 6 เมื่อถามถึงงานด้านอุตสาหกรรมการบินนี้ ทำหน้าที่ใด พบว่า ร้อยละ 17.1 ระบุ พนักงานต้อนรับภาคพื้น ร้อยละ 9.0 ระบุ พนักงานต้อนรับในอากาศยาน ร้อยละ 8.6 ระบุ พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น ร้อยละ 5.5 ระบุ พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Dispatcher) ร้อยละ 5.3 ระบุ นักบิน และรอง ๆ ลงไปตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละ 39.5 ระบุ อื่น ๆ เช่น ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายนิรภัย เจ้าหน้าที่สนามบิน เป็นต้น

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริหารระดับสูง	13	2.2
2	ผู้บริหารระดับกลาง	48	8.1
3	ผู้บริหารระดับล่าง	72	12.2
4	ผู้ปฏิบัติ	458	77.5
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>591</b>	<b>100.0</b>

เมื่อพิจารณาตารางที่ 7 ถึงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 77.5 ระบุ ผู้ปฏิบัติ ร้อยละ 12.2 ระบุ ผู้บริหารระดับล่าง ร้อยละ 8.1 ระบุ ผู้บริหารระดับกลาง ร้อยละ 2.2 ระบุ ผู้บริหารระดับสูง

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัยของคุณ

ลำดับที่	ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
1	กรุงเทพฯ	351	74.1
2	ต่างจังหวัด	123	25.9
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>474</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 8 ถึง ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัย พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 74.1 ระบุ กรุงเทพฯ ร้อยละ 25.9 ระบุ ต่างจังหวัด

## ตอนที่ 2 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และประสบการณ์การใช้บริการ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร

ลำดับที่	การติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน	จำนวน	ร้อยละ
1	ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	202	30.6
2	ติดตามบางวัน	394	59.6
3	ไม่ได้ติดตามเลย	65	9.8
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>661</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 9 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร พบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ 59.6 ระบุ ติดตามบางวัน ร้อยละ 30.6 ระบุ ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน และร้อยละ 9.8 ระบุ ไม่ได้ติดตามเลย

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด

ลำดับที่	ประเภทขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1	หน่วยงานราชการ	114	17.6
2	รัฐวิสาหกิจ	172	26.5
3	เอกชน	31	4.8
4	หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ	331	51.1
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>648</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 10 คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด พบว่า เกินครึ่งเล็กน้อยหรือ ร้อยละ 51.1 ระบุ หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.5 ระบุ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.6 ระบุ หน่วยงานราชการ และร้อยละ 4.8 ระบุ เอกชน

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พร้อมข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ของ CAAT ผ่านช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	363	54.6
2	Facebook (CAAT.Thailand)	260	39.1
3	สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)	245	36.8
4	บุคลากรของสำนักงานฯ	232	34.9
5	เจ้าหน้าที่สายการบิน	211	31.7
6	งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	120	18.0
7	สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	91	12.7
8	สื่อโทรทัศน์	77	11.6
9	Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	54	8.1
10	เว็บไซต์อื่น ๆ	30	4.5
11	สื่อวิทยุ	16	2.4
12	อื่น ๆ	5	0.6

จากการพิจารณาตารางที่ 11 เมื่อถามถึงคุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง พบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ 54.6 ระบุ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) ร้อยละ 39.1 ระบุ Facebook (CAAT.Thailand) ร้อยละ 36.8 ระบุ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube) นอกจากนี้ยังพบว่า ร้อยละ 34.9 ระบุ บุคลากรของสำนักงานฯ ร้อยละ 31.7 ระบุ เจ้าหน้าที่สายการบิน และรอง ๆ ลงไป ตามลำดับ



ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป

ลำดับที่	ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT	จำนวน	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	271	24.6
2	สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)	205	18.7
3	Facebook (CAAT.Thailand)	182	16.6
4	บุคลากรของสำนักงานฯ	113	10.3
5	เจ้าหน้าที่สายการบิน	104	9.5
6	สื่อโทรทัศน์	58	5.3
7	งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	51	4.6
8	สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	39	3.6
9	เว็บไซต์อื่น ๆ	31	2.8
10	Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	30	2.7
11	สื่อวิทยุ	14	1.3
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,098</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 12 เมื่อสอบถามถึง คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้างมากที่สุดและรอง ๆ ลงไป (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว) พบว่า ร้อยละ 24.6 ระบุ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) ร้อยละ 18.7 ระบุ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube) และร้อยละ 16.6 ระบุ Facebook (CAAT.Thailand) นอกจากนี้ร้อยละ 10.3 ระบุ บุคลากรของสำนักงานฯ ร้อยละ 9.5 ระบุ เจ้าหน้าที่สายการบิน และรอง ๆ ลงไป ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ คุณมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด

ลำดับที่	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ นวัตกรรมของ CAAT	ระดับความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	3.60	72.1
2	ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	3.59	71.8
3	รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์	3.58	71.6
4	ใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย	3.55	70.9
5	ความน่าสนใจ	3.46	69.3
6	เข้าใจได้ง่าย	3.36	67.3
7	ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	3.33	66.7
8	นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.32	66.5
9	มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล	3.31	66.1
10	สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.26	65.2
11	ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	3.25	65.1
	<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>3.42</b>	<b>68.4</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ ระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 หรือคิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 71.8 และมีความพึงพอใจต่อความเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 71.6

นอกจากนี้ยังพบว่ามีความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ได้แก่ การใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้นำสนใจ เข้าใจได้ง่าย ความน่าสนใจ ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน และให้ข้อมูลที่เที่ยงตรง ไม่มีอคติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมากกว่า 3.00 ขึ้นไป

**ตารางที่ 14** แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้วโดยภาพรวมทั้งหมดคุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	636	0	10	6.23	1.596

จากการพิจารณาตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยของคะแนนเมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.23 นั้นหมายความว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ ะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว)

ลำดับที่	ความต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
1	เรื่องการเข้าถึงข้อมูลควรง่ายขึ้นมีความหลากหลายชัดเจน มีความถูกต้องของข้อมูลและทันสมัย	77	29.1
2	เทคโนโลยี, ข้อมูลข่าวสาร, สื่อสิ่งพิมพ์	38	14.3
3	ควรมีช่องทางการติดต่อออนไลน์, YouTube, Email, Application CAAT	29	10.9
4	จัดทำหมวดหมู่ของข้อมูลแยกให้ชัดเจนตามมาตรฐาน ICAO	23	8.7
5	หากมีการแก้ไขข้อกำหนด แบบฟอร์ม เอกสารสำคัญ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า	23	8.7
6	บุคลิกภาพของพนักงาน/มีความพร้อมในการบริการ/สื่อสารชัดเจน เข้าใจง่าย/รวดเร็ว	21	7.9
7	ควรปรับปรุงคลังความรู้ด้านการบินให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน	13	4.9
8	เว็บไซต์	12	4.5
9	พัฒนากฎหมายเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ/พัฒนาข้อมูลให้สอดคล้องกับประเทศไทย	9	3.4
10	มาตรฐานการให้บริการเดินอากาศประเภทอื่น ๆ	6	2.3
11	เพิ่มความเข้าใจการทำงานของ Operator / ความรู้ของพนักงาน	6	2.3
12	จัด e-training / จัด Conference ให้กับสายการบิน	3	1.1
13	หน้าเว็บไซต์ภาษาไทย กับภาษาอังกฤษข้อมูลควรเหมือนกัน/ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน	2	0.7
14	อยากให้ CAAT ปรับความเข้าใจกับชาวบ้านเรื่องโคลอย, บั้งไฟ	1	0.4
15	โปร่งใส สุจริต เป็นธรรม / ราคาในการต่อใบอนุญาต	1	0.4
16	Security, Safety, Emergency	1	0.4
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>265</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 15 เมื่อวิเคราะห์ถึงความต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ ะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว) พบว่า ร้อยละ 29.1 ระบุ เรื่องการเข้าถึงข้อมูลควรง่ายขึ้นมีความหลากหลายชัดเจน มีความถูกต้องของข้อมูลและทันสมัย ร้อยละ 14.3 ระบุ เทคโนโลยี, ข้อมูลข่าวสาร, สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 10.9 ระบุ ควรมีช่องทางการติดต่อออนไลน์, YouTube, Email, Application CAAT ร้อยละ 8.7 ระบุ จัดทำหมวดหมู่ของข้อมูลแยกให้ชัดเจนตามมาตรฐาน ICAO เช่นเดียวกับที่ระบุหากมีการแก้ไขข้อกำหนด แบบฟอร์ม เอกสารสำคัญ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า ร้อยละ 7.9 ระบุ บุคลิกภาพของพนักงาน/มีความพร้อมในการบริการ/สื่อสารชัดเจนเข้าใจง่าย/รวดเร็ว และรอง ๆ ลงไป ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ สำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ คุณต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่มใด (ตอบเพียงข้อเดียว)

ลำดับที่	ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
1	ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	133	20.8
2	ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department (PEL)	98	15.4
3	ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	70	11.0
4	ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน Aeronautical Information Services Department (AIS)	68	10.7
5	ฝ่ายนิรภัยการบิน Aviation Safety Management Department (SMD)	50	7.8
6	ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	43	6.7
7	ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	23	3.6
8	ฝ่ายประกันคุณภาพ Quality Assurance Department (QAD)	22	3.4
9	Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	22	3.4
10	ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน Economic Regulation Department (ERD)	21	3.3
11	ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	17	2.7
12	กลุ่มจัดสรรเวลาการบิน Airport Slot Allocation Group (SAG)	14	2.2
13	สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)	13	2.0
14	ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน Aviation Industry Promotion Department (APD)	10	1.6
15	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Information and Communication Technology Department (ITD)	10	1.6
16	ฝ่ายเวชศาสตร์การบิน Aeromedical Department (AMD)	8	1.3
17	ฝ่ายกฎหมาย Legal Department (LEG)	6	0.9
18	ฝ่ายการเงิน บัญชีและงบประมาณ Financial Accounting and Budgeting Department (FAB)	4	0.6
19	ฝ่ายการต่างประเทศ Foreign Affairs Department (FAD)	3	0.5

ลำดับที่	ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
20	ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กร Corporate Resource Management Department (CRM)	3	0.5
21	กลุ่มอำนวยการคณะกรรมการกำกับ Board of Commissioners' Office Group (BCG)	0	0.0
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>638</b>	<b>100.0</b>

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 16 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม ไต (ตอบเพียงข้อเดียว) พบว่า ร้อยละ 20.8 ระบุฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS) ร้อยละ 15.4 ระบุฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department (PEL) ร้อยละ 11.0 ระบุฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA) ร้อยละ 10.7 ระบุฝ่ายบริการข่าวสารการบิน Aeronautical Information Services Department (AIS) ร้อยละ 7.8 ระบุฝ่ายนิรภัยการบิน Aviation Safety Management Department (SMD) และรอง ๆ ลงไป ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 17 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่มที่คุณต้องการประเมินความคาดหวังครั้งนี้

ระดับความคาดหวัง		ประเมินความคาดหวัง และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>• ด้านเวลา</b>				
3.98	79.6	ความยินดีต้อนรับของพนักงาน	3.21	64.1
4.01	80.3	รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ	3.12	62.5
4.04	80.9	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.16	63.1
<b>• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
4.05	81.0	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.29	65.8
4.04	80.8	ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	3.31	66.1
4.03	80.6	ความเหมาะสมในการแต่งกาย	3.47	69.4
4.14	82.8	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	3.31	66.2
4.12	82.5	ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล	3.23	64.6
4.16	83.2	ความถูกต้องแม่นยำ	3.28	65.5
4.15	82.9	เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ	3.27	65.3
4.15	83.0	ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	3.37	67.5
4.13	82.5	ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	3.29	65.8

ระดับความคาดหวัง		ประเมินความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>● ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
3.97	79.4	การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	3.04	60.9
4.00	80.1	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	3.08	61.6
<b>● ด้านสถานที่ให้บริการ</b>				
3.95	79.1	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดบริการ	3.07	61.3
3.97	79.4	จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	3.10	62.0
3.97	79.4	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ ท้องน้ำ ฯลฯ	3.09	61.7
3.99	79.9	ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)	3.26	65.2

จากการพิจารณาตารางที่ 17 เมื่อวิเคราะห์ถึงค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่ต้องการประเมินความคาดหวังครั้งนี้ ในแต่ละด้านของระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านเวลา (2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า

- **ด้านเวลา** ประกอบด้วย 3 เรื่อง ได้แก่
  - 1) ความยินดีต้อนรับของพนักงาน
  - 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
  - 3) รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านเวลาต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า ความยินดีต้อนรับของพนักงาน ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.6 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.21 คิดเป็นร้อยละ 64.1

เมื่อพิจารณาถึงความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 62.5

และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.9 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.1

- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ประกอบด้วย 9 เรื่อง ได้แก่
  - 1) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
  - 2) ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี
  - 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย
  - 4) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้
  - 5) ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล
  - 6) ความถูกต้องแม่นยำ
  - 7) เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ

8) ความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต

9) ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.0 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.8

เมื่อพิจารณา การยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.31 คิดเป็นร้อยละ 66.1

เมื่อถามถึงความเหมาะสมในการแต่งกาย พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.6 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.4

เมื่อพิจารณา ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.31 คิดเป็นร้อยละ 66.2

และความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.5 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 64.6

นอกจากนี้ ยังพบว่า ความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.2 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 65.5

ในขณะที่ ความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 82.9 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.3

นำพิจารณา ความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.0 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.5

และความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.5 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.8

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประกอบด้วย 2 เรื่อง ได้แก่

- 1) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้

- 2) การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.04 คิดเป็นร้อยละ 60.9

และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.1 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.6

- **ด้านสถานที่ให้บริการ** ประกอบด้วย 4 เรื่อง ได้แก่

- 1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ

- 2) จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก

- 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ

- 4) ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)

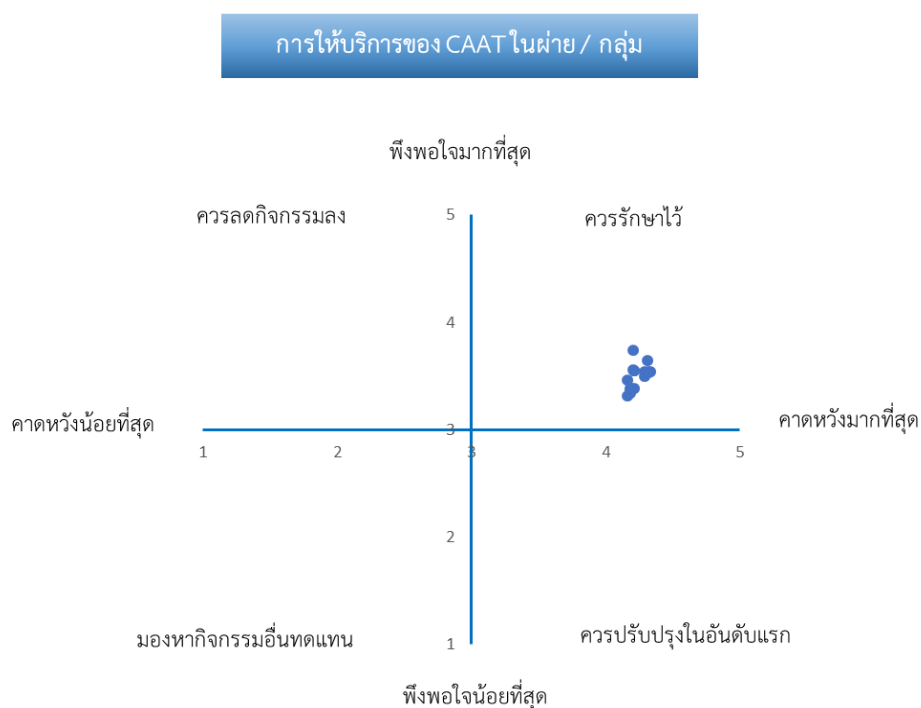
**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านสถานที่ให้บริการ ต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ พบว่า มีระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.1 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.07 คิดเป็นร้อยละ 61.3

เมื่อพิจารณา จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก พบว่า มีระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.0

และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ พบว่า ระดับความคาดหวังที่ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.7

ที่น่าพิจารณาคือ ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.9 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.2

จากการพิจารณาผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้วยวิธีการทำ Quadrant Analysis พบว่า การประเมินความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้



**ภาพที่ 2** แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม



ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	632	0	10	6.38	1.546

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.38 นั้นหมายความว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มที่คุณประเมินข้างต้นนี้ ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว)

ลำดับที่	ต้องการให้การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรให้บริการเป็นกันเอง / ให้คำแนะนำดี / ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ / มีความเป็นมืออาชีพ	38	30.4
2	ความแม่นยำของข้อมูล / การเข้าถึงข้อมูล / Update Data / รวดเร็ว ถูกต้องมีความเป็นมืออาชีพ	33	26.4
3	หลักเกณฑ์ / ข้อกำหนดชัดเจน	14	11.2
4	สถานที่บริการหายาก / เพิ่มที่นั่งรอ	7	5.6
5	ปรับปรุงระบบ e- service และระบบอื่น ๆ ให้ครอบคลุมหลากหลายมากกว่านี้	7	5.6
6	ควรพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานบริการเดินอากาศให้สอดคล้องกับ ICAO	5	4.0
7	มาตรฐานในการออก Permit / ภาษาที่ใช้ในการเดินเรียกเป็นภาษาอังกฤษ	4	3.2
8	ควรมีแผนแม่บทการเดินอากาศของประเทศไทยโดยเร็ว	3	2.4
9	ควรพัฒนาบุคลากร กพท. ให้เป็นมืออาชีพ / เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ	3	2.4
10	เป็นผู้นำเชิงนโยบายการเดินอากาศของไทยที่มีความรู้ทันสมัยรอบด้าน	3	2.4
11	วางตัวเป็นกลาง	3	2.4
12	การทำธุรกรรมผ่าน e-service ไม่ได้ลดขั้นตอนการทำเอกสารทำให้การทำงานซ้ำซ้อน	2	1.6
13	Response time to enquiries	1	0.8
14	บริการติดตามจดหมายส่งไปที่แผนกเพื่อง่ายต่อการติดตาม	1	0.8
15	จัด Conference, Exchange experience, Seminar about trend	1	0.8
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>125</b>	<b>100.0</b>

เมื่อพิจารณารางที่ 19 ต้องการให้ การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ที่คุณประเมินข้างต้นนี้ ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว) พบว่า ร้อยละ 30.4 ระบุ ควรให้บริการเป็น

กันเอง / ให้คำแนะนำดี / ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ / มีความเป็นมืออาชีพ ร้อยละ 26.4 ระบุความแม่นยำของข้อมูล / การเข้าถึงข้อมูล / Update Data / รวดเร็วถูกต้องมีความเป็นมืออาชีพ ร้อยละ 11.2 ระบุ หลักเกณฑ์ / ข้อกำหนดชัดเจน ร้อยละ 5.6 ระบุ สถานที่บริการหายาก / เพิ่มที่นั่งรอ เช่นเดียวกับที่ระบุ ปรับปรุงระบบ e- service และระบบอื่น ๆ ให้ครอบคลุมหลากหลายมากกว่านี้ ร้อยละ 4.0 ระบุ ควรพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานบริการเดินอากาศให้สอดคล้องกับ ICAO และรอง ๆ ลงไป ตามลำดับ

**ตารางที่ 20** แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT โปรดระบุระดับความคาดหวัง

ระดับความคาดหวัง		ประเมินความคาดหวัง และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ประเมินภาพรวมของ CAAT ภาพรวม				
3.99	79.9	การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปี 2563”	3.21	64.3
4.05	81.1	ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	3.24	64.7
4.07	81.4	รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและมาตรฐานสากล	3.26	65.2
4.09	81.8	ติดตามและมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	3.25	65.1
4.05	81.1	CAAT พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	3.23	64.6
4.07	81.3	CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล	3.27	65.4

จากการพิจารณาตารางที่ 20 เมื่อวิเคราะห์ถึงค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT พบว่า การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปี 2563” มีระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.9 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.21 คิดเป็นร้อยละ 64.3

เมื่อวิเคราะห์ถึงการส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน พบว่าระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยของอยู่ที่ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.1 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.7

ถามต่อถึงการรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและมาตรฐานสากล พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.2

การติดตามและมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง พบว่าระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.1

นอกจากนี้ CAAT พัฒนาการ บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.1 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 64.6

เมื่อพิจารณา CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.4

จากการพิจารณาผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้วยวิธีการทำ Quadrant Analysis พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	632	0	9	6.24	1.699

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.24 นั้นหมายความว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว)

ลำดับที่	ต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติม บริการใหม่ ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1	ข้อมูลข่าวสารควรกระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา เข้าถึงได้ง่าย เป็นปัจจุบันเข้าใจง่าย	31	45.6
2	ควรเพิ่มข้อมูลข่าวสารในลักษณะ Multimedia / ใช้ระบบติดต่อ ออนไลน์มากขึ้น / พัฒนาเว็บไซต์	18	26.5
3	จัดประชาสัมพันธ์ / จัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสาร / เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ได้ชัดเจน	5	7.4
4	ประชาชนทั่วไปได้รับข้อมูลน้อยมากอยากให้มามีข้อมูลมากขึ้น	4	5.9
5	ออกหนังสือค่าใช้จ่ายให้ชัดเจน	2	2.8
6	เปิดรับฟังผลกระทบด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและนำไป ปรับใช้	2	2.8
7	มาตรฐาน Future Air Navigation	1	1.5
8	กฎและข้อบังคับ rules and regulation	1	1.5
9	ปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่มี Service Mine	1	1.5
10	เมื่อมีการออกเอกสารใหม่ควรรับความคิดเห็นจากสายการบินก่อน เพื่อความเข้าใจลดงานที่ซับซ้อน	1	1.5
11	เข้าถึงกลุ่มเด็กนักเรียนเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ	1	1.5
12	พัฒนาบุคลากรในองค์กรของCAATโดยเฉพาะCAAT Inspector ใน ทุกส่วนงาน	1	1.5
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>68</b>	<b>100.0</b>

เมื่อพิจารณาถึงตารางที่ 22 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึง คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว) พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 45.6 ระบุ ข้อมูลข่าวสารควรกระชับ รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา เข้าถึงได้ง่าย เป็นปัจจุบันเข้าใจง่าย ร้อยละ 26.5 ระบุ ควรเพิ่มข้อมูลข่าวสารในลักษณะ Multimedia / ใช้ระบบติดต่อ ออนไลน์มากขึ้น / พัฒนาเว็บไซต์ ร้อยละ 7.4 ระบุ จัดประชาสัมพันธ์ / จัดหมวดหมู่ข้อมูลข่าวสาร / เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน ร้อยละ 5.9 ระบุ ประชาชนทั่วไปได้รับข้อมูลน้อยมากอยากให้มามีข้อมูลมากขึ้น และรอง ๆ ลงไป ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ โดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปี 2562

ลำดับที่	ประเมินภาพลักษณ์โดยรวม	จำนวน	ร้อยละ
1	ดีขึ้น	168	27.4
2	เหมือนเดิม	182	29.6
3	แย่ลง	10	1.6
4	ไม่มีความเห็น	254	41.4
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>614</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 23 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงโดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปีนี้ 2562 พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 41.4 ระบุไม่มีความคิดเห็น ร้อยละ 29.6 ระบุเหมือนเดิม ในขณะที่ร้อยละ 27.4 ระบุ ดีขึ้น และมีเพียงร้อยละ 1.6 เท่านั้นที่ระบุแย่ลง

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ หลังจากที่คุณใช้บริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1	การเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและเป็นระบบ	231	34.8
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใส่ใจแก้ปัญหา	223	33.6
3	การกำหนดระยะเวลาบริการหรือกระบวนการชัดเจน	212	31.9
4	ข้อมูลทันต่อสถานการณ์	197	29.7
5	ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติเรื่องเอกสารที่ต้องประกอบคำร้องขอ	176	26.5
6	การชี้แจงข่าวสาร ควรให้เข้าใจได้ง่าย	168	25.3
7	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ	148	22.3
8	ระบบการติดต่อติดตามกระบวนการการทำงานของ CAAT ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	127	19.1
9	ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น การขอขึ้นทะเบียนโดรน	110	16.6
10	อื่น ๆ เช่น ตัวอย่างการแก้ไขออกกฎหมายใหม่	10	1.5

จากการพิจารณาตารางที่ 24 เมื่อถามถึงหลังจากที่คุณใช้บริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ร้อยละ 34.8 ระบุ การเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและเป็นระบบ ร้อยละ 33.6 ระบุ ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใส่ใจแก้ปัญหา ร้อยละ 31.9 ระบุ การกำหนดระยะเวลาบริการหรือกระบวนการชัดเจน ร้อยละ 29.7 ระบุ ข้อมูลทันต่อสถานการณ์ ร้อยละ 26.5 ระบุ ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติเรื่องเอกสารที่ต้องประกอบคำร้องขอ และรอง ๆ ลงไป ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลสำรวจประชาชนทั่วไป (จำนวน 602 ตัวอย่าง)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	394	65.9
2	หญิง	188	31.4
3	เพศทางเลือกชาย	12	2.0
4	เพศทางเลือกหญิง	4	0.7
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>598</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 25 เมื่อถามถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 65.9 ระบุ เพศชาย ร้อยละ 31.4 ระบุ เพศหญิง ร้อยละ 2.0 ระบุ เพศทางเลือกชาย และร้อยละ 0.7 ระบุ เพศทางเลือกหญิง

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.2
2	อายุ 20-29 ปี	132	21.9
3	อายุ 30-39 ปี	244	40.6
4	อายุ 40-49 ปี	152	25.2
5	อายุ 50-59 ปี	55	9.1
6	อายุ 60 ปีขึ้นไป	18	3.0
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>602</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 26 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.6 ระบุ อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 25.2 ระบุ อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 21.9 ระบุ อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 9.1 ระบุอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 3.0 ระบุ อายุ 60 ปีขึ้นไป และร้อยละ 0.2 ระบุ ต่ำกว่า 20 ปี

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ได้เรียนหนังสือ	7	1.2
2	ประถมศึกษา	3	0.5
3	มัธยมศึกษาตอนต้น	6	1.0
4	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	12	2.0
5	อนุปริญญา / ปวส.	30	5.1
6	ปริญญาตรี	444	74.9
7	ปริญญาโท	75	12.6
8	ปริญญาเอก	16	2.7
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>593</b>	<b>100.0</b>

เมื่อพิจารณาตารางที่ 27 ถึงระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 74.9 ระบุ ปริญญาตรี ร้อยละ 12.6 ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ 5.1 ระบุ อนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 2.7 ระบุ ปริญญาเอก ร้อยละ 2.0 ระบุ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และร้อยละ 1.2 ระบุ ไม่ได้เรียนหนังสือ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ อาชีพประจำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	อาชีพประจำ	จำนวน	ร้อยละ
1	พนักงานบริษัทเอกชน	294	50.0
2	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	102	17.3
3	ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	95	16.2
4	อาชีพอิสระ	56	9.5
5	อื่น ๆ	23	3.9
6	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน	12	2.0
7	นักเรียน/นักศึกษา	5	0.9
8	เกษตรกร	1	0.2
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>588</b>	<b>100.0</b>

เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงอาชีพประจำ พบว่า ครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50.0 ระบุ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 17.3 ระบุ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 16.2 ระบุ ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 9.5 ระบุ อาชีพอิสระ ร้อยละ 3.9 ระบุ อื่น ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัยของคุณ

ลำดับที่	ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
1	กรุงเทพฯ	293	50.3
2	ต่างจังหวัด	289	49.7
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>582</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 29 ถึง ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัย พบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ 50.3 ระบุ กรุงเทพฯ ร้อยละ 49.7 ระบุ ต่างจังหวัด

## ตอนที่ 2 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และประสบการณ์การใช้บริการ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร

ลำดับที่	การติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน	จำนวน	ร้อยละ
1	ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	101	16.9
2	ติดตามบางวัน	304	50.9
3	ไม่ได้ติดตามเลย	192	32.2
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>597</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 30 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร พบว่า ครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50.9 ระบุ ติดตามบางวัน ร้อยละ 32.2 ระบุ ไม่ได้ติดตามเลย และร้อยละ 16.9 ระบุ ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด

ลำดับที่	ประเภทขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1	หน่วยงานราชการ	115	19.6
2	รัฐวิสาหกิจ	240	41.0
3	เอกชน	88	15.0
4	หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ	143	24.4
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>586</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 31 คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 41.0 ระบุ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 24.4 ระบุ หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.6 ระบุ หน่วยงานราชการ และร้อยละ 15.0 ระบุ เอกชน



ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พร้อมข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ CAAT ผ่านช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	262	43.6
2	Facebook (CAAT.Thailand)	192	31.9
3	Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	85	14.1
4	เว็บไซต์อื่น ๆ	63	10.5
5	สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)	53	8.8
6	เจ้าหน้าที่สายการบิน	50	8.3
7	บุคลากรของสำนักงานฯ	29	4.8
8	สื่อโทรทัศน์	27	4.5
9	งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	25	4.2
10	สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	20	3.3
11	สื่อวิทยุ	4	0.7
12	อื่น ๆ เช่น ไม่ได้ติดตามข่าวสารเลย	90	13.3

จากการพิจารณาตารางที่ 32 เมื่อถามถึงคุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 43.6 ระบุ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) ร้อยละ 31.9 ระบุ Facebook (CAAT.Thailand) ร้อยละ 14.1 ระบุ Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม นอกจากนี้ยังพบว่า ร้อยละ 13.3 ระบุ อื่น ๆ เช่น ไม่ได้ติดตามข่าวสารเลย ร้อยละ 10.5 ระบุ เว็บไซต์อื่น ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสาร ของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป

ลำดับที่	ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT	จำนวน	ร้อยละ
1	สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)	98	28.0
2	E-Mail	91	25.9
3	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	68	19.4
4	Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	58	16.5
5	ไม่ต้องการเพราะไม่สามารถช่วยอะไรได้	30	8.5
6	สื่อโทรทัศน์	6	1.7
	รวมทั้งสิ้น	351	100.0

จากการพิจารณาตารางที่ 33 เมื่อสอบถามถึง คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้างมากที่สุดและรอง ๆ ลงไป (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว) พบว่า ร้อยละ 28.0 ระบุ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube) ร้อยละ 25.9 ระบุ E-Mail และร้อยละ 19.4 ระบุ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) นอกจากนี้ร้อยละ 16.5 ระบุ Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม ร้อยละ 8.5 ระบุ ไม่ต้องการเพราะไม่สามารถช่วยอะไรได้ และร้อยละ 1.7 ระบุ สื่อโทรทัศน์ ตามลำดับ

**ตารางที่ 34** แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ คุณมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด

ลำดับที่	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ นวัตกรรม ของ CAAT	ระดับความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	เข้าใจได้ง่าย	3.81	76.2
2	ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	3.81	76.2
3	นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.79	75.9
4	ใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย	3.78	75.5
5	ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	3.78	75.5
6	ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	3.77	75.4
7	ความน่าสนใจ	3.75	75.1
8	รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์	3.73	74.7
9	มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล	3.72	74.4
10	สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.71	74.1
11	ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	3.68	73.6
	<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>3.76</b>	<b>75.1</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ ระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อข้อมูลที่เข้าใจได้ง่ายมากที่สุด เช่นเดียวกับกับ ความพึงพอใจต่อตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 75.9 และมีความพึงพอใจต่อการใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย เช่นเดียวกับกับความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 75.5

นอกจากนี้ยังพบว่ามีความพึงพอใจต่อความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมาคือ ความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 75.1 รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.7 มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.4 สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.1 และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้วโดยภาพรวมทั้งหมดคุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	534	0	10	6.55	2.170

จากการพิจารณาตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยของคะแนนเมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.55 นั้นหมายความว่า มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพอใจค่อนข้างมาก

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ อะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม (5 อันดับแรก)

ลำดับที่	ความต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
1	การเพิ่มช่องทางการติดต่อ/การลงทะเบียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น/เพิ่มช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย	44	21.7
2	ข่าวสารให้มากขึ้นกว่าเดิม/ข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ/ขั้นตอนยุ่งยาก ซ้ำด้วย	14	6.9
3	การดำเนินการต่อไปอนุญาตล่าช้า	11	5.4
4	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	10	4.9
5	การให้ข้อมูลและระยะเวลาที่ชัดเจน	8	3.9

จากการพิจารณาตารางที่ 36 เมื่อวิเคราะห์ถึงความต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ อะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว) พบว่า ร้อยละ 21.7 ระบุ เรื่องการเพิ่มช่องทางการติดต่อ/การลงทะเบียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น/เพิ่มช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย ร้อยละ 6.9 ระบุ ข่าวสารให้มากขึ้นกว่าเดิม/ข่าวสารใหม่ ๆ เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ/ขั้นตอนยุ่งยาก ซ้ำด้วย ร้อยละ 5.4 ระบุ การดำเนินการต่อไปอนุญาตล่าช้า ร้อยละ 4.9 ระบุ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ร้อยละ 3.9 ระบุ การให้ข้อมูลและระยะเวลาที่ชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ สำหรับประชาชนทั่วไป ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา คุณได้ใช้บริการของ CAAT และต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด (ตอบเพียงข้อเดียว)

ลำดับที่	ใช้บริการของ CAAT	จำนวน	ร้อยละ
1	ขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน	276	46.4
2	ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน	111	18.6
3	ไม่เคยใช้บริการ	108	18.1
4	ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน	40	6.7
5	Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	21	3.5
6	ขออนุญาตก่อสร้างหรือต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง อาคารหรือปลูกต้นไม้ ยื่นต้นบริเวณใกล้เคียงสนามบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน	16	2.7
7	แจ้งการปล่อยคอมลอย โคมควัน/ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน	15	2.5
8	อื่น ๆ	9	1.5
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>638</b>	<b>100.0</b>

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 37 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม ใด (ตอบเพียงข้อเดียว) พบว่า ร้อยละ 46.4 ระบุ ขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน ร้อยละ 18.6 ระบุ ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน ร้อยละ 18.1 ระบุ ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 6.7 ระบุ ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน ร้อยละ 3.5 ระบุ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่ และ ร้อง ๆ ลงไป ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 38 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่คุณต้องการประเมินความคาดหวังครั้งนี้

ระดับความคาดหวัง		ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>• ด้านเวลา</b>				
3.85	76.9	ความยินดีต้อนรับของพนักงาน	3.43	68.5
3.69	73.8	รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ	3.37	67.3
3.69	73.9	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.35	67.0
<b>• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
3.88	77.5	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.47	69.5
3.89	77.8	ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	3.49	69.8
3.91	78.2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย	3.49	69.8
3.86	77.1	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	3.48	69.6
3.85	77.1	ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล	3.53	70.7
3.89	77.9	ความถูกต้องแม่นยำ	3.55	71.1
3.92	78.4	เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.56	71.2
3.92	78.5	ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	3.52	70.4
3.87	77.3	ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	3.56	71.1
<b>• ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
3.78	75.6	การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.53	70.6
3.82	76.4	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	3.51	70.2
<b>• ด้านสถานที่ให้บริการ</b>				
3.81	76.3	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	3.50	70.1
3.75	75.1	จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	3.46	69.1
3.77	75.3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	3.47	69.4
3.82	76.5	ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)	3.51	70.2

จากการพิจารณาตารางที่ 38 เมื่อวิเคราะห์ถึงค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่ต้องการประเมินความคาดหวังครั้งนี้ ในแต่ละด้านของระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านเวลา (2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า

- **ด้านเวลา** ประกอบด้วย 3 เรื่อง ได้แก่
  - 1) ความยินดีต้อนรับของพนักงาน
  - 2) รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ
  - 3) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านเวลาต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า ความยินดีต้อนรับของพนักงาน ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 76.9 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.5

เมื่อพิจารณาถึงความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.3

และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.9 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.0

- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ประกอบด้วย 9 เรื่อง ได้แก่

- 1) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
- 2) ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี
- 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย
- 4) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้
- 5) ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล
- 6) ความถูกต้องแม่นยำ
- 7) เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ
- 8) ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต
- 9) ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.5 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.5

เมื่อพิจารณา การยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.8

เมื่อถามถึงความเหมาะสมในการแต่งกาย พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.2 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.8

เมื่อพิจารณา ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.1 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.6

และความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.1 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.7

นอกจากนี้ ยังพบว่า ความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.9 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.1

ในขณะที่ ความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.2

นำพิจารณา ความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.5 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.4

และความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.1

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประกอบด้วย 2 เรื่อง ได้แก่

- 1) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้
- 2) การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.6 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.6

และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.2

- **ด้านสถานที่ให้บริการ** ประกอบด้วย 4 เรื่อง ได้แก่

- 1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ
- 2) จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก
- 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ
- 4) ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านสถานที่ให้บริการ ต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ พบว่า มีระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.1

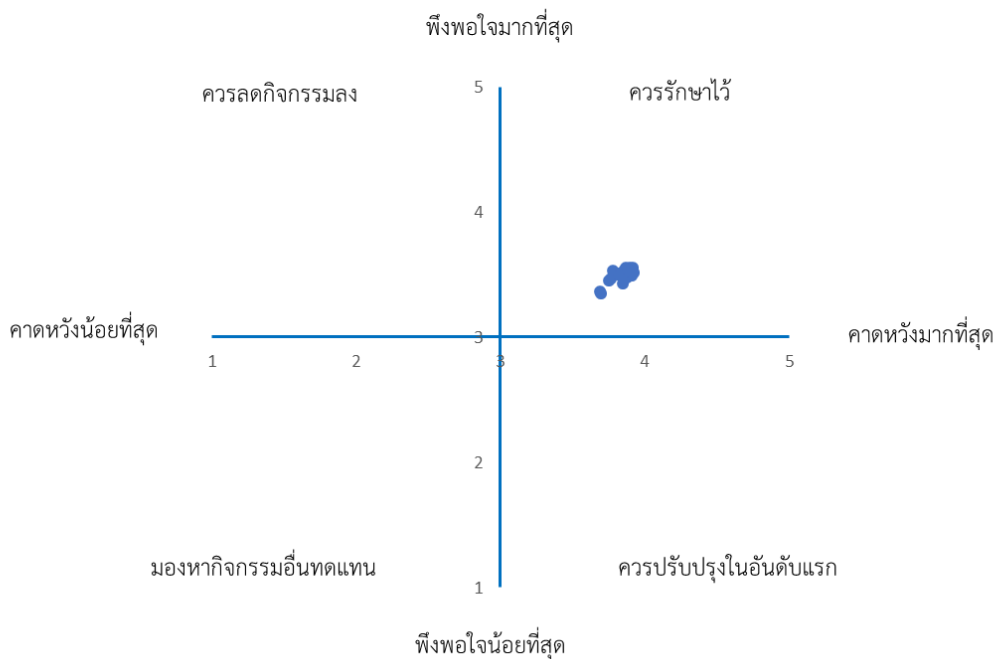
เมื่อพิจารณา จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก พบว่า มีระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.1 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.1

และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ พบว่า ระดับความคาดหวังที่ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.4

ที่น่าพิจารณาคือ ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.5 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.2

จากการพิจารณาผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้วยวิธีการทำ Quadrant Analysis 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้

## การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



**ภาพที่ 4** แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม

**ตารางที่ 39** แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	468	0	10	6.75	2.236

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.75 นั้นหมายความว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

**ตารางที่ 40** แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ที่คุณประเมินข้างต้นนี้ ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (5 อันดับแรก)

ลำดับที่	ต้องการให้การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1	ความรวดเร็วในการบริการ	19	11.7
2	อยากให้มีความสม่ำเสมอในการติดตามงานและความรวดเร็วในการตามงาน	19	11.7
3	ระยะเวลาในการดำเนินการล่าช้า	15	9.2
4	สิทธิ์ของผู้ใช้บริการการบิน	14	8.6
5	การดำเนินงานล่าช้า/การดำเนินการล่าช้าไม่มีการติดต่อแจ้งกลับ	12	7.4



เมื่อพิจารณาตารางที่ 40 ต้องการให้ การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ที่คุณประเมินข้างต้นนี้ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ได้ล่วงหน้าหนักแล้ว) พบว่า ร้อยละ 11.7 ระบุ ความรวดเร็วในการบริการ เช่นเดียวกันกับที่ระบุว่า อยากให้มีความสม่ำเสมอในการติดตามงานและความรวดเร็วในการตามงาน ในขณะที่ร้อยละ 9.2 ระบุ ระยะเวลาในการดำเนินการล่าช้า ร้อยละ 8.6 ระบุ สิทธิของผู้ใช้บริการการบิน และร้อยละ 7.4 ระบุ การดำเนินงานล่าช้า/การดำเนินการล่าช้าไม่มีการติดต่อแจ้งกลับ ตามลำดับ

**ตารางที่ 41** แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT โปรดระบุระดับความคาดหวัง

ระดับความคาดหวัง		ประเมินความคาดหวัง และ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ประเมินภาพรวมของ CAAT ภาพรวม				
3.69	73.7	การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปี 2563”	3.40	67.9
3.67	73.4	ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	3.42	68.4
3.71	74.3	รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและมาตรฐานสากล	3.46	69.1
3.77	75.4	ติดตามและมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	3.48	69.7
3.77	75.4	CAAT พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	3.46	69.2
3.81	76.1	CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล	3.51	70.1

จากการพิจารณาตารางที่ 41 เมื่อวิเคราะห์ถึงค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT พบว่า การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปี 2563” มีระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.7 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.40 คิดเป็นร้อยละ 67.9

เมื่อวิเคราะห์ถึงการส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยของอยู่ที่ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.42 คิดเป็นร้อยละ 68.4

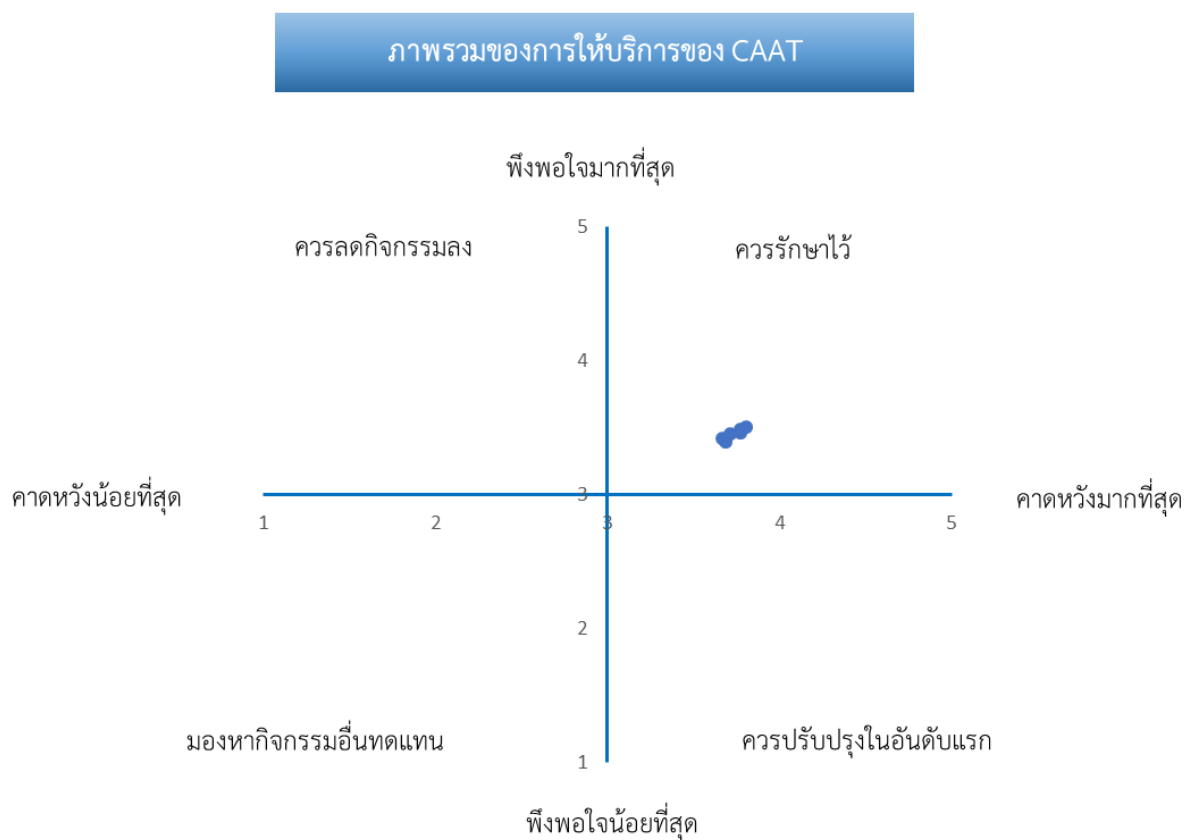
ถามถึงการรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและมาตรฐานสากล พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.1

การติดตามและมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.7

นอกจากนี้ CAAT พัฒนางค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.2

เมื่อพิจารณา CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.1 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.1

จากการพิจารณาผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้วยวิธีการทำ Quadrant Analysis พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 5 แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	454	0	10	6.41	2.147

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.41 นั้นหมายความว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (5 อันดับแรก)

ลำดับที่	ต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1	การเข้าถึงข้อมูลเมนูได้ง่ายขึ้น	5	4.5
2	การให้ข้อมูลที่เป็นมุมมองแบบนี้เพราะทำให้ข้อมูลจะได้ครอบคลุม	4	3.6
3	การติดต่อการขออนุญาต	4	3.6
4	กิจกรรมขององค์กรมากขึ้น	3	2.7
5	ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย	3	2.7

เมื่อพิจารณาถึงตารางที่ 43 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึง คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว) พบว่า ร้อยละ 4.5 ระบุ การเข้าถึงข้อมูลเมนูได้ง่ายขึ้น ร้อยละ 3.6 ระบุ การให้ข้อมูลที่เป็นมุมมองแบบนี้เพราะทำให้ข้อมูลจะได้ครอบคลุม เช่นเดียวกันกับที่ระบุว่า ต้องการให้ การบริการของ CAAT มีการติดต่อการขออนุญาต และร้อยละ 2.7 ระบุ กิจกรรมขององค์กรมากขึ้น เช่นเดียวกันกับที่ระบุว่า ต้องการให้ การบริการของ CAAT มีการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ โดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปี 2562

ลำดับที่	ประเมินภาพลักษณ์โดยรวม	จำนวน	ร้อยละ
1	เหมือนเดิม	204	41.8
2	ดีขึ้น	189	38.7
3	ไม่มีความเห็น	64	13.1
4	แย่ลง	31	6.4
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>488</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 44 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงโดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปีนี้ 2562 พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 41.8 ระบุ เหมือนเดิม ร้อยละ 38.7 ระบุ ดีขึ้น ในขณะที่ร้อยละ 13.1 ระบุ ไม่มีความเห็น และมีเพียงร้อยละ 6.4 เท่านั้นที่ระบุ แย่ลง

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ หลังจากที่คุณใช้บริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1	การเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและเป็นระบบ	130	26.3
2	ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น การขอขึ้นทะเบียนโดรน	122	24.7
3	ข้อมูลทันต่อสถานการณ์	110	22.3
4	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ	83	16.8
5	การกำหนดระยะเวลาบริการหรือกระบวนการชัดเจน	81	16.4
6	ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใส่ใจแก้ปัญหา	76	15.4
7	ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติเรื่องเอกสารที่ต้องประกอบคำร้องขอ	69	14.0
8	การชี้แจงข่าวสาร ควรให้เข้าใจได้ง่าย	64	13.0
9	อื่น ๆ เช่น ตัวอย่างการแก้ไขออกกฎหมายใหม่	53	10.7
10	ระบบการติดต่อติดตามกระบวนการการทำงานของ CAAT ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	38	7.7

จากการพิจารณาตารางที่ 45 เมื่อถามถึงหลังจากที่คุณใช้บริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ร้อยละ 26.3 ระบุ การเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและเป็นระบบ ร้อยละ 24.7 ระบุ ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น การขอขึ้นทะเบียนโดรน ร้อยละ 22.3 ระบุ ข้อมูลทันต่อสถานการณ์ ร้อยละ 16.8 ระบุ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ ร้อยละ 16.4 ระบุ การกำหนดระยะเวลาบริการหรือกระบวนการชัดเจน ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1	ชาย	684	54.8
2	หญิง	535	42.9
3	เพศทางเลือกชาย	18	1.4
4	เพศทางเลือกหญิง	11	0.9
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,248</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 46 เมื่อถามถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เกินครึ่งหรือร้อยละ 54.8 ระบุ เพศชาย ร้อยละ 42.9 ระบุ เพศหญิง ร้อยละ 1.4 ระบุ เพศทางเลือกชาย และร้อยละ 0.9 ระบุ เพศทางเลือกหญิง

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.2
2	อายุ 20-29 ปี	325	27.1
3	อายุ 30-39 ปี	511	42.5
4	อายุ 40-49 ปี	281	23.4
5	อายุ 50-59 ปี	79	6.6
6	อายุ 60 ปีขึ้นไป	2	0.2
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,201</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 47 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 42.5 ระบุ อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 27.1 ระบุ อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 23.4 ระบุ อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 6.6 ระบุ อายุ 50-59 ปี และร้อยละ 0.2 ระบุ อายุ 60 ปีขึ้นไป เช่นเดียวกันกับ ที่ระบุว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่ได้เรียนหนังสือ	9	0.7
2	ประถมศึกษา	3	0.2
3	มัธยมศึกษาตอนต้น	6	0.5
4	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	16	1.3
5	อนุปริญญา / ปวส.	37	3.0
6	ปริญญาตรี	976	78.7
7	ปริญญาโท	175	14.1
8	ปริญญาเอก	19	1.5
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,241</b>	<b>100.0</b>

เมื่อพิจารณาตารางที่ 48 ถึงระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 78.7 ระบุ ปริญญาตรี ร้อยละ 14.1 ระบุ ปริญญาโท ร้อยละ 3.0 ระบุ อนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 1.5 ระบุ ปริญญาเอก ร้อยละ 1.3 ระบุ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และร้อยละ 0.7 ระบุ ไม่ได้เรียนหนังสือ

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน	665	52.5
2	ประชาชนทั่วไป	602	47.5
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,267</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 49 เมื่อถามถึง ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เกินครึ่งเล็กน้อยหรือร้อยละ 52.5 ระบุ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ร้อยละ 47.5 ระบุ ประชาชนทั่วไป

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ บริษัทสายการบิน (5 อันดับแรก)

ลำดับที่	บริษัทสายการบิน	จำนวน	ร้อยละ
1	การทำอากาศยาน AOT	146	21.7
2	นกแอร์	97	14.6
3	Thai VietJet	75	11.3
4	Air Asia	51	7.7
5	บริษัทบางกอกเอวิเอชันเซ็นเตอร์ จำกัด	51	7.7
6	Air Asia X	49	7.4
7	Thai smile	47	7.1
8	วิฑูการบิน	41	6.2
9	H.S. Aviation Company	28	4.2
10	บางกอกแอร์เวย์ส (สำนักงานใหญ่)	24	3.6

ลำดับที่	บริษัทสายการบิน	จำนวน	ร้อยละ
11	Siam Land Flying	20	3.0
12	กรมท่าอากาศยาน DOA	19	2.9
13	บริษัท ไทย ไฟลท์ เทอร์นิง จำกัด	10	1.5
14	บริษัท แอร์บอร์น ซีพอร์ต จำกัด	5	0.8
15	บริษัท แอร์स्पેซ เอ็มอาร์ไอ จำกัด	2	0.3
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>665</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 50 บริษัทสายการบิน พบว่า ร้อยละ 21.7 ระบุ การท่าอากาศยาน AOT ร้อยละ 14.6 ระบุ นกแอร์ ร้อยละ 11.3 ระบุ Thai VietJet ร้อยละ 7.7 ระบุ Air Asia เช่นเดียวกันกับที่ระบุ บริษัทบางกอกเอวิเอชันเซ็นเตอร์ จำกัด และร้อยละ 7.4 ระบุ Air Asia X ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และประสบการณ์การใช้บริการ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร

ลำดับที่	การติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชน	จำนวน	ร้อยละ
1	ติดตามบางวัน	698	55.5
2	ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	303	24.1
3	ไม่ได้ติดตามเลย	257	20.4
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,258</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 51 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร พบว่า เกินกว่าครึ่งหรือร้อยละ 55.5 ระบุ ติดตามบางวัน ร้อยละ 24.1 ระบุ ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน และร้อยละ 20.4 ระบุ ไม่ได้ติดตามเลย

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด

ลำดับที่	ประเภทขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1	หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ	474	38.4
2	รัฐวิสาหกิจ	412	33.4
3	หน่วยงานราชการ	229	18.6
4	เอกชน	119	9.6
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,234</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 52 คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด พบว่า เกินกว่าหนึ่งในสามหรือร้อยละ 38.4 ระบุ หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาหรือร้อยละ 33.4 ระบุ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.6 ระบุ หน่วยงานราชการ และร้อยละ 9.6 ระบุ เอกชน

**ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พร้อมข้อเสนอแนะ**

**ตารางที่ 53** แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ CAAT ผ่านช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	625	49.4
2	Facebook (CAAT.Thailand)	452	35.7
3	สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)	298	23.5
4	เจ้าหน้าที่สายการบิน	261	20.6
5	บุคลากรของสำนักงานฯ	261	20.6
6	งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	145	11.5
7	Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	139	11.0
8	สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	111	8.8
9	สื่อโทรทัศน์	104	8.2
10	เว็บไซต์อื่น ๆ	93	7.3
11	อื่น ๆ เช่น ไม่ได้ติดตามข่าวสารเลย	85	6.7
12	สื่อวิทยุ	20	1.6

จากการพิจารณาตารางที่ 53 เมื่อถามถึงคุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง พบว่า เกือบครึ่งหรือร้อยละ 49.4 ระบุ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) ร้อยละ 35.7 ระบุ Facebook (CAAT.Thailand) ร้อยละ 23.5 ระบุ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube) นอกจากนี้ยังพบว่า ร้อยละ 20.6 ระบุ เจ้าหน้าที่สายการบิน เช่นเดียวกันกับที่ระบุ บุคลากรของสำนักงานฯ ร้อยละ 11.5 ระบุ งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ และรอง ๆ ลงไปตามลำดับ

**ตารางที่ 54** แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป

ลำดับที่	ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT	จำนวน	ร้อยละ
1	สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)	302	23.0
2	เว็บไซต์ของสำนักงาน (www.caat.or.th)	271	20.4
3	Facebook (CAAT.Thailand)	250	18.8
4	บุคลากรของสำนักงาน	113	8.5
5	เจ้าหน้าที่สายการบิน	104	7.8



ลำดับที่	ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT	จำนวน	ร้อยละ
6	Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	88	6.6
7	สื่อโทรทัศน์	64	4.8
8	งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	51	3.8
9	สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	39	2.9
10	เว็บไซต์อื่น ๆ	31	2.3
11	สื่อวิทยุ	14	1.1
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,327</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 54 เมื่อสอบถามถึง คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้างมากที่สุดและรอง ๆ ลงไป (ได้ถ่วงน้ำหนักแล้ว) พบว่า ร้อยละ 23.0 ระบุ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube) ร้อยละ 20.4 ระบุ เว็บไซต์ของสำนักงาน (www.caat.or.th) และร้อยละ 18.8 ระบุ Facebook (CAAT.Thailand) นอกจากนี้ ร้อยละ 8.5 ระบุ บุคลากรของสำนักงาน ฯ ร้อยละ 7.8 ระบุ เจ้าหน้าที่สายการบิน และรอง ๆ ลงไป ตามลำดับ

**ตารางที่ 55** แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ คุณมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด

ลำดับที่	การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ นวัตกรรม ของ CAAT	ระดับความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	3.69	73.9
2	มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล	3.69	73.8
3	นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.68	73.5
4	ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	3.67	73.4
5	สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.58	71.5
6	ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	3.54	70.8
7	รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์	3.53	70.6
8	ใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย	3.52	70.5
9	ความน่าสนใจ	3.51	70.1
10	เข้าใจได้ง่าย	3.50	70.0
11	ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	3.45	69.1
	<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>3.58</b>	<b>71.6</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ ระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อมีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ เป็นสากลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมา มีความพึงพอใจต่อตัวข้อมูล น่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.9 และมีความพึงพอใจต่อการนำข้อมูล ไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.5

นอกจากนี้ยังพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.4 สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 71.5 ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.8 รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.6 ใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.5 ความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.1 เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.0 และมีความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 69.1

**ตารางที่ 56** แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้วโดยภาพรวมทั้งหมดคุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	1,170	0	10	6.38	1.886

จากการพิจารณาตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ยของคะแนนเมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.38 นั้นหมายความว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

ตอนที่ 4 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 57 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่คุณต้องการประเมินความคาดหวังครั้งนี้

ระดับความคาดหวัง		ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
<b>• ด้านเวลา</b>				
4.03	80.6	ความยินดีต้อนรับของพนักงาน	3.45	68.9
3.97	79.5	รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ	3.35	67.1
3.99	79.8	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.37	67.4
<b>• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>				
4.07	81.4	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.52	70.3
4.08	81.6	ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	3.52	70.5
4.09	81.7	ความเหมาะสมในการแต่งกาย	3.64	72.8
4.13	82.5	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	3.52	70.4
4.10	82.1	ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล	3.51	70.2
4.15	83.0	ความถูกต้องแม่นยำ	3.55	70.9
4.15	83.0	เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.54	70.9
4.15	83.0	ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	3.59	71.8
4.11	82.3	ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	3.55	70.9
<b>• ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>				
4.01	80.2	การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.40	68.0
4.04	80.8	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	3.42	68.4
<b>• ด้านสถานที่ให้บริการ</b>				
4.03	80.7	ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	3.43	68.6
4.02	80.3	จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	3.41	68.2
4.02	80.4	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	3.41	68.2
4.05	81.0	ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)	3.54	70.7

จากการพิจารณาตารางที่ 57 เมื่อวิเคราะห์ถึงค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่ต้องการประเมินความคาดหวังครั้งนี้ ในแต่ละด้านของระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านเวลา (2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า

- **ด้านเวลา** ประกอบด้วย 3 เรื่อง ได้แก่
  - 1) ความยินดีต้อนรับของพนักงาน
  - 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
  - 3) รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านเวลาต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า ความยินดีต้อนรับของพนักงาน ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.6 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 68.9

เมื่อพิจารณาถึงความรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.5 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.1

และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.4

- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ประกอบด้วย 9 เรื่อง ได้แก่

- 1) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
- 2) ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี
- 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย
- 4) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้
- 5) ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล
- 6) ความถูกต้องแม่นยำ
- 7) เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ
- 8) ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต
- 9) ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.3

เมื่อพิจารณา การยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.5

เมื่อถามถึงความเหมาะสมในการแต่งกาย พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.7 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.8

เมื่อพิจารณา ด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยที่ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.5 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.4

และความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.1 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.2

นอกจากนี้ ยังพบว่า ความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังอยู่ที่ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.0 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 70.9

ในขณะที่ ความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.0 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.9

นำพิจารณา ความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.0 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.8

และความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 70.9

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประกอบด้วย 2 เรื่อง ได้แก่

- 1) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้
- 2) การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า การติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.2 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.0

และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.42 คิดเป็นร้อยละ 68.4

- **ด้านสถานที่ให้บริการ** ประกอบด้วย 4 เรื่อง ได้แก่

- 1) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ
- 2) จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก
- 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ
- 4) ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)

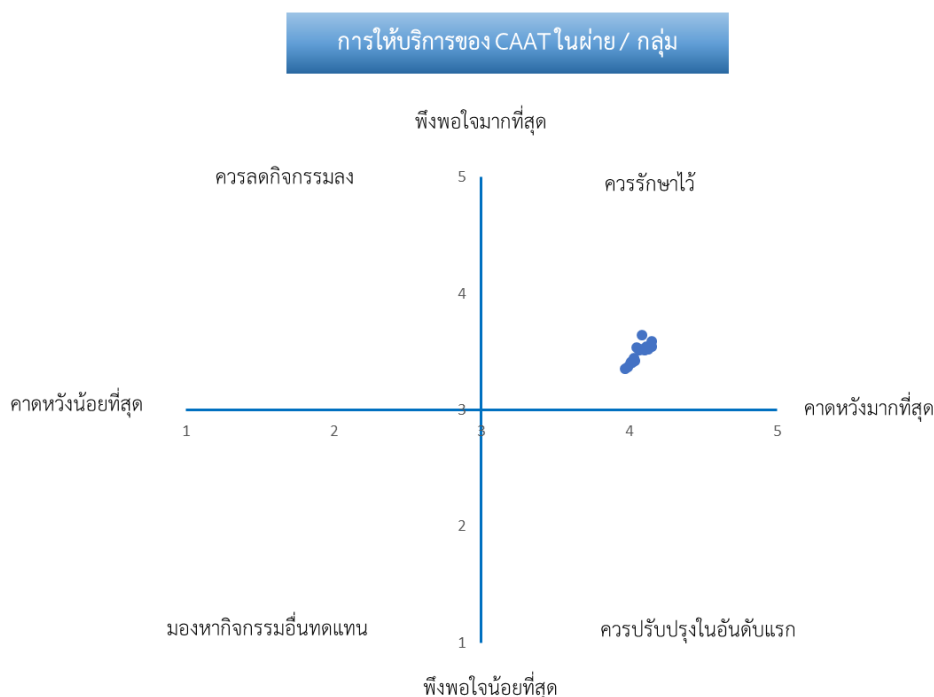
**จากผลการศึกษา** พบว่า ในด้านสถานที่ให้บริการ ต่อการให้บริการของ CAAT พบว่า ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ พบว่า มีระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.7 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.6

เมื่อพิจารณา จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก พบว่า มีระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.41 คิดเป็นร้อยละ 68.2

และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ พบว่า ระดับความคาดหวังที่ 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.41 คิดเป็นร้อยละ 68.2

ที่น่าพิจารณาคือ ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.0 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.7

จากการพิจารณาผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้วยวิธีการทำ Quadrant Analysis 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 6 แสดงผลระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	938	0	10	6.28	1.574

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.28 นั้นหมายความว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจค่อนข้างมาก

ตารางที่ 59 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT โปรดระบุระดับความคาดหวัง

ระดับความคาดหวัง		ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ประเมินภาพรวมของ CAAT ภาพรวม				
3.98	79.6	การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปี พ.ศ. 2563”	3.42	68.3
4.01	80.2	ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	3.44	68.8
4.03	80.6	รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและมาตรฐานสากล	3.47	69.4
4.07	81.3	ติดตามและมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	3.48	69.5
4.05	80.9	CAAT พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	3.46	69.2
4.07	81.5	CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล	3.51	70.2

จากการพิจารณาตารางที่ 59 เมื่อวิเคราะห์ถึงค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT พบว่า การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “การการบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปี พ.ศ. 2563” มีระดับความคาดหวังค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.6 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.42 คิดเป็นร้อยละ 68.3

เมื่อวิเคราะห์ถึงการส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน พบว่าระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยของอยู่ที่ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.2 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.8

ถ้ามุ่งถึงการรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและมาตรฐานสากล พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.6 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.4

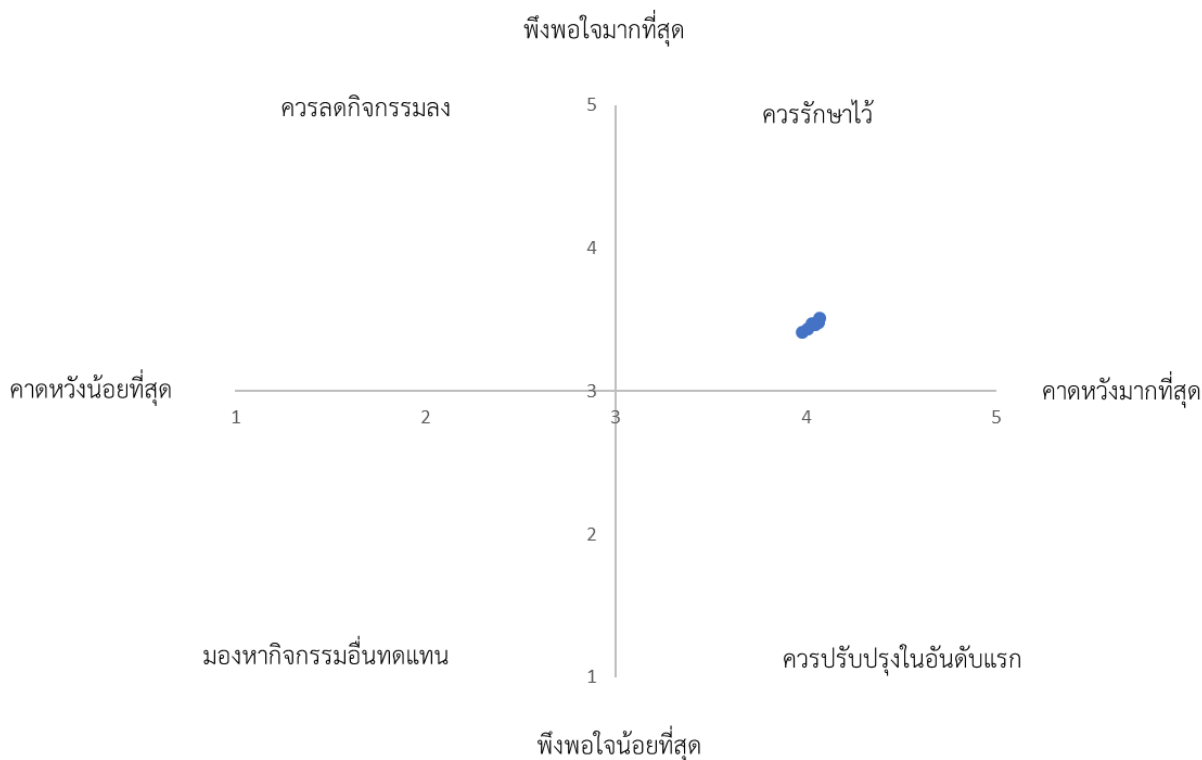
การติดตามและมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง พบว่าระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.3 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.5

นอกจากนี้ CAAT พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 80.9 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.2

เมื่อพิจารณา CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ระดับความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.5 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.2

จากการพิจารณาผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ด้วยวิธีการทำ Quadrant Analysis พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นคำร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



ภาพที่ 7 แสดงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ระบุ เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม	1,086	0	10	6.31	1.900

จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.31 นั้นหมายความว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ในระดับพอใจค่อนข้างมาก



ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ โดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปี พ.ศ. 2561 กับ ปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2562

ลำดับที่	ประเมินภาพลักษณ์โดยรวม	จำนวน	ร้อยละ
1	เหมือนเดิม	386	35.0
2	ดีขึ้น	357	32.4
3	ไม่มีความเห็น	318	28.9
4	แย่ลง	41	3.7
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,102</b>	<b>100.0</b>

จากการพิจารณาตารางที่ 61 เมื่อถามกลุ่มตัวอย่างถึงโดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปีนี้ 2562 พบว่า เกินกว่าหนึ่งในสามหรือร้อยละ 35.0 ระบุ เหมือนเดิม ร้อยละ 32.4 ระบุ ดีขึ้น ในขณะที่ร้อยละ 28.9 ระบุ ไม่มีความคิดเห็น และมีเพียงร้อยละ 3.7 เท่านั้นที่ระบุ ระบุ แย่ลง

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ หลังจากที่คุณใช้บริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1	การเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและเป็นระบบ	361	31.2
2	ข้อมูลทันต่อสถานการณ์	307	26.5
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใสใจแก้ปัญหา	299	25.8
4	การกำหนดระยะเวลาบริการหรือกระบวนการชัดเจน	293	25.3
5	ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติเรื่องเอกสารที่ต้องประกอบคำร้องขอ	245	21.2
6	ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น การขอขึ้นทะเบียนโดรน	232	20.0
7	การชี้แจงข่าวสาร ควรให้เข้าใจได้ง่าย	232	20.0
8	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ	231	19.9
9	ระบบการติดต่อติดตามกระบวนการการทำงานของ CAAT ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	165	14.2
10	อื่น ๆ เช่น ตัวอย่างการแก้ไขออกกฎหมายใหม่	83	5.4

จากการพิจารณาตารางที่ 62 เมื่อถามถึงหลังจากที่คุณใช้บริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า เกินกว่าหนึ่งในสามหรือร้อยละ 31.2 ระบุ การเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและเป็นระบบ ร้อยละ 26.5 ระบุ ข้อมูลทันต่อสถานการณ์ ร้อยละ 25.8 ระบุ ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใสใจแก้ปัญหา ร้อยละ 25.3 ระบุ การกำหนดระยะเวลาบริการหรือกระบวนการชัดเจน ร้อยละ 21.2 ระบุ ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติเรื่องเอกสารที่ต้องประกอบคำร้องขอ และรอง ๆ ลงไปตามลำดับ

## บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ตามที่ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้ดำเนินการโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2562 เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT นำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานของ CAAT ครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจจากตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 1,267 ตัวอย่าง ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา พบว่า

### สรุปผลการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 665 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.2 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 82.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 66.0 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายบริการภาคพื้นหรือในส่วนของสำนักงาน

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เกินครึ่งหรือร้อยละ 54.6 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 39.1 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT และร้อยละ 36.8 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน

- ภาพรวมความพึงพอใจ ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.60) ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย(ค่าเฉลี่ย 3.59) รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.55) ความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.46) เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.33) นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล (ค่าเฉลี่ย 3.31) สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.26) ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ (ค่าเฉลี่ย 3.25)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

- ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ความยินดีต้อนรับของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.21) รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.12) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.16)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคคลที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 3.31) ความเหมาะสมในการแต่งกาย (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.23) ความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.28) เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.27) ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต (ค่าเฉลี่ย 3.37) ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.29)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.06 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.04) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.13 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.07) จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.10) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.09) ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) (ค่าเฉลี่ย 3.26)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปี 2563” (ค่าเฉลี่ย 3.21) ส่งเสริมและพัฒนา กิจกรรมการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย 3.24) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.26) ติดตามและมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กร ระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.25) CAAT พัฒนางค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.23) CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 3.27)

โดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปี 2562 พบว่า ร้อยละ 29.6 มีภาพลักษณ์เหมือนเดิม ร้อยละ 27.4 ดีขึ้น และร้อยละ 1.6 แย่ง ในขณะที่ ร้อยละ 41.4 ไม่มีความคิดเห็น

- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คิดเป็นร้อยละ 79.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.2 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 92.5 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 84.4 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 คิดเป็นร้อยละ 84.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 82.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 84.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

### ผลการทดสอบความสัมพันธ์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) ภาพรวมของอุตสาหกรรมการบิน

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยได้ทำการทดสอบโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ของภาพรวม CAAT และการให้บริการของ CAAT ในแต่ละตัวชี้วัด เช่น การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ มาตรฐานสู่ความยั่งยืน ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล ความยินดีต้อนรับ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความถูกต้องแม่นยำ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี เป็นต้น และตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจโดยภาพรวม ผลการทดสอบปรากฏในแผนภาพด้านล่างนี้

#### โมเดลทดสอบ เมื่อภาพรวมความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม

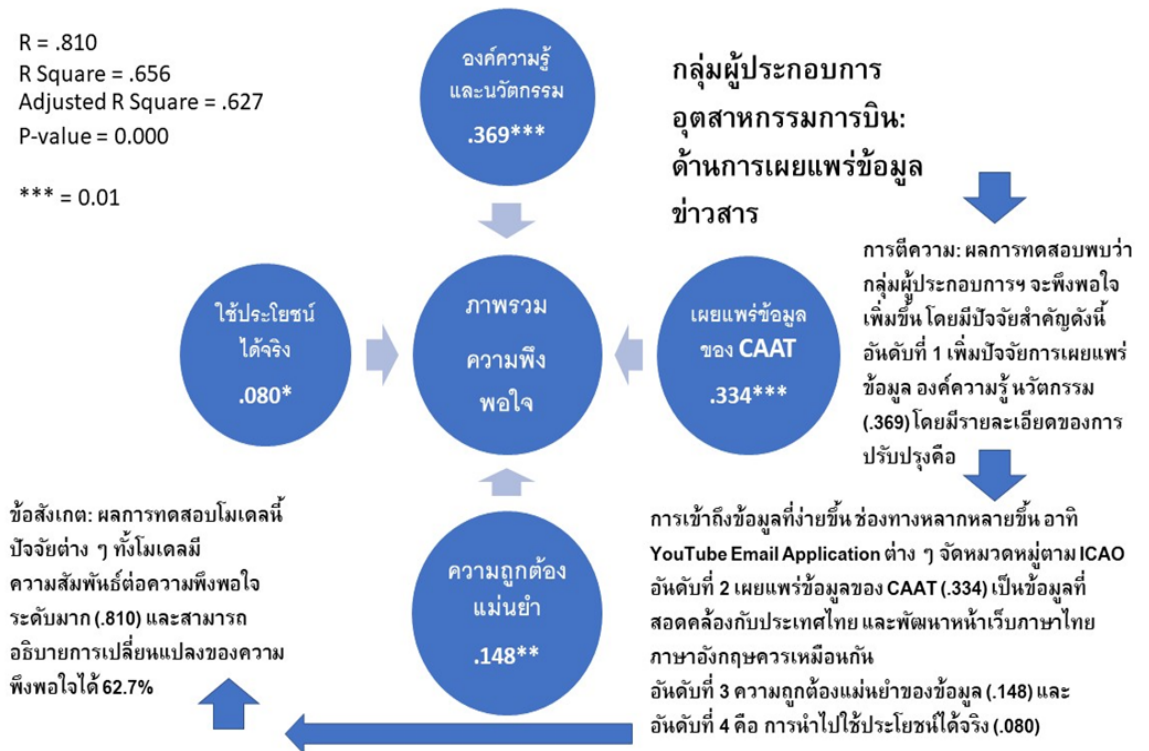
R = .810  
R Square = .656  
Adjusted R Square = .627  
P-value = 0.000

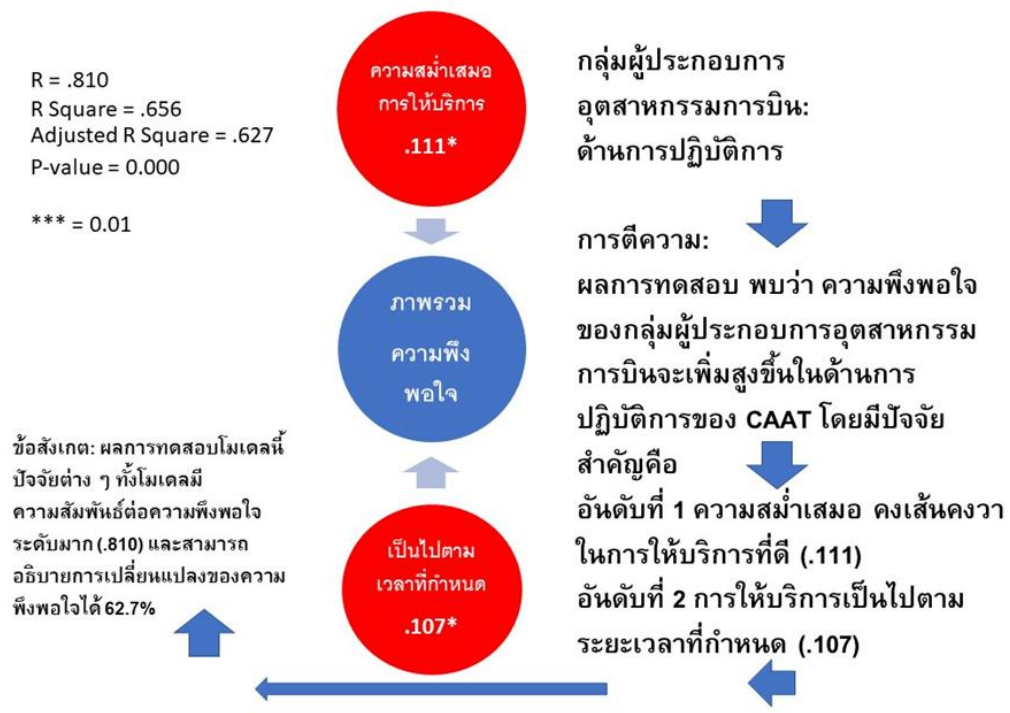
\*\*\* = 0.01



## ผลการทดสอบโมเดล

จากการพิจารณาผลการทดสอบด้วย Multiple Regression โมเดลทดสอบ เมื่อภาพรวมความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม พบประเด็นสำคัญ 2 ส่วนสำคัญได้แก่ 1)ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทั้งโมเดลมีค่า  $R = .810$  ที่ระดับนัยสำคัญที่  $0.01$  หมายความว่าตัวแปรอิสระที่ถูกศึกษา มีความสัมพันธ์ภาพรวมระดับมากต่อตัวแปรตาม และจากค่า Adjusted R Square =  $.627$  หมายความว่าตัวแปรอิสระในภาพรวมโมเดลนี้มีอำนาจอธิบายตัวแปรตามได้  $62.7\%$  2)ภาพความสัมพันธ์เฉพาะแต่ละตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม อธิบายได้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ Standardized Coefficients Beta ของแต่ละคู่ พบว่า ข้อมูลองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดมีค่าสูงสุด =  $.369$  และมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ถ้าเพิ่มข้อมูลองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ให้ประชาชนรับรู้มากขึ้นยิ่งทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายอุตสาหกรรมการบินเพิ่มขึ้นสูงสุดในโมเดลนี้ รองลงมาคือ การเผยแพร่ข้อมูล =  $.334$  และอันดับสามคือ ความถูกต้องแม่นยำ =  $.148$





**กล่าวโดยสรุป**

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายอุตสาหกรรมการบินเป็นตัวแปรตามในขณะที่ตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าความสัมพันธ์โดยอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ข้อมูลองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT การเผยแพร่ข้อมูลของ CAAT ความถูกต้องแม่นยำที่บุคลากรของ CAAT ให้บริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และการใช้ประโยชน์ได้จริง ตามลำดับ โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวภาพรวมทั้งโมเดลมีความสัมพันธ์ระดับมาก (Strong Relationship) สูงถึง .810 และค่า Adjusted R Square = .627 หมายความว่า ตัวชี้วัดในโมเดลที่ถูกศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของภาพรวมของความพึงพอใจได้ถึง 62.7%

นอกจากนี้ เมื่อทำการทดสอบและวิเคราะห์เป็นรายตัวชี้วัดต่อภาพรวมความพึงพอใจ พบว่า ตัวชี้วัดหรือปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญและมีค่า Standardized Coefficient Beta สูงที่สุด ได้แก่ องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT คือ มีค่าเบต้าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน เท่ากับ .369 หมายความว่า ถ้าเพิ่มข้อมูลด้านองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากยิ่งขึ้นจะยิ่งทำให้เกิดภาพรวมความพึงพอใจสูงสุดในโมเดลที่ทำการทดสอบครั้งนี้ ในขณะที่ตัวชี้วัดที่มีผลรอง ๆ ลงไปได้แก่ ด้านการเผยแพร่ข้อมูลของ CAAT มีค่าเท่ากับ .334 ความถูกต้องแม่นยำมีค่าอยู่ที่ .148 ความสม่ำเสมอในการให้บริการมีค่าอยู่ที่ .111 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนดมีค่าอยู่ที่ .107 และใช้ประโยชน์ได้จริงมีค่าอยู่ที่ .080 ตามลำดับ

ดังนั้น ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์คือ CAAT ควรปฏิบัติการมุ่งเน้นที่การทำให้ภาพลักษณ์ของ CAAT โดดเด่นเรื่อง องค์ความรู้และนวัตกรรม ในการทำ Corporate and Service Branding และการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการของ CAAT ผ่านกระบวนการสื่อสารที่เรียกว่าเป็นการทำการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrate Marketing Communication, IMC) ในกลุ่มเป้าหมายอุตสาหกรรมการบิน

## ผลการสำรวจของกลุ่มประชาชนทั่วไป

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจประชาชนทั่วไป จำนวน 602 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.5 มีอายุ 30-39 ปี โดยหรือร้อยละ 74.9 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50.0 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน รองลงมาหรือร้อยละ 17.3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 16.2 อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และร้อยละ 9.5 อาชีพอิสระ

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของประชาชนทั่วไป จำนวนมากหรือร้อยละ 43.6 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 31.9 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT และร้อยละ 14.1 ระบุ Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม

- กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน

- ภาพรวมความพึงพอใจ ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.81) นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.79) ใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ให้ข้อมูลที่ เป็นกลาง ไม่มีอคติ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.77) ความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล (ค่าเฉลี่ย 3.72) สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.68)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

- ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ความยินดีต้อนรับของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.43) รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.37) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.35)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคคลที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 มีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 3.49) ความเหมาะสมในการแต่งกาย (ค่าเฉลี่ย 3.49) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.53) ความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.55) เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.56)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 มีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.51)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.49 มีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.46) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) (ค่าเฉลี่ย 3.51)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 มีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปี 2563” (ค่าเฉลี่ย 3.40) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย 3.42) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.46) ติดตามและมาตรฐานและข้อเสนอแนะที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.48) CAAT พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.46) CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 3.51)

โดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปี 2562 พบว่า ร้อยละ 41.8 มีภาพลักษณ์เหมือนเดิม ร้อยละ 38.7 ดีขึ้น และร้อยละ 6.4 แย่ง ในขณะที่ ร้อยละ 13.1 ไม่มีความคิดเห็น

- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.15 คิดเป็นร้อยละ 53.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 คิดเป็นร้อยละ 77.4 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 คิดเป็น ร้อยละ 88.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 คิดเป็นร้อยละ 79.2 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 คิดเป็นร้อยละ 58.3 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 คิดเป็นร้อยละ 80.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 80.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

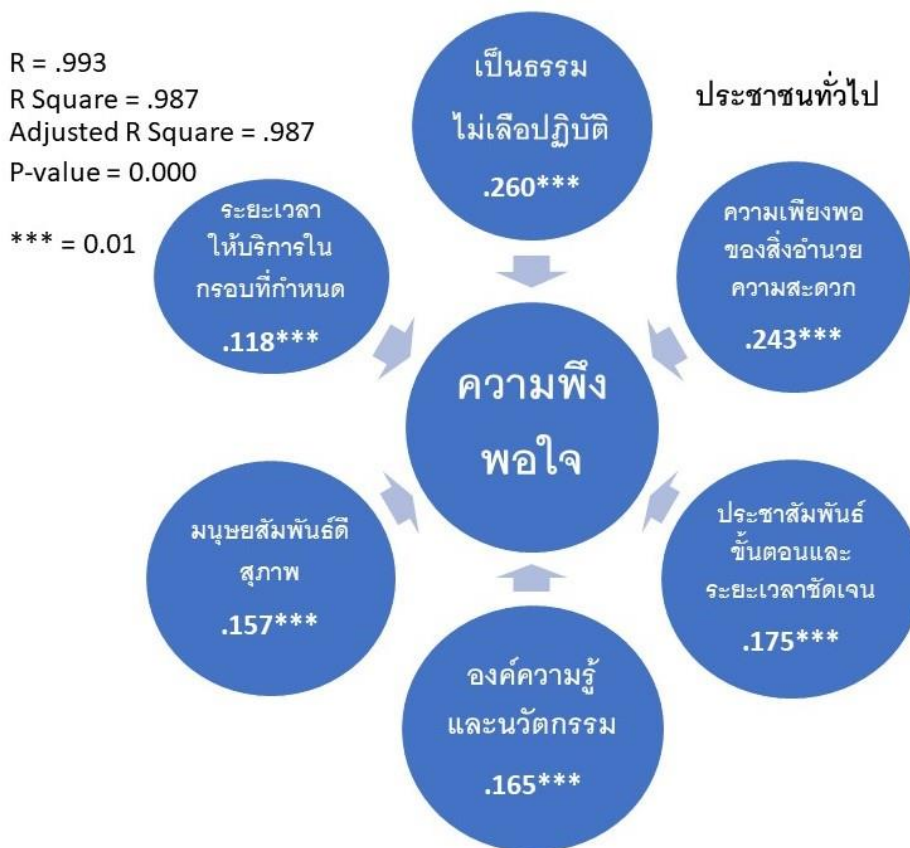
โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.83 คิดเป็นร้อยละ 70.6 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 คิดเป็นร้อยละ 79.2 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน



ผลการทดสอบความสัมพันธ์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) ภาพรวม  
 ของประชาชนทั่วไปที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติการและบริการของ CAAT

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยได้ทำการทดสอบโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ของภาพรวม CAAT และการให้บริการของ CAAT ในแต่ละตัวชี้วัด เช่น การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ มาตรฐานสู่ความยั่งยืน ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล ความยินดีต้อนรับ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความถูกต้องแม่นยำ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี เป็นต้น และตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจโดยภาพรวม ผลการทดสอบปรากฏในแผนภาพด้านล่างนี้

โมเดลทดสอบ เมื่อภาพรวมความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม

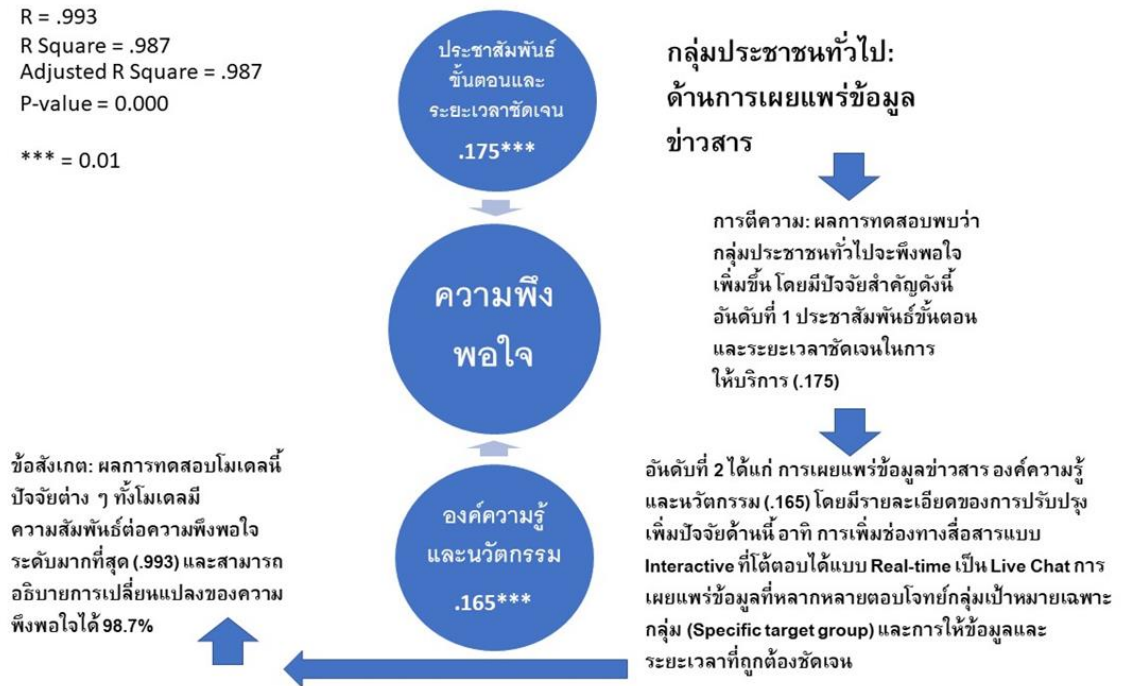


ผลการทดสอบโมเดล

จากการพิจารณาผลการทดสอบด้วย Multiple Regression โมเดลทดสอบ เมื่อ ภาพรวมความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม พบประเด็นสำคัญ 2 ส่วนสำคัญได้แก่ 1)ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทั้งโมเดลมีค่า R = .993 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 หมายความว่าตัวแปรอิสระที่ถูกศึกษามีความสัมพันธ์ภาพรวมระดับมากต่อตัวแปรตาม และจากค่า Adjusted R Square = .987 หมายความว่าตัวแปรอิสระในภาพรวมโมเดลนี้มีอำนาจอธิบายตัวแปรตามได้ 98.7% 2) ภาพความสัมพันธ์เฉพาะแต่ละตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม อธิบายได้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ Standardized Coefficients Beta ของแต่ละคู่ พบว่า การให้บริการที่

เป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติของ CAAT เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดมีค่าสูงสุด = .260 และมีนัยสำคัญทางสถิติหมายความว่า ถ้าเพิ่มการให้บริการที่เป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติของ CAAT ให้ประชาชนรับรู้มากขึ้นยิ่งทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไปเพิ่มขึ้นสูงสุดในโมเดลนี้ รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก = .243 และอันดับสามคือ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาชัดเจน = .175 ตามลำดับ

R = .993  
R Square = .987  
Adjusted R Square = .987  
P-value = 0.000  
\*\*\* = 0.01



R = .993  
R Square = .987  
Adjusted R Square = .987  
P-value = 0.000  
\*\*\* = 0.01



## ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจภาพรวม จำนวน 1,267 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 42.5 มีอายุ 30-39 ปี และส่วนใหญ่หรือร้อยละ 78.7 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลภาพรวม จำนวนมากหรือร้อยละ 49.4 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 35.7 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT และร้อยละ 23.5 ระบุ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)

- โดยภาพรวม คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่ารัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน

- ภาพรวมความพึงพอใจภาพรวม ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล (ค่าเฉลี่ย 3.69) นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.68) ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ (ค่าเฉลี่ย 3.67) สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.54) รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.51) เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.45)

- ของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 อยู่ในระดับ พึงพอใจค่อนข้างมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ภาพรวมความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.81) นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.79) ใช้อินโฟกราฟฟิก สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.77) ความน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล (ค่าเฉลี่ย 3.72) สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.68)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 มีระดับความพึงพอใจระดับมาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความยินดีต้อนรับของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.37)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคคลที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 มีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความเหมาะสมในการแต่งกาย (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.51) ความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.55) เป็นธรรมชาติ ไม่เสือก

ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต (ค่าเฉลี่ย 3.59) ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.55)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 มีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 มีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.41) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) (ค่าเฉลี่ย 3.54)

- ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 มีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “การบินพลเรือนของประเทศเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปี 2563” (ค่าเฉลี่ย 3.42) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย 3.44) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรม และมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.47) ติดตามและมาตรฐานและข้อเสนอแนะที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.48) CAAT พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.46) CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล (ค่าเฉลี่ย 3.51)

โดยภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปี 2562 พบว่า ร้อยละ 35.0 มีภาพลักษณ์เหมือนเดิม ร้อยละ 32.4 ดีขึ้น และร้อยละ 3.7 แย่ลง ในขณะที่ร้อยละ 28.9 ไม่มีความคิดเห็น

- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของภาพรวม โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.68 คิดเป็นร้อยละ 67.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คิดเป็นร้อยละ 79.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 91.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 81.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.80 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ

และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 คิดเป็นร้อยละ 83.5 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 81.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 77.9 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 80.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

กล่าวโดยสรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการโดยภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของ CAAT พบว่า ทุกตัวชี้วัดได้รับค่าคะแนนอยู่ในพื้นที่ของการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ควรรักษาผลงานที่ดีไว้ (Keep Up the Good Work) ทั้งในเรื่องของข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT เรื่องของการให้บริการในแต่ละด้าน และเรื่องของภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมของ CAAT อย่างไรก็ตามข้อควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงเพื่อจะทำความพึงพอใจสูงขึ้นอยู่ที่การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ห่างกันมากที่สุดในการศึกษาครั้งนี้คือ การให้ข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ได้จริง ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อให้ความคิดของกลุ่มเป้าหมายไม่มองว่า CAAT ยังติดกับระบบขั้นตอนของราชการที่ทำงานล่าช้าหลายขั้นตอน และใช้เวลานาน (Red Tape) เพื่อให้ CAAT ได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมายเพิ่มสูงขึ้นและยั่งยืนตลอดไป

## ผลการทดสอบความสัมพันธ์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

### ภาพรวมของ อุตสาหกรรมการบิน และประชาชนผู้ใช้บริการทั่วไป

ในการศึกษาครั้งนี้ โดยภาพรวมของการให้บริการแก่ กลุ่มเป้าหมายอุตสาหกรรมการบิน และประชาชนผู้ใช้บริการทั่วไป คณะวิจัยได้ทำการทดสอบโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ของภาพรวม CAAT และการให้บริการของ CAAT ในแต่ละตัวชี้วัด เช่น การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ มาตรฐานสู่ความยั่งยืน ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล ความยินดีต้อนรับ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความถูกต้องแม่นยำ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี เป็นต้น และตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจโดยภาพรวม ผลการทดสอบปรากฏในแผนภาพด้านล่างนี้

โมเดลทดสอบ ประชาชนผู้ใช้บริการกับอุตสาหกรรมการบิน เมื่อภาพรวมความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม

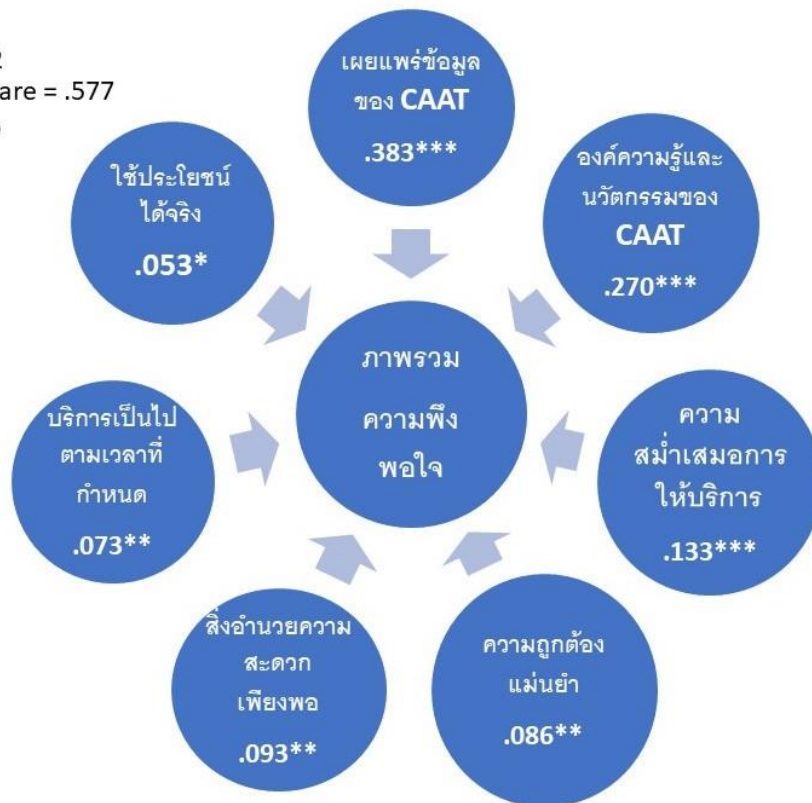
R = .763

R Square = .582

Adjusted R Square = .577

P-value = 0.000

\*\*\* = 0.01



### ผลการทดสอบโมเดล ประชาชนผู้ใช้บริการ กับ อุตสาหกรรมการบิน

จากการพิจารณาผลการทดสอบด้วย Multiple Regression โมเดลทดสอบ เมื่อ ภาพรวมความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม พบประเด็นสำคัญ 2 ส่วนสำคัญได้แก่ 1)ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทั้งโมเดลมีค่า R = .763 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 หมายความว่าตัวแปรอิสระที่ถูกศึกษา มีความสัมพันธ์ภาพรวมระดับมากต่อตัวแปรตาม และจากค่า Adjusted R Square = .577 หมายความว่าตัวแปรอิสระในภาพรวมโมเดลนี้มีอำนาจอธิบายตัวแปรตามได้ 57.7% 2)ภาพความสัมพันธ์เฉพาะแต่ละตัวแปร



อิสระกับตัวแปรตาม อธิบายได้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ Standardized Coefficients Beta ของแต่ละคู่ พบว่า การเผยแพร่ข้อมูลของ CAAT เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดมีค่าสูงสุด = .383 และมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ถ้าเพิ่มการเผยแพร่ข้อมูลของ CAAT ยิ่งทำให้ความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้นสูงสุดในโมเดลนี้ รองลงมาคือ องค์กรความรู้และนวัตกรรม = .270 และอันดับสามคือ ความสม่ำเสมอการให้บริการ = .133



## กล่าวโดยสรุป

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชน ผู้ใช้บริการทั่วไปและกลุ่มเป้าหมายอุตสาหกรรมการบินเป็นตัวแปรตามในขณะที่ตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นตัวแปรอิสระด้วยการทดสอบวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ความสัมพันธ์โดยภาพรวมระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ข้อมูลองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT การเผยแพร่ข้อมูลของ CAAT ความถูกต้องแม่นยำที่บุคลากรของ CAAT ให้บริการ ความสม่ำเสมอการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และการใช้ประโยชน์ได้จริงตามลำดับ โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวภาพรวมทั้งโมเดลมีความสัมพันธ์ระดับมาก (Strong Relationship) สูงถึง .763 และค่า Adjusted R Square = .577 หมายความว่า ตัวชี้วัดในโมเดลที่ถูกศึกษาครั้งนี้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของภาพรวมของความพึงพอใจได้ถึง 57.7%

นอกจากนี้ เมื่อทำการทดสอบและวิเคราะห์เป็นรายตัวชี้วัดต่อภาพรวมความพึงพอใจ พบว่า ตัวชี้วัดหรือปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญและมีค่า Standardized Coefficient Beta สูงที่สุด ได้แก่ ด้านการเผยแพร่ข้อมูลของ CAAT มีค่าเท่ากับ .383 หมายความว่า ถ้าเพิ่มการปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลของ CAAT มากขึ้นจะทำให้เกิดภาพรวมความพึงพอใจสูงสุดในโมเดลที่ทำการทดสอบครั้งนี้ รองลงมาคือ ข้อมูลด้านองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มีค่าอยู่ที่ .270 ความสม่ำเสมอการให้บริการมีค่าอยู่ที่ .133 ความถูกต้องแม่นยำ มีค่าอยู่ที่ .086 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีค่าอยู่ที่ .093 การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีค่าอยู่ที่ .073 และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าอยู่ที่ .053 ตามลำดับ

ดังนั้น ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์โดยภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายทั้งสองกลุ่มได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป ผู้ใช้บริการและกลุ่มเป้าหมายอุตสาหกรรมการบิน คือ CAAT ควรปฏิบัติการมุ่งเน้นที่การเผยแพร่ข้อมูลของ CAAT ผ่านกระบวนการบูรณาการการสื่อสารเชิงการตลาด (Integrated Marketing Communication, IMC) ในการทำ Corporate and Service Branding ให้โดดเด่นเรื่อง องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT และการปฏิบัติการการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ ความถูกต้องแม่นยำ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มากเพียงพอ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนดและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง ในกลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการที่เป็นประชาชนทั่วไปและกลุ่มเป้าหมายอุตสาหกรรมการบิน

## ข้อเสนอแนะ

### การจัดทำ Integrated Marketing Communication (IMC) ของ CAAT

จากผลการศึกษา คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้หลักการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Intergrated Marketing Communication) ในการให้ข้อเสนอแนะแก่ CAAT เพื่อสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่เป็นประชาชนผู้ให้บริการทั่วไป และกลุ่มอุตสาหกรรมการบินให้ได้รับข้อมูลข่าวสารสำคัญของ CAAT อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อ CAAT

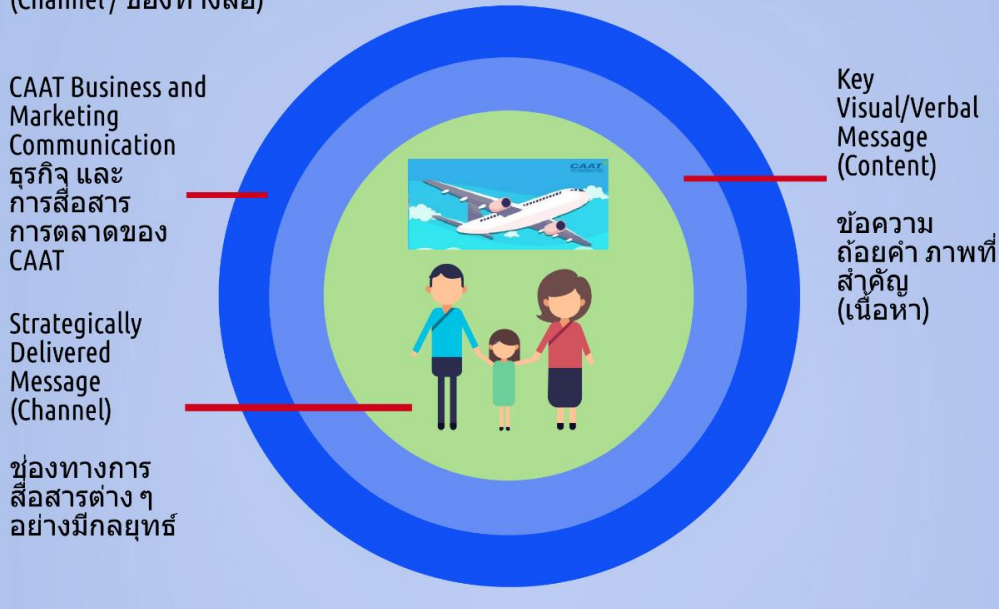


## Proposed IMC Model for CAAT

การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับ CAAT



Goal: สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ด้วยทางเลือกใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด  
Process: ทำให้ธุรกิจของแผนสื่อสารการตลาดและข้อมูล CAAT สามารถถูกแปลงสู่ข้อความ  
ถ้อยคำ/ภาพ (Content / เนื้อหา) และทำให้ข้อความเหล่านั้นถูกส่งไปยังกลุ่มเป้าหมายได้  
(Channel / ช่องทางสื่อ)



แผนภาพแสดง ความสัมพันธ์ของการสื่อสารข้อมูลของ CAAT และการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย

จากภาพดังกล่าว ในวงกลมด้านนอก หมายถึง การสื่อสารของ CAAT ที่ประชาชนรับรู้ในมิติต่าง ๆ ของตัวชี้วัด เช่น การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ มาตรฐานสู่ความยั่งยืน ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบิน พลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรม และเป็นมาตรฐานสากล ความยินดีต้อนรับ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความถูกต้องแม่นยำ เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี เป็นต้น

จากผลการทดสอบโมเดลและการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจครั้งนี้ พบประเด็นสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและการประชาสัมพันธ์โดยความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายทั้งสองกลุ่ม ต่อผลการประเมินภาพรวมของ CAAT พบว่า ค่าร้อยละของความคาดหวังกับค่าร้อยละของความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายยังคงมีช่องว่างอยู่ในตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของ CAAT โดยมีความคาดหวังอยู่ที่ร้อยละ 79.6 ในขณะที่ความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 68.3 นอกจากนี้ ความคาดหวังต่อการทำงานของบุคลากรที่มีความถูกต้องแม่นยำอยู่ที่ร้อยละ 83.0 ความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 70.9

ผลการทดสอบโมเดลและการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบด้วยว่า ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายต่อความสม่ำเสมอการให้บริการอยู่ที่ร้อยละ 82.3 ความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 70.9 ความคาดหวังต่อการให้บริการตามเวลาที่กำหนดร้อยละ 79.8 ความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 67.4 นอกจากนี้ความคาดหวังต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของ CAAT อยู่ที่ร้อยละ 80.4 ความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 68.2 ในการสำรวจครั้งนี้

ที่น่าพิจารณาคือ การรับรู้ของประชาชนต่อข้อมูลของ CAAT ยังมีช่องว่างในการเติมเต็มให้ภารกิจการให้บริการของ CAAT เข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้นเพราะจากข้อมูลผลการสำรวจครั้งนี้ พบว่า กลุ่มเป้าหมายเข้าใช้เว็บไซต์ของ CAAT ร้อยละ 49.4 เฟสบุ๊คของ CAAT ร้อยละ 35.7 และสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ ร้อยละ 23.5 ในขณะที่ผ่านทางเจ้าหน้าที่สายการบินร้อยละ 20.6 และบุคลากรของ CAAT ร้อยละ 20.6 เช่นกัน

จากผลการสำรวจการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ครั้งนี้หมายความว่า การสื่อสารของ CAAT อาจจะไม่ตอบสนองความต้องการการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายเท่าที่ควร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ CAAT มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อกลุ่มเป้าหมายแต่ช่องทางการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผ่านกระบวนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ยังมีข้อจำกัดและช่องว่างอยู่ดังปรากฏในแผนภาพที่แสดงให้เห็นวงกลมด้านในสุดหมายถึงช่องทางที่ CAAT ส่งสื่อเข้าไปเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายซึ่งข้อความและช่องทางจะทำให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ข้อมูลของ CAAT ที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และภารกิจของ CAAT โดย CAAT สามารถนำเอาภารกิจสำคัญของการให้บริการทั้งเรื่ององค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT นำเสนอในรูปแบบสื่อวิดีโอ เสียงและข้อความบรรยายแสดงถึงขั้นตอนการให้บริการและกรอบเวลาที่กำหนดภายใต้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเสริมสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย

การที่จะสื่อสารสิ่งเหล่านี้ สามารถสื่อสารออกไปได้โดยการใช้ Content ซึ่งหมายถึง เนื้อเรื่อง หรือเนื้อหา เช่น ให้ความรู้ ความบันเทิง หรือรวมเป็นสาระบันเทิง และ Channel หมายถึง ช่องทางการสื่อสารที่อาจจะเป็น โทรทัศน์ วิทยุ Facebook YouTube หรือ Twitter ซึ่งจากผลการศึกษาทำให้คณะผู้วิจัยได้เสนอแนะการสื่อสารที่จะตอบสนองต่อการให้บริการของ CAAT ได้คือ การใช้เทคโนโลยี องค์ความรู้ และนวัตกรรม และมีบริการด้วยตัวชี้วัดอื่น ๆ ดังที่กล่าวมาในผลการสำรวจข้างต้นสามารถแจกแจงออกเป็น IMC Model ดังแผนภาพนี้

# CAAT IMC Strategy



IMC เกิดผลได้ดีเมื่อสอดคล้องกับ **ความเป็นตัวตนของ CAAT**  
**วิสัยทัศน์ พันธกิจ ธรรมชาติ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร**

### Key Data Findings

- บริการตาม วิสัยทัศน์ 79.6 : 68.3
- ความถูกต้องแม่นยำ 83.0 : 70.9
- ความสม่ำเสมอบริการ 82.3 : 70.9
- บริการตามเวลากำหนด 79.8 : 67.4
- สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ 80.4 : 68.2
- รวดเร็วจับใจให้บริการ 79.5 : 67.1

Note  
 ตัวเลข ร้อยละคาดหวัง : ร้อยละพอใจ

### Goals:

- 1) ลดช่องว่างระหว่างความคาดหวัง กับ ความพึงพอใจ
- 2) ตอบโจทย์ทุกกลุ่มเป้าหมาย
- 3) เกิด Brand Loyalty



### Tactics

- 1) ใช้การส่งเสริมแบบ TTL, ATL, BTL ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย
- 2) กรณี ข้ามเคสสื่อสารข้อความ องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ใช้ผสมผสาน TTL, ATL, BTL เช่นกัน แต่อาจเน้น TTL ผ่าน Social Media และ Events ใน On-Ground
- 3) ตัวอย่างการใช้ IMC วิสัยทัศน์ของ CAAT ส่งเสริมการรับรู้ใหม่ ๆ ส่งข้อความถึงกลุ่มเป้าหมายผ่าน ภาควิชาการของ CAAT ผสมผสานระหว่าง TTL, ATL, BTL
- 4) OnAir-Online-OnGround Tactics

การให้บริการของ CAAT  
 ตอบโจทย์ กลุ่มเป้าหมาย  
 เกิดความภักดี Loyalty  
 ของ Audience เป้าหมาย  
 และบอกต่อ (Share)  
 ทุกกลุ่มเป้าหมาย



**Expected results: Successfully Corporate Branding/Brand Loyalty/Reducing a gap b/w CAAT IMC and audience's needs**

## แผนภาพแสดงกลยุทธ์การสื่อสารแบบบูรณาการ

จากแผนภาพข้างต้นนี้หมายถึงกลยุทธ์การสื่อสารแบบบูรณาการ ซึ่งในข้อมูลสำคัญที่ค้นพบในโมเดลที่ผ่านการทดสอบและผลสำรวจที่สำคัญ (Key Data Findings) ด้านซ้ายแสดงถึงช่องว่าง หรือ ระยะห่างของความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายต่อภารกิจการให้บริการของ CAAT ที่ CAAT ควรทำการสื่อสารต่อกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน โดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การทำให้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจนั้นแคบลง เมื่อช่องว่างแคบลงในขณะที่ความคาดหวังและความพึงพอใจสูงขึ้นไปด้วย จึงจำเป็นที่ CAAT ควรให้ความสำคัญกับออกแบบกลยุทธ์ของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านการออกแบบกลยุทธ์การสื่อสารที่ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความภักดี (Loyalty) ถึงแม้ว่ากลุ่มเป้าหมายจำเป็นต้องใช้บริการของ CAAT ก็ตามแต่เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างยั่งยืน การทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความภักดีต่อการให้บริการและภาพรวมของ CAAT เป็นสิ่งที่สำคัญทำให้เกิดการบอกต่อ (การแชร์ต่อ) ซึ่งกลยุทธ์ที่ทางคณะวิจัยบริษัทซูเปอร์โพลแนะนำ ได้แก่ กลยุทธ์แบบ Above the line Through the line และ Below the line รวมถึงกลยุทธ์ On Air Online และ On ground

Above the line (ATL) หมายถึง การทำโฆษณาผ่านสื่อหลัก เช่น โทรทัศน์ วิทยุ เป็นการรับรู้ในวงกว้างได้อย่างรวดเร็ว Through the line (TTL) หมายถึงการผสมผสานระหว่าง ATL และ BTL เป็นแนวคิดการตลาดสมัยใหม่ ที่มุ่งให้ความสำคัญกับการสื่อสารการตลาด ในรูปแบบที่ไม่ได้แบ่งแยก เน้น การโฆษณาผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook twitter และ Instagram Below the line (BTL) หมายถึง การจัดกิจกรรมทางการตลาดโดยเข้าถึงกลุ่มลูกค้าโดยตรง เช่น การออกบูธ หรือการจัดกิจกรรมกับกลุ่มเป้าหมายสัมพันธ์ในระดับพื้นที่ เป็นต้น และจากการทำวิจัย พบว่า การทำกลยุทธ์ตามสื่อเหล่านั้น ควรเน้นในด้านองค์ความรู้และนวัตกรรมสำหรับกลุ่มเป้าหมายอุตสาหกรรมการบิน และความถูกต้องแม่นยำ วิสัยทัศน์ของ CAAT ในการให้บริการ

การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นตัวชี้วัดที่ควรมีการสื่อสารผ่านกลยุทธ์ TTL และสามารถลงไปสู่ระดับพื้นที่ของกลุ่มเป้าหมายได้

สำหรับกรณีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนทั่วไปผู้ใช้บริการ พบว่า ช่องทางการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียเป็นช่องทางการสื่อสารของ CAAT อาทิ Facebook โดยเลือกวัตถุประสงค์ที่ต้องการทำการโปรโมทผ่านทางโฆษณาของ Facebook ให้เป็นที่รู้จัก เพื่อเพิ่มการแชร์หรือเผยแพร่ข้อมูลไปสู่วงกว้าง ซึ่งข้อความในการสื่อสารควรเป็นข้อความในลักษณะที่ให้ความรู้สึกใกล้ชิดกับประชาชนผู้ใช้บริการจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการอยากมีส่วนร่วม และมีการนำเสนอเนื้อหาผ่านหน้า Facebook บ่อยครั้งขึ้น นอกจากนี้ปัจจุบันเทคโนโลยีขั้นสูงในระบบดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีที่สามารถขับเคลื่อนโลกออนไลน์ให้เกิดการขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้ใช้บริการทั่วไปได้ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วโดยกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้ได้แก่ On Air Online และ On Ground โดย On Air คือ การสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้บริโภคในวงกว้าง ผ่านช่องทางสื่อหลัก เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ เป็นต้น Online คือ การสร้างการมีส่วนร่วม (Engagement) หรือการเน้นให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมกับแบรนด์ ซึ่งจะทำได้ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook Twitter YouTube หรือ Instagram เป็นต้น และท้ายที่สุดคือ On Ground คือ การกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมในกิจกรรมการบริการของ CAAT ที่จัดในระดับพื้นที่

#### ตัวอย่างข้อเสนอแนะกลยุทธ์ทาง IMC

##### Through the line (TTL)

Channel (online)	Content
CAAT Website & Facebook	จากผลการวิจัย พบว่า Website และ Facebook ของ CAAT นั้นเป็นสื่อที่กลุ่มเป้าหมายทั้งประชาชนผู้ใช้บริการและกลุ่มอุตสาหกรรมการบินใช้ในอันดับต้น ๆ ควรเน้นเรื่องของ องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ที่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน โดยอาจจะมีบุคคลสื่อสารที่เป็นที่ดึงดูดความสนใจของกลุ่มเป้าหมายที่น่าเชื่อถือทั้งระดับประเทศและนานาชาติ ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศสอดคล้องกับสัดส่วนของกลุ่มเป้าหมาย การทำสื่อสารเชื่อมโยงระหว่างเนื้อหาในเว็บไซต์และ Facebook กับการจัดกิจกรรมบริการจริงในระดับพื้นที่ On-Ground Events ตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ณ จุดให้บริการของ CAAT ที่สำนักงาน และการเปิดจุดให้บริการนอกสำนักงานตามท่าอากาศยาน ต่าง ๆ และสถานที่อื่น ๆ ที่เหมาะสมโดยให้บุคคลที่ทำ Content ทาง Online ที่มีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ ประชาสัมพันธ์ หรือร่วมกิจกรรม เพื่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์ในโลกโซเชียลโดยนำเสนอเนื้อหาในเรื่ององค์ความรู้และนวัตกรรม ตัวอย่างเช่น เวชศาสตร์การบิน มาตรฐานความปลอดภัยฯ เป็นต้น โดยนำข้อมูลที่เป็นเนื้อหาเผยแพร่ในเว็บไซต์หรือ Facebook นำไปสู่สิ่งที่จับต้องได้ในระดับพื้นที่ On-Ground Events

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องนำเสนอให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความพึงพอใจและน่าสนใจ เนื่องจากผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกรับสาร โดยแต่ละกลุ่มเป้าหมายมักเลือกสนใจเปิดรับข่าวสารบางอย่างหรือเนื้อหาที่จะเปิดรับ (Severin and Tankard Jr., 2001)<sup>7</sup> กล่าวคือสิ่งที่เปิดรับคือสิ่งที่สนใจ ทั้งนี้สารนั้นต้องสอดคล้องกับความคาดหวัง ความต้องการ ทัศนคติ การปฏิบัติการ และความสนใจ ฯลฯ ของผู้รับสาร ทั้งนี้การที่จะให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้และสนใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของ CAAT เพิ่มขึ้น ในการผลิตสื่อ CAAT ควรวิเคราะห์ผู้รับสารและกำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้ตอบประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับสารให้มากที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ (Katz, et al. 1974)<sup>8</sup> ซึ่งการใช้ Social media ให้ผู้บริโภคนิยม และพึงพอใจ จะทำให้กระตุ้นพฤติกรรมการแชร์เนื้อหา (Content) และส่งผลให้ประชาชนมีการรับข้อมูล เกี่ยวกับ CAAT มากขึ้น โดยการสร้างเนื้อหาให้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ

ซึ่งจากข้อเสนอแนะทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. CAAT ควรทำเนื้อหารายละเอียดของการสื่อสารที่กลุ่มเป้าหมายนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ผ่านช่องทางที่สะดวกมากที่สุดเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับข้อมูลที่เกิดประโยชน์ตรงตามความคาดหวังและเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของ CAAT
2. จากผลการทดสอบโมเดล พบว่า เรื่ององค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีผลต่อกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ความถูกต้องแม่นยำ การให้บริการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ CAAT และการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ส่งผลให้การสื่อสารของ CAAT ควรมุ่งเน้นเนื้อหา Content ที่ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่ายในยุคดิจิทัล อาทิ เว็บไซต์ Facebook และ Twitter เป็นต้น ในขณะที่กลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้ใช้บริการทั่วไปไม่มีความคาดหวังต่อการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ด้านองค์ความรู้และนวัตกรรม การให้บริการเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด นำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น โดยการสื่อสารของ CAAT ควรมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดในการให้บริการเหล่านี้ผ่านช่องทางการสื่อสารในยุคดิจิทัลเช่นเดียวกับกลุ่มเป้าหมายอุตสาหกรรมการบิน
3. เสริมสร้างเนื้อหาการสื่อสารให้เป็นในเรื่องสอดคล้องตรงกับความคาดหวัง ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในการจัดทำเว็บไซต์ และการจัด Facebook ของ CAAT ให้อยู่ในหน้า New feed เพื่อให้ประชาชนรับรู้เนื้อหาการสื่อสารของ CAAT ที่ใช้ประโยชน์ได้จริงกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายอยากแชร์ข้อความเนื้อหาไปอยู่ในหน้า feed ของตนเอง และมีแนวโน้มการเกิด Viral
4. ใช้กลยุทธ์ ATL BTL และ TTL รวมถึง On air Online และ On Ground ในการนำเสนอเนื้อหาการสื่อสาร คงสื่อในช่องทาง ATL หรือ On air ไว้เช่นเดิมเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้ข่าวสารของ CAAT ผ่านทางช่องทางนิตยสารหรือรายการโทรทัศน์เป็นตัวเสริมซึ่งอยู่ในกลยุทธ์ ATL และเชื่อมโยงกลยุทธ์ ATL ไว้กับ TTL โดยการเชื่อมโยงเนื้อหาเข้าด้วยกัน นำเสนอสื่อในรูปแบบหน้าปกนิตยสารหรือ Video content จากช่องทางโทรทัศน์ สู่ออนไลน์ เช่น YouTube และ Facebook ในช่องทาง TTL โดย CAAT ควรนำเสนอเนื้อหาที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจของกลุ่มเป้าหมายในการกระตุ้นให้แชร์หรือบอกต่อแนะนำให้มีการใช้บริการของ CAAT

<sup>7</sup> Severin, Werner J., and Tankard, James W. Jr. (2001) Communication Theories: Origins, Methods and Uses in the Mass Media. New York: Longman.

<sup>8</sup> Katz, E., Blumler, J.G., & Gurevitch, M. (1974). Uses and gratifications research. Public Opinion Quarterly, 37(4), 509-524.

อันเป็นความเข้มข้นอีกระดับหนึ่งของความพึงพอใจและใช้ผู้มีชื่อเสียงในโลกออนไลน์เผยแพร่ข้อมูล เนื่องจากช่องทางของ กลยุทธ์ TTL หรือ Online นั้นสะดวกต่อการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายขึ้น ดังนั้น CAAT สามารถใช้ช่องทาง Online เช่น Facebook หรือ Twitter อัปเดตข้อมูลข่าวสารหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการรับรู้ เน้นการตอบอย่างเป็นกันเองและใช้เนื้อหาการสื่อสารที่กลุ่มเป้าหมายนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและควรจัดกิจกรรมที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในระดับพื้นที่เป็นจุดให้บริการ ณ สำนักงานให้บริการที่สอดคล้องกับเนื้อหาสาระที่สื่อสารในโลกโซเชียลและจุดให้บริการนอกสำนักงาน เช่น ตามท่าอากาศยาน และสถานที่อื่น ๆ ที่เหมาะสม หลังจากที่ได้ประชาสัมพันธ์ถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเข้าถึงบริการ ณ จุดให้บริการนอกสำนักงานในการจัดอีเวนต์ระดับพื้นที่ (On-Ground Events) ของ CAAT

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในการศึกษาครั้งนี้ จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมทุกตัวชี้วัดล้วนได้รับคะแนนอยู่ในพื้นที่ของการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ควรรักษามูลงานที่ดีไว้ ทั้งในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม การให้บริการในแต่ละด้าน รวมทั้งภาพลักษณ์อันดีงามขององค์กร อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ระดับความพึงพอใจสูงขึ้น โดยการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ยังห่างกันมากที่สุดอยู่นั้น คณะวิจัยจึงเห็นควรให้แก้ไขปรับปรุงในส่วนของการให้ข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริง โดยคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลเป็นสำคัญ และเพิ่มประสิทธิภาพของความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มเป้าหมายไม่มีความคิดยึดติดกับระบบขั้นตอนของราชการที่ทำงานล่าช้าในหลายขั้นตอน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมายเพิ่มสูงขึ้นไปอีก

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.  
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน  
จำแนกตามกลุ่ม / ฝ่าย



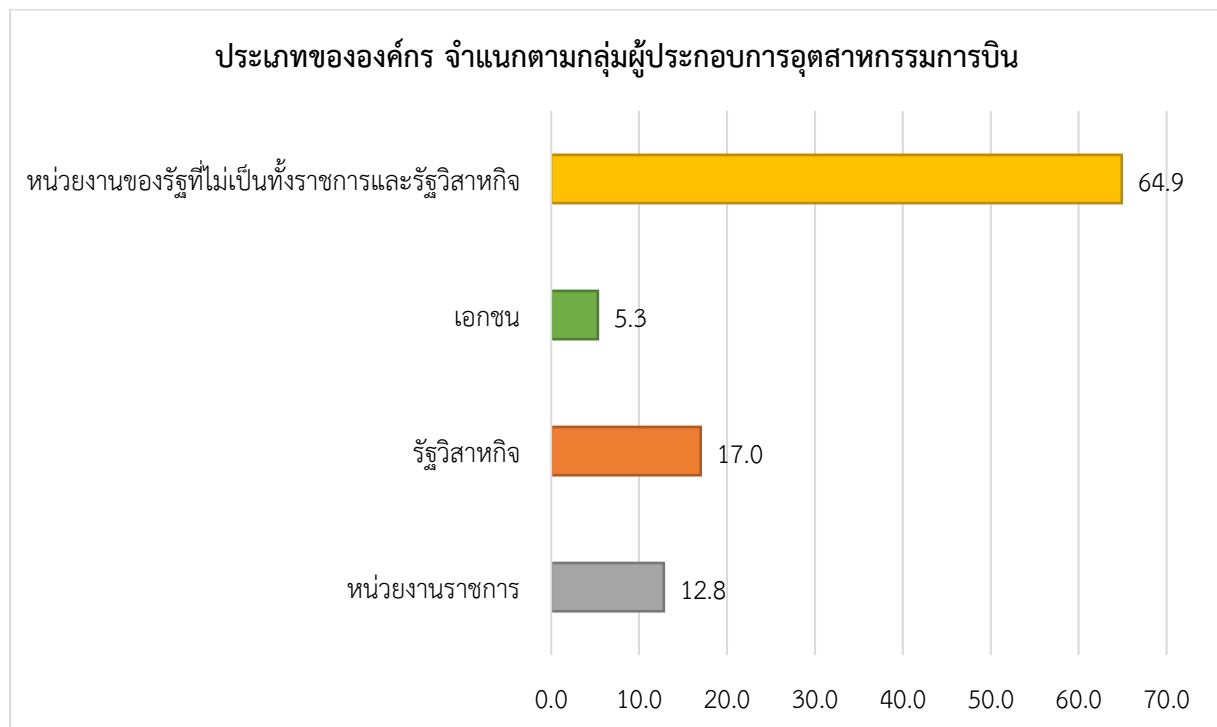
## 1. ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department (PEL)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

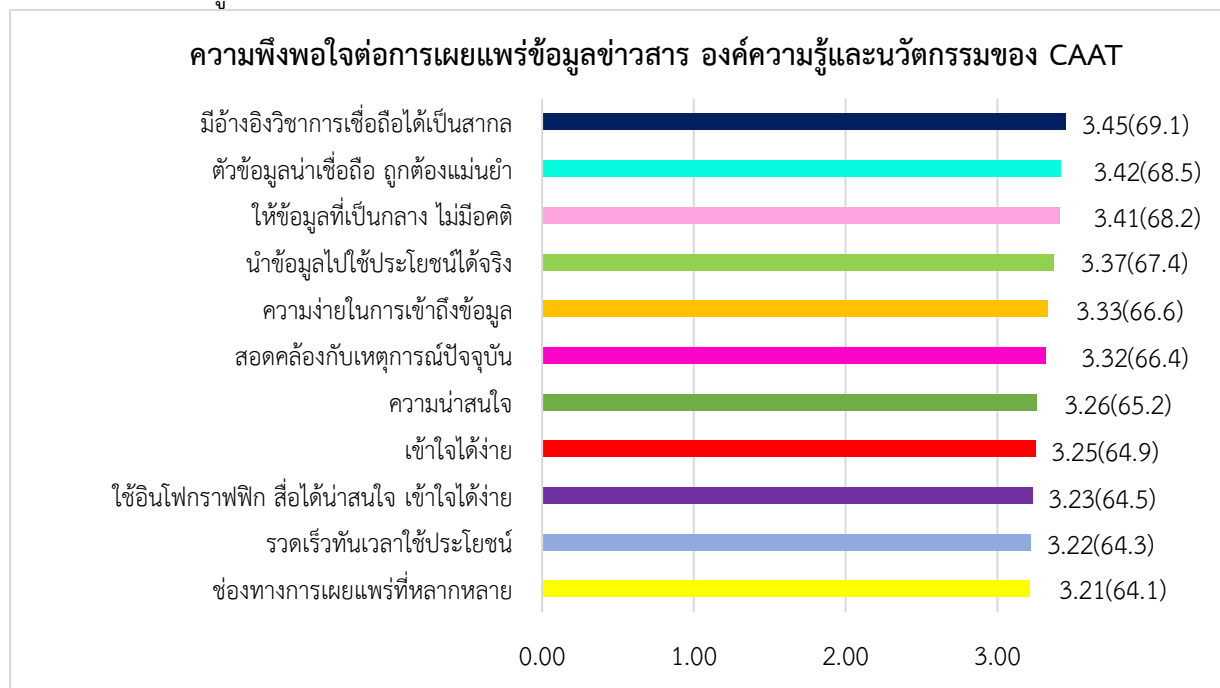
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ จำนวน 98 คน พบว่า ร้อยละ 39.8 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 80.2 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 24.7 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 66.3 ระบุ รับรู้จากบุคลากรของ CAAT รองลงมาร้อยละ 60.2 เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ และร้อยละ 35.7 ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand )

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน



- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

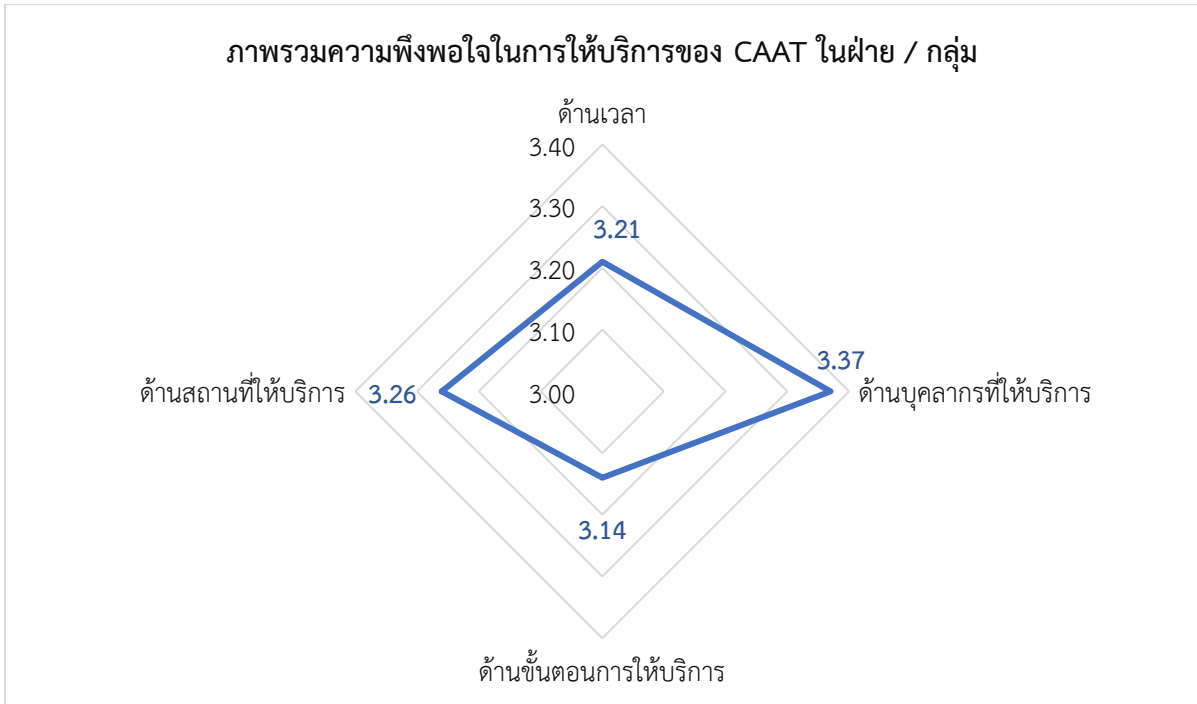


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 5.90 คือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 อยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

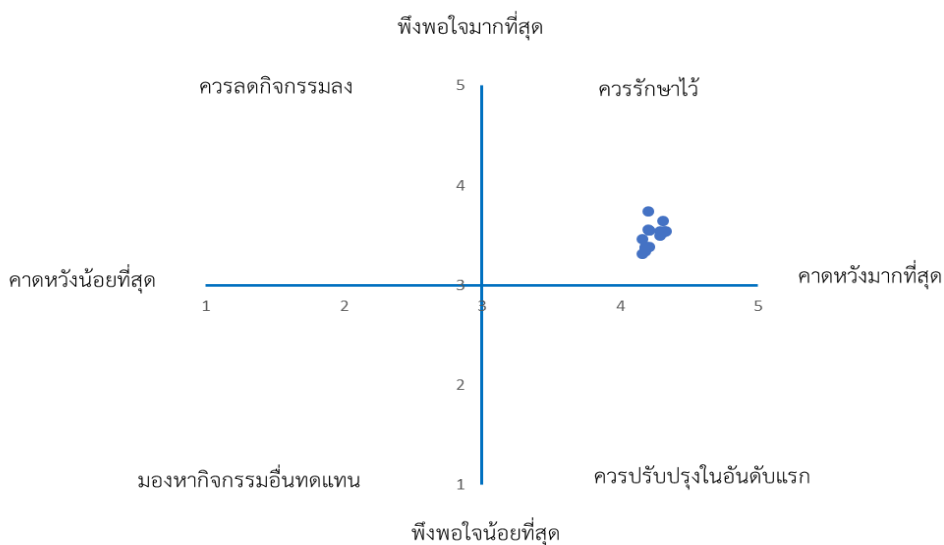
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.21	64.3	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.37	67.4	พึงพอใจปานกลาง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.14	62.9	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.26	65.2	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.29</b>	<b>65.9</b>	<b>พึงพอใจปานกลาง</b>

### ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



● เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 65.9

#### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ 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 5.99 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

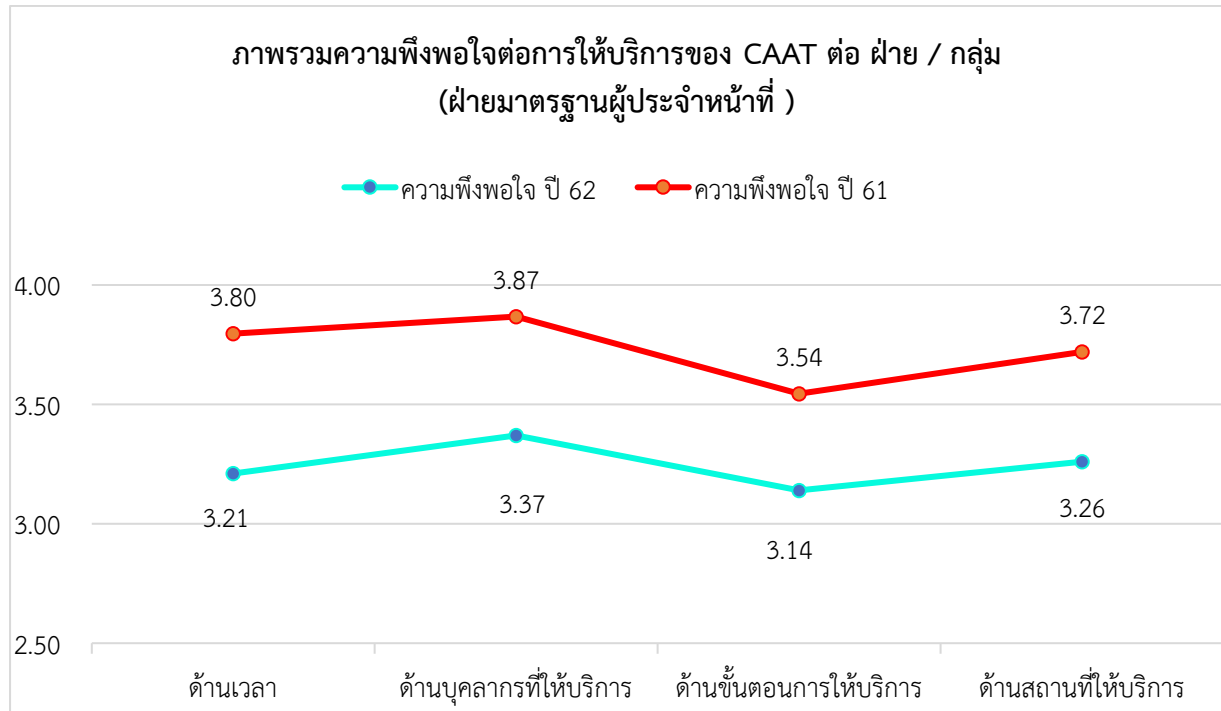
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 คิดเป็นร้อยละ 64.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.4 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.4 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 คิดเป็นร้อยละ 74.6 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



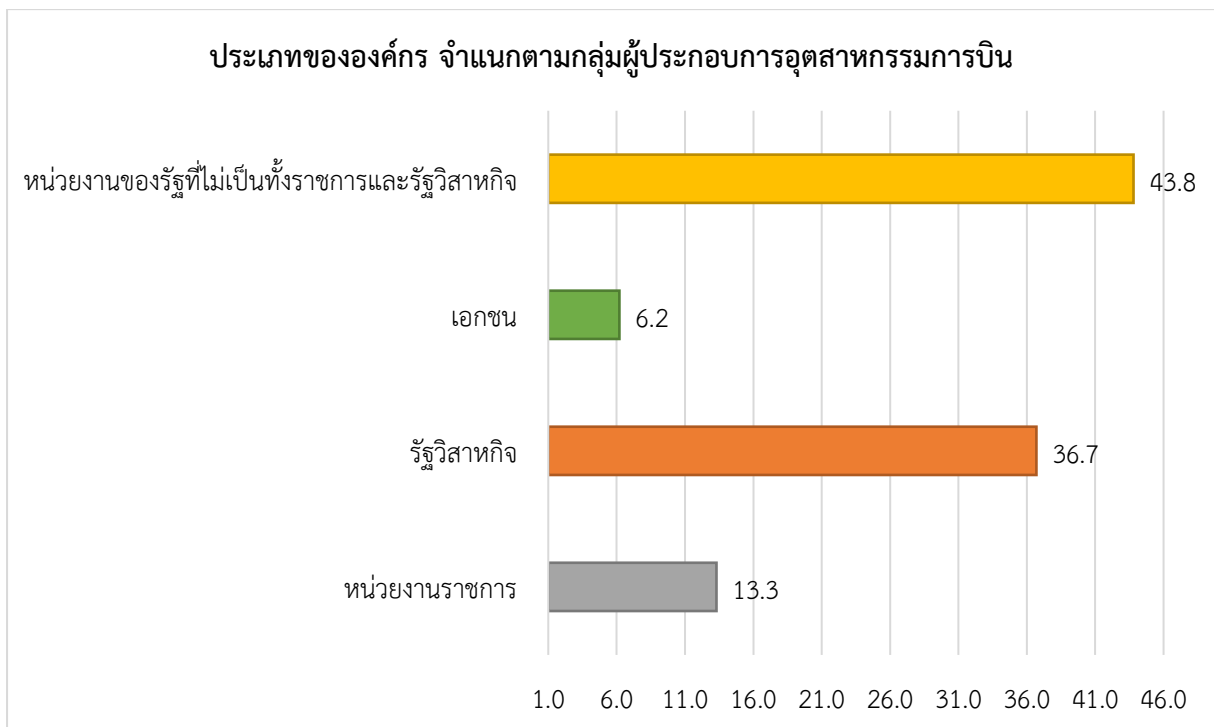
## 2. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

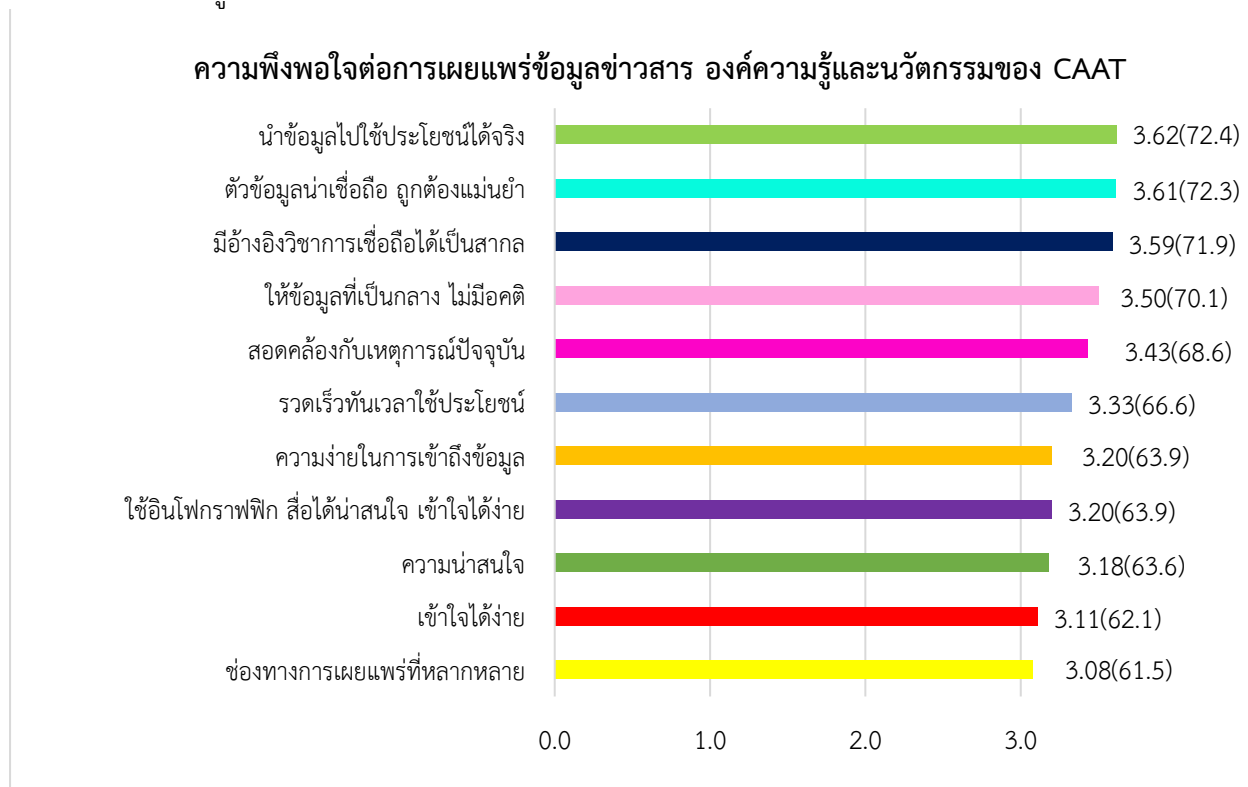
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน จำนวน 133 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 43.6 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 85.4 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 19.0 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายบริการภาคพื้นหรือในส่วนของสำนักงาน

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 60.2 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 37.6 ระบุ รับรู้จากบุคลากรของ CAAT เช่นเดียวกับระบุ จากเจ้าหน้าที่สายการบิน และร้อยละ 36.8 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน



- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

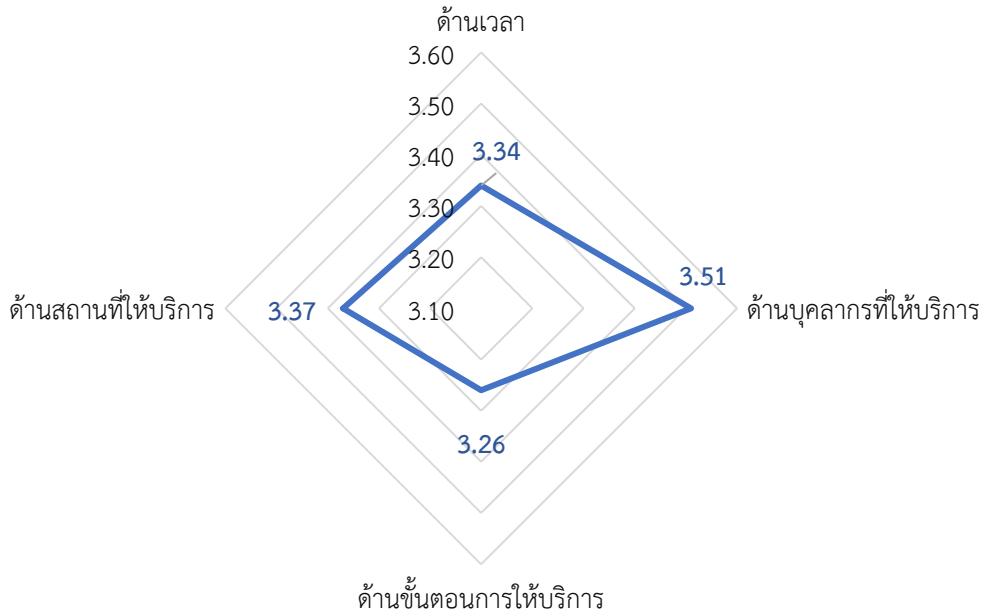


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.91 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.34	66.8	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.51	70.3	พึงพอใจปานมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.26	65.3	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.37	67.4	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.43</b>	<b>68.5</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

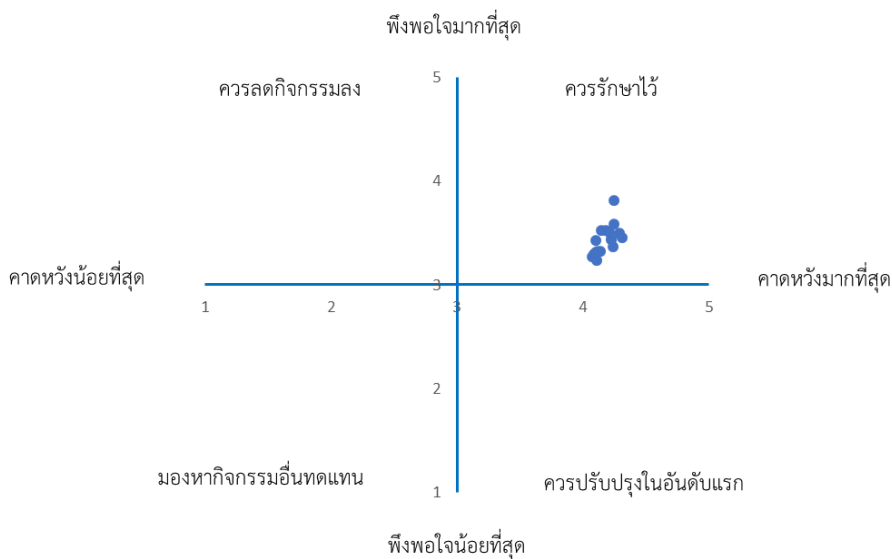
ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 68.5

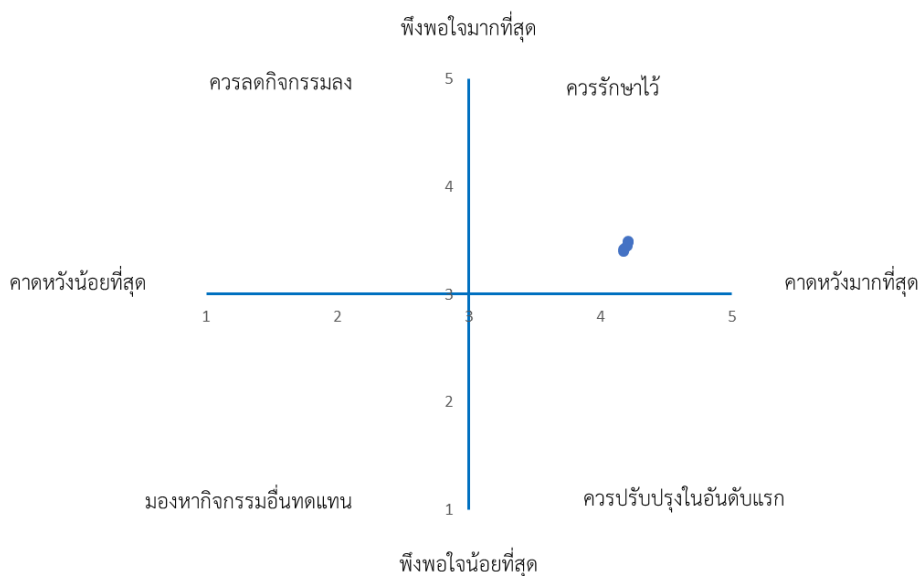


### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วัสดุทัศน 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 ขึ้นไป ทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 5.99 คะแนน

### ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

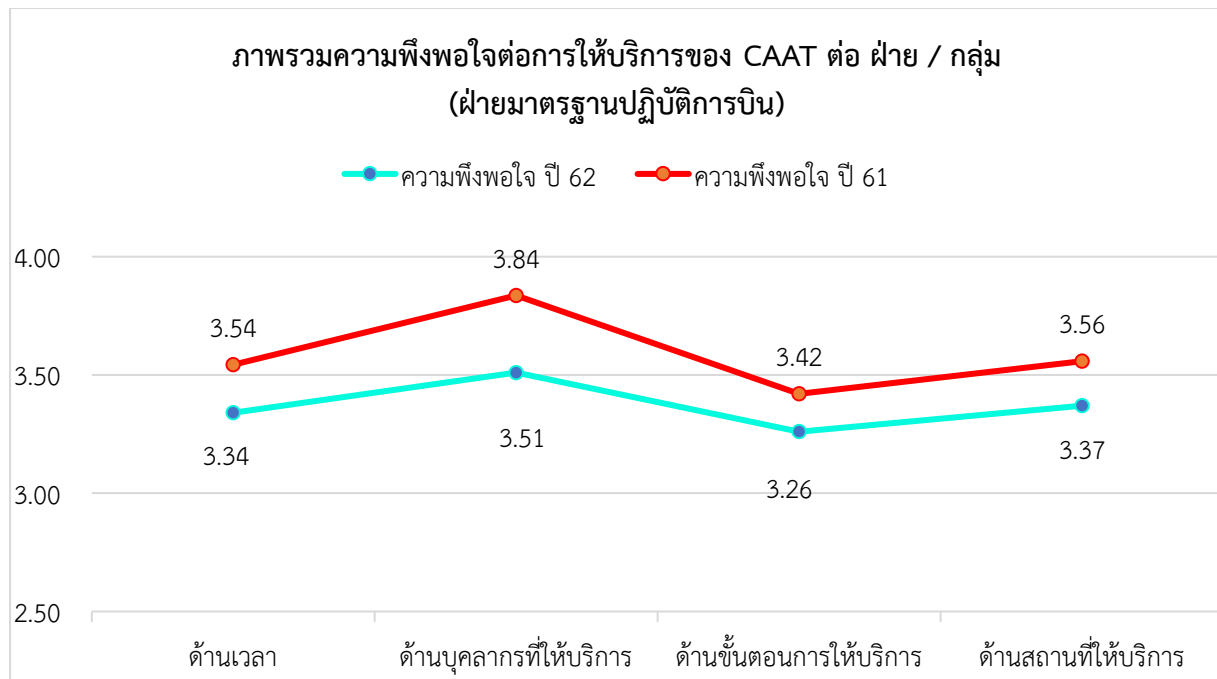
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 คิดเป็นร้อยละ 68.4 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.2 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



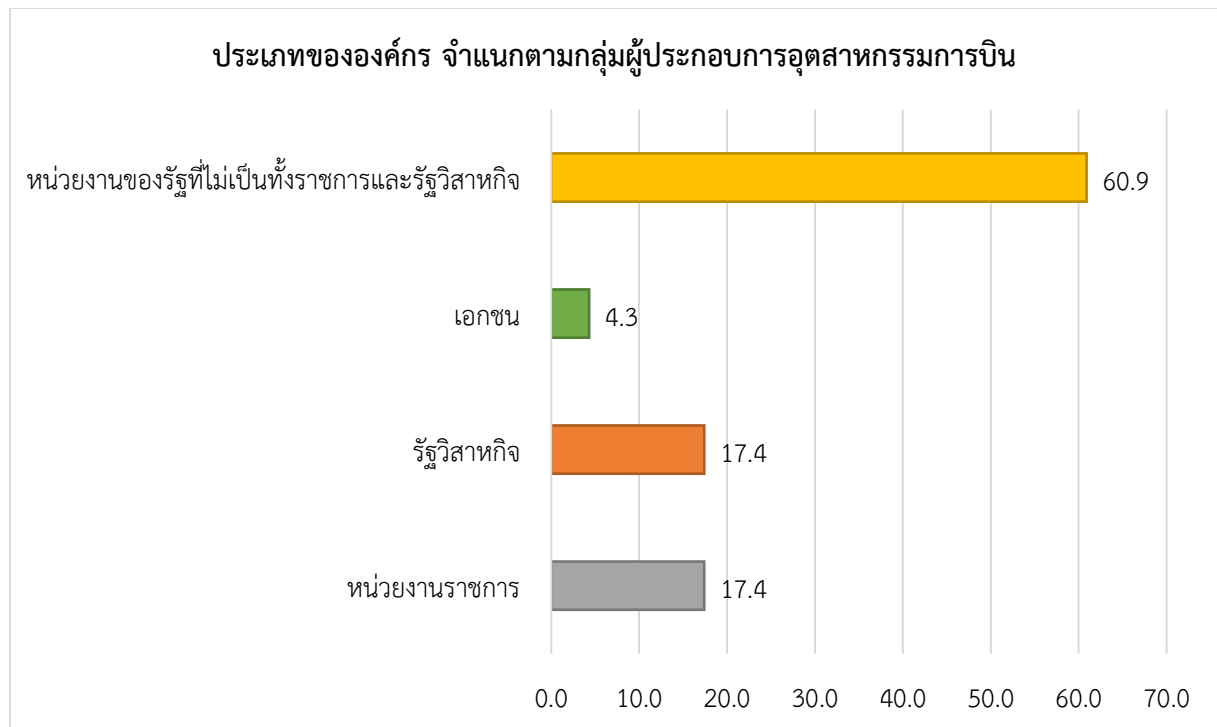
### 3. ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

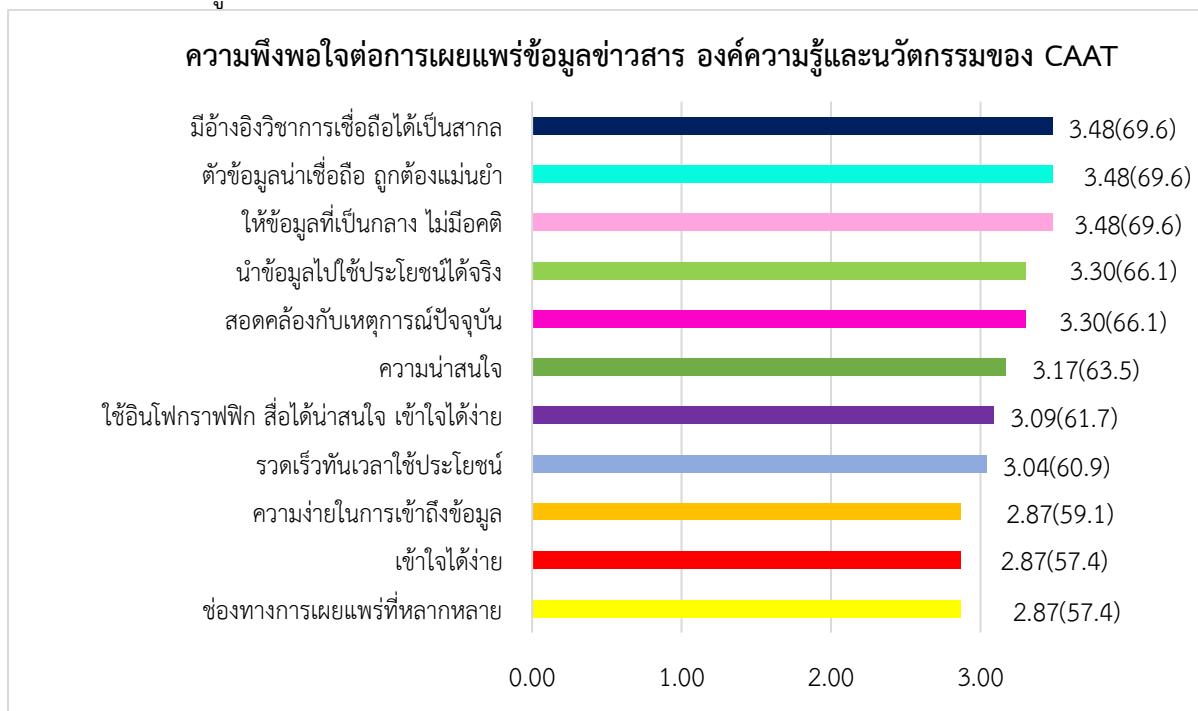
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน จำนวน 23 คน พบว่า ร้อยละ 47.8 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 95.7 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 21.7 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายวิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 65.2 เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ และร้อยละ 56.5 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 34.8 ระบุ ได้รับรู้จากบุคลากรของ CAAT

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการเท่ากัน และองค์กรเอกชน



- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

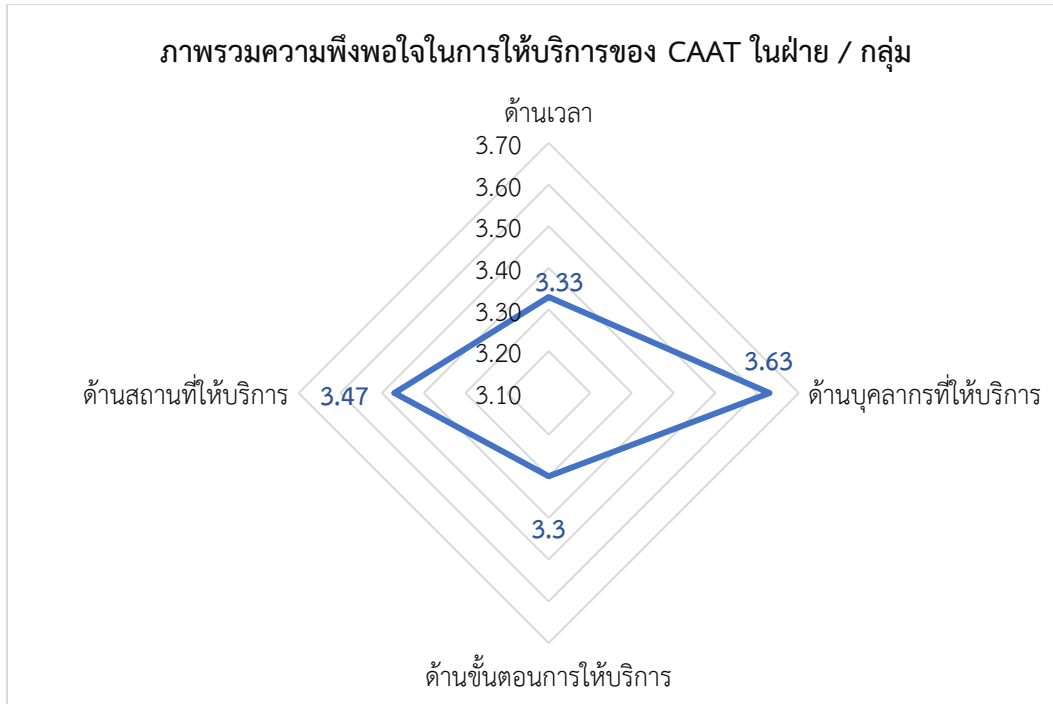


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่าอยู่ที่ 5.26 คือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง

- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

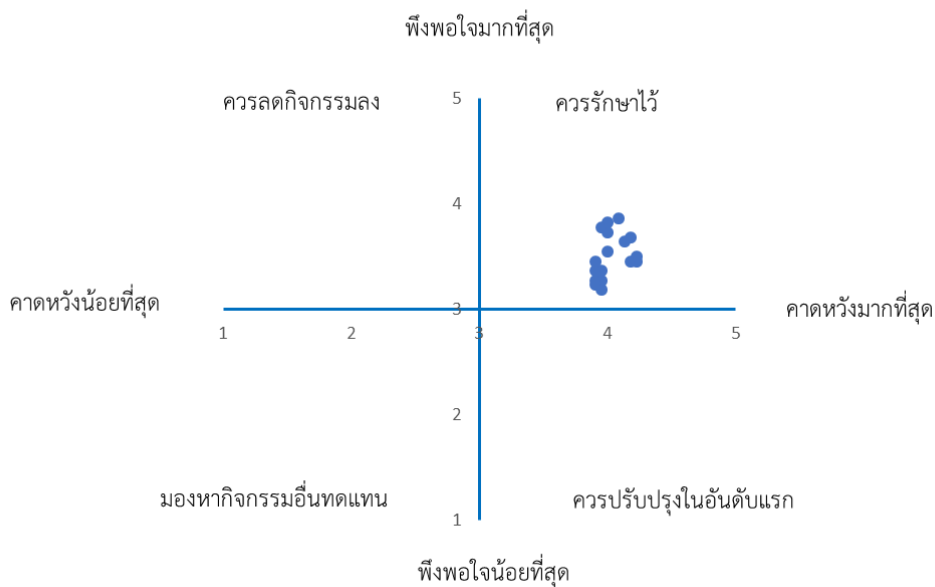
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.33	66.7	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.63	72.6	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.30	65.9	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.47	69.3	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.51</b>	<b>70.2</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

### ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม

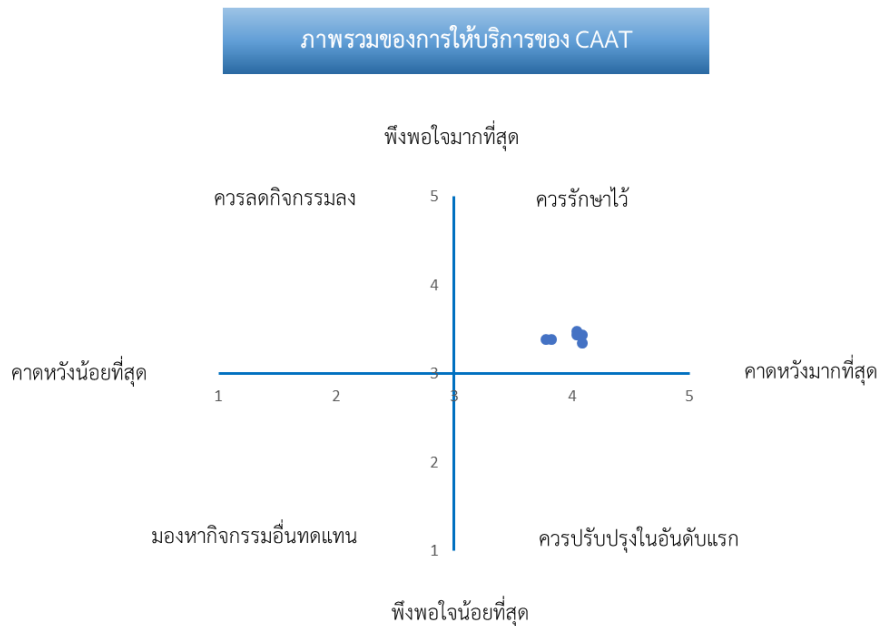


● เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 70.2

### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ 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 5.91 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

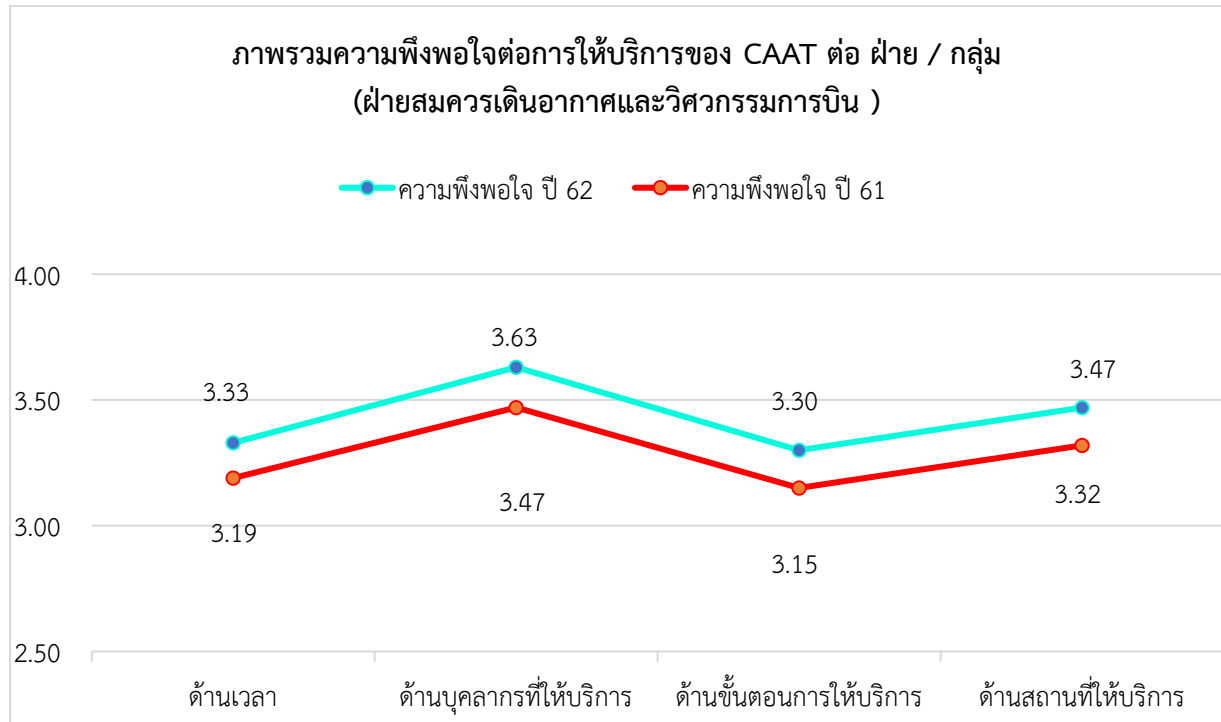
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 คิดเป็น ร้อยละ 73.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 65.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 72.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



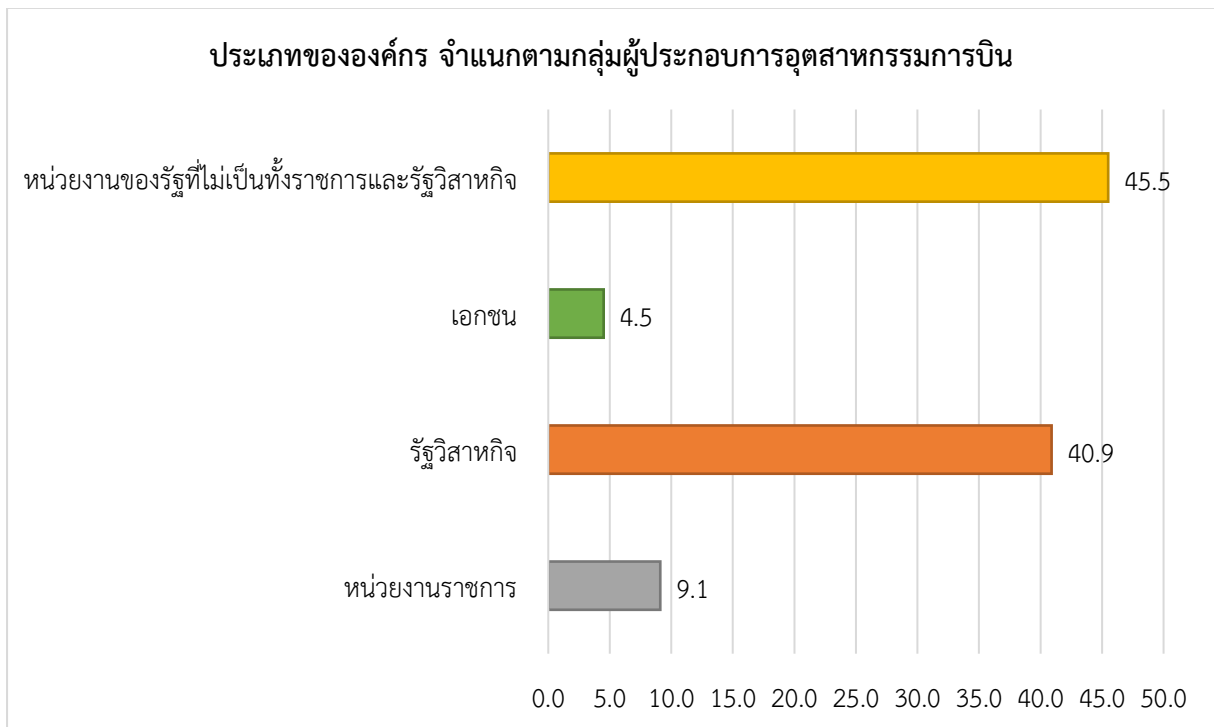
#### 4. ฝ่ายประกันคุณภาพ Quality Assurance Department (QAD)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายประกันคุณภาพ จำนวน 22 คน พบว่าจำนวนมากหรือร้อยละ 36.4 มีอายุ 20-29 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 90.9 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 47.6 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายพนักงานต้อนรับภาคพื้น

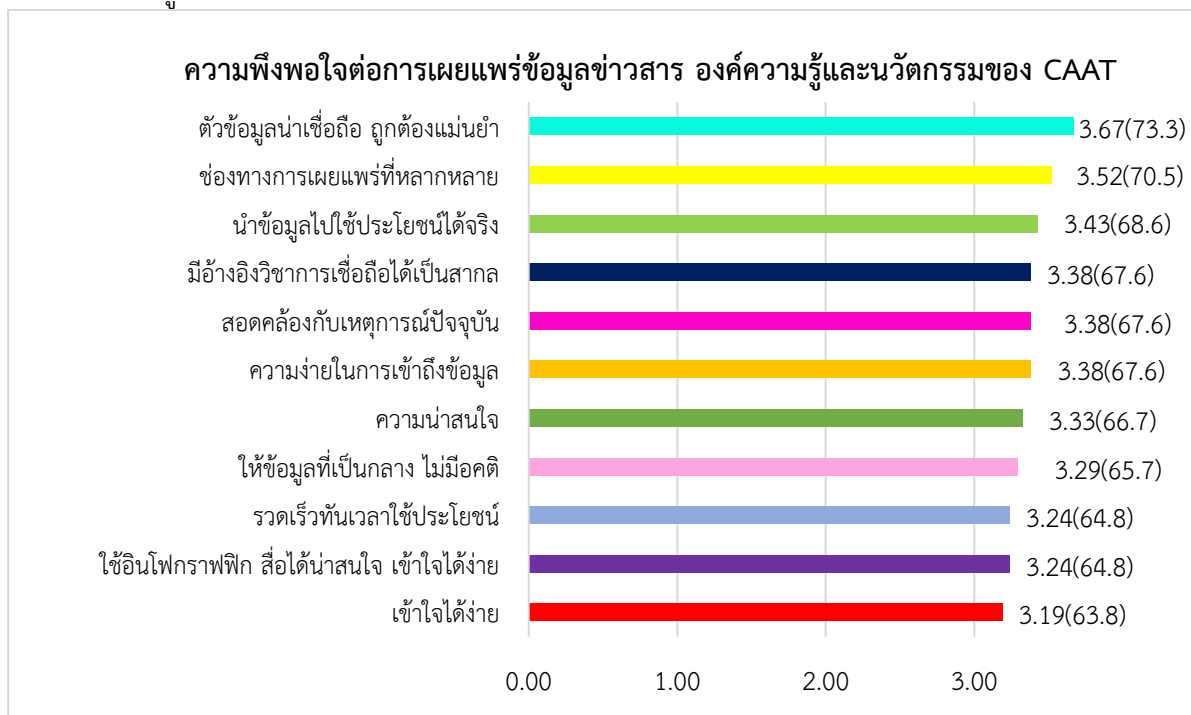
- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนมากหรือร้อยละ 54.5 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ รองลงมาร้อยละ 45.5 ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand) และร้อยละ 27.3 ระบุ Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน





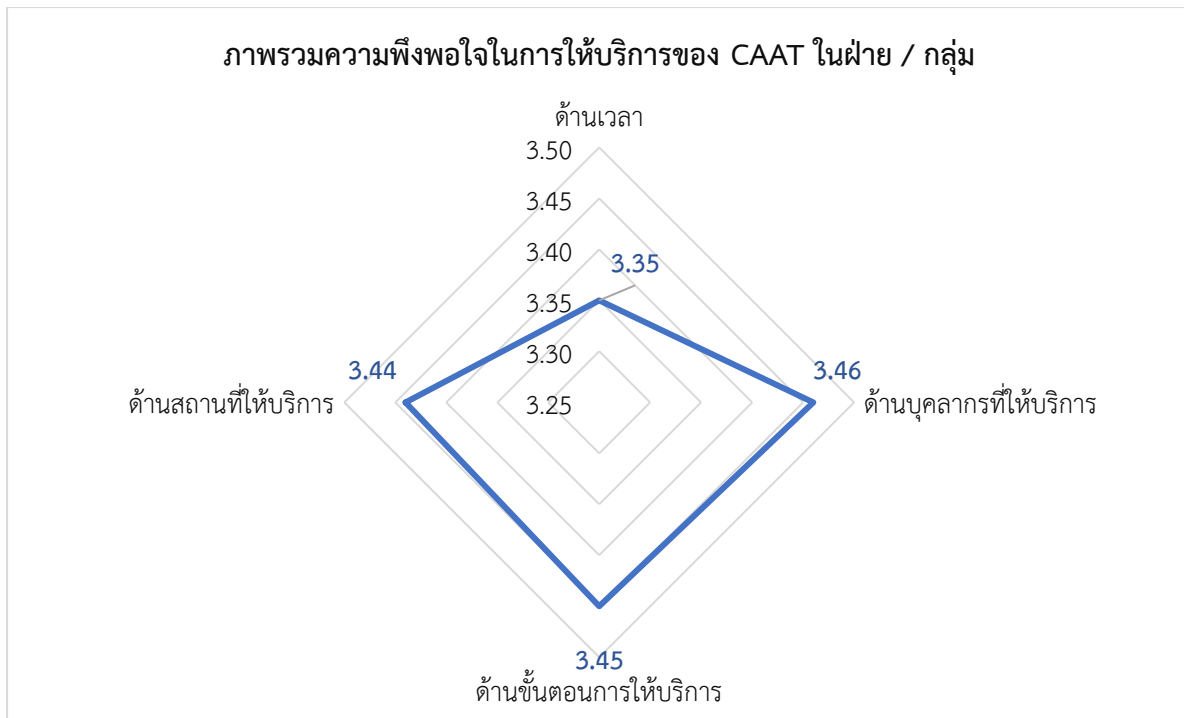
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 5.65 คือ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

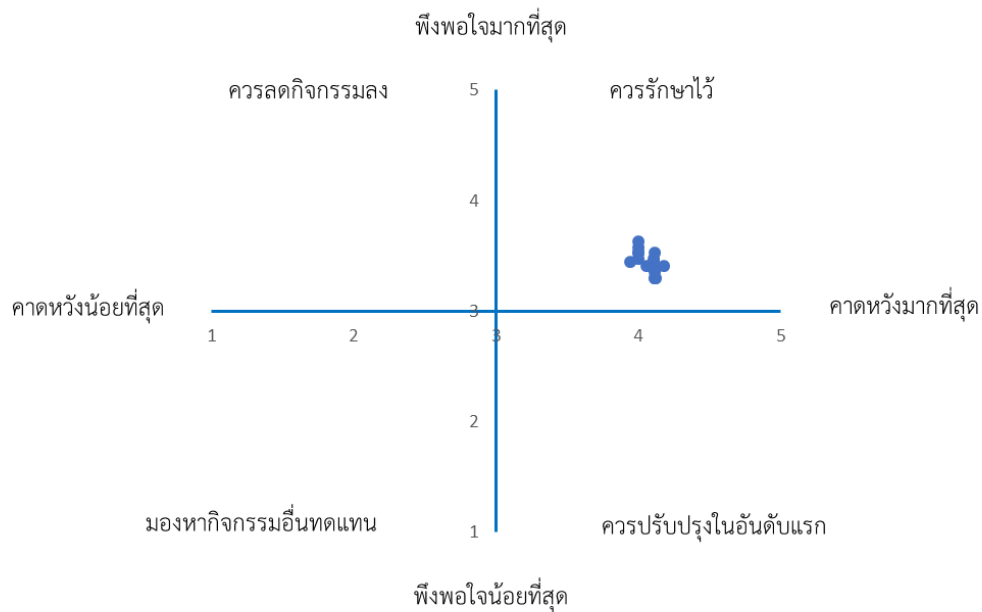
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.35	67.1	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.46	69.1	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.45	68.9	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.44	68.8	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.43</b>	<b>68.7</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>



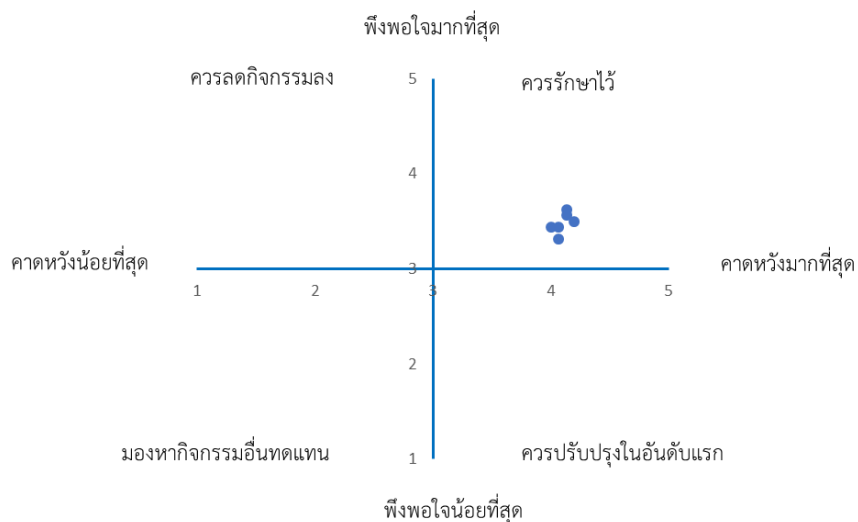
- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 68.7

### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ 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 5.94 คะแนน

### ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

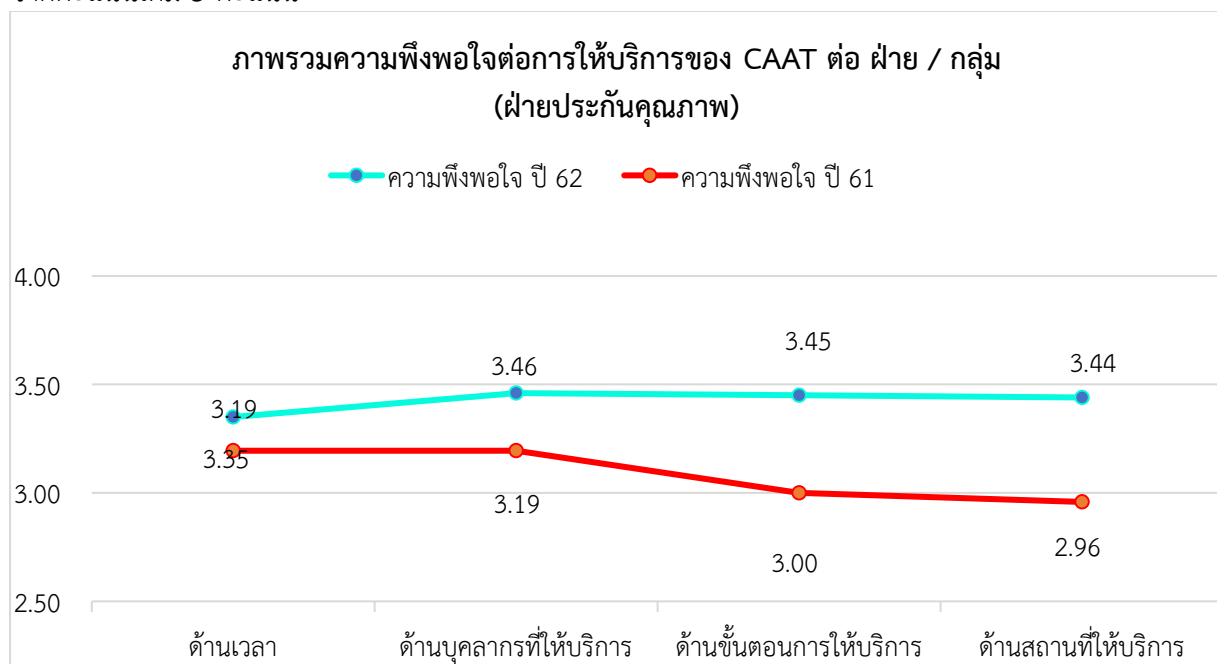
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 คิดเป็นร้อยละ 60.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 คิดเป็นร้อยละ 68.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 คิดเป็นร้อยละ 59.2 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.8 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



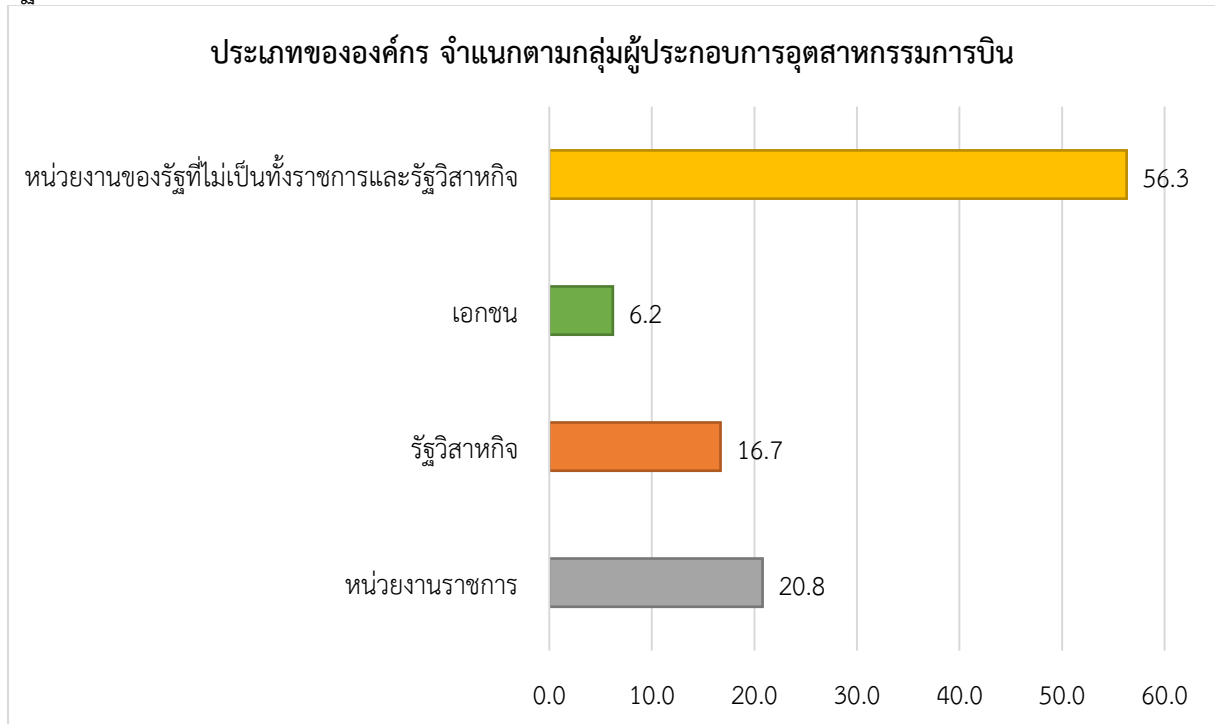
## 5. ฝ่ายนิรภัยการบิน Aviation Safety Management Department (SMD)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

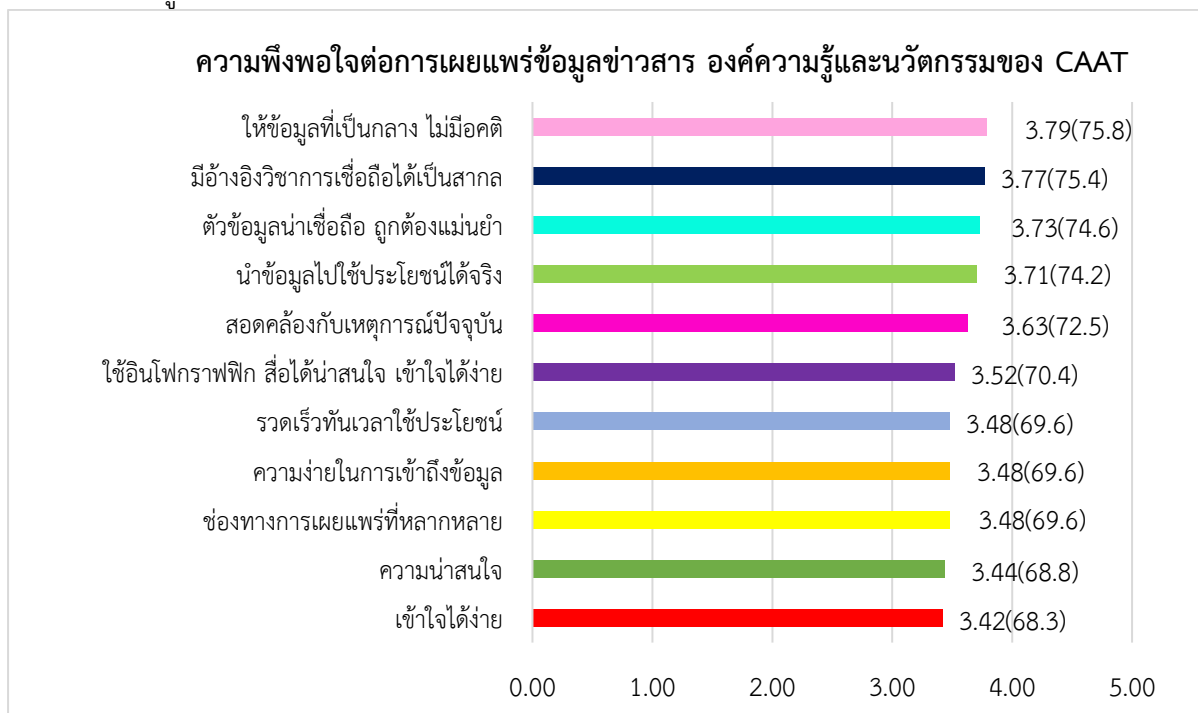
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายนิรภัยการบิน จำนวน 50 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.0 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 74.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 14.9 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เกินครึ่งหรือร้อยละ 58.0 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ รองลงมาร้อยละ 54.0 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube) และร้อยละ 38.0 ระบุ ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand)

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็น หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชน



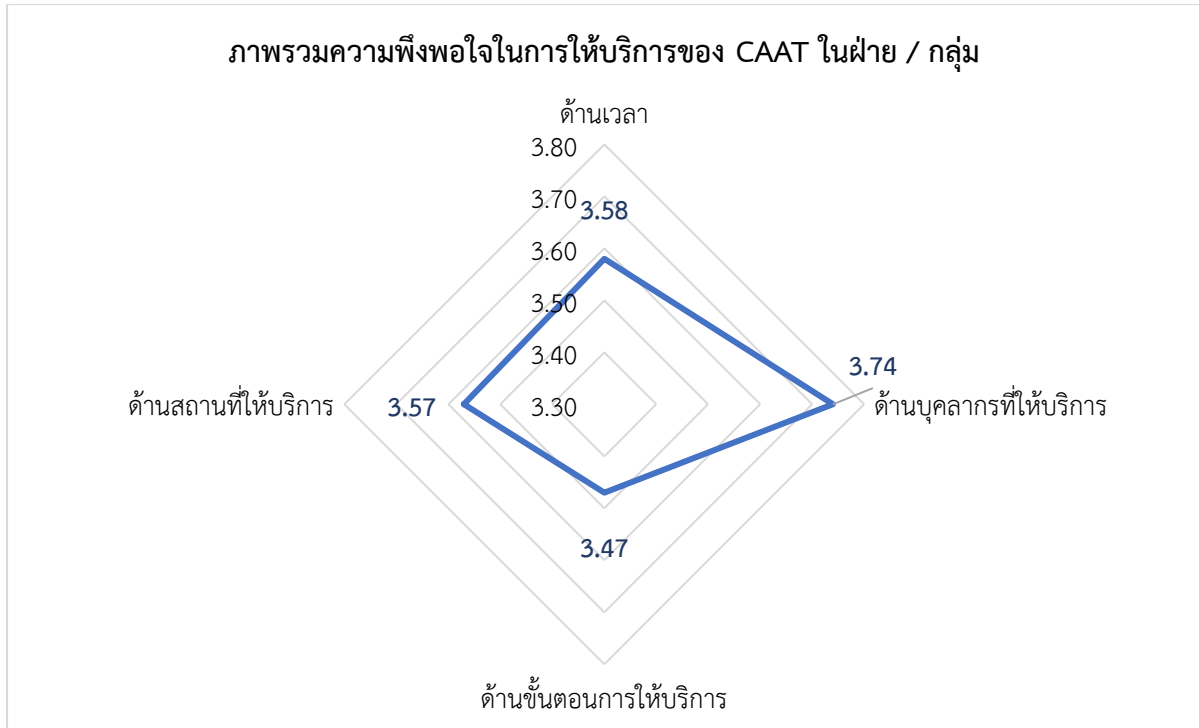
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสารองค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.57 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

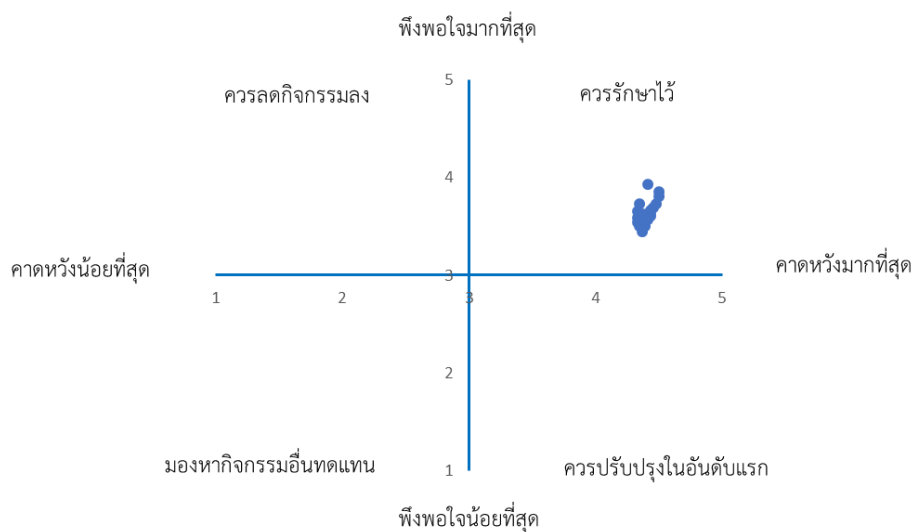
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.58	71.7	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.74	74.8	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.47	69.4	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.57	71.5	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.65</b>	<b>73.0</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 73.0

#### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.47 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

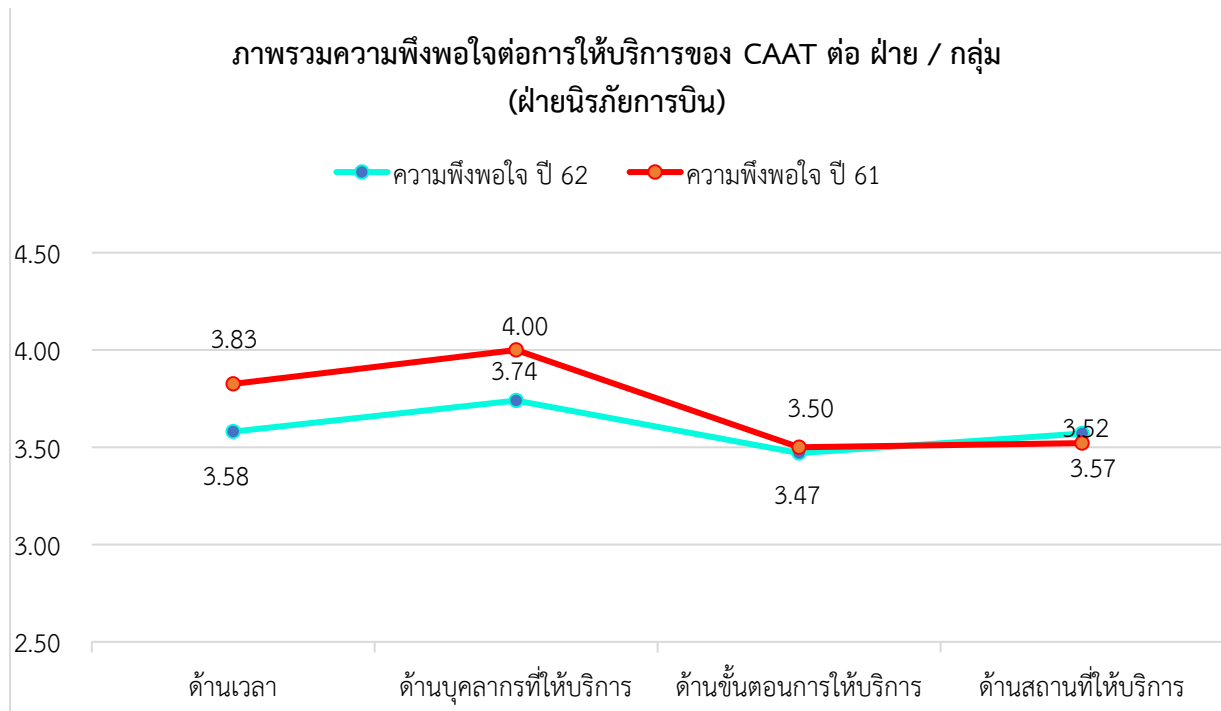
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 คิดเป็น ร้อยละ 76.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.4 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 คิดเป็นร้อยละ 74.2 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



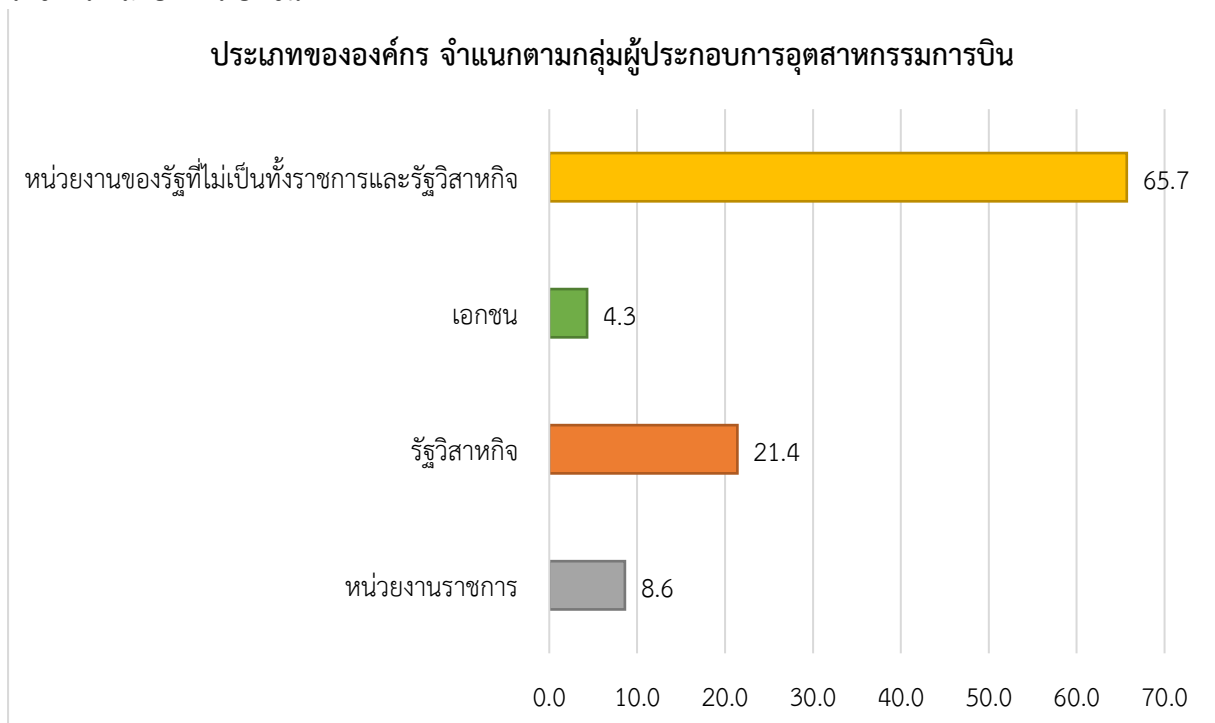
## 6. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

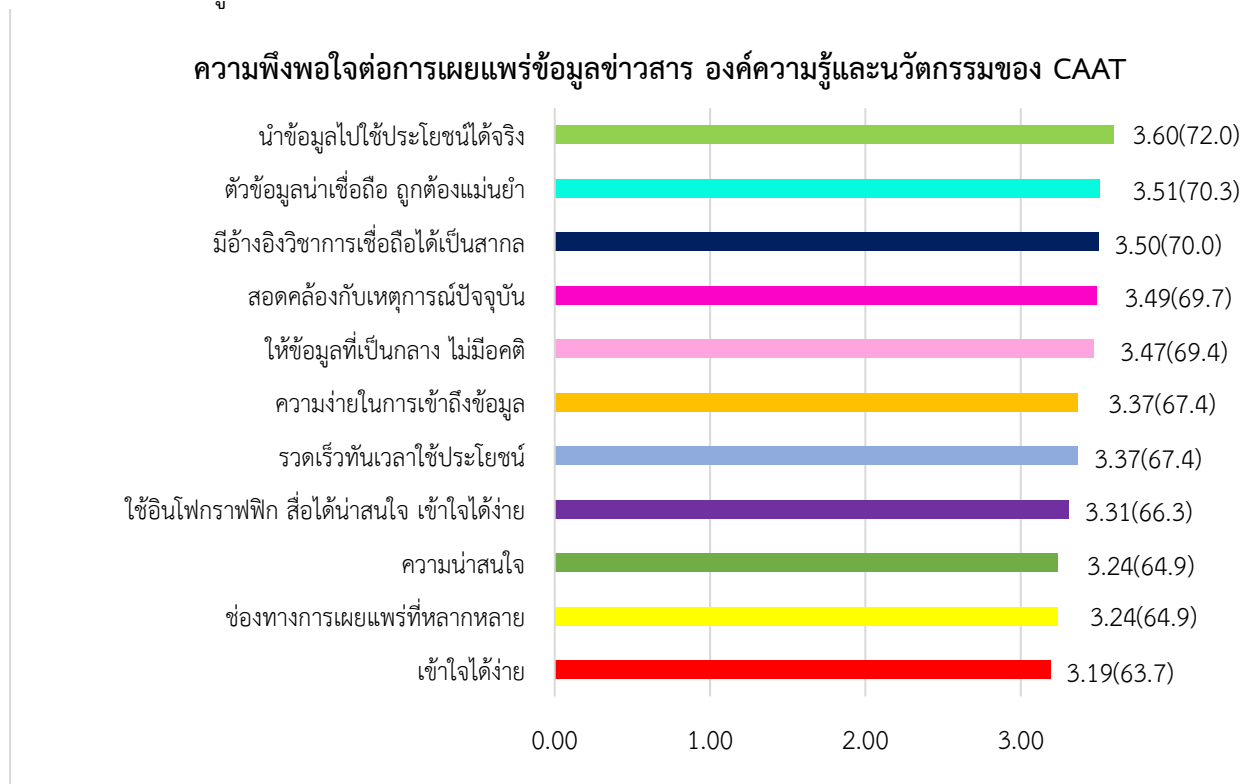
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน จำนวน 70 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 41.4 มีอายุ 20-29 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 84.8 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 23.2 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายพนักงานต้อนรับภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนมากหรือร้อยละ 47.1 ระบุ เคยใช้ เว็บไซต์ของสำนักงานฯ รองลงมาร้อยละ 41.4 ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand) และร้อยละ 45.7 ระบุ รับรู้จากบุคลากรของ CAAT

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน



- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

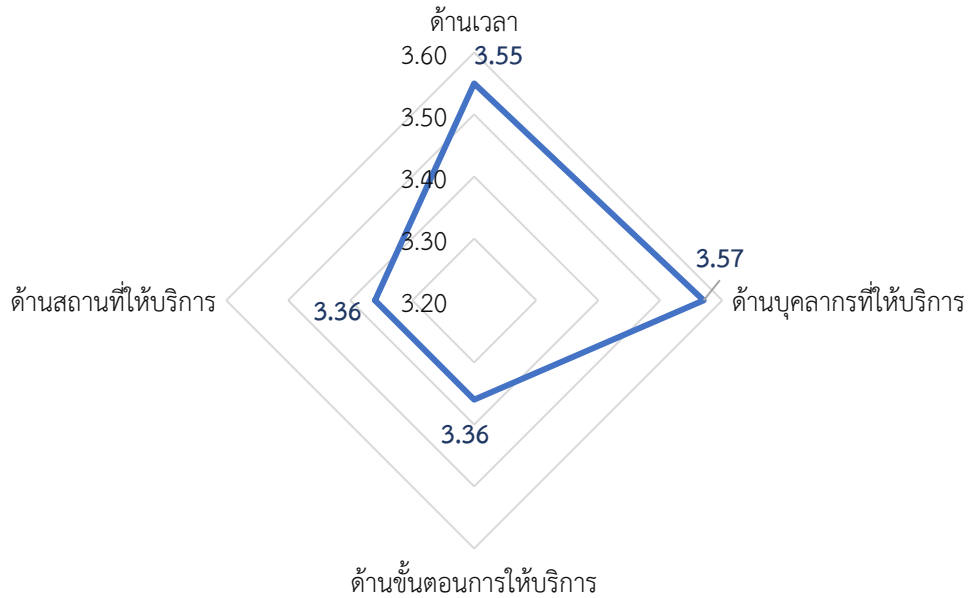


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.28 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

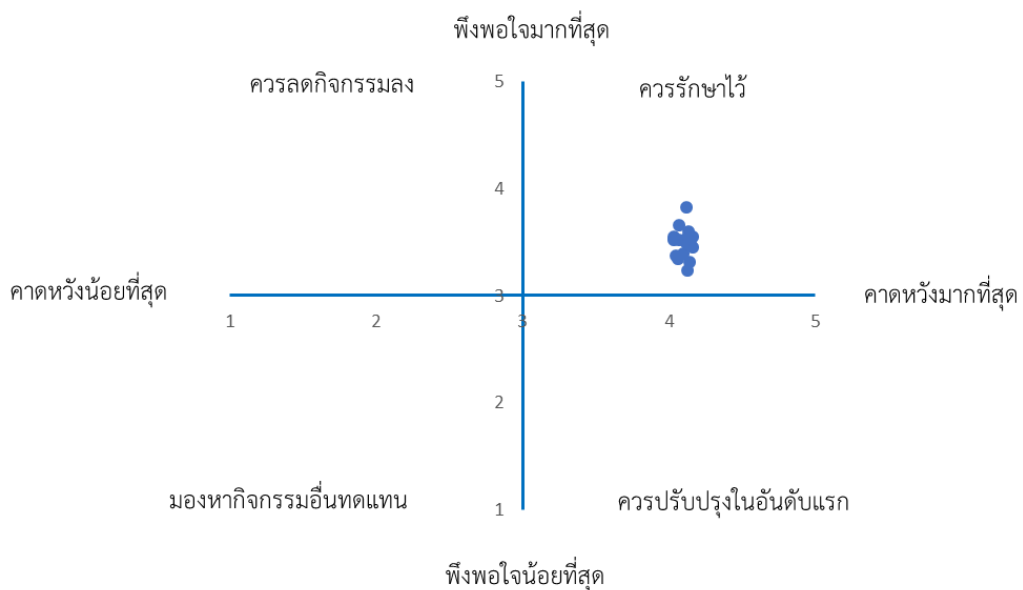
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.55	71.0	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.57	71.3	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.36	67.1	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.36	67.1	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.50</b>	<b>70.0</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



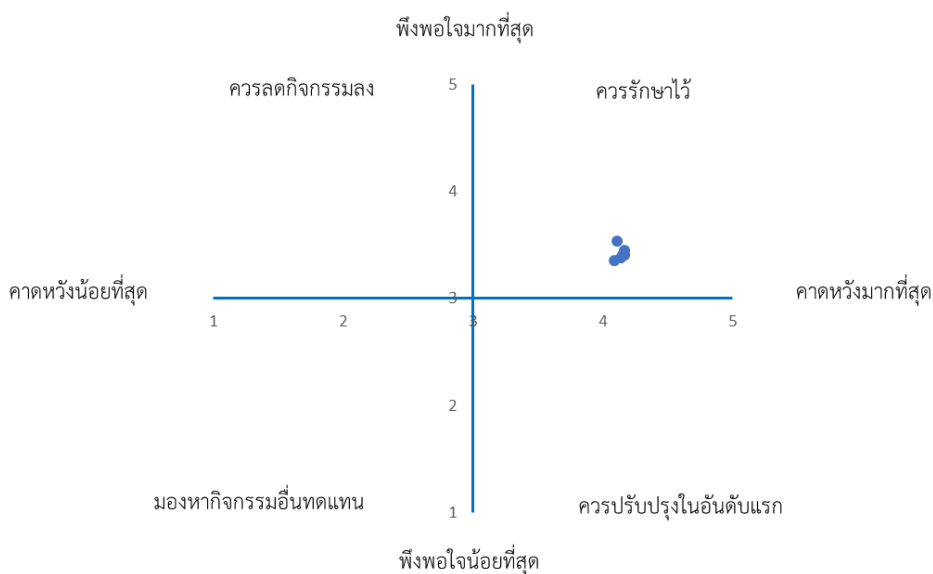
● เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 2.50 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 50 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 70.0

การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ 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 6.05 คะแนน

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

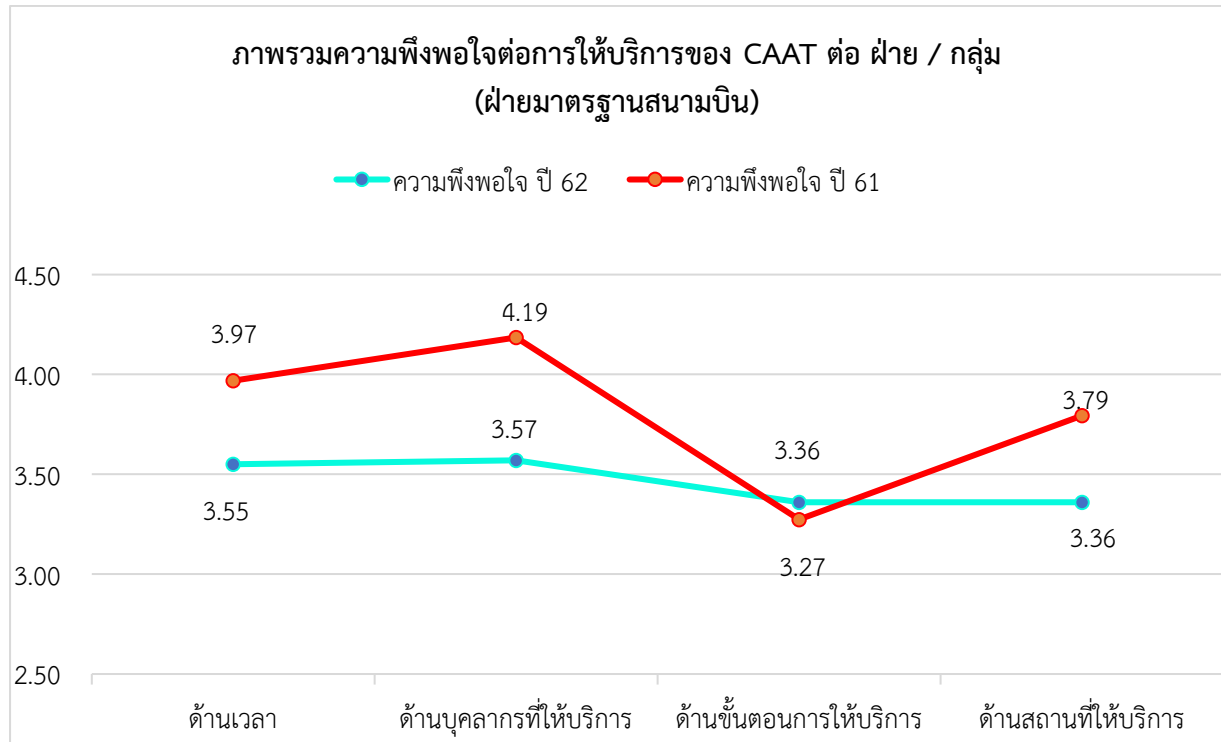
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.4 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.4 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 คิดเป็นร้อยละ 67.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 คิดเป็นร้อยละ 67.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.2 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



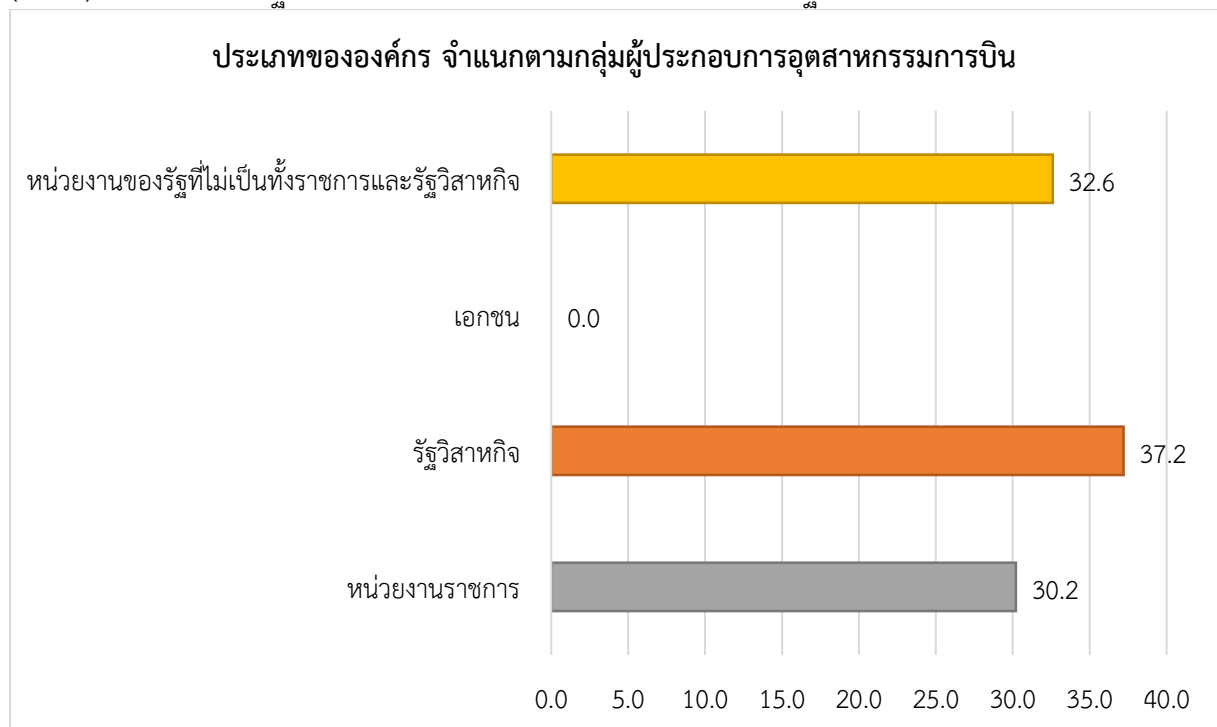
## 7. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

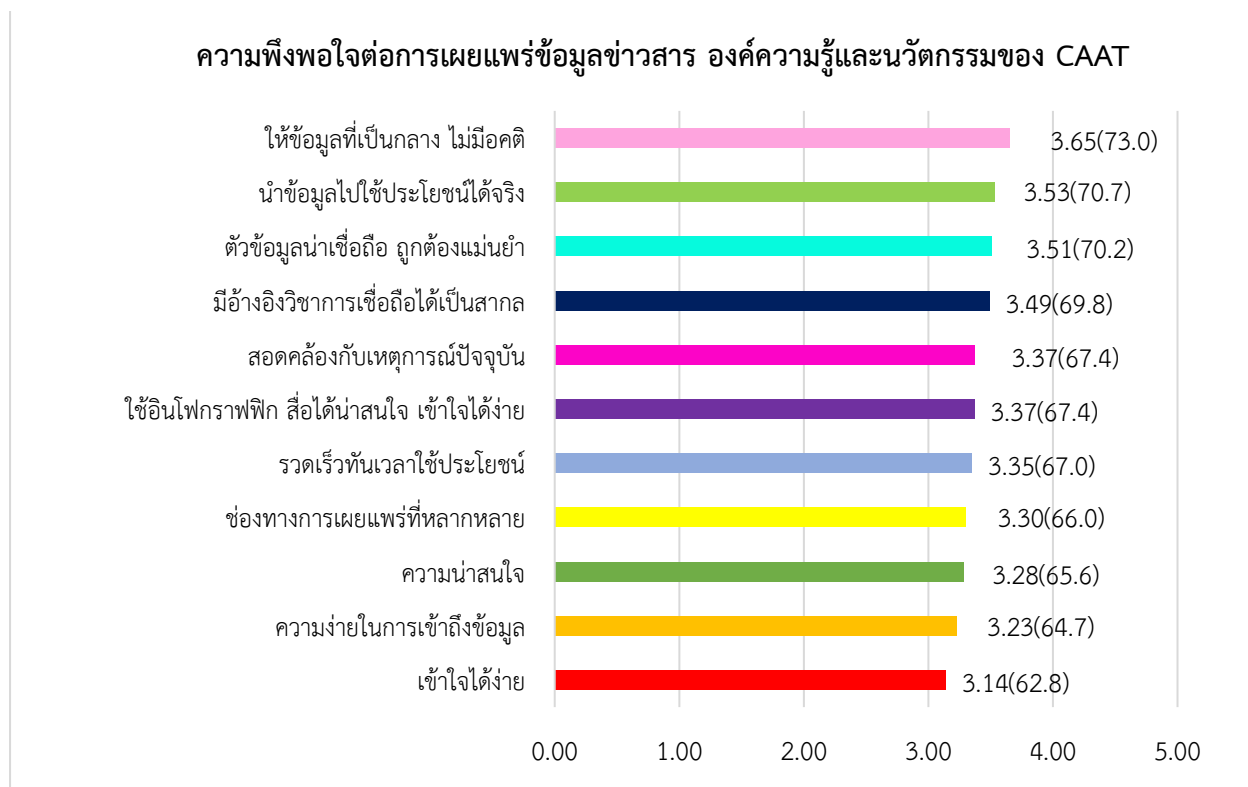
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน จำนวน 43 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 46.5 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 80.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 34.4 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายพนักงานต้อนรับภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนมากหรือร้อยละ 46.5 ระบุ ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand) รองลงมาหรือร้อยละ 44.2 เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ และร้อยละ 34.9 ระบุ รับรู้จากเจ้าหน้าที่สายการบิน

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานราชการ



- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

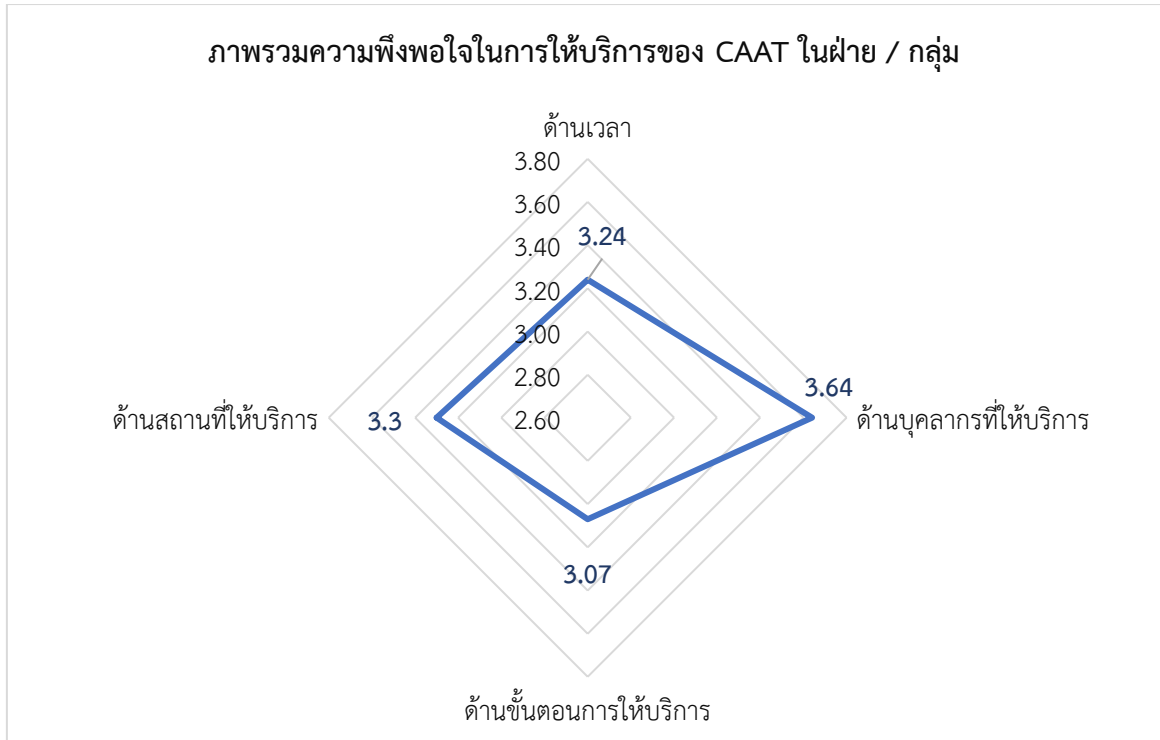


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.29 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

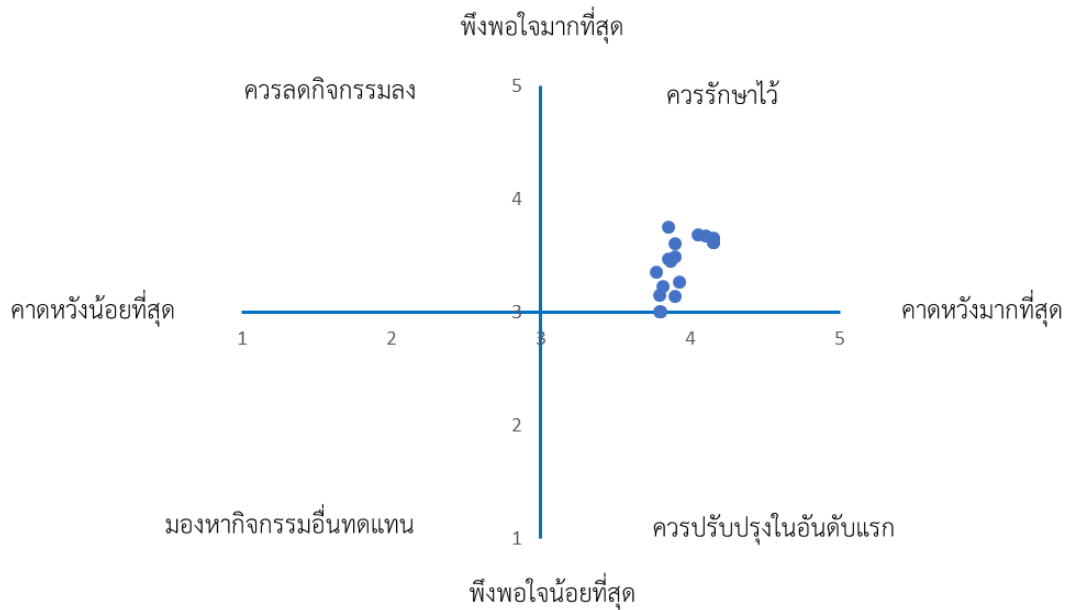
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.24	64.7	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.64	72.7	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.07	61.4	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.30	66.0	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.43</b>	<b>68.7</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>





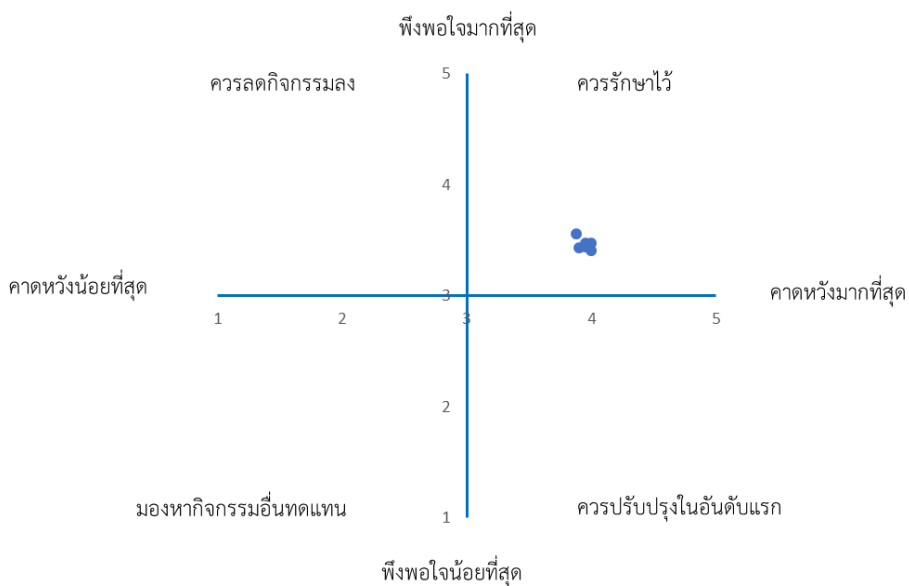
- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work) ” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 68.7

## การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.20 คะแนน

## ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

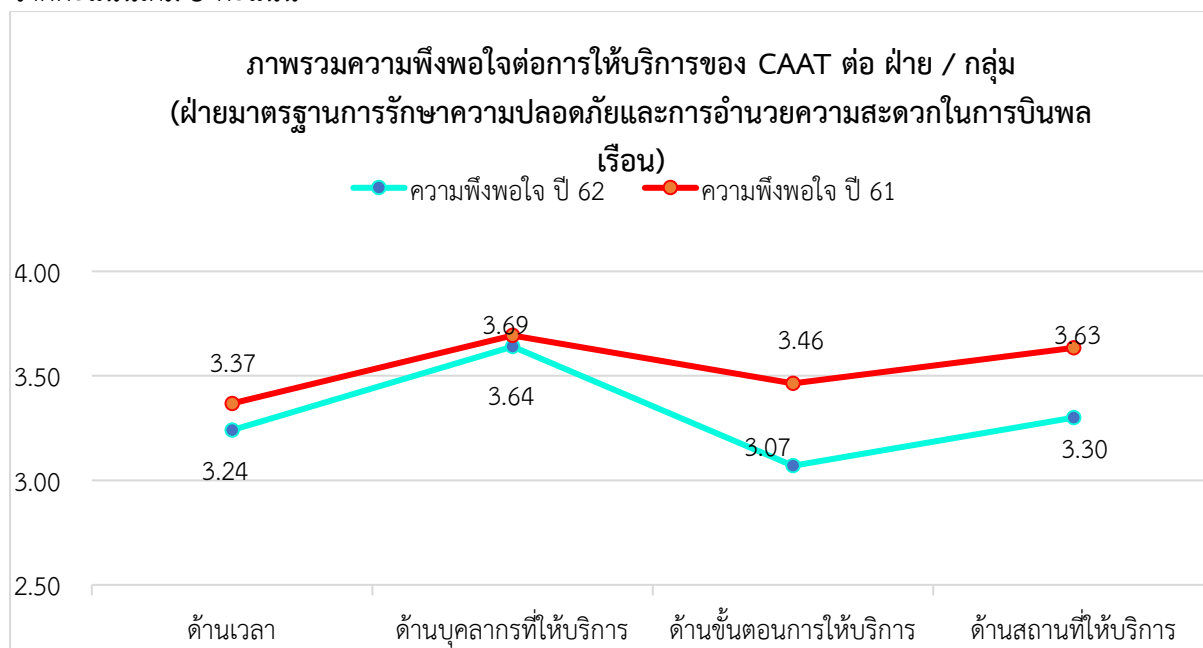
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.4 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.2 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 คิดเป็นร้อยละ 61.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



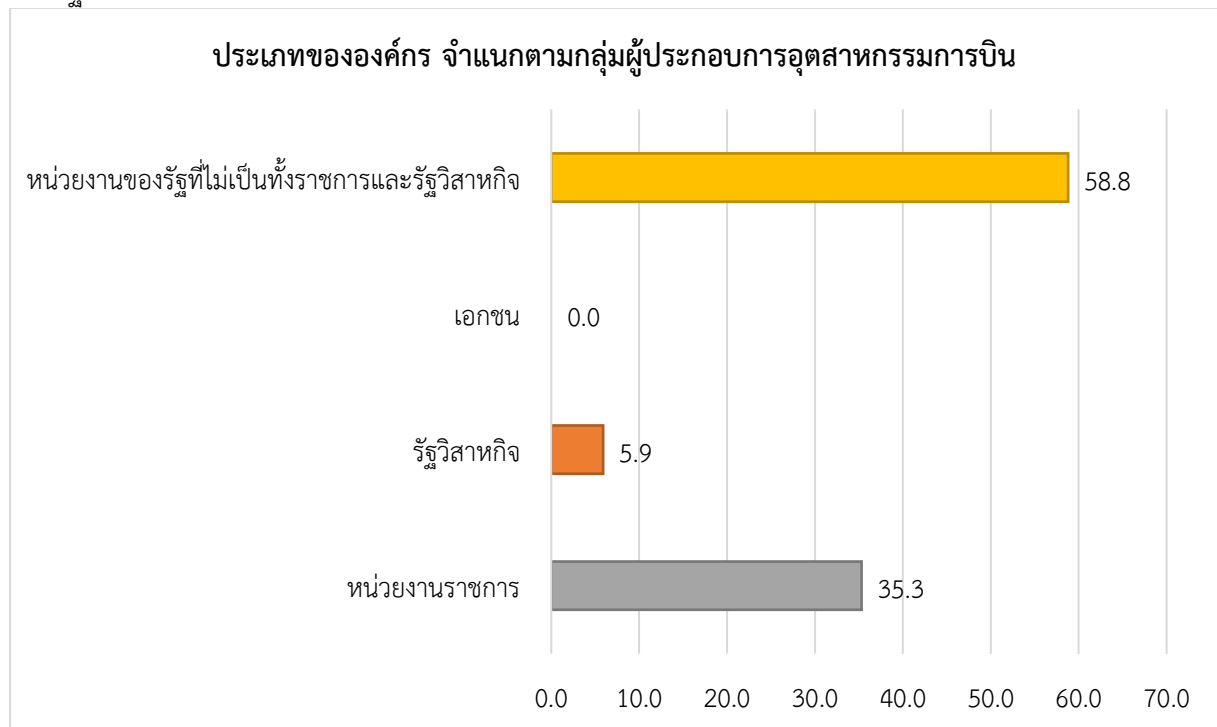
## 8. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

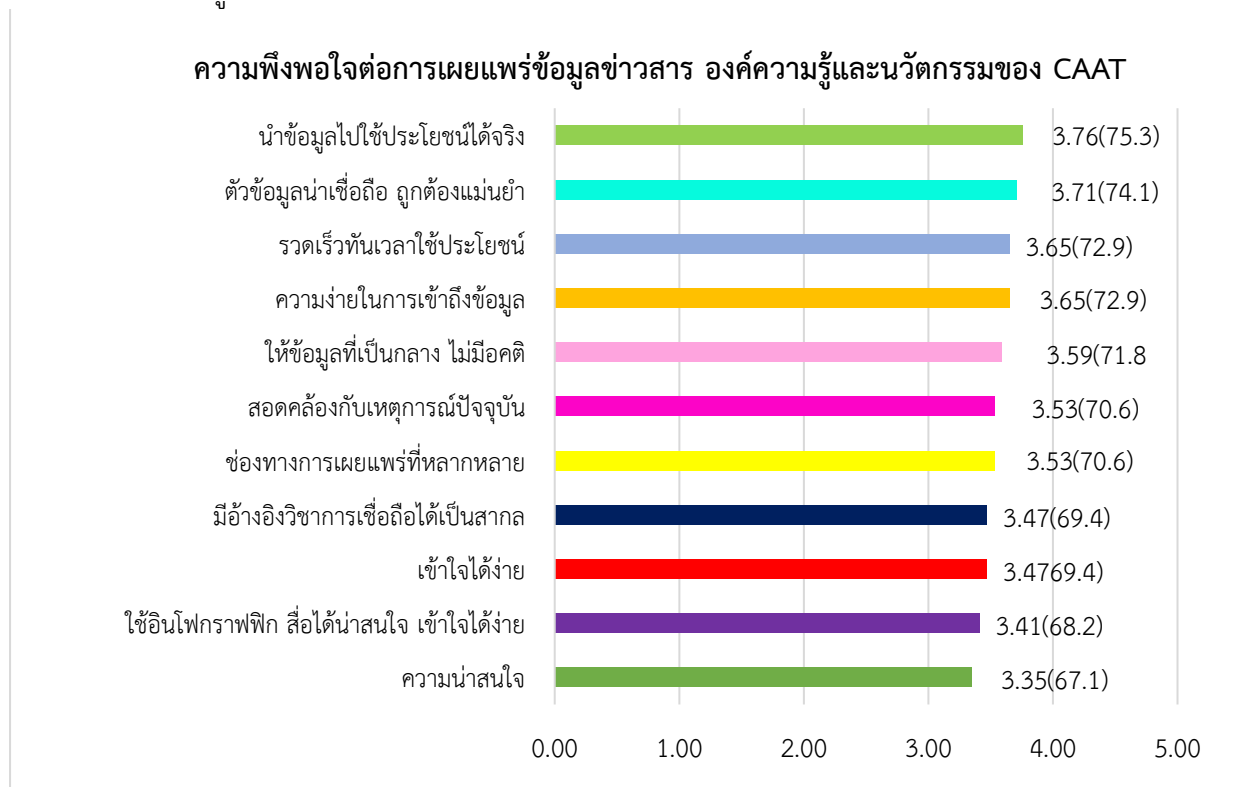
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ จำนวน 17 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 47.1 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 75.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 13.3 ปฏิบัติงานในสังกัดพนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนมากหรือร้อยละ 70.6 ระบุเคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ รองลงมาร้อยละ 52.9 รับรู้จากบุคลากรของ CAAT และร้อยละ 47.1 ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand)

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ



- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

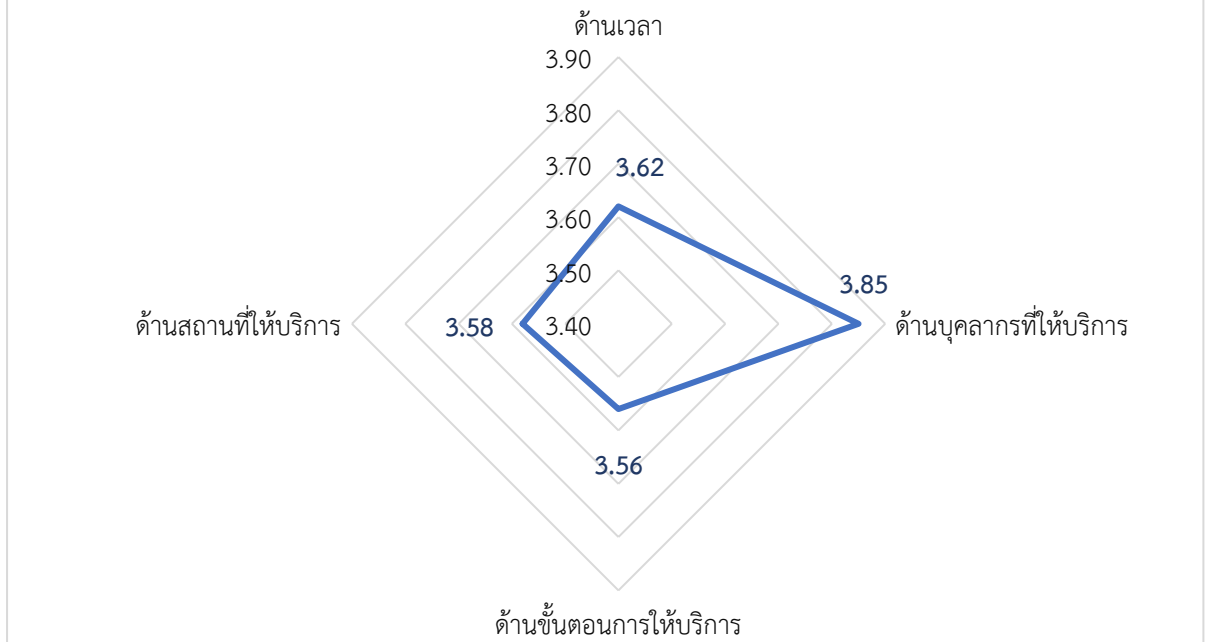


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสารองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.41 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

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

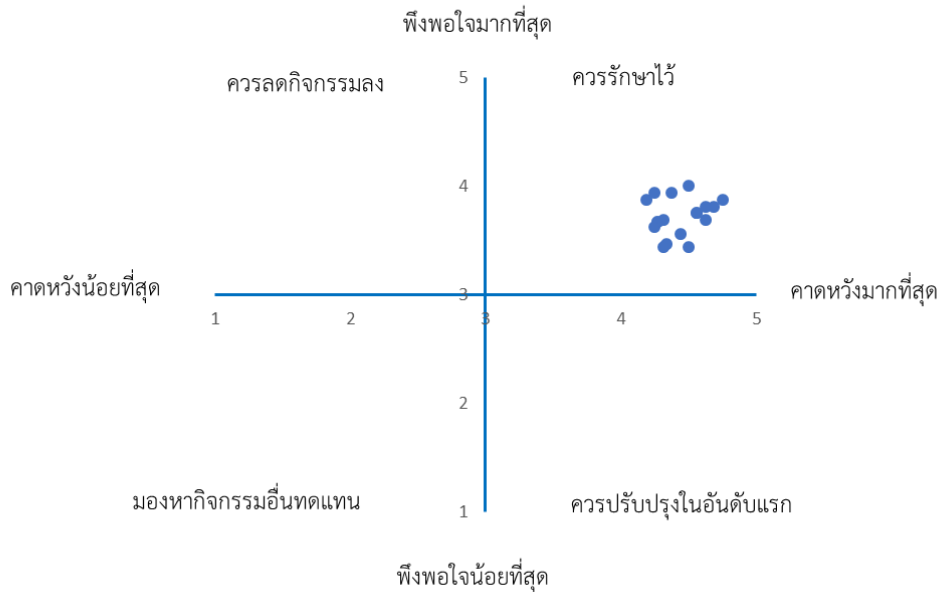
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.62	72.4	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.85	77.1	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.56	71.3	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.58	71.6	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.72</b>	<b>74.4</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



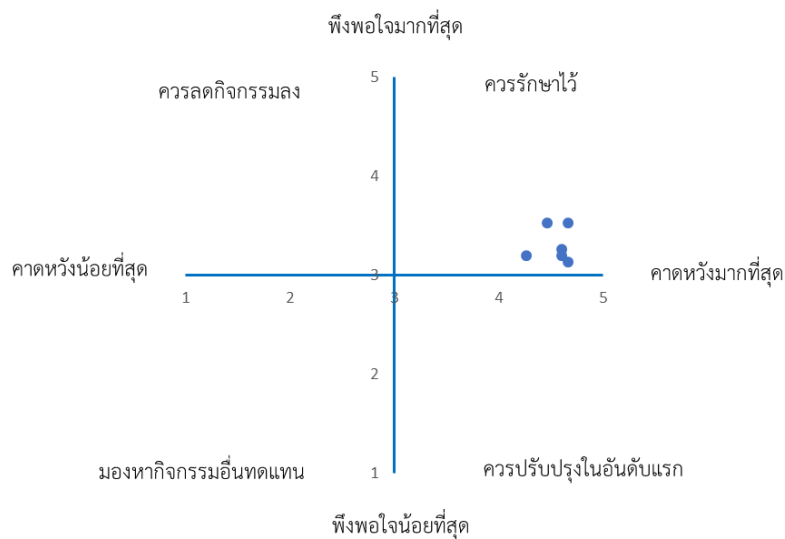
● เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพโดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 74.4

### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.88 คะแนน

### ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

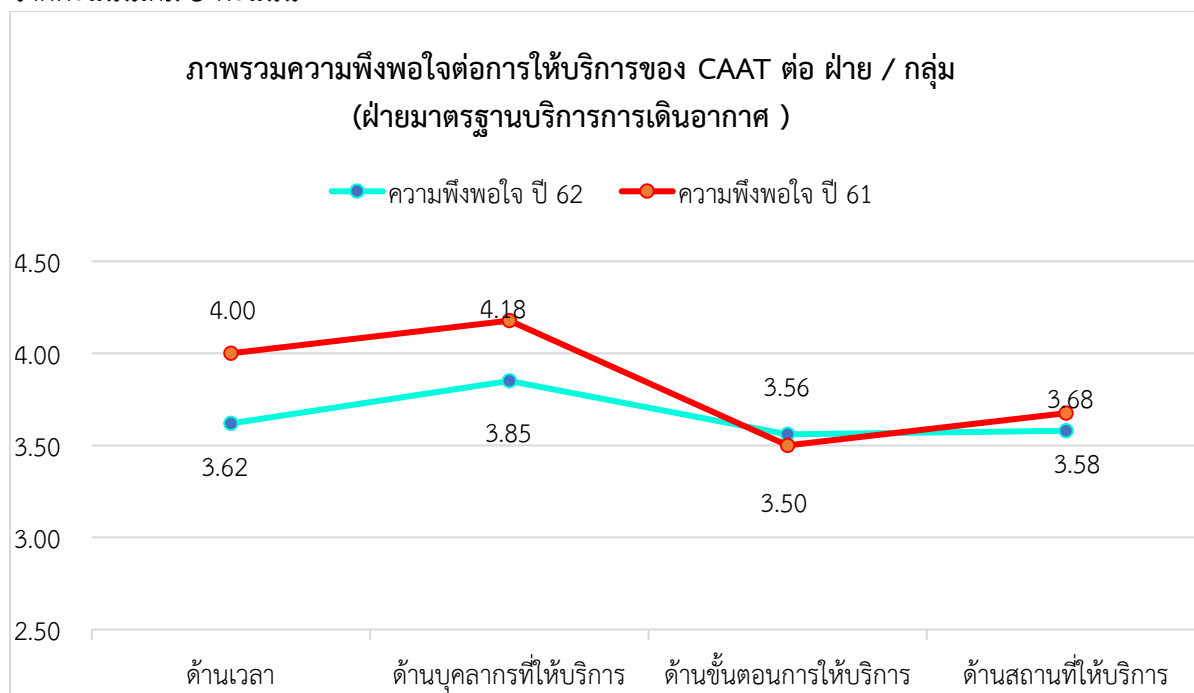
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน





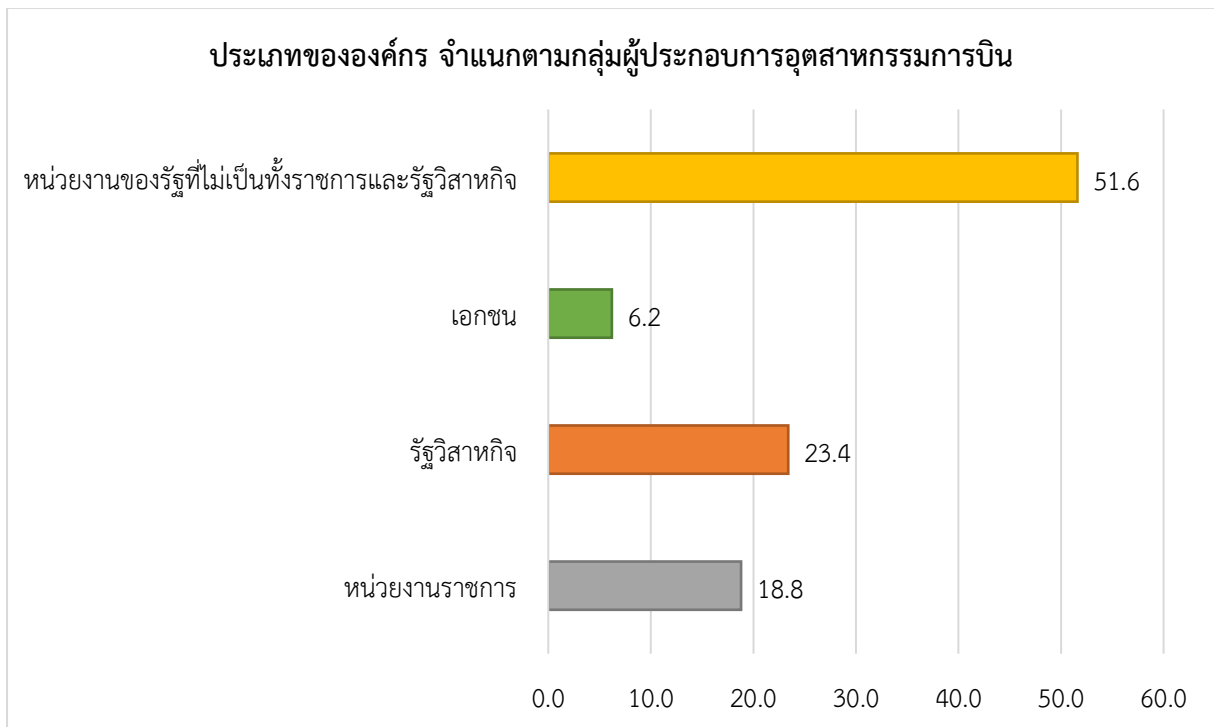
## 9. ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน Aeronautical Information Services Department (AIS)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

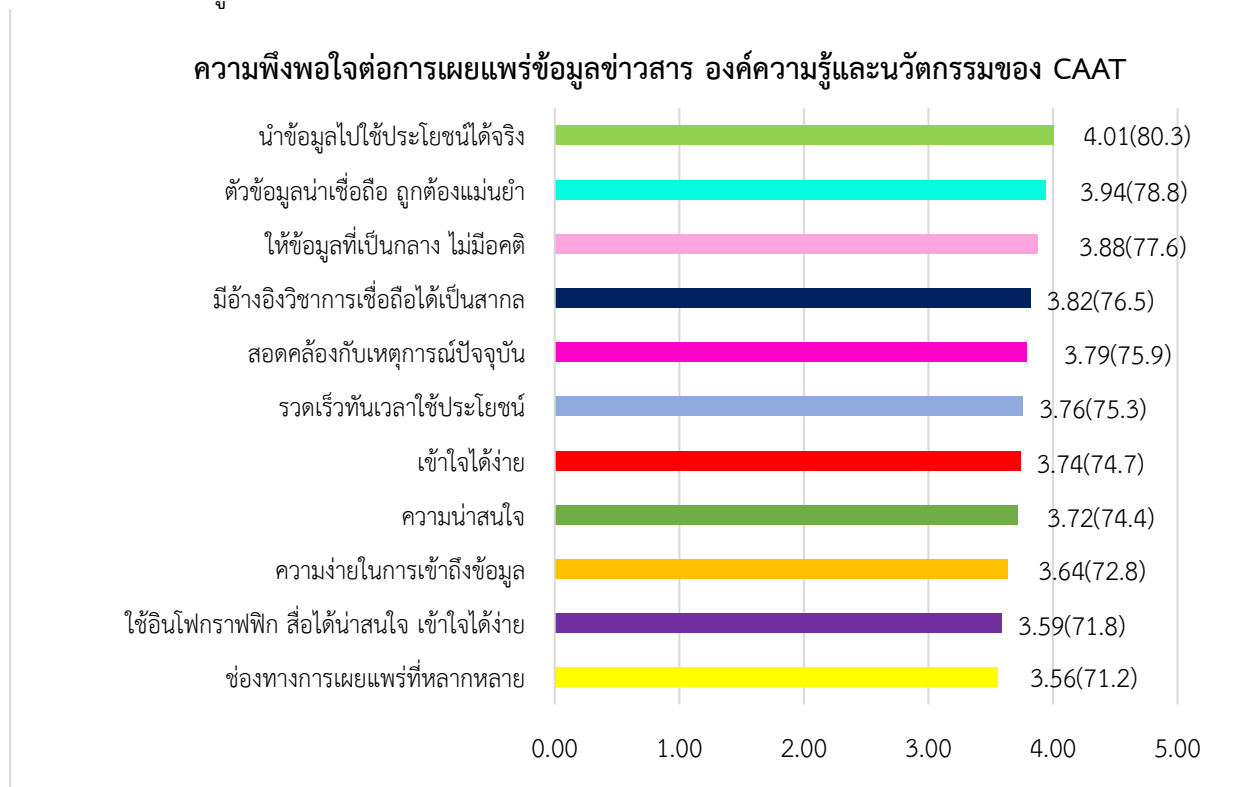
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน จำนวน 68 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 45.6 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 84.8 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 22.7 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายพนักงานต้อนรับภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เกินครึ่งหรือร้อยละ 55.9 ระบุใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand) รองลงมา ร้อยละ 54.4 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube) และร้อยละ 38.2 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน



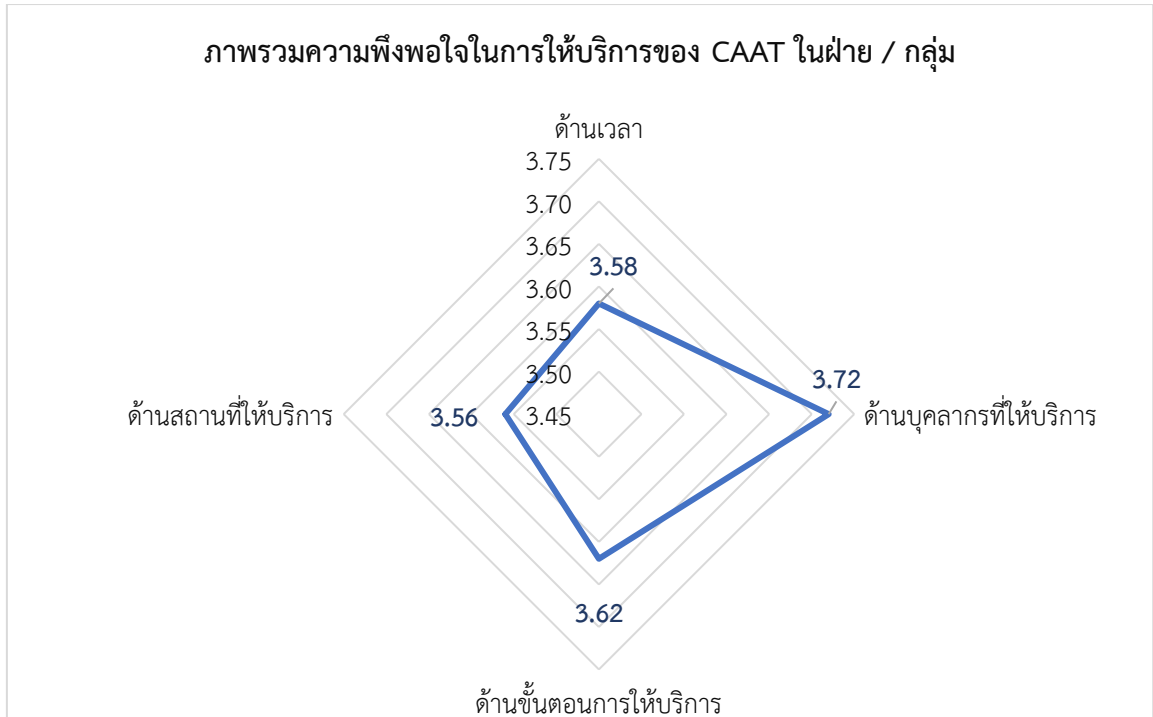
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 7.03 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

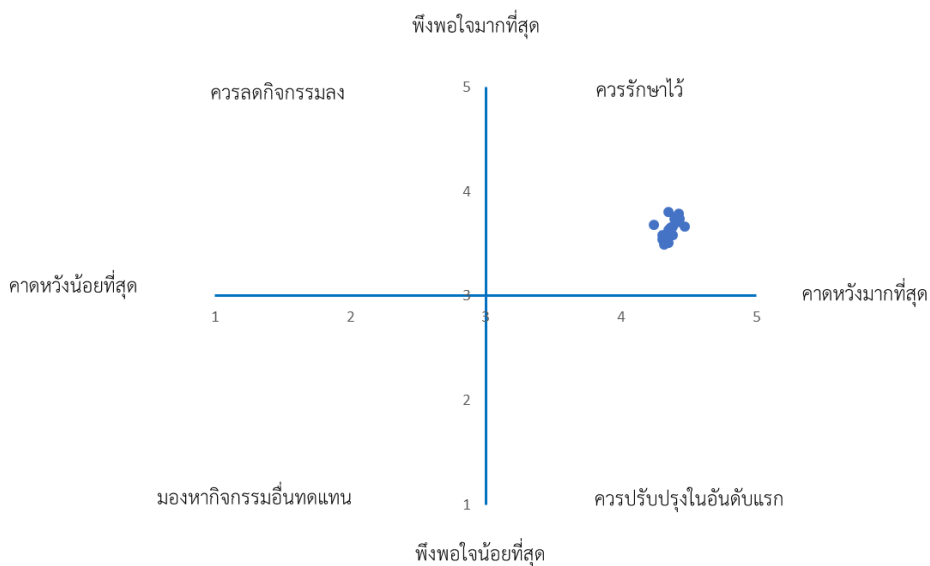
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.58	71.6	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.72	74.5	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.62	72.3	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.56	71.2	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.65</b>	<b>73.0</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

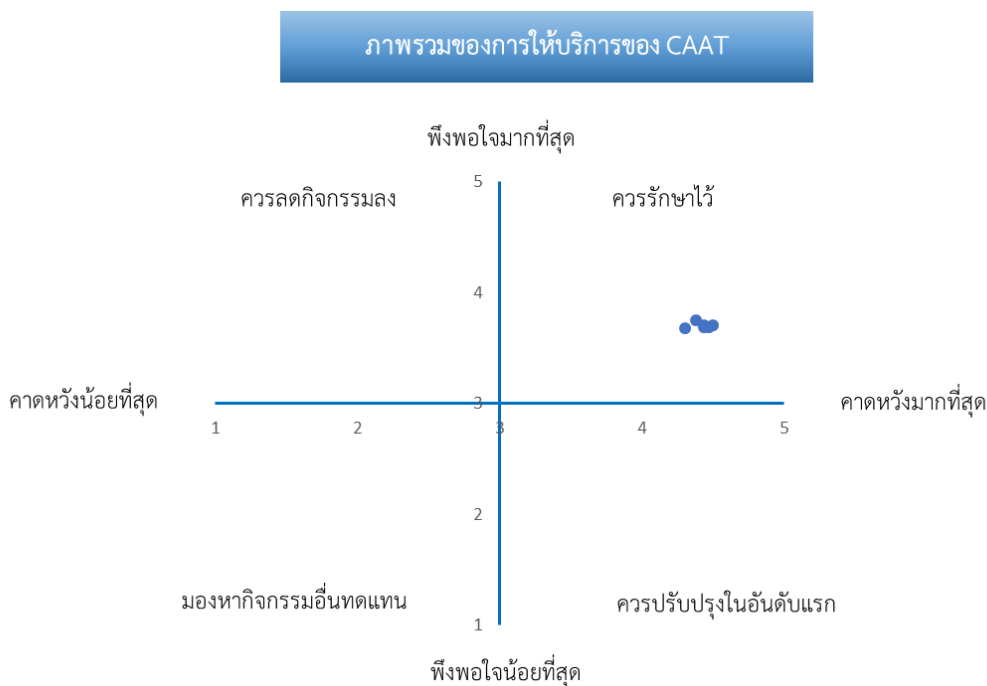


- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 73.0

การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.94 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

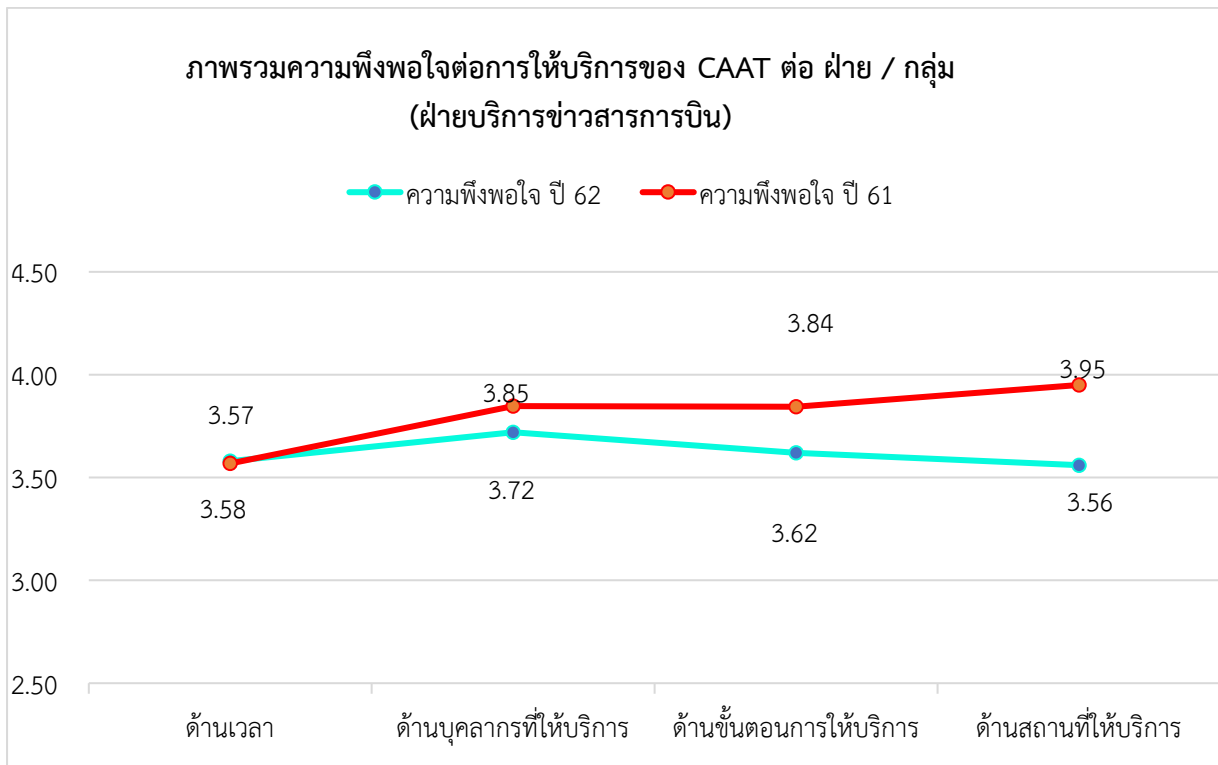
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 คิดเป็น ร้อยละ 71.4 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจ ในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 79.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 คิดเป็น ร้อยละ 76.0 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



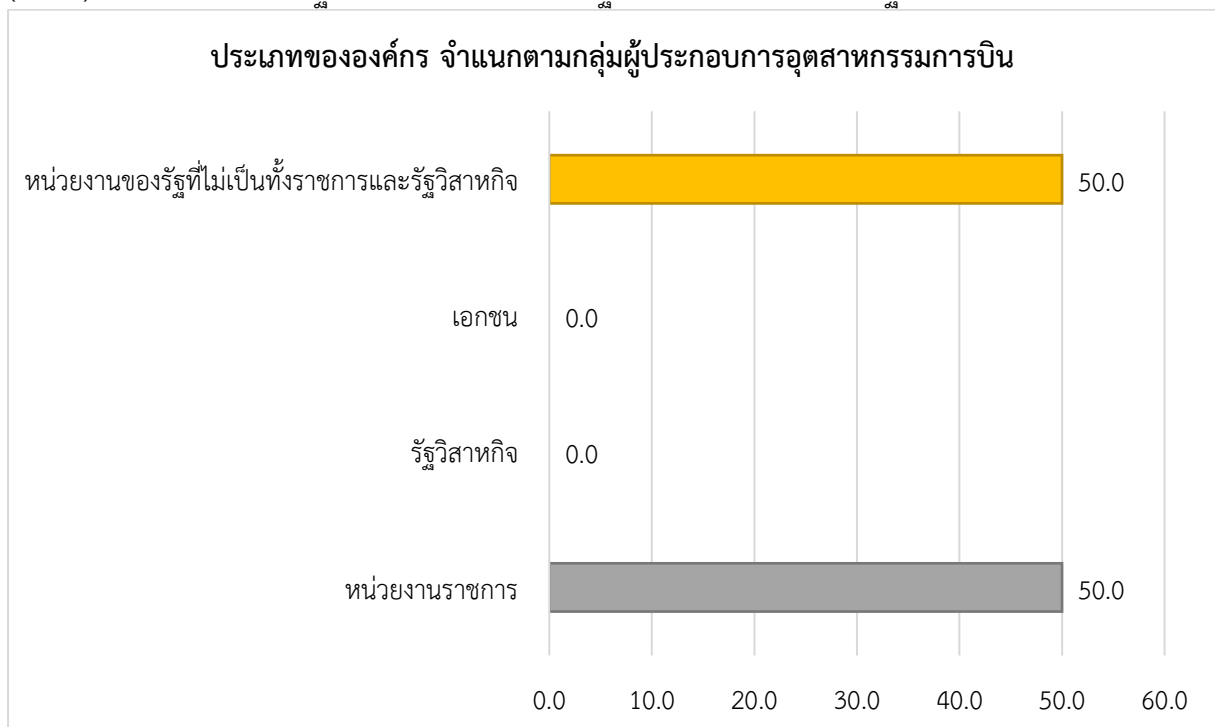
## 10. ฝ่ายเวชศาสตร์การบิน Aeromedical Department (AMD)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

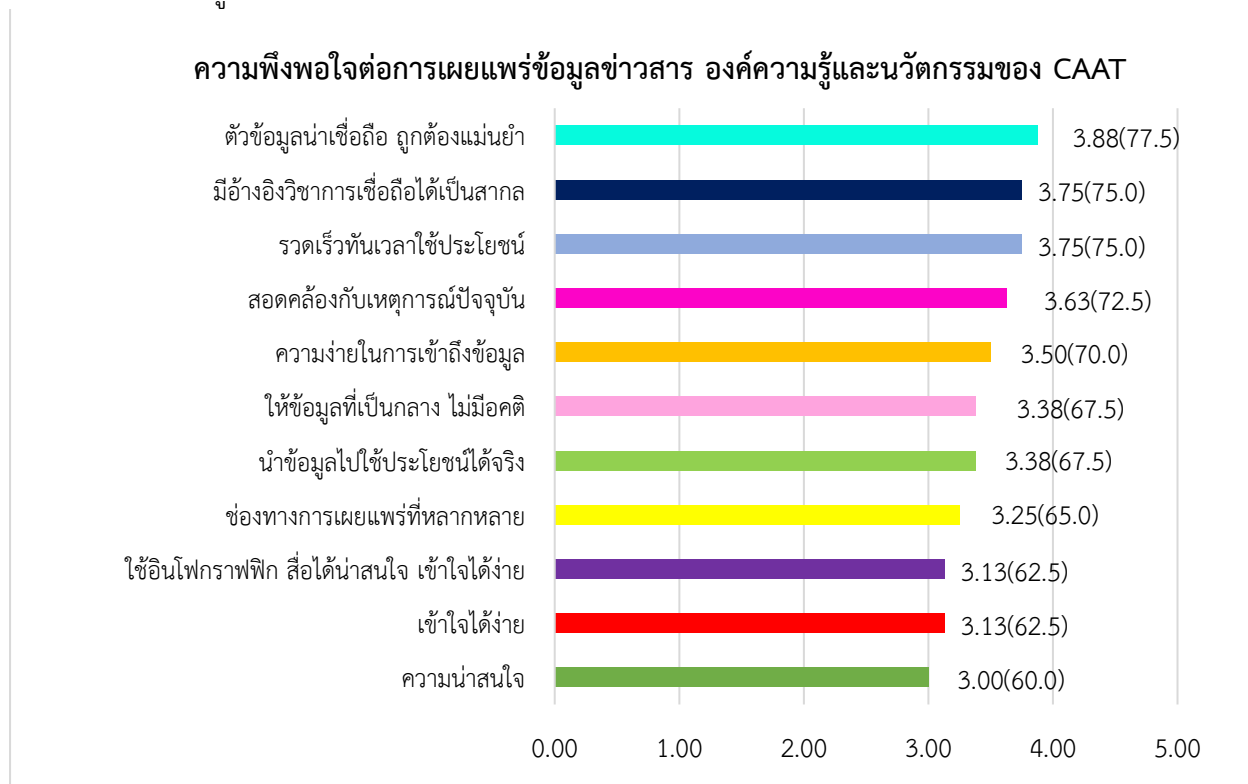
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายเวชศาสตร์การบิน จำนวน 8 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 37.5 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 87.5 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 28.6 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนมากหรือร้อยละ 75.0 ระบุ ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube) รองลงมาร้อยละ 50.0 รับรู้จากบุคลากรของ CAAT และร้อยละ 37.5 ระบุ ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand )

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ และคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ เท่ากัน



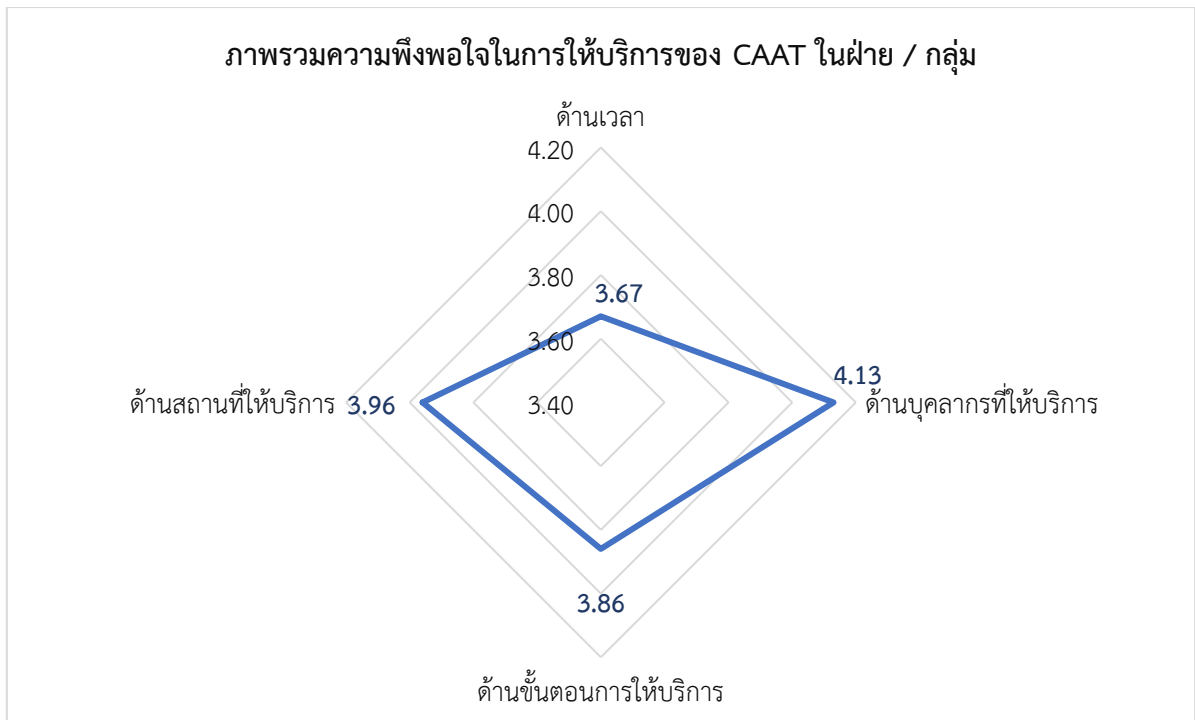
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.38 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

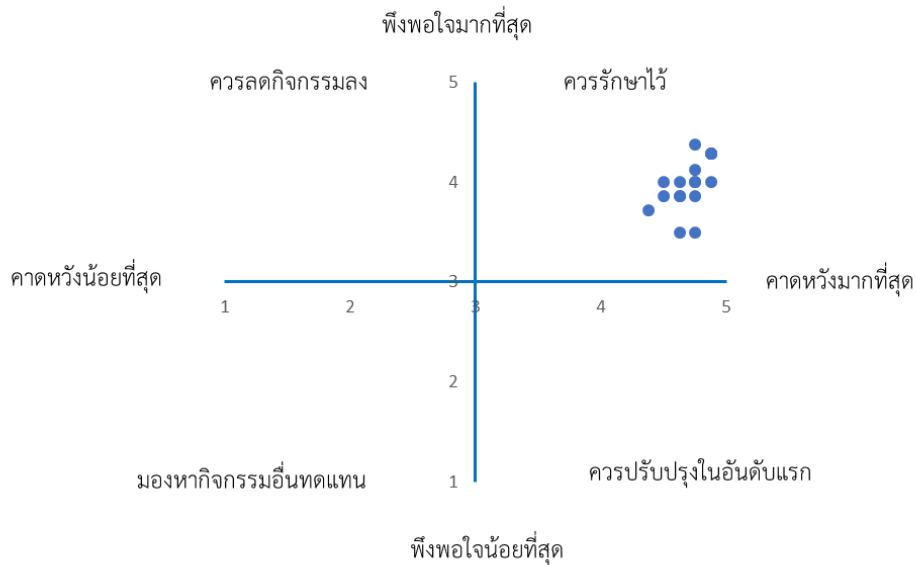
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.67	73.3	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.13	82.7	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.1	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.96	79.3	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>79.8</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 79.8

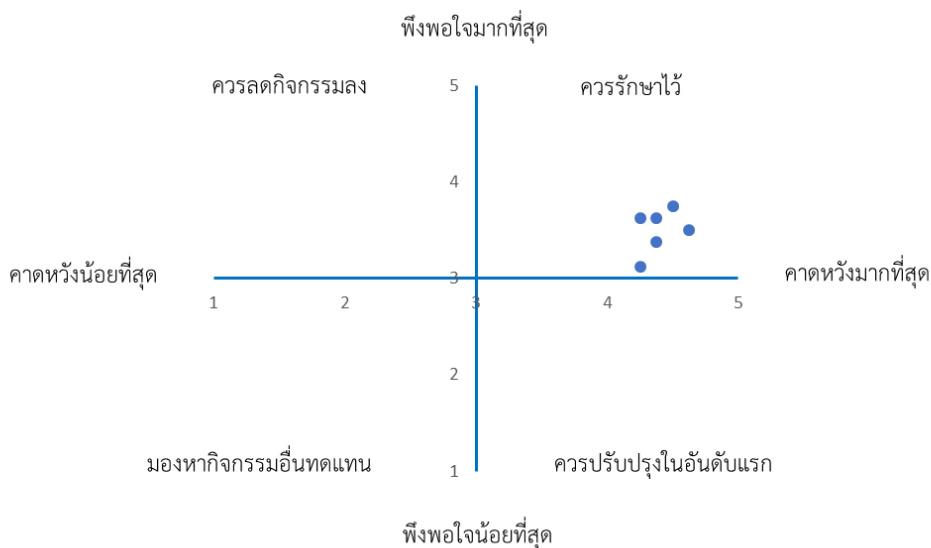


## การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 7.13 คะแนน

## ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

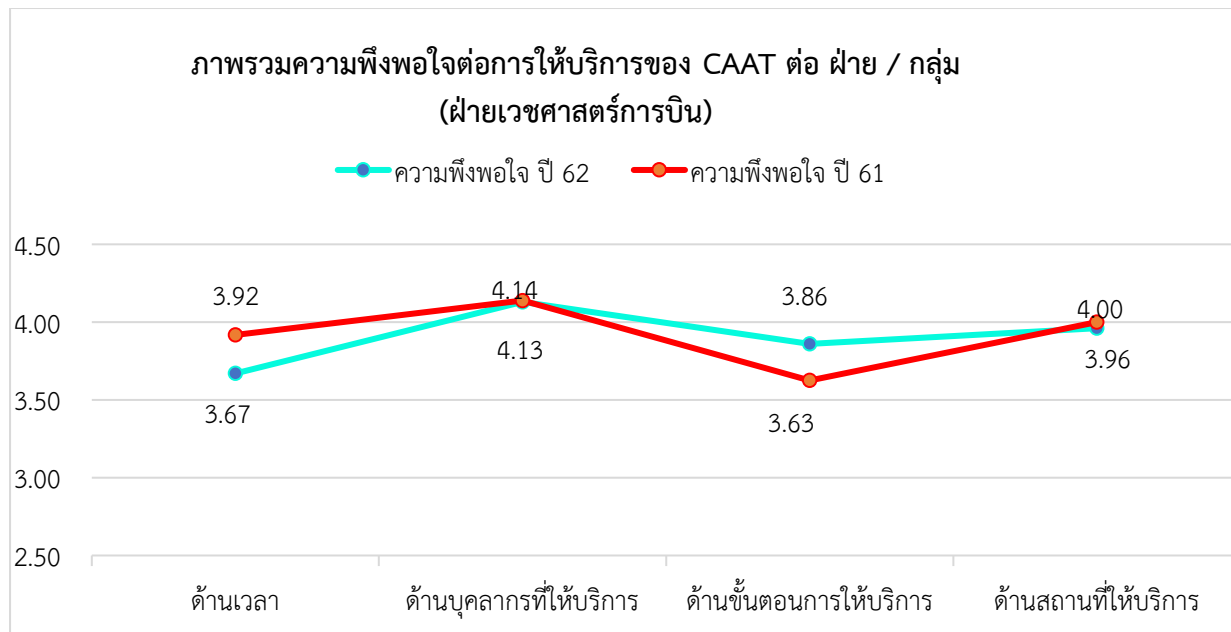
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.4 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.6 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.0 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



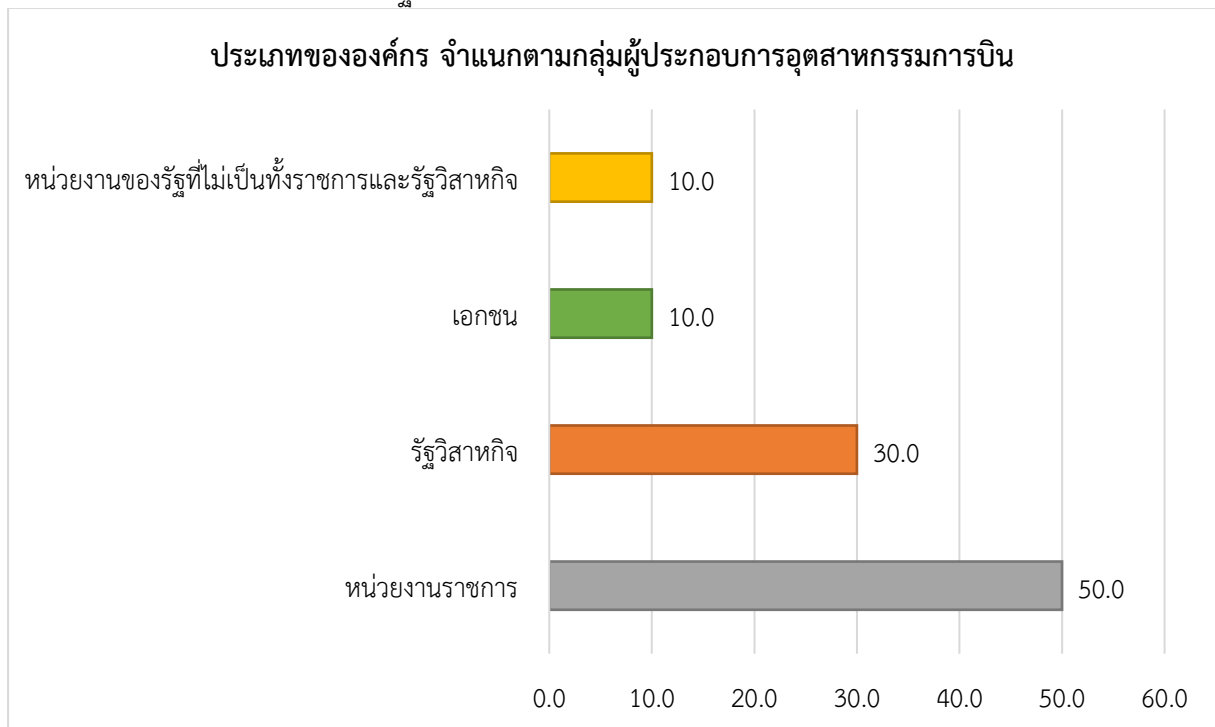
## 11. ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน Aviation Industry Promotion Department (APD)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

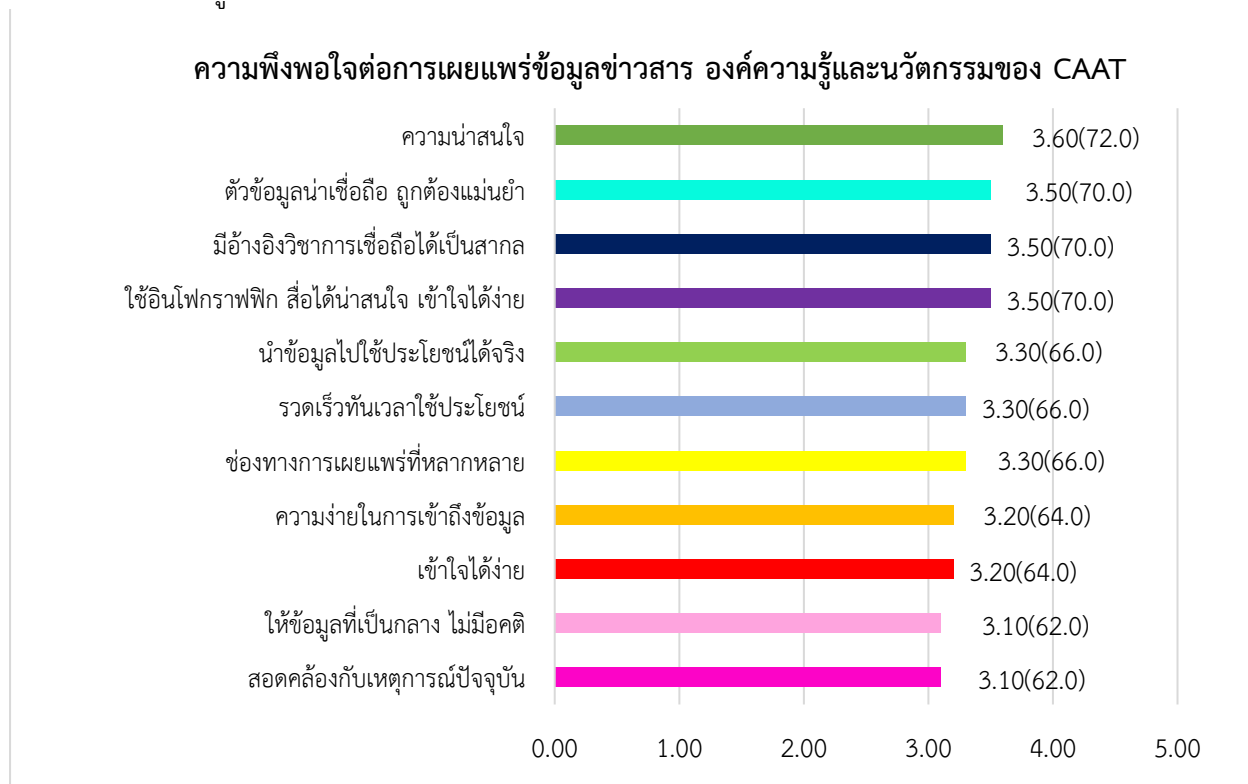
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 10 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.0 มีอายุ 20-29 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 90.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 33.0 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายพนักงานต้อนรับภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนมากหรือร้อยละ 50.0 ระบุ ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand) รองลงมาหรือร้อยละ 30.0 เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ และร้อยละ 30.0 ระบุ ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานราชการ รองลงมาคิดเป็นเอกชน และคิดว่าไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ เช่นเดียวกับที่คิดว่า เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ



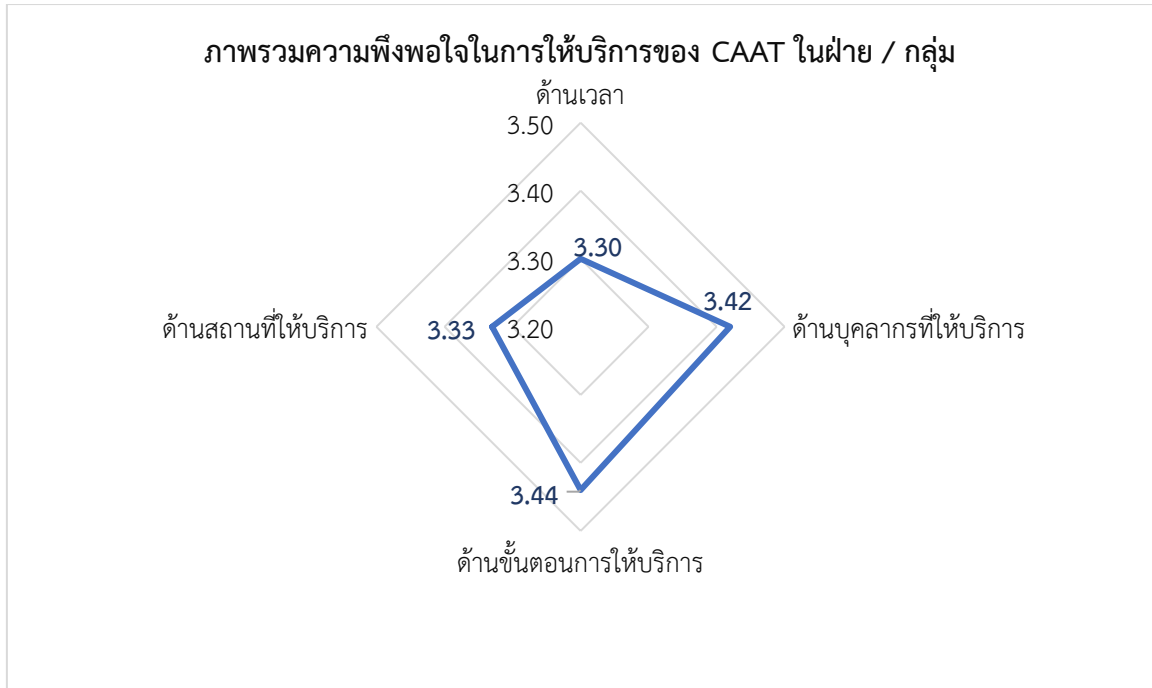
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 7.40 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

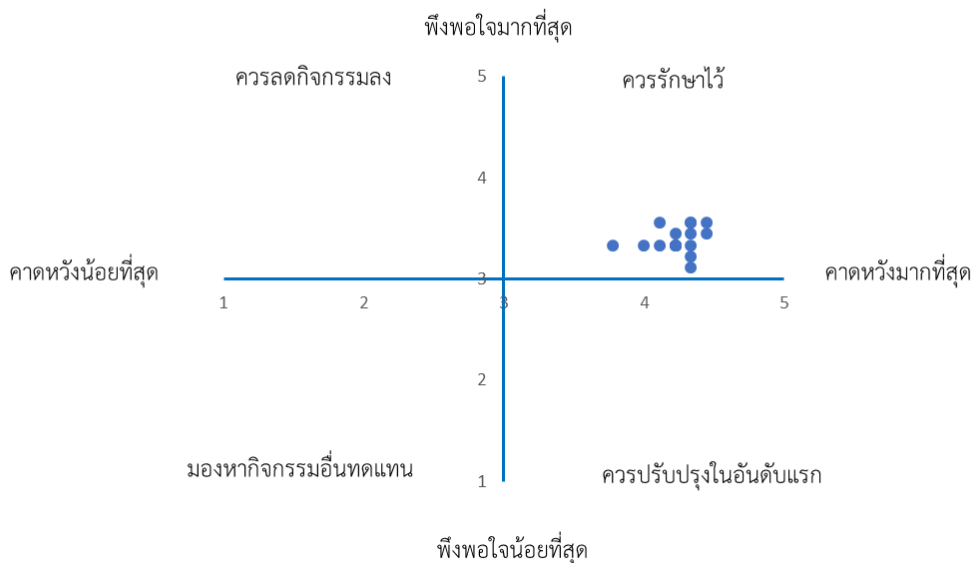
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 อยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.30	65.9	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.42	68.4	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.44	68.9	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.33	66.7	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.38</b>	<b>67.7</b>	<b>พึงพอใจปานกลาง</b>



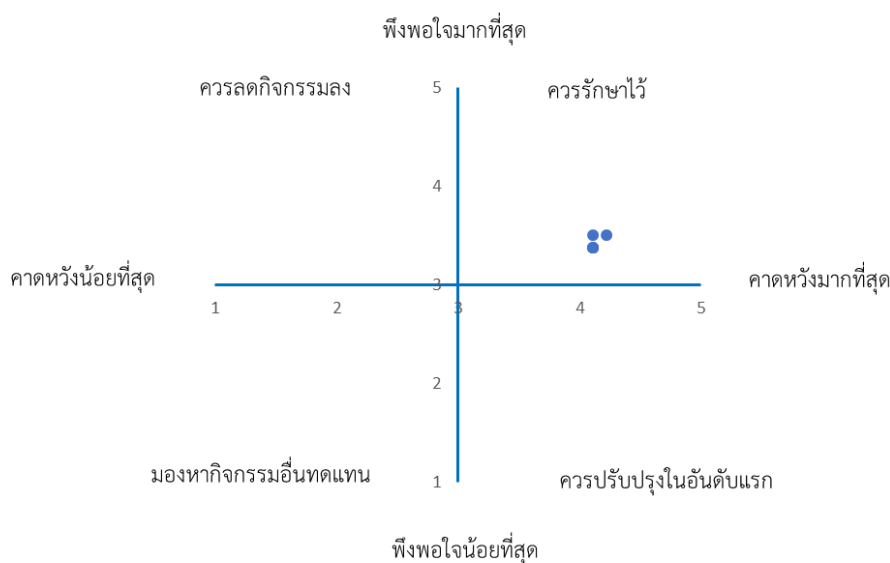
● เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 67.7

#### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 5.90 คะแนน

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

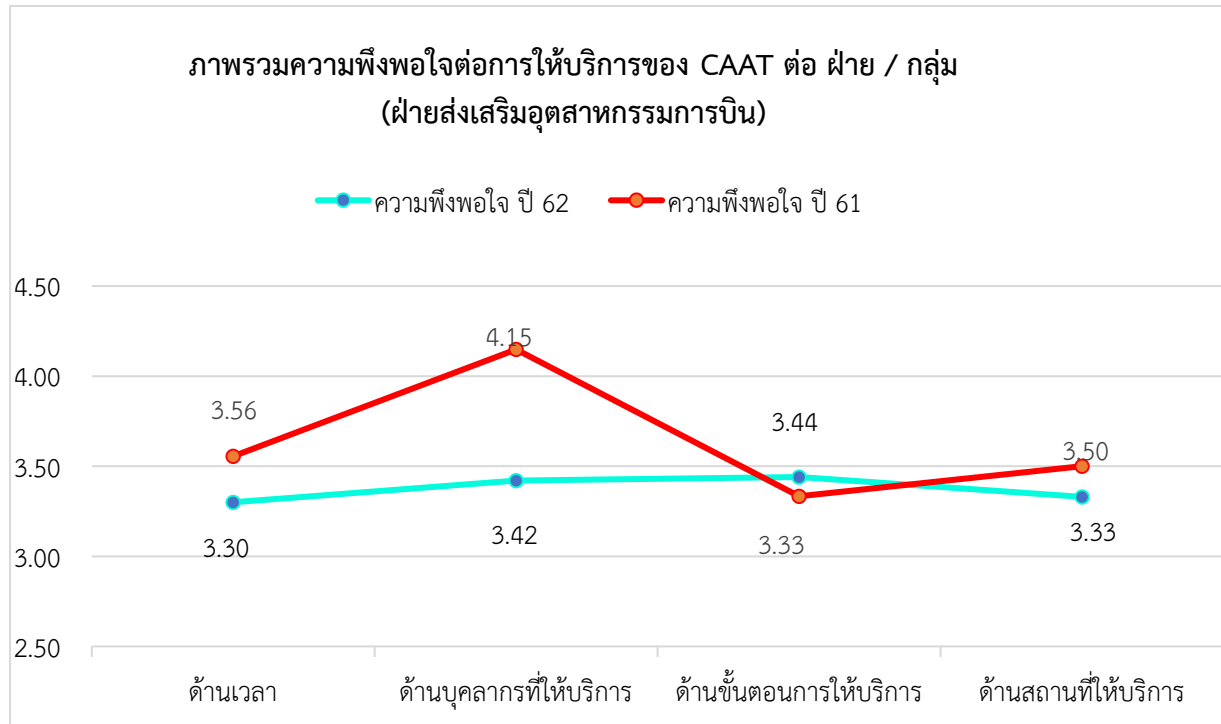
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.2 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 65.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 คิดเป็นร้อยละ 68.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.6 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.6 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 67.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



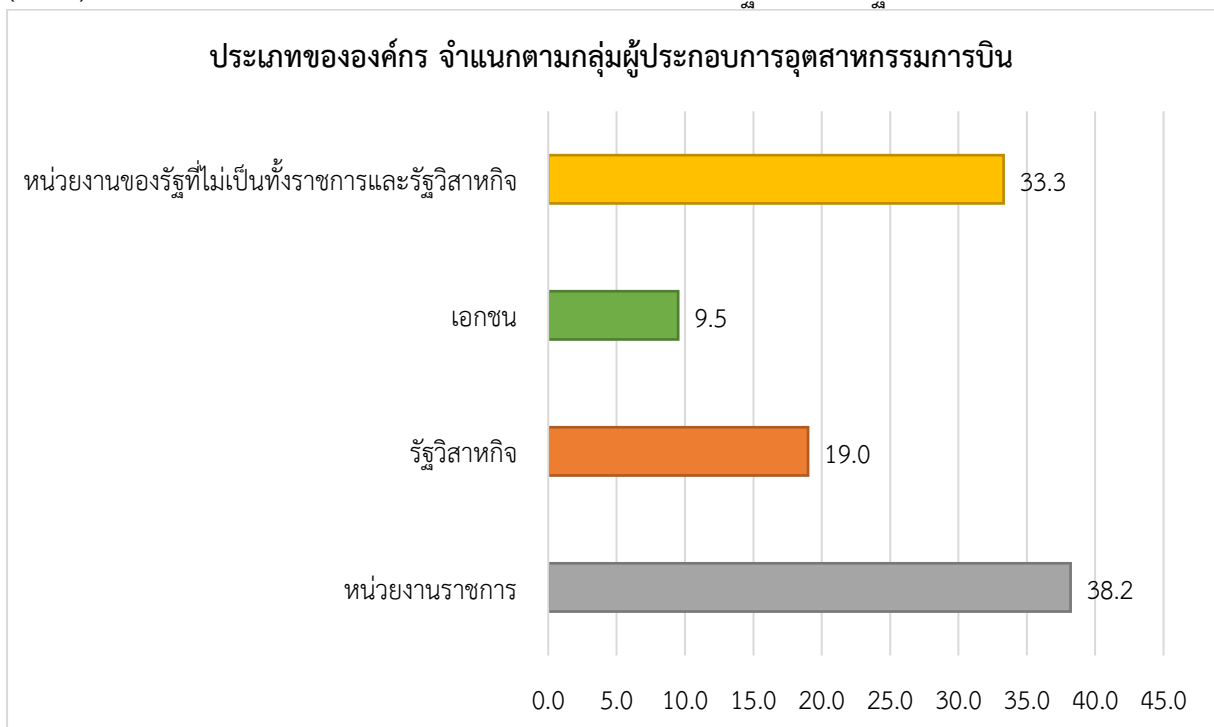
## 12. ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน Economic Regulation Department (ERD)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน จำนวน 21 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 42.9 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 71.4 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 15.0 ปฏิบัติงานในสังกัดพนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์

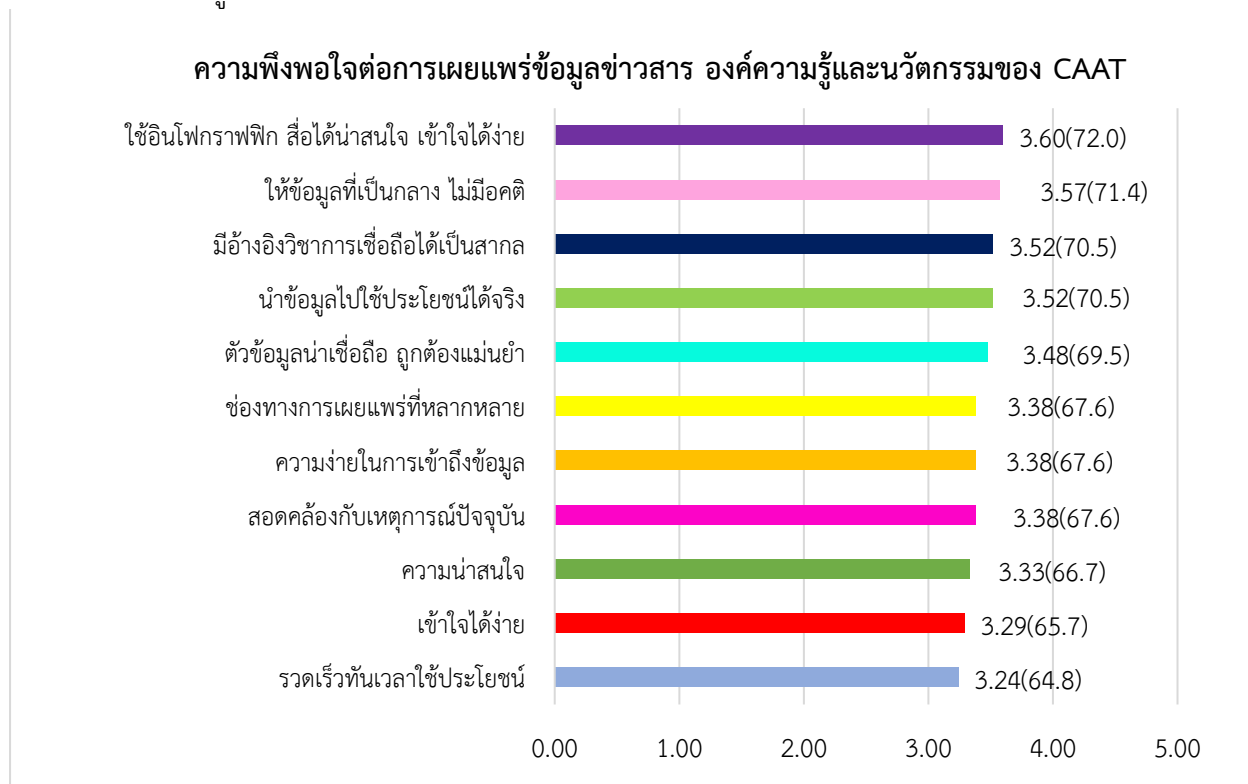
- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนมากหรือร้อยละ 81.0 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ รองลงมาหรือร้อยละ 47.6 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube) ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand) และร้อยละ 38.1 ระบุ รับรู้กับบุคลากรของ CAAT

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานราชการ รองลงมาคิดว่าไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน





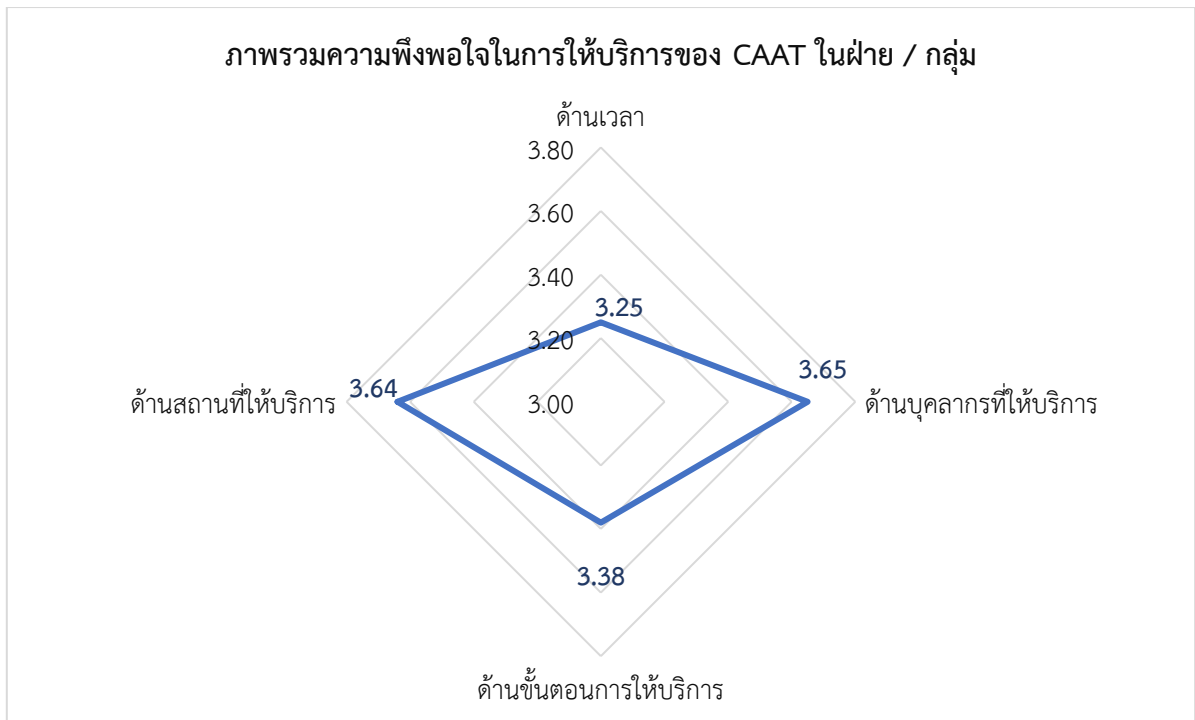
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.70 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

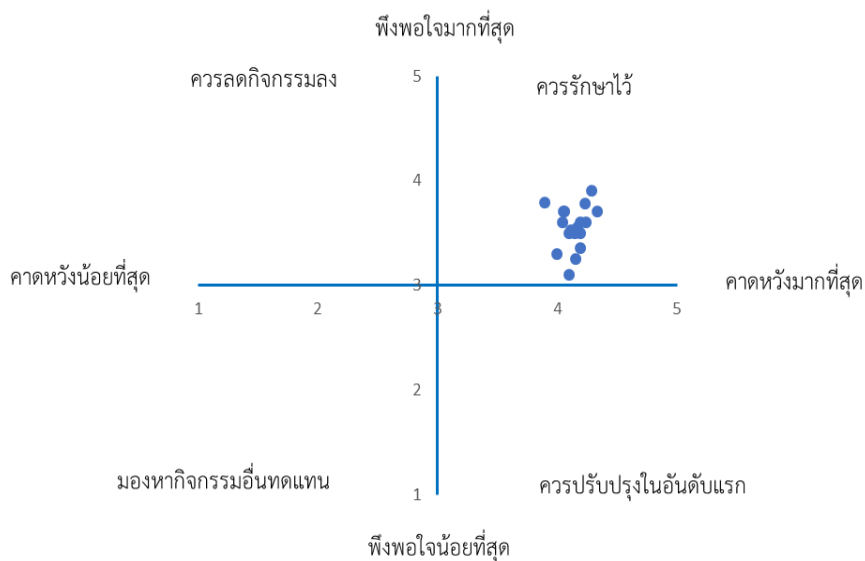
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.25	65.0	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.65	73.1	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.38	67.5	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.64	72.8	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.55</b>	<b>71.1</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

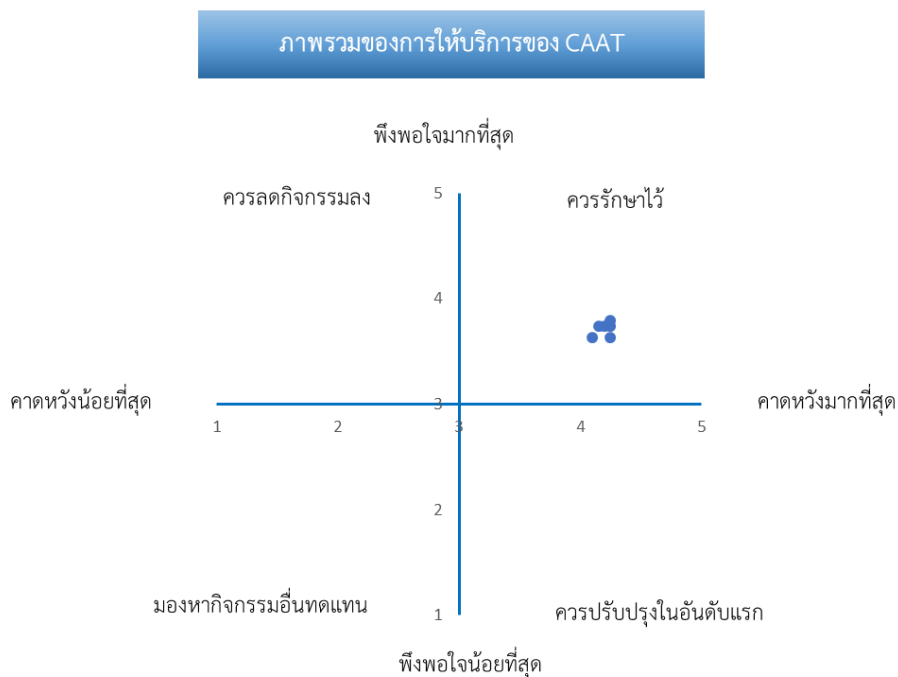


- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพโดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 71.1

#### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.67 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

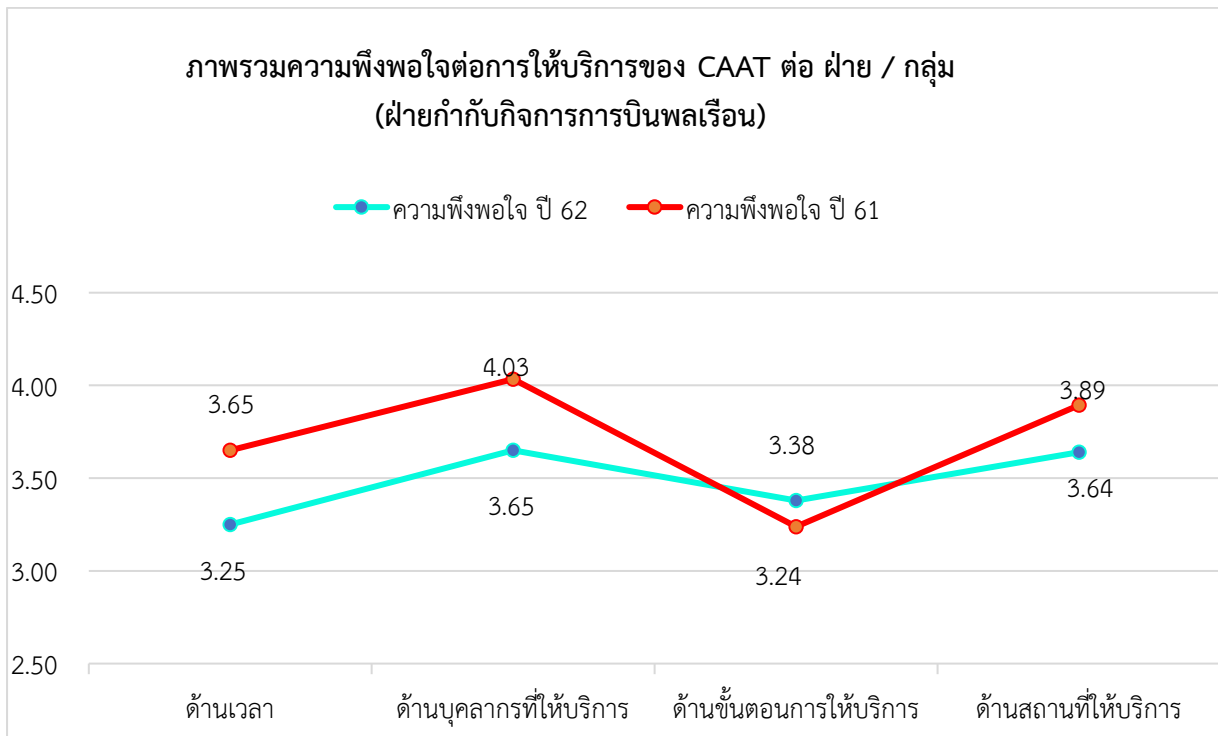
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจ ในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 67.5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 คิดเป็นร้อยละ 62.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คิดเป็น ร้อยละ 74.0 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



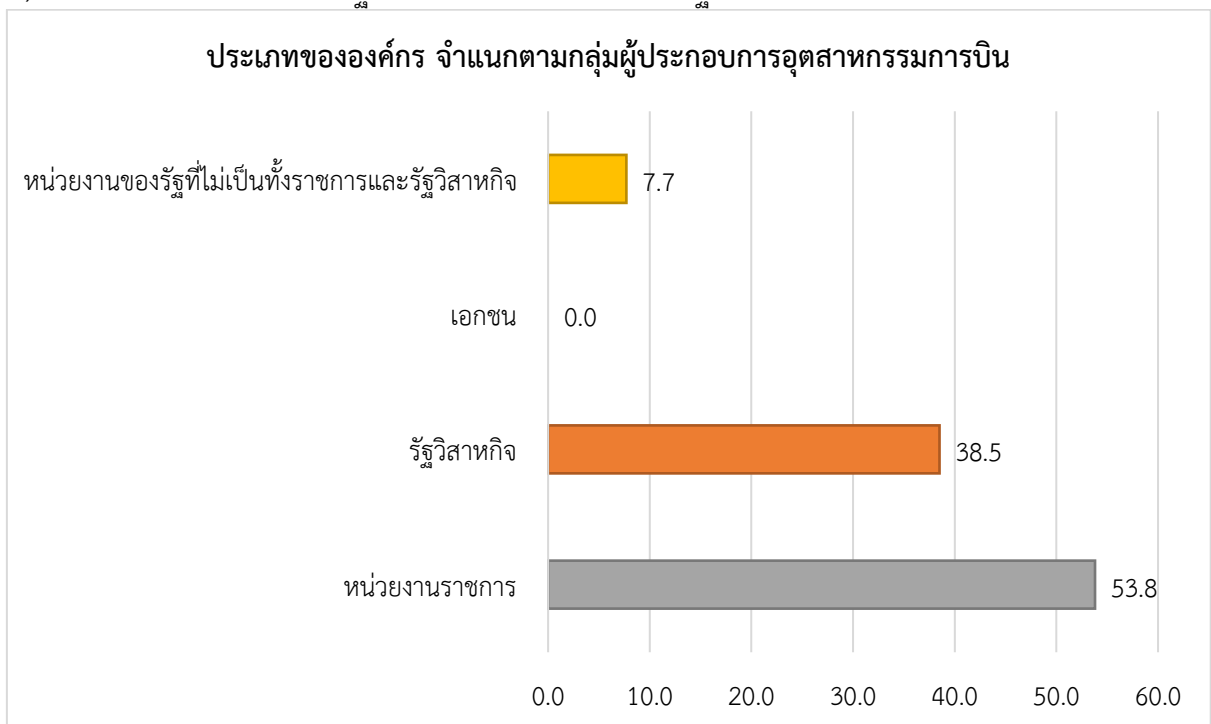
### 13. กลุ่มจัดสรรเวลาการบิน Airport Slot Allocation Group (SAG)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

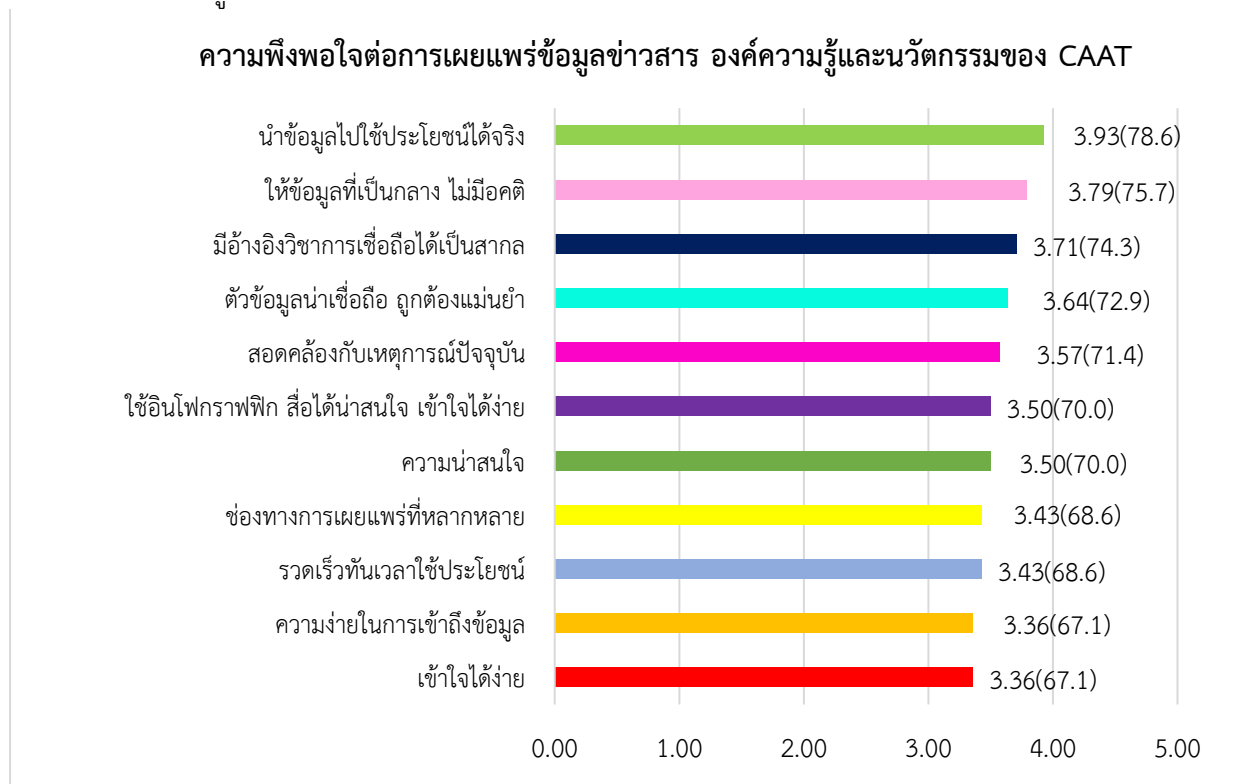
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน กลุ่มจัดสรรเวลาการบิน จำนวน 14 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 64.3 มีอายุ 20-29 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 92.9 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 23.1 ปฏิบัติงานในสังกัดพนักงานต้อนรับภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนมากหรือร้อยละ 85.7 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ รองลงมาหรือร้อยละ 57.1 รับรู้จักบุคลากรของ CAAT และร้อยละ 42.9 ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand )

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) คิดว่าไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่า เป็นรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานราชการ



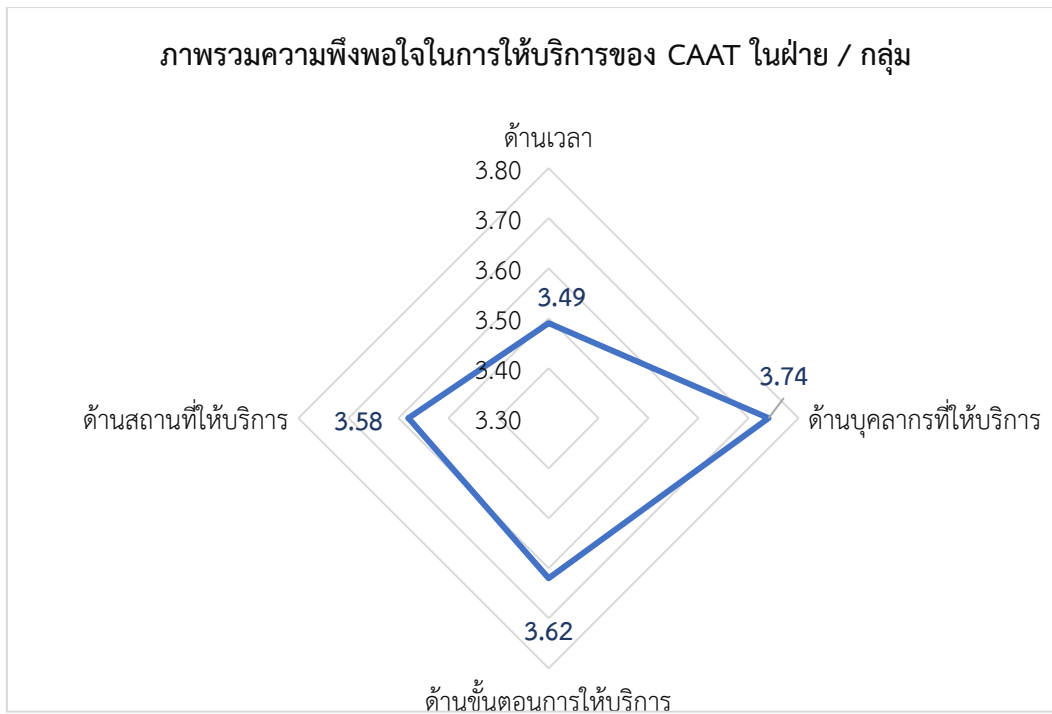
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.85 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

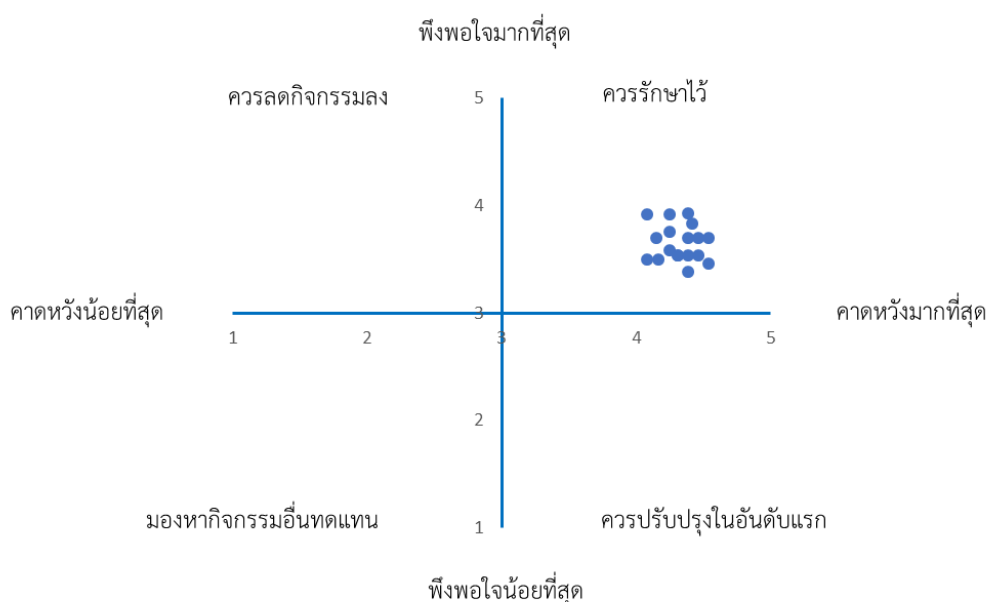
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.49	69.7	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.74	74.8	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.62	72.3	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.58	71.7	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.65</b>	<b>73.0</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 73.0

#### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วัสดุทัศน การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.79 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.2 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

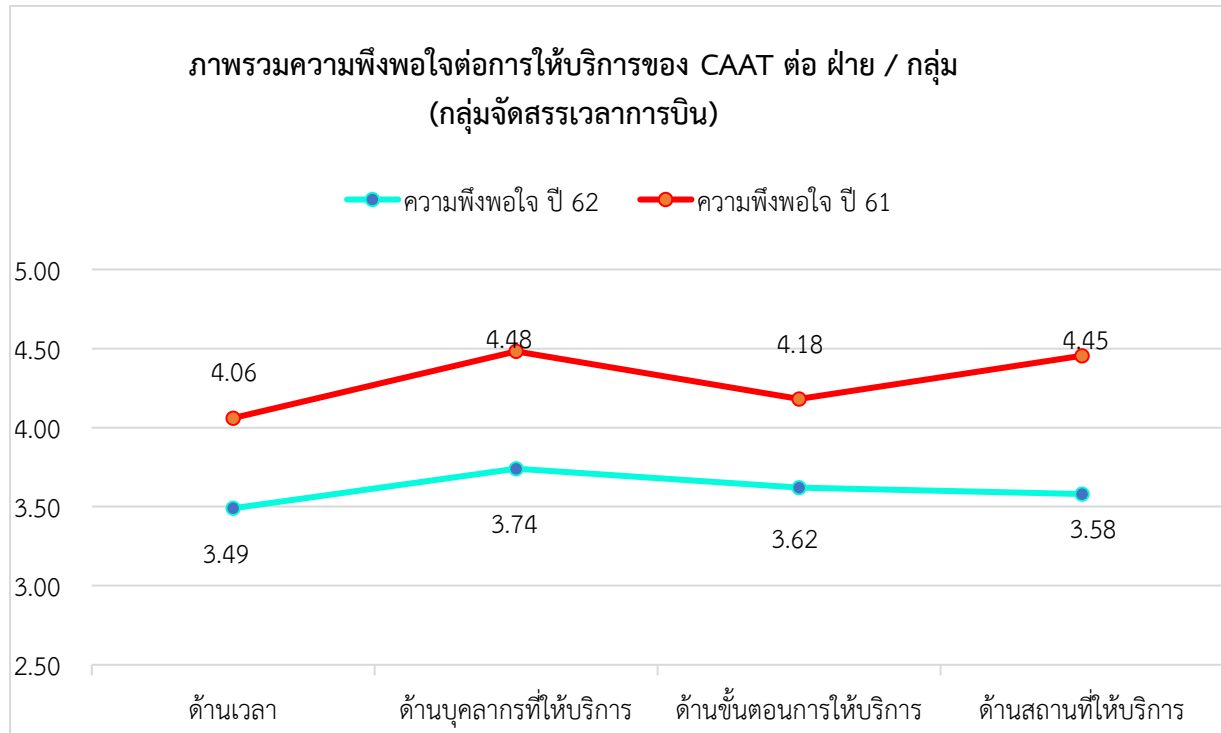
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 คิดเป็นร้อยละ 74.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



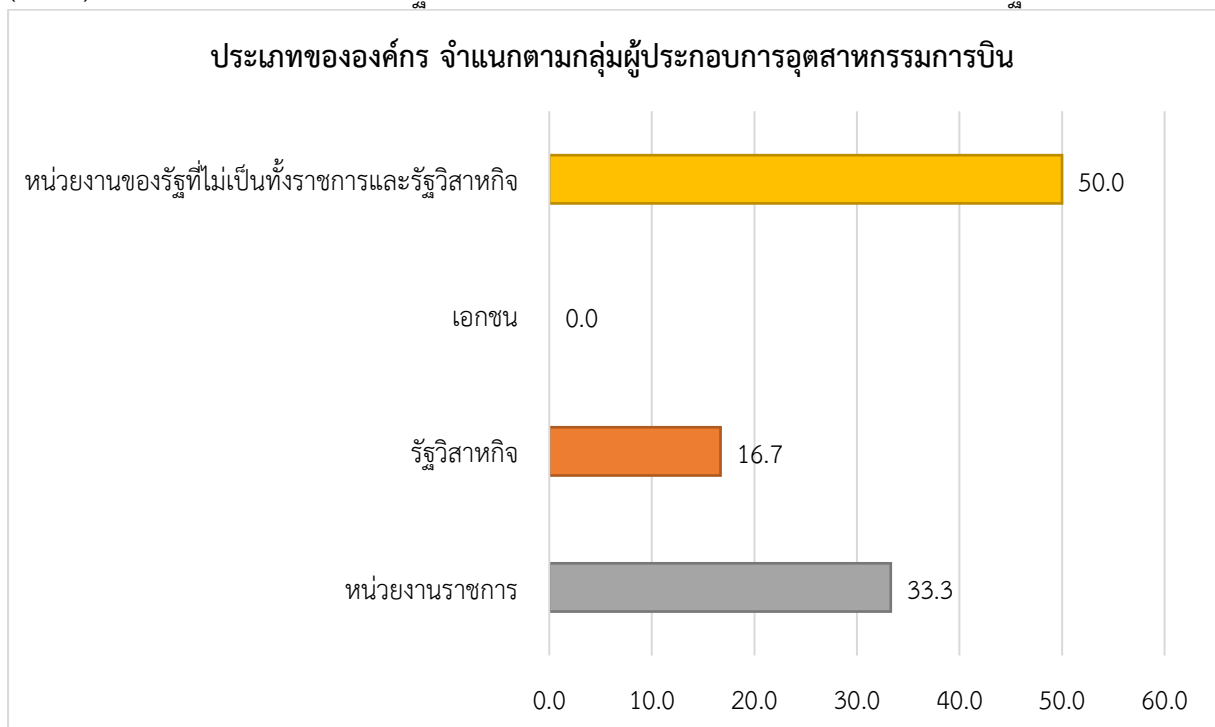
## 14. ฝ่ายกฎหมาย Legal Department (LEG)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

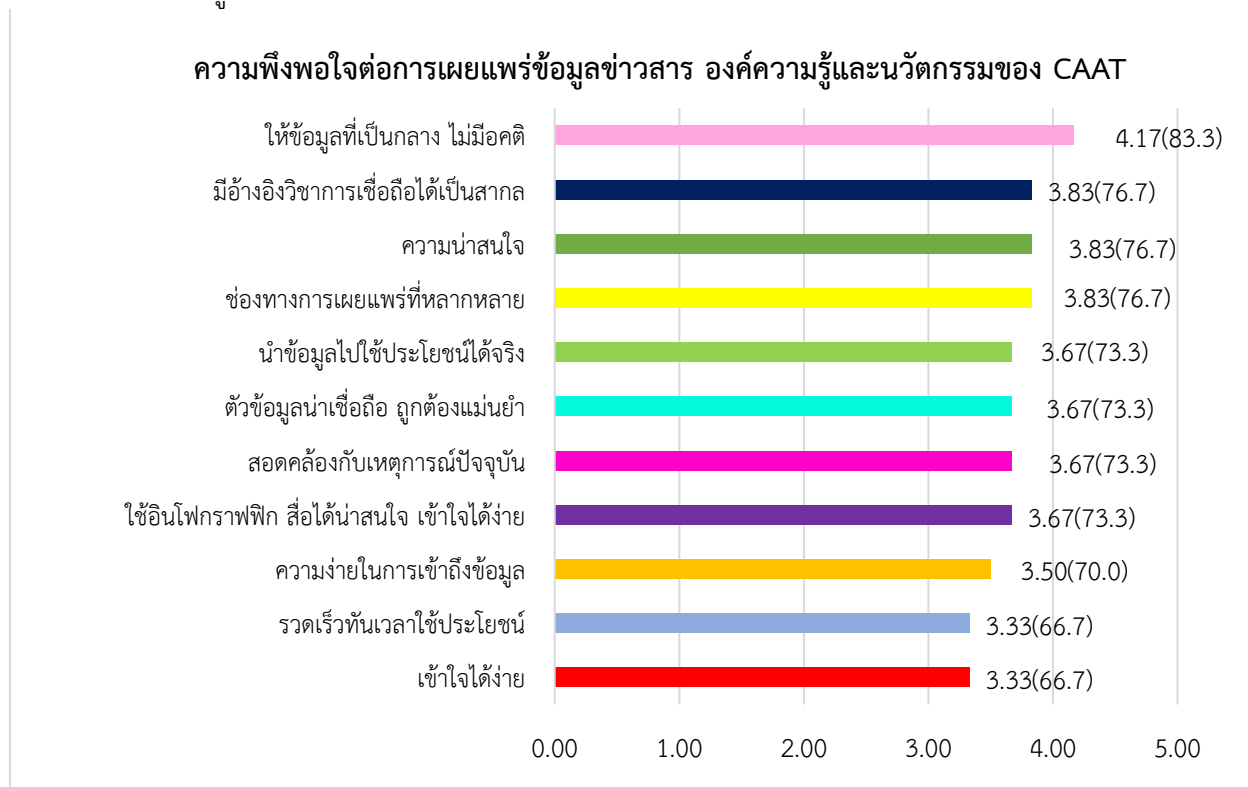
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายกฎหมาย จำนวน 6 คน พบว่า ครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50.0 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 50.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและจบการศึกษาในระดับปริญญาโท ในขณะที่ร้อยละ 25.0 ปฏิบัติงานในสังกัดพนักงานฝ่ายลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนร้อยละ 100.0 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ รองลงมาหรือร้อยละ 50.0 ระบุรู้จักบุคลากรของ CAAT และร้อยละ 33.3 ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand)

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) คิดว่าไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ



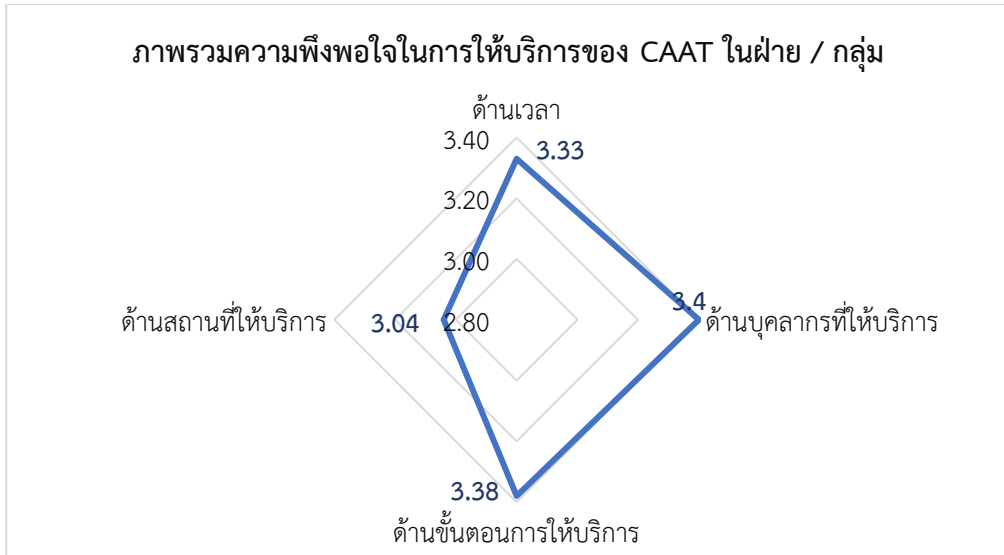
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 7.17 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

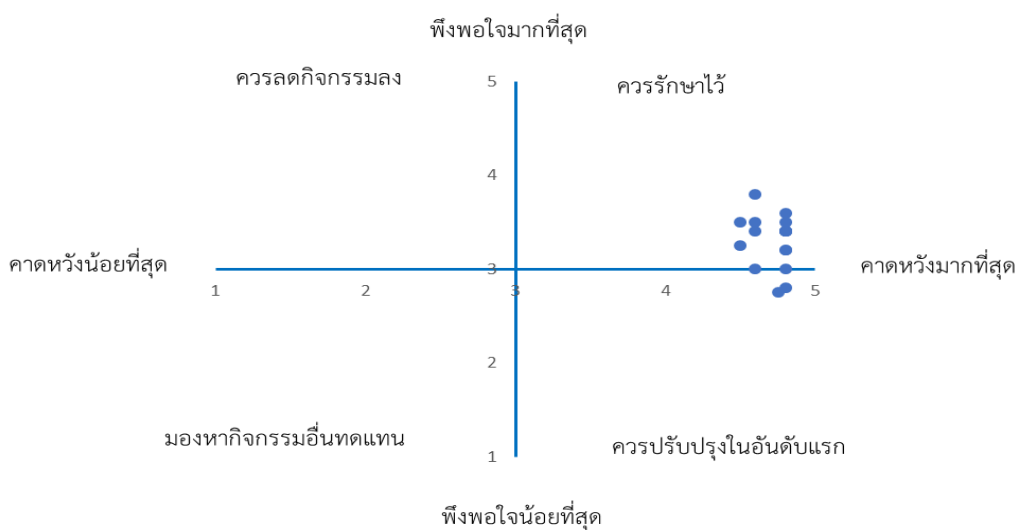
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.33	66.7	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.40	68.0	พึงพอใจปานกลาง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.38	67.5	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.04	60.8	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.31</b>	<b>66.1</b>	<b>พึงพอใจปานกลาง</b>



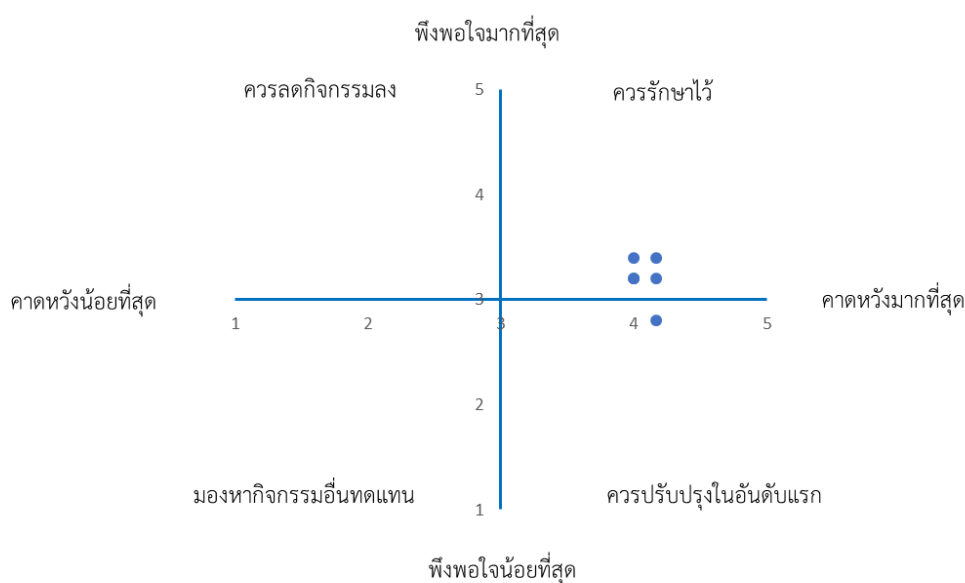
- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน บางตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปบางตัวชี้วัด ซึ่งมีด้านความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.75 คิดเป็นร้อยละ 55 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.80 คิดเป็นร้อยละ 56 ตกอยู่ในพื้นที่ “ควรปรับปรุงในอันดับแรก (Possible Overkill)” ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 66.1

#### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT บางตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปบางตัวชี้วัดซึ่งมีด้านรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.80 คิดเป็นร้อยละ 56 ตกอยู่ในพื้นที่ “ควรปรับปรุงในอันดับแรก (Possible Overkill)” ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.67 คะแนน

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

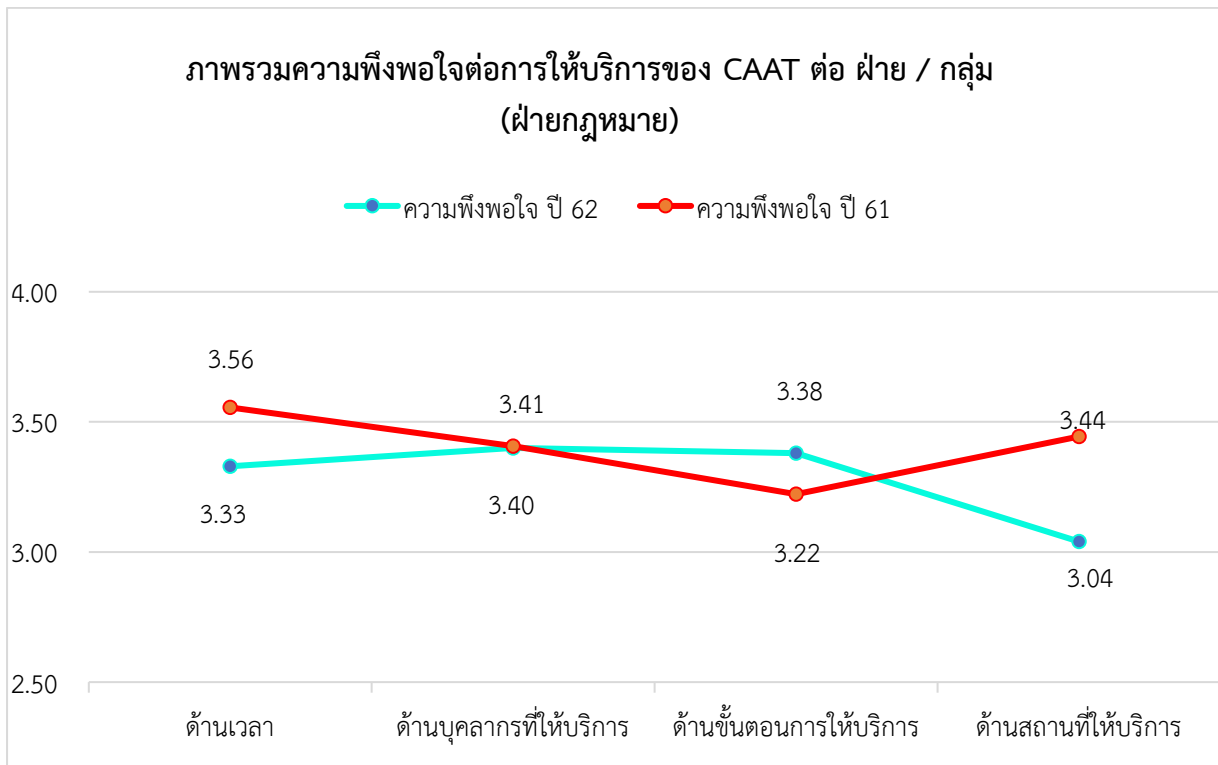
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.2 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 คิดเป็นร้อยละ 66.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 คิดเป็นร้อยละ 68.2 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจ ในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.4 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 67.5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 คิดเป็นร้อยละ 60.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 คิดเป็น ร้อยละ 68.2 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 คิดเป็นร้อยละ 66.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



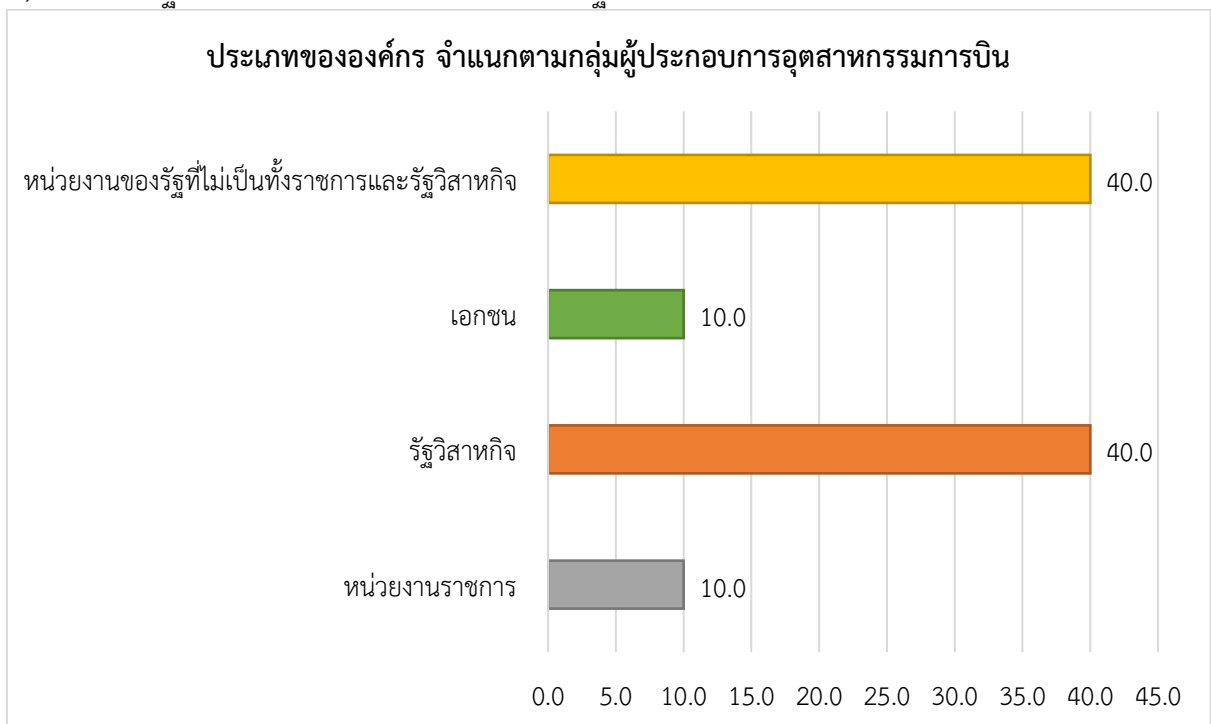
## 15. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Information and Communication Technology Department (ITD)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

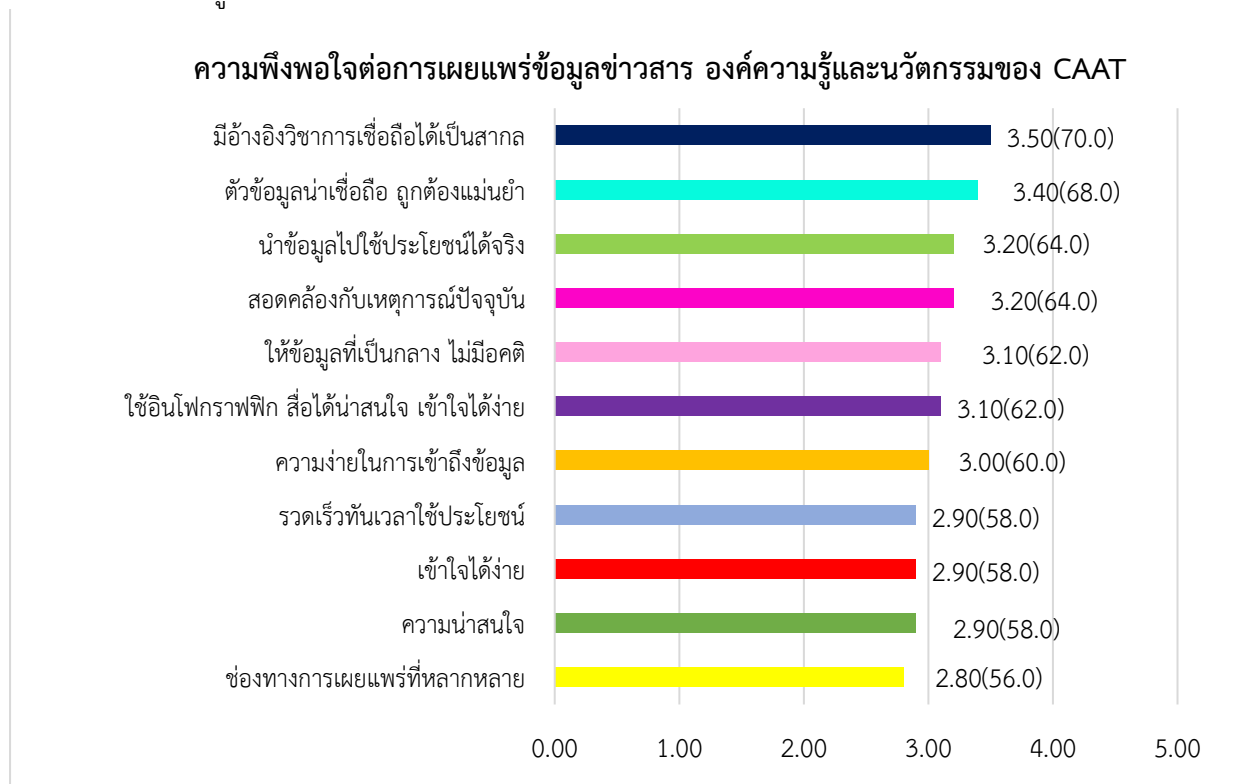
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 10 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 50.0 มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 60.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 20.0 ปฏิบัติงานในสังกัดพนักงานฝ่ายลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนร้อยละ 60.0 ระบุ รู้จักบุคลากรของ CAAT ร้อยละ 40.0 ระบุ ใช้สื่อ Facebook (CAAT.Thailand) และใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) คิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ คิดว่าไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดว่าเป็นหน่วยงานราชการ และเอกชน



- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

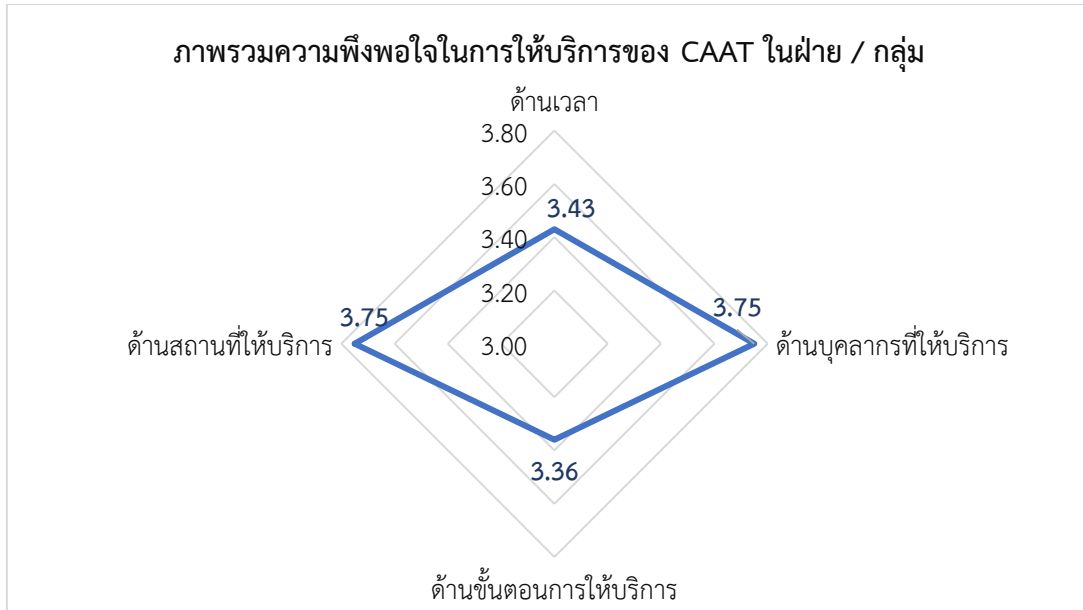


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.20 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

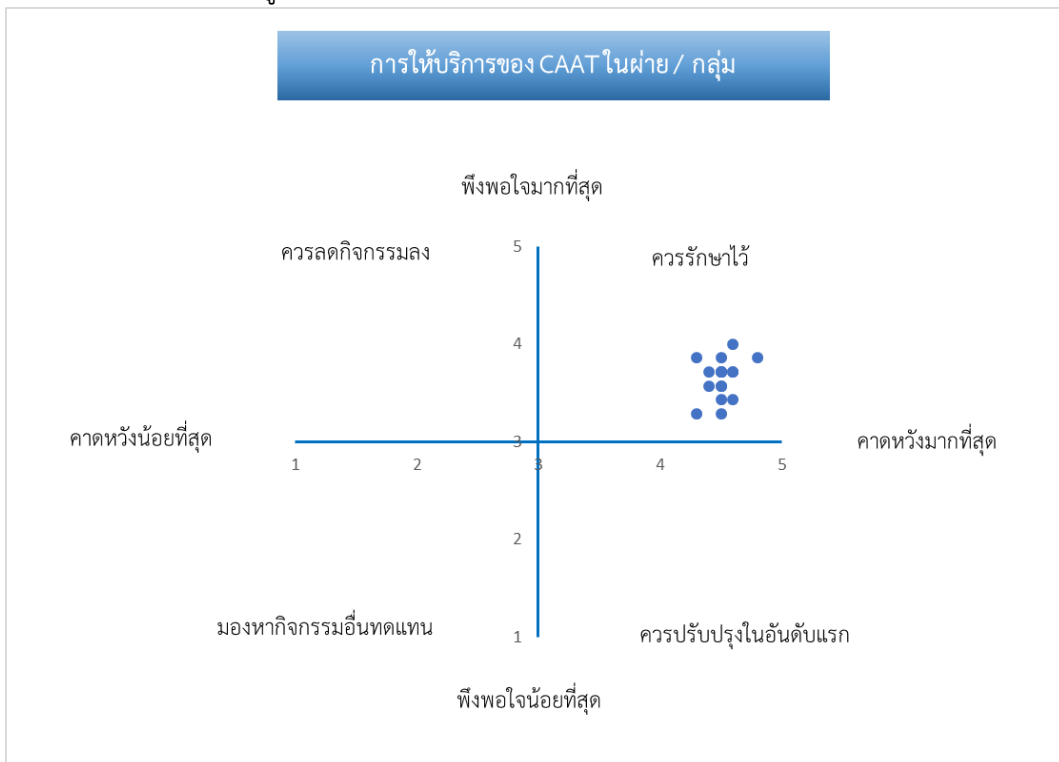
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.43	68.6	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.75	75.0	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.36	67.1	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.75	75.0	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.65</b>	<b>73.0</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>





- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 73.0



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.60 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

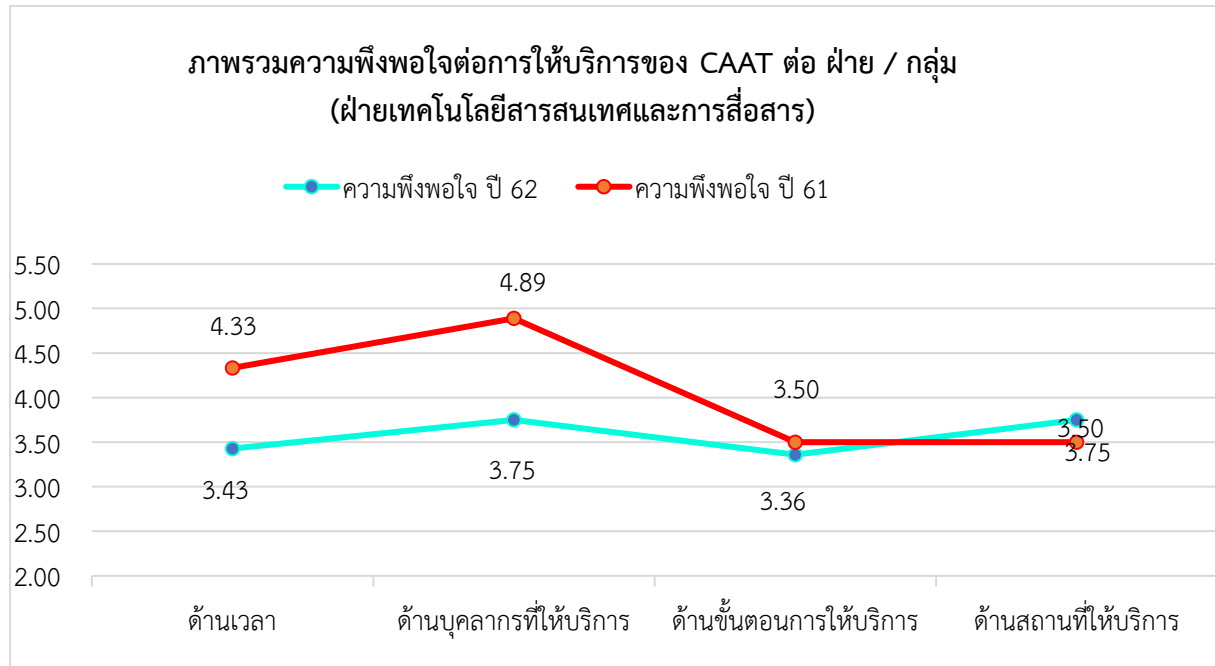
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 คิดเป็นร้อยละ 67.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.2 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



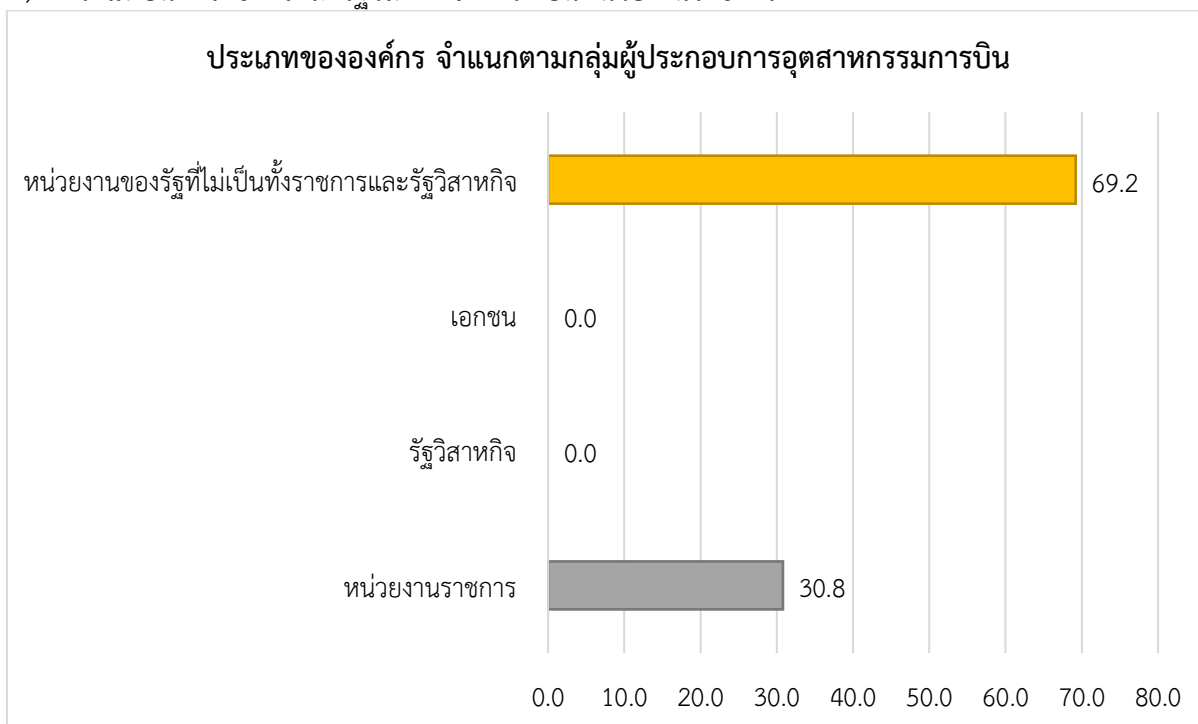
## 16. สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

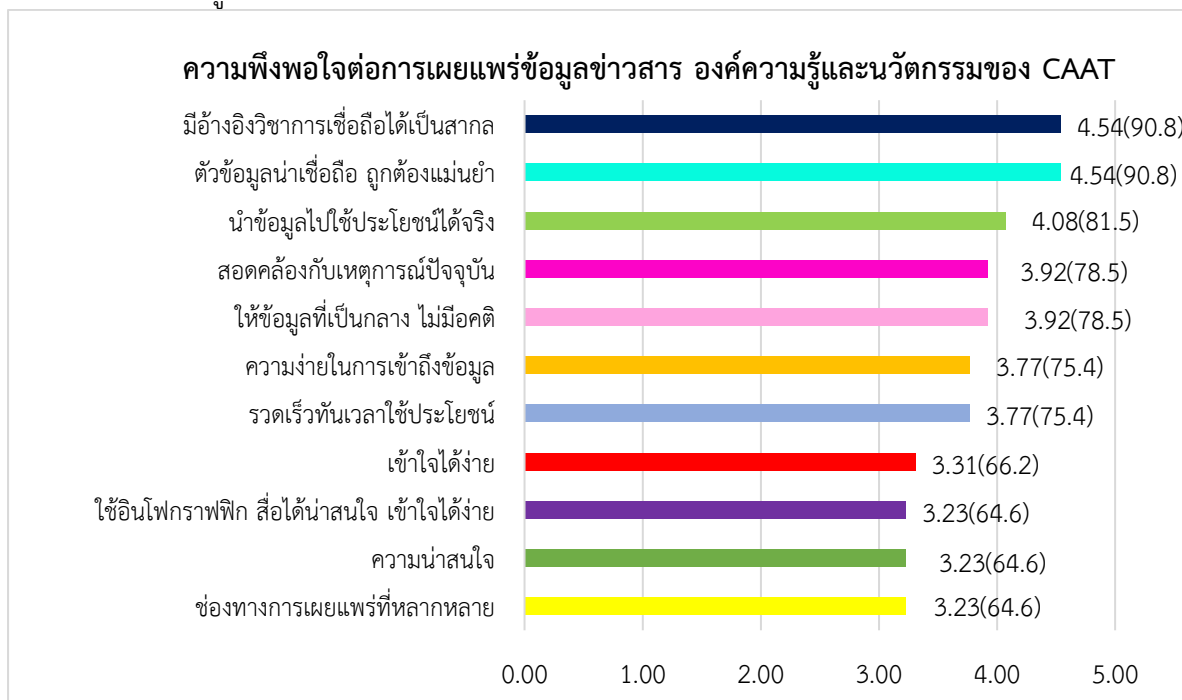
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน สำนักตรวจสอบภายใน จำนวน 13 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 38.5 มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 84.6 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 50.0 ปฏิบัติงานในสังกัดพนักงานฝ่ายลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนร้อยละ 61.5 ระบุ ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 46.2 ระบุ รับรู้จากเจ้าหน้าที่สายการบิน ร้อยละ 38.5 ระบุ เว็บไซต์ของบริษัท เป็นต้น

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) คิดว่าไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดว่าเป็นหน่วยงานราชการ

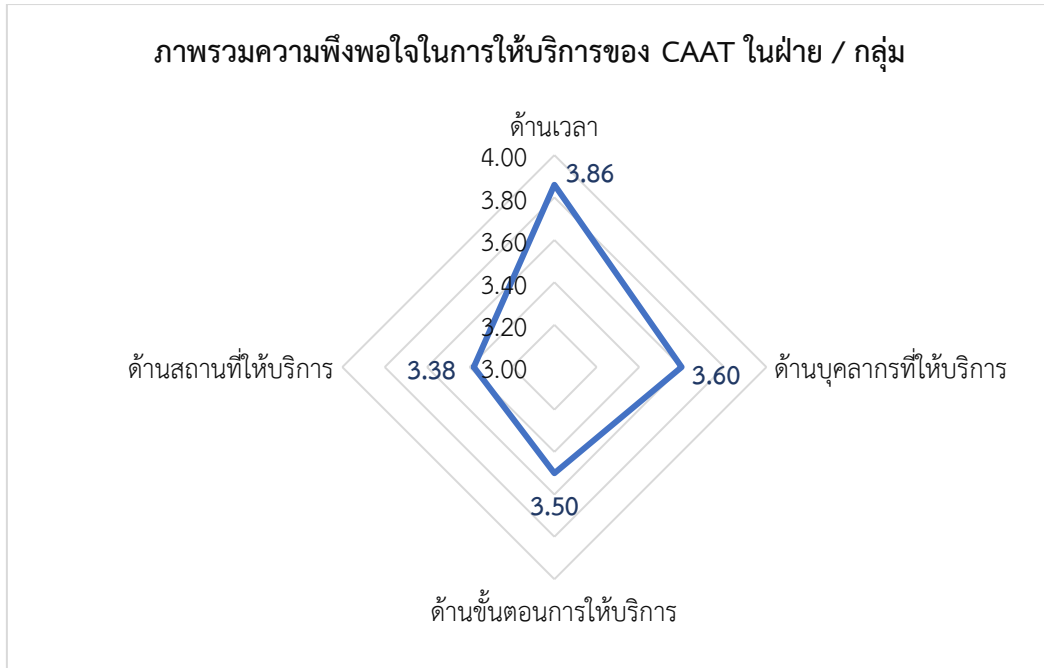


- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

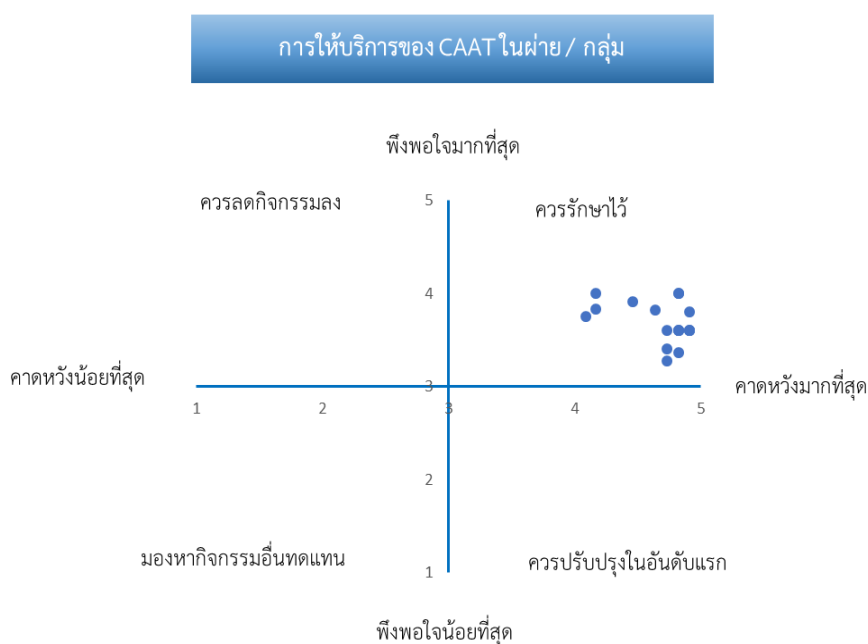


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 7.00 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

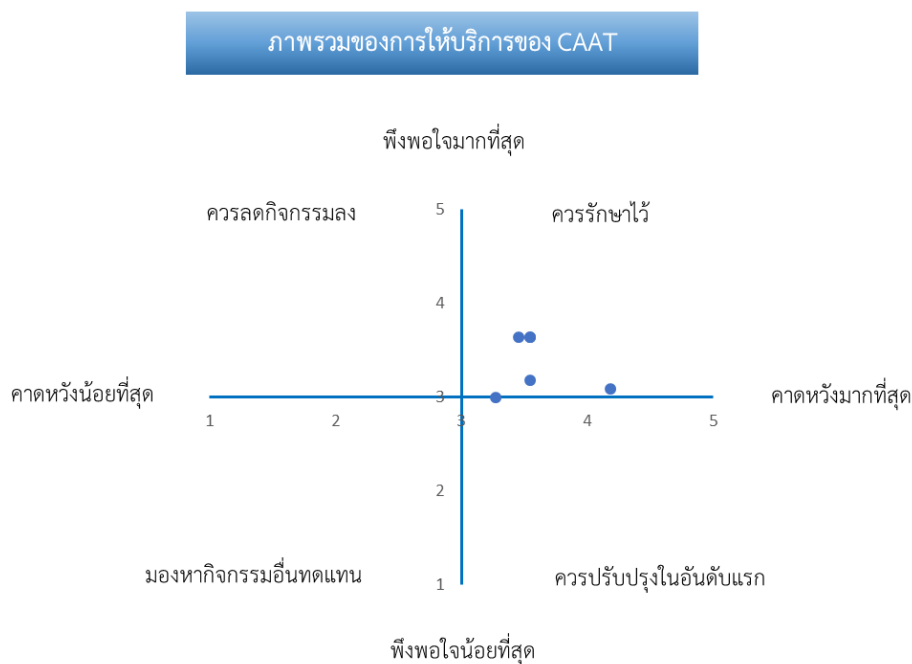
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.86	77.2	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.60	71.9	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.50	70.0	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.38	67.6	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.69</b>	<b>73.8</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 73.8



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 7.00 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

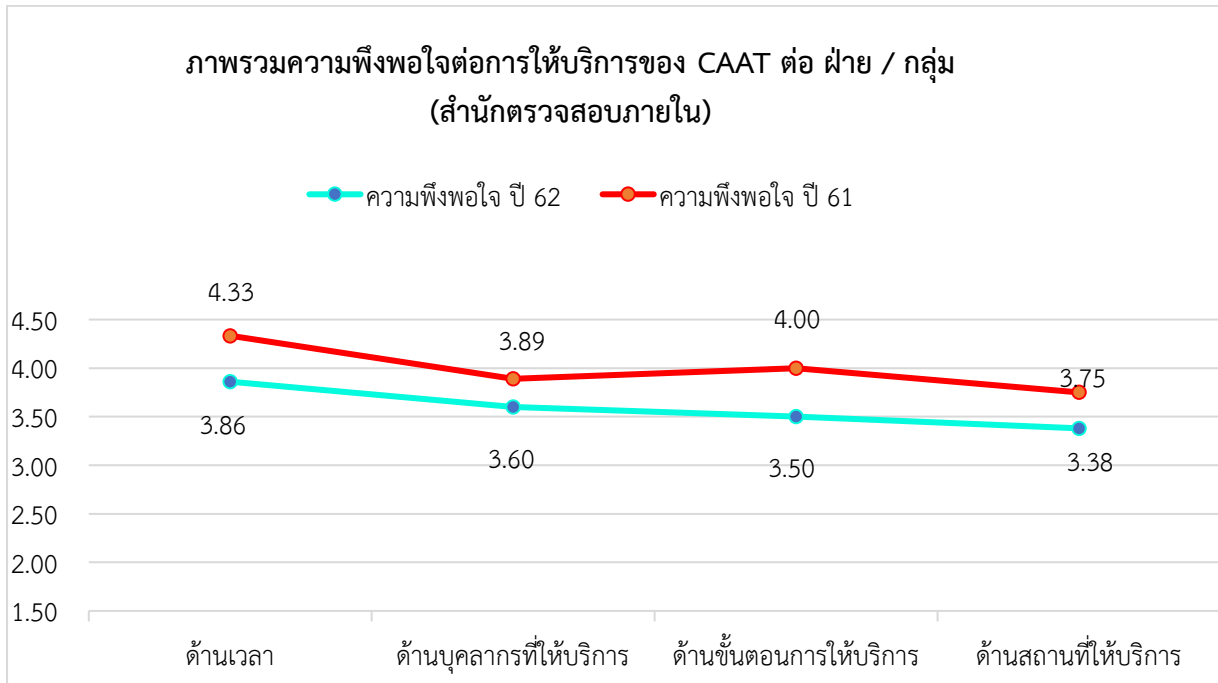
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 คิดเป็นร้อยละ 71.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจ ในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 67.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.8 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน





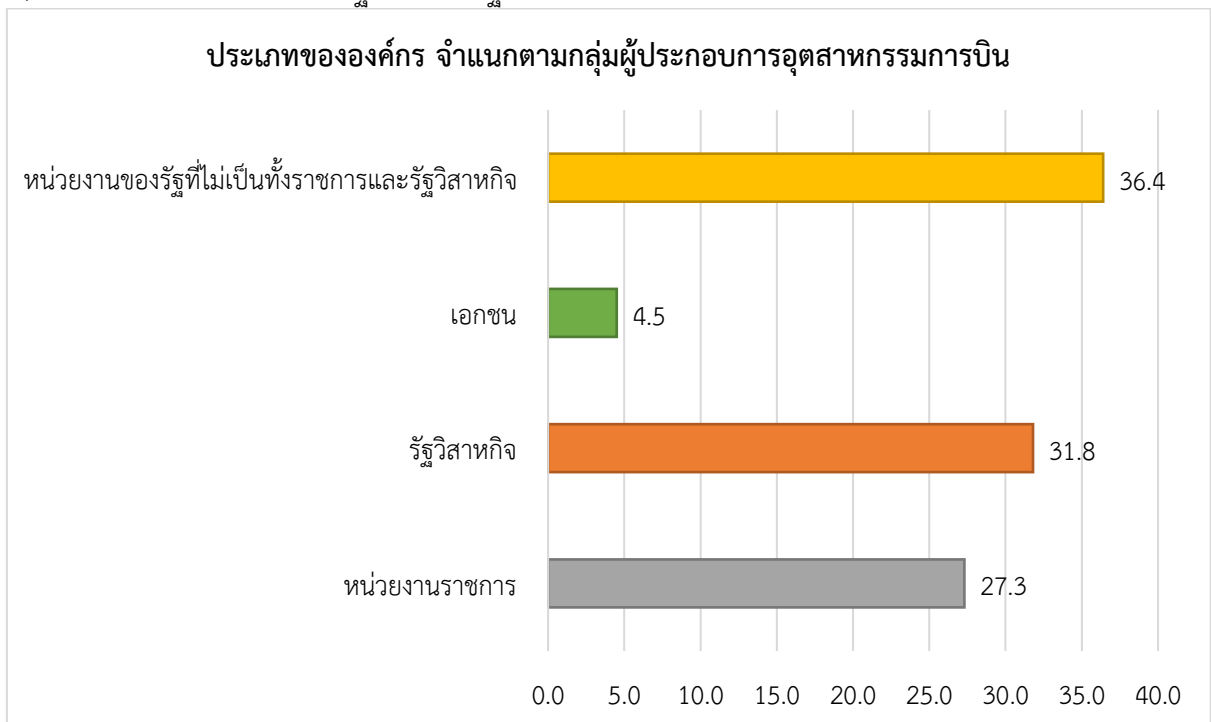
## 17. Service Centre ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

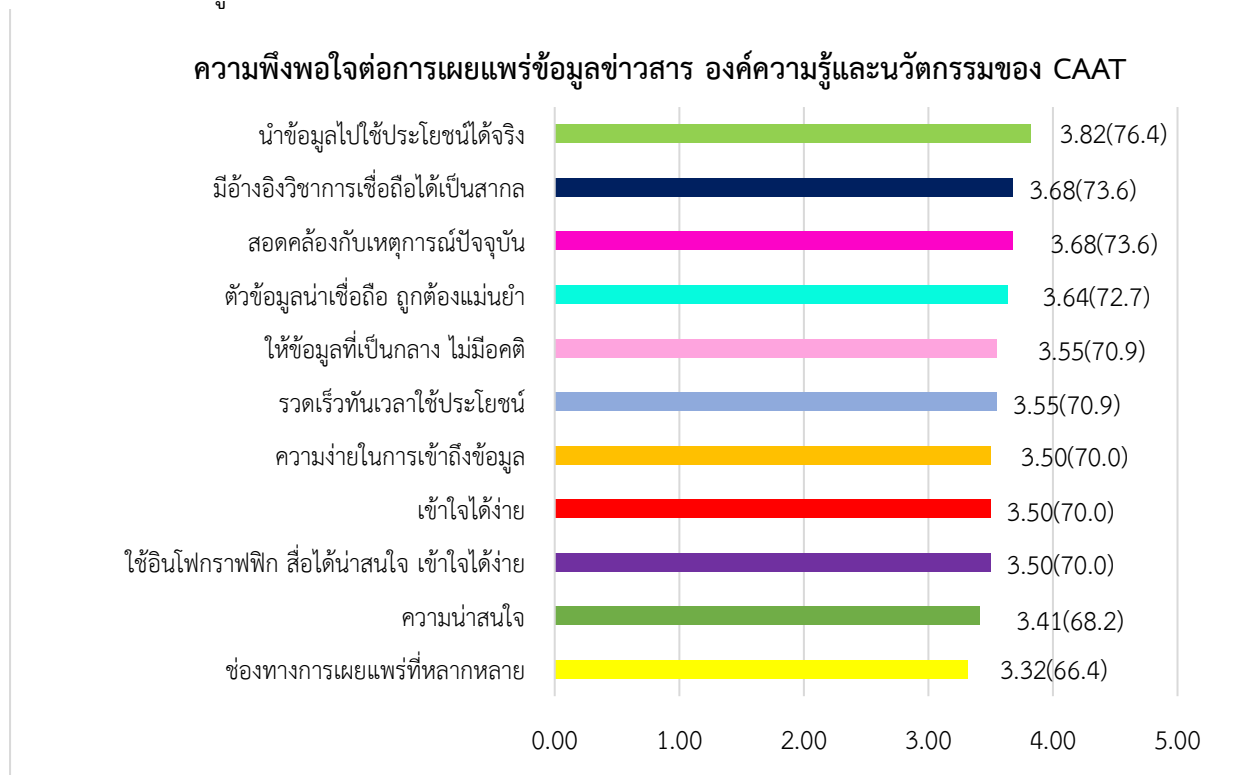
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน Service Centre จำนวน 22 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 36.4 มีอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 72.7 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 10.0 ปฏิบัติงานในสังกัดพนักงานฝ่ายลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม จำนวนร้อยละ 63.6 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงาน ร้อยละ 50.0 ระบุ รู้จักจากเจ้าหน้าที่สายการบิน และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) คิดว่าไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รัฐวิสาหกิจ คิดว่าเป็นหน่วยงานราชการ เอกชน



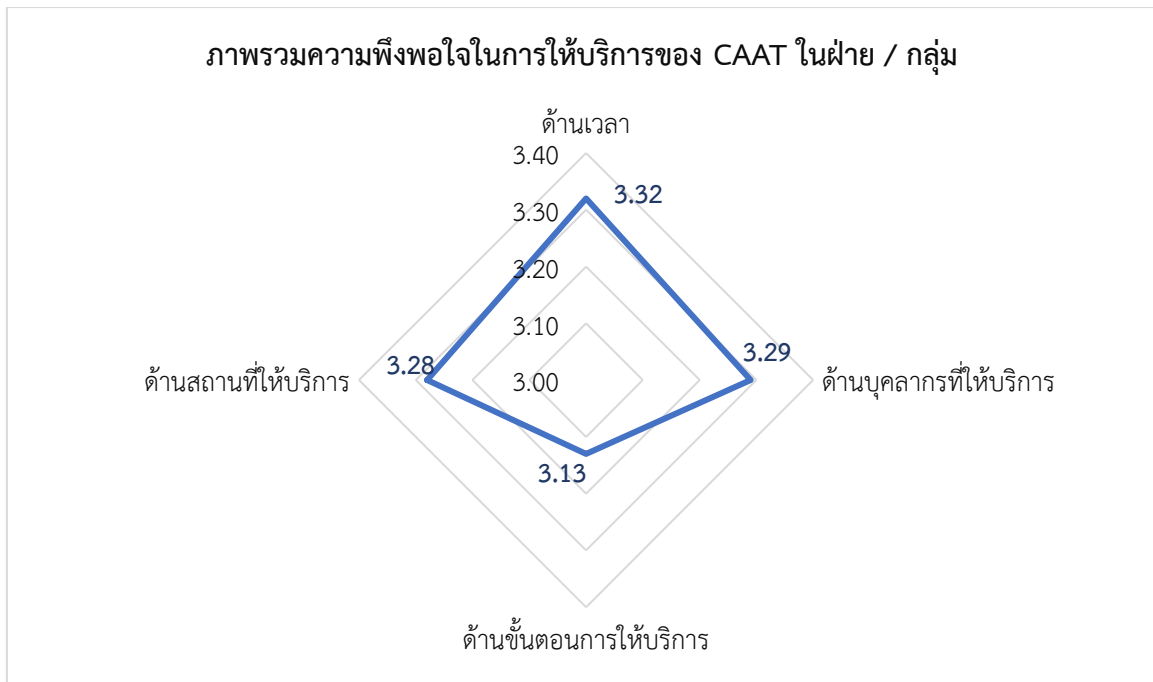
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



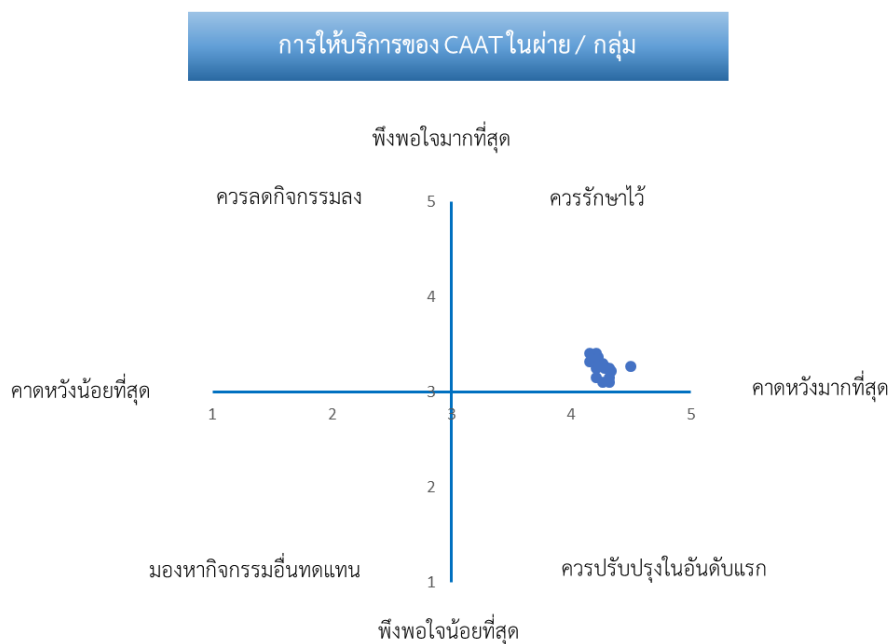
- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.50 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 อยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.32	66.4	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.29	65.8	พึงพอใจปานกลาง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.13	62.5	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.28	65.5	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.27</b>	<b>65.5</b>	<b>พึงพอใจปานกลาง</b>



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL 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 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 65.5



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ ทัศนคติ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดี ของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 60 และหากวิเคราะห์ที่เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.57 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

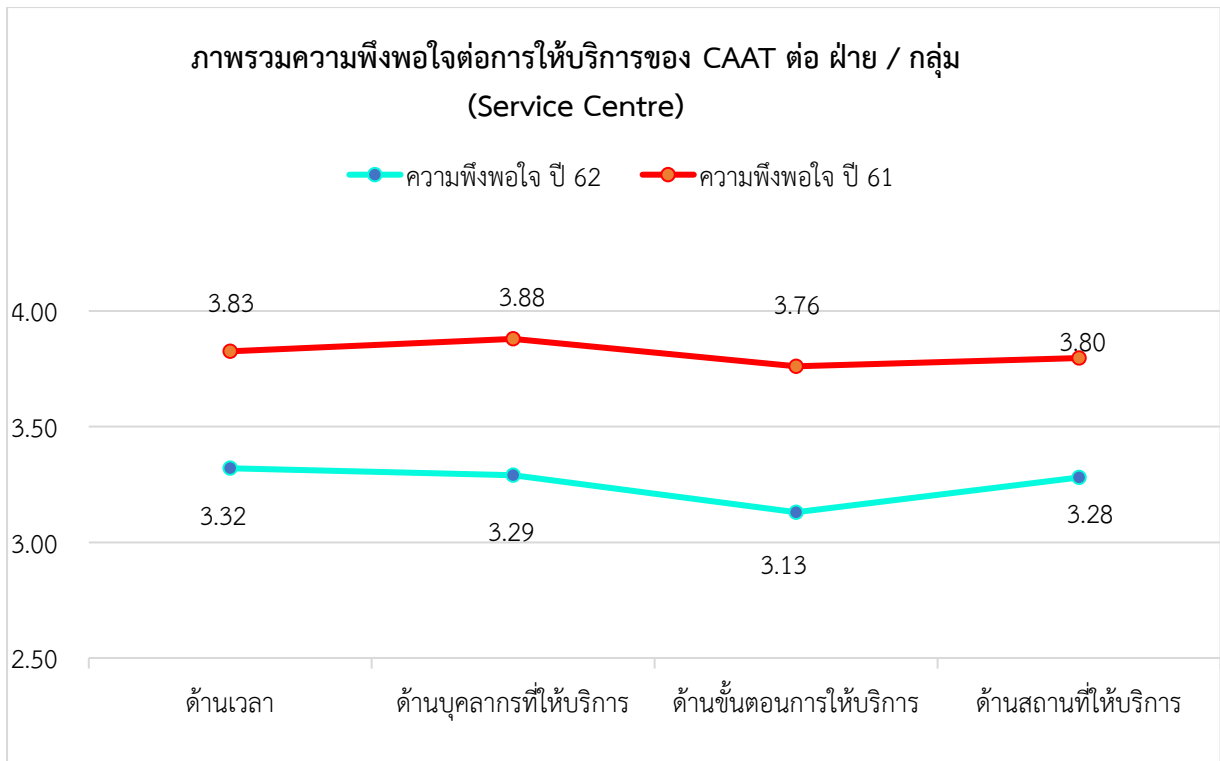
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 คิดเป็นร้อยละ 66.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.6 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจ ในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.2 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่ 3.13 คิดเป็นร้อยละ 62.5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 65.5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 คิดเป็น ร้อยละ 76.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



ผลการสำรวจของกลุ่มประชาชนทั่วไป  
จำแนกตามกลุ่ม / ฝ่าย

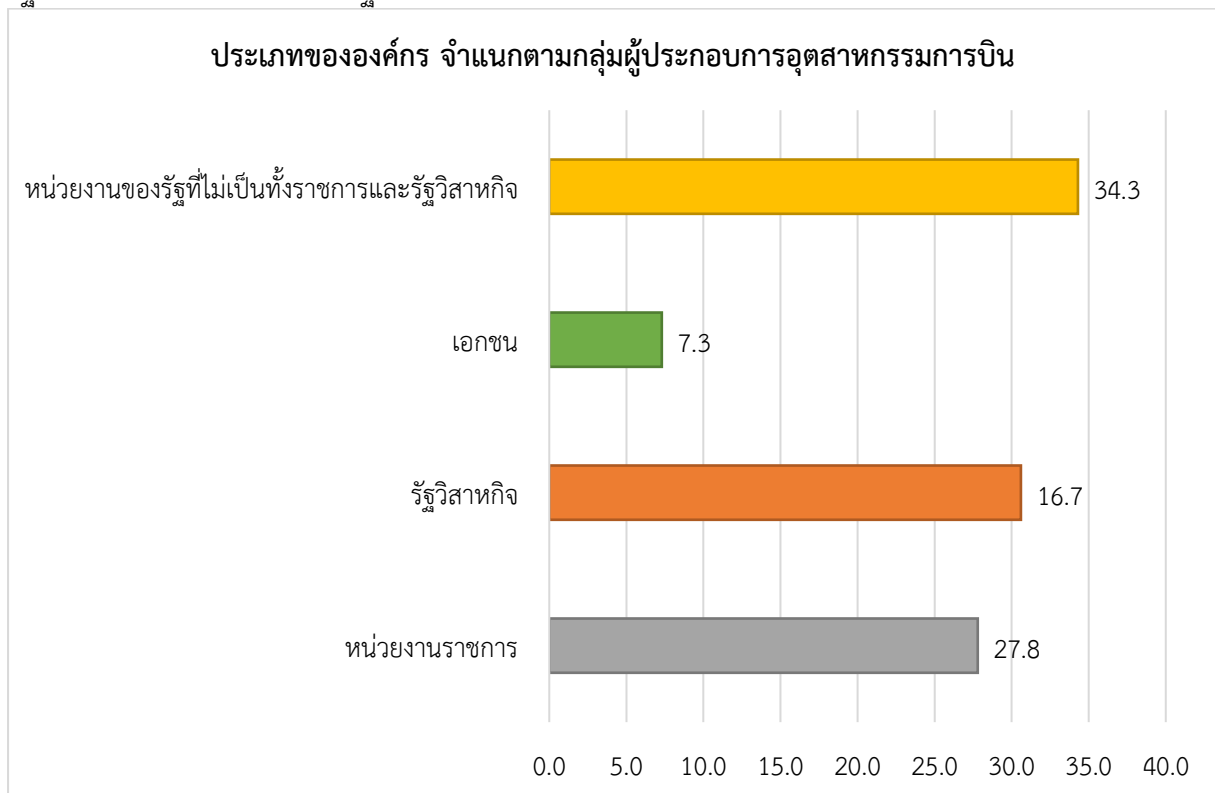
## 1. กลุ่มร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

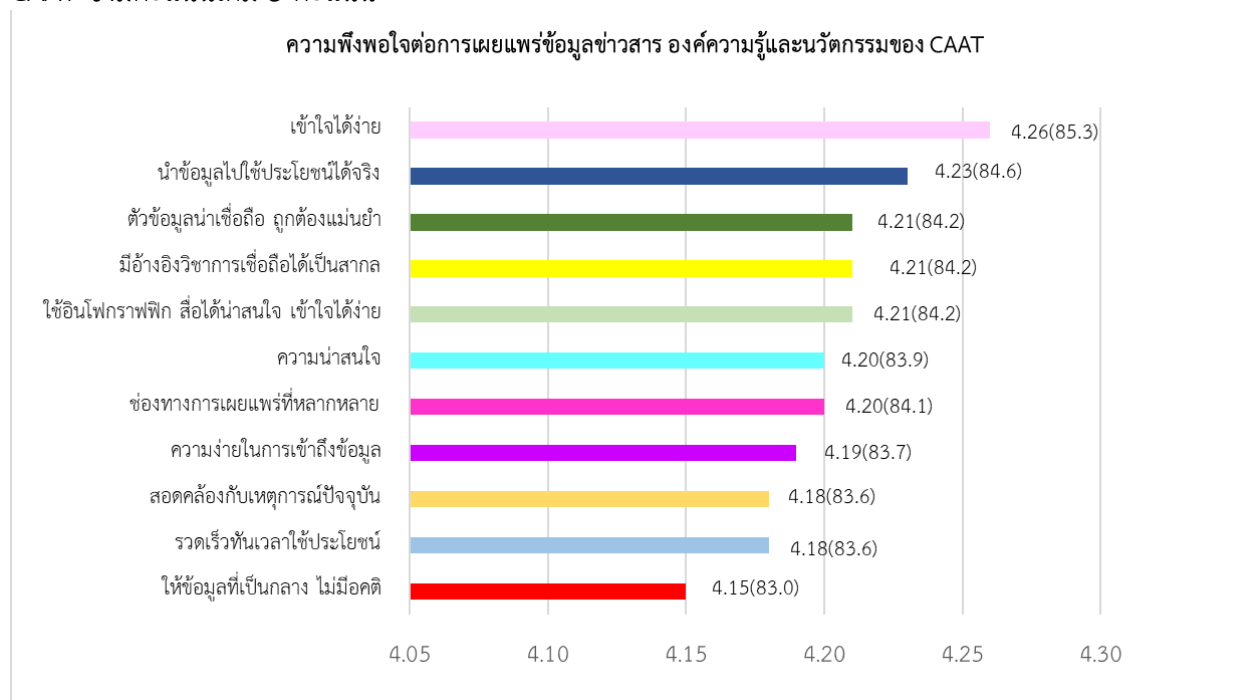
จากการสำรวจกลุ่มร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) จำนวน 111 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 42.1 มีอายุ 20-29 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 65.5 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 60.7 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของกลุ่มร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 45.5 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ รองลงมาหรือร้อยละ 13.8 รับรู้จากเฟซบุ๊ก (CAAT.Thailand) และร้อยละ 5.4 รับรู้จากสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)

- กลุ่มร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) ส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) คิดว่าไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานราชการ



- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

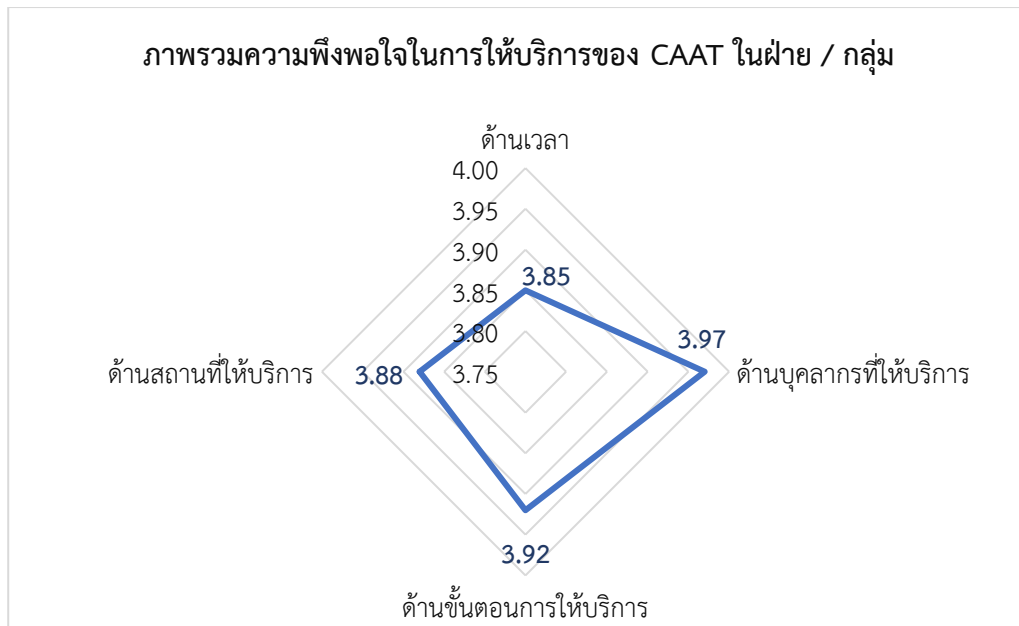


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 7.40 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) ต่อการให้บริการ ของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

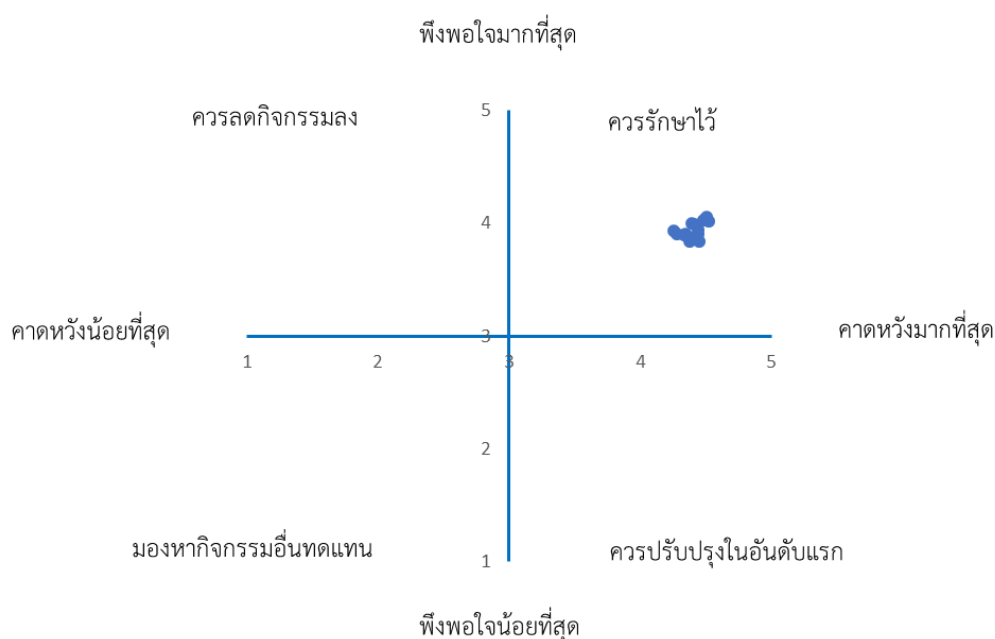
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.85	77.1	พึงพอใจมาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.97	79.5	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.92	78.4	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.88	77.6	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>78.2</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>





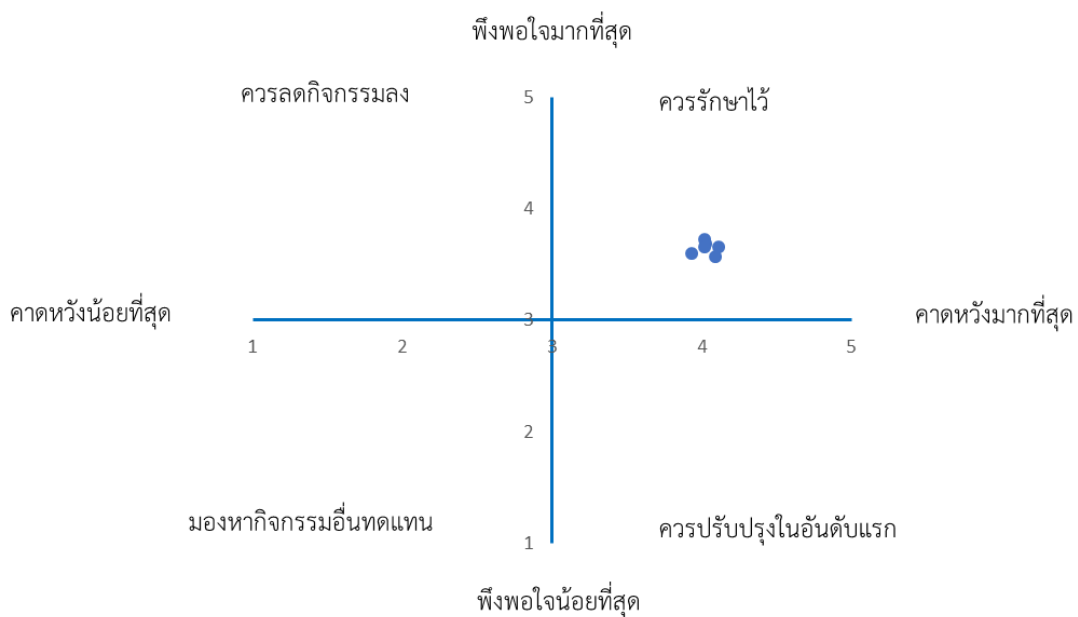
- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 78.2

### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วัสดุทัศน 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 6.57 คะแนน

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของ กลุ่มร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) โดยมี 4 ด้าน คือ

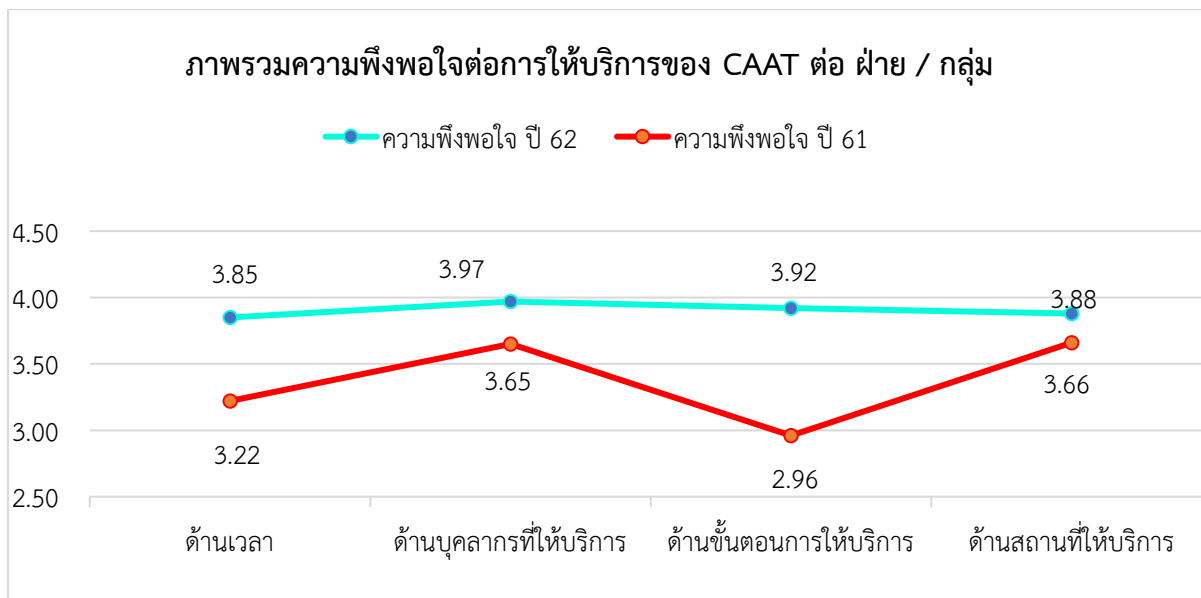
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 64.4 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.1 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.5 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 คิดเป็นร้อยละ 59.1 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.1 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.4 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน



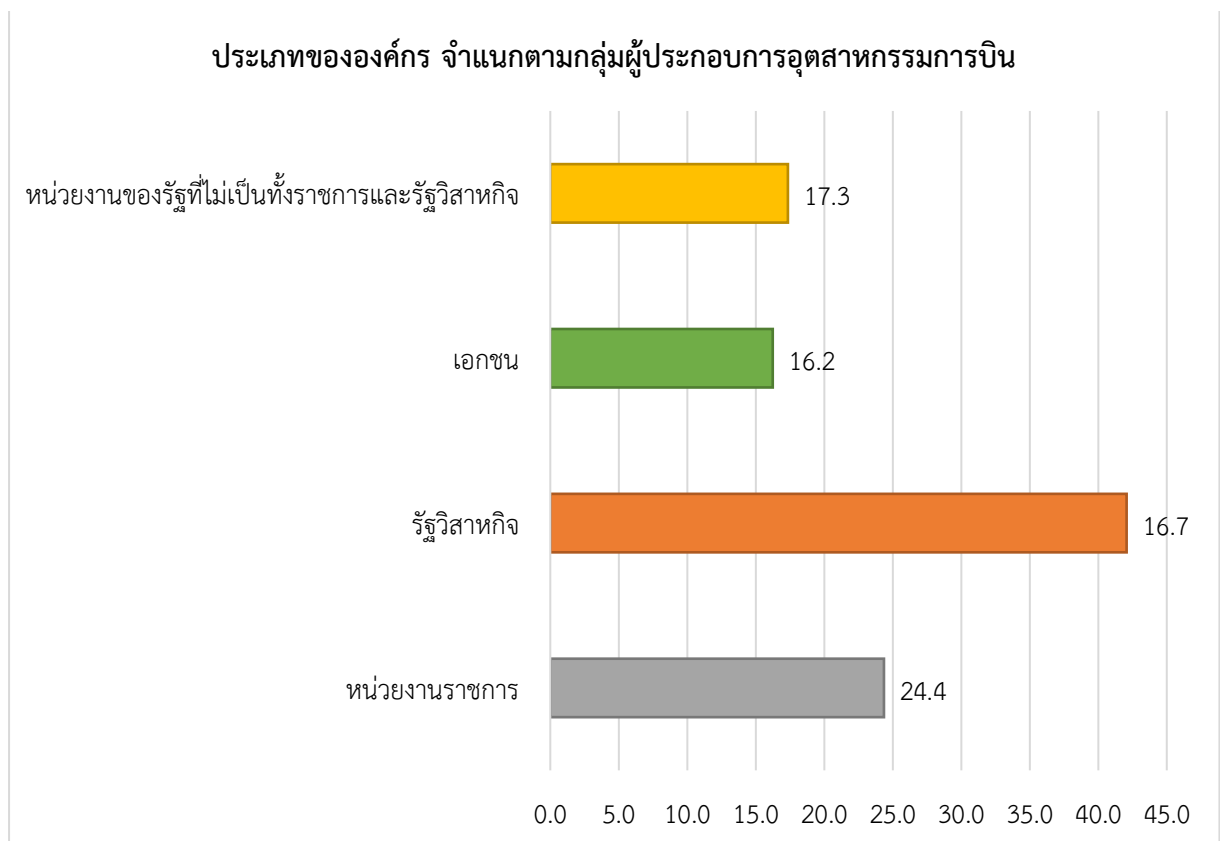
## 2. กลุ่มขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD)

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

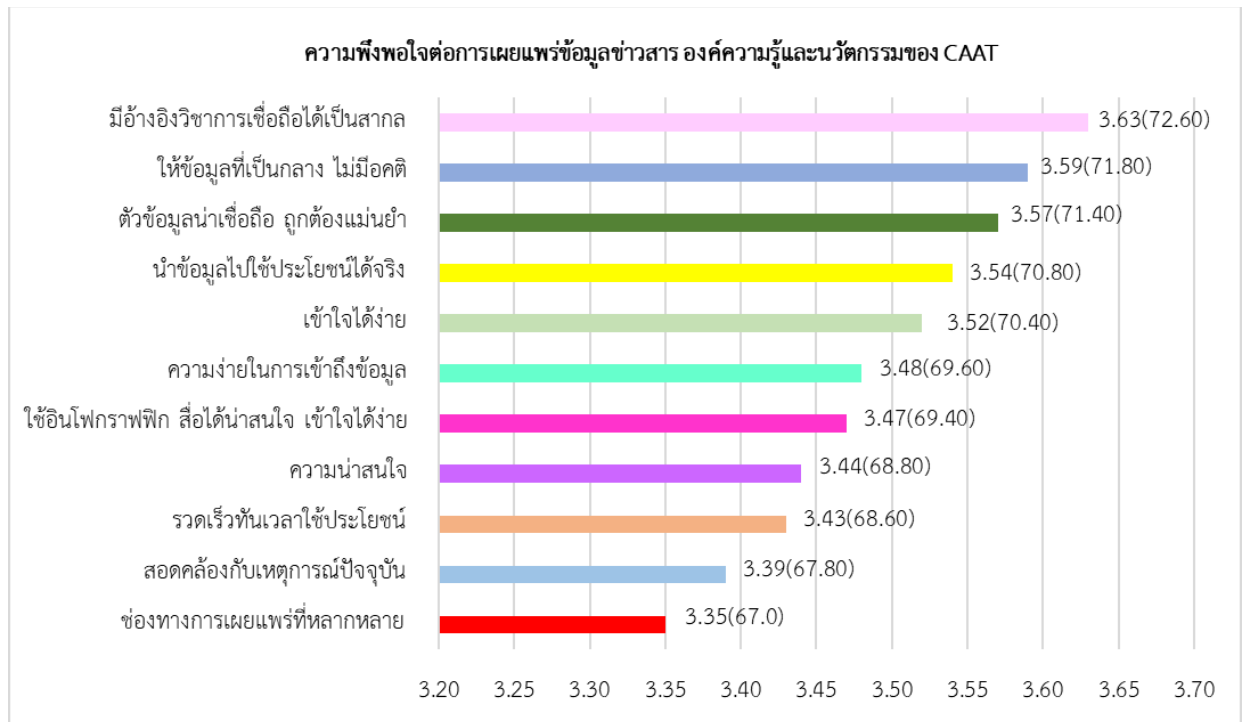
จากการสำรวจกลุ่มขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) จำนวน 276 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 45.3 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 78.9 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 41.6 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของกลุ่มขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 24.6 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ รองลงมาหรือร้อยละ 23.9 รับรู้จากเฟซบุ๊ก (CAAT.Thailand) และร้อยละ 11.1 รับรู้จากเว็บไซต์อื่นๆ

- กลุ่มขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) ส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) คิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ และเอกชน



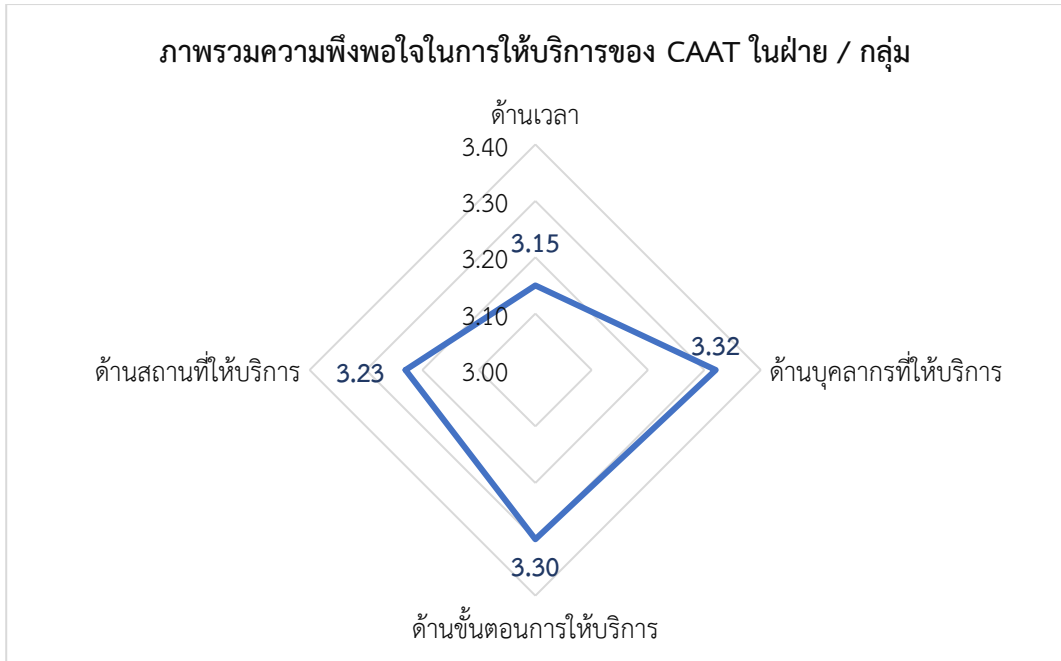
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน



- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.31 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

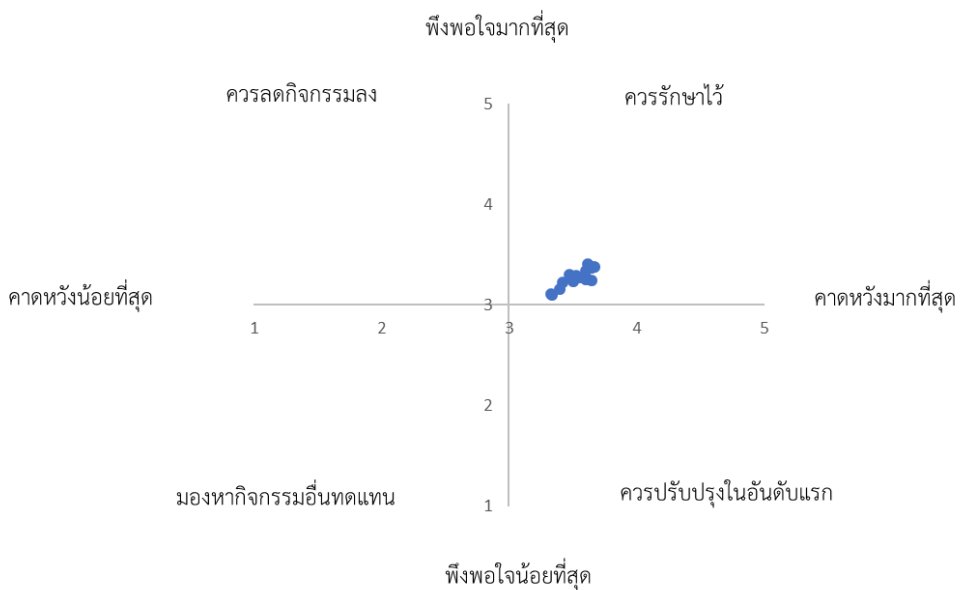
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) ต่อการให้บริการ ของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25 อยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.15	62.9	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.32	66.4	พึงพอใจปานกลาง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.30	66.0	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.23	64.7	พึงพอใจปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.25</b>	<b>65.0</b>	<b>พึงพอใจปานกลาง</b>



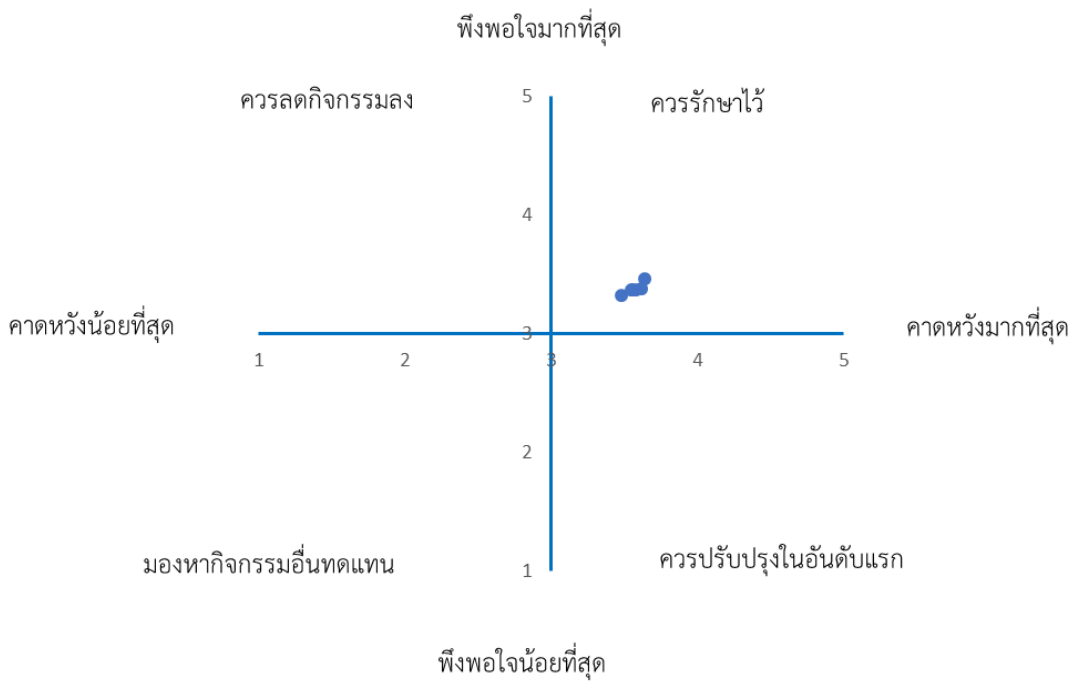
- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.25 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 65.0

#### การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วัสดุทัศน 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 6.35 คะแนน

ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของ กลุ่มขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD) โดยมี 4 ด้าน คือ

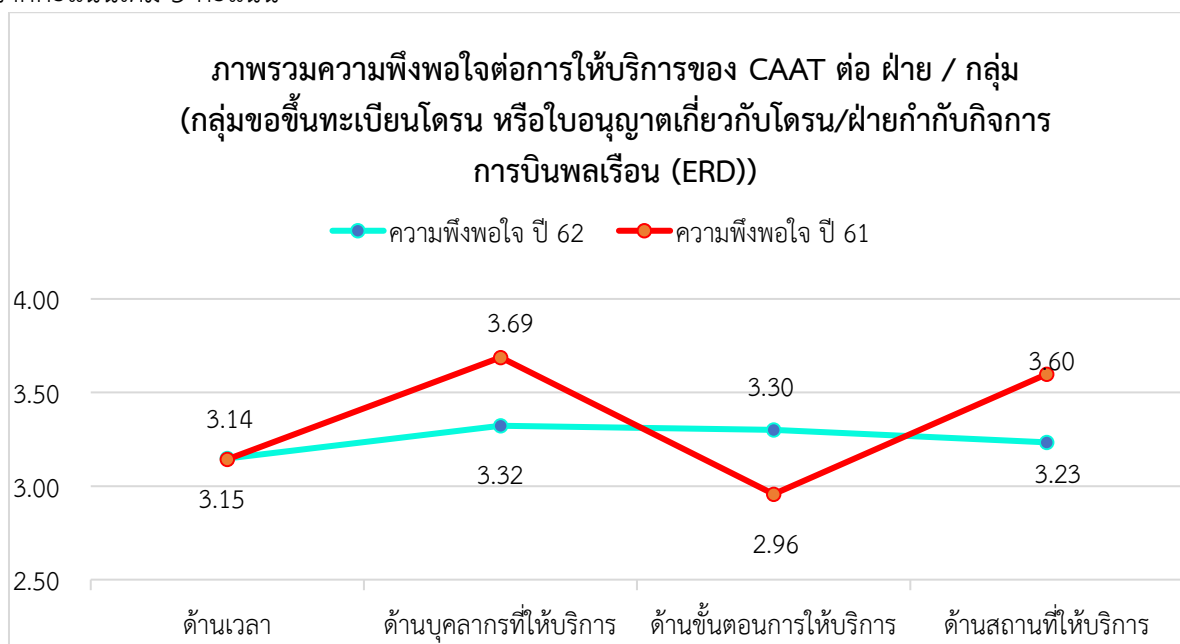
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.9 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 คิดเป็นร้อยละ 62.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 คิดเป็นร้อยละ 66.4 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96 คิดเป็นร้อยละ 59.1 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 คิดเป็นร้อยละ 66.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.0 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 64.7 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.35 คิดเป็นร้อยละ 66.9 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน





ภาคผนวก ข.  
แบบสอบถามฉบับภาษาไทย

## แบบสอบถามสำหรับอุตสาหกรรมการบิน

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2562 (อุตสาหกรรมการบิน)**

**แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่**

- ตอนที่ 1 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และ ประสบการณ์การใช้บริการ
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พร้อมข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ 3 ระดับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ
- ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และ ประสบการณ์การใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 จนถึงปัจจุบัน

- ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร  
 1. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน  2. ติดตามบางวัน  3. ไม่ได้ติดตามเลย
- คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด  
 1. หน่วยงานราชการ  2. รัฐวิสาหกิจ  3. เอกชน  4. หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 จนถึงวันนี้

- คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1. เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)  2. เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL).....  
 3. เฟสบุ๊ก (CAAT.Thailand)  4. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม  
 5. บทความทางวิชาการด้านการบินและนวัตกรรมของ CAAT  6. คลิปวิดีโอด้านการบิน และ นวัตกรรม  
 7. อินโฟกราฟฟิค (Infographic)  8. บุคลากรของสำนักงานฯ  
 9. เจ้าหน้าที่สายการบิน  10. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ  
 11. สื่อโทรทัศน์  12. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)  
 13. สื่อวิทยุ  14. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)  
 15. ช่องทางอื่น ๆ (ระบุ).....
- จากคำตอบของคุณในข้อที่ 1 นี้ ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป  
 อันดับ 1 ..... อันดับ 2 ..... อันดับ 3 .....
- คุณมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ นวัตกรรม ของ CAAT	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล					
2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย					
3. ความน่าสนใจ					
4. เข้าใจได้ง่าย					
5. ใช้อินโฟกราฟฟิค สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย					
6. ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ					
7. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล					
8. ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ					

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ นวัตกรรม ของ CAAT	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์					
10. สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน					
11. นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
12. อื่น ๆ ระบุ.....					

3. เมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้ว โดยภาพรวมทั้งหมด

คุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ไม่พอใจเลย	พอใจปานกลาง						พอใจมากที่สุด			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. คุณต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ อะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม

1. ....
2. ....
3. ....

5. คุณต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย / กลุ่ม ไต (ตอบเพียงข้อเดียว)

- 1. ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department (PEL)
- 2. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)
- 3. ฝ่ายสมควรถนินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)
- 4. ฝ่ายประกันคุณภาพ Quality Assurance Department (QAD)
- 5. ฝ่ายนิรภัยการบิน Aviation Safety Management Department (SMD)
- 6. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)
- 7. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)
- 8. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)
- 9. ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน Aeronautical Information Services Department (AIS)
- 10. ฝ่ายเวชศาสตร์การบิน Aeromedical Department (AMD)
- 11. ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน Aviation Industry Promotion Department (APD)
- 12. ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน Economic Regulation Department (ERD)
- 13. กลุ่มจัดสรรเวลาการบิน Airport Slot Allocation Group (SAG)
- 14. ฝ่ายกฎหมาย Legal Department (LEG)
- 15. ฝ่ายการต่างประเทศ Foreign Affairs Department (FAD)
- 16. ฝ่ายการเงิน บัญชีและงบประมาณ Financial Accounting and Budgeting Department (FAB)
- 17. ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กร Corporate Resource Management Department (CRM)
- 18. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Information and Communication Technology Department (ITD)
- 19. กลุ่มอำนวยการคณะกรรมการกำกับ Board of Commissioners' Office Group (BCG)
- 20. สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)
- 21. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square พลักสี

**ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 จนถึงปัจจุบัน**

1. เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่คุณต้องการประเมินครั้งนี้ตามที่คุณระบุ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทั้งด้านความคาดหวัง (ซ้ายมือ) และ ด้านความพึงพอใจ (ขวามือ) ที่ตรงกับคำตอบของคุณ

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					ประเมินความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
						• <b>ด้านเวลา</b>						
						1.ความยินดีต้อนรับของพนักงาน						
						2.รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ						
						3.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
						• <b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						
						4.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ						
						5.ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี						
						6.ความเหมาะสมในการแต่งกาย						
						7.ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้						
						8.ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล						
						9.ความถูกต้องแม่นยำ						
						10.เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ						
						11.ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต						
						12.ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี						
						• <b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
						13.การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
						14.การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามที่ประกาศไว้						
						• <b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>						
						15.ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดบริการ						
						16.จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก						
						17.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ						
						18.ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)						
						• <b>ภาพรวมการให้บริการ</b>						
						19.ภาพรวมต่อการให้บริการ						



2. เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม ที่คุณประเมินในตารางข้างต้นนี้ คุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการฝ่าย/กลุ่ม นี้กี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ไม่พอใจเลย			พอใจปานกลาง				พอใจมากที่สุด			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ที่คุณประเมินข้างต้นนี้ ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง
- 1.....
- 2.....
- 3.....
4. เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทั้งด้านความคาดหวัง (ซ้ายมือ) และด้านความพึงพอใจ (ขวามือ) ที่ตรงกับคำตอบของคุณ (โดย 1 = น้อยที่สุด และ 5 =มากที่สุด )

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					ประเมินภาพรวมของ CAAT ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
						1. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า "มาตรฐานสู่ความยั่งยืน"						
						2. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน						
						3. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็น ธรรมและเป็นมาตรฐานสากล						
						4. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและ ข้อเสนอแนะที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่าง ประเทศอย่างต่อเนื่อง						
						5. CAAT พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง						
						6. CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการ ทำงานตามหลักธรรมาภิบาล						

5. เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด คุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ไม่พอใจเลย			พอใจปานกลาง				พอใจมากที่สุด			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง
- 1.....
- 2.....
- 3.....
7. โดยภาพรวม เมื่อคุณ เปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปีนี้ 2562  
คุณประเมินภาพลักษณ์โดยรวมว่า ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้น เหมือนเดิม หรือ แย่ลง
- [ ] 1.ดีขึ้น [ ] 2.เหมือนเดิม [ ] 3.แย่ลง เพราะ..... [ ] 4.ไม่มีความเห็น

8. หลังจากที่ผู้ใช้บริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะในภาพรวมเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. การเข้าถึงข้อมูลที่ย่อยและเป็นระบบ  2. ข้อมูลทันต่อสถานการณ์
3. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการบริการ  4. ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น การขอขึ้นทะเบียนโดรน
5. การกำหนดระยะเวลาบริการหรือกระบวนการชัดเจน  6. การชี้แจงข่าวสาร ควรให้เข้าใจได้ง่าย
7. ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติเรื่องเอกสารที่ต้องประกอบคำร้องขอ
8. ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใส่ใจแก้ปัญหา
9. ระบบการติดต่อติดตามกระบวนการการทำงานของ CAAT ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์  10. อื่น ๆ ระบุ .....

#### ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ
1. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี  2. อายุ 20 - 29 ปี  3. อายุ 30 - 39 ปี
4. อายุ 40 - 49 ปี  5. อายุ 50 - 59 ปี  6. อายุ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาที่จบมาขั้นสูงสุด
1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  2. ประถมศึกษา  3. มัธยมศึกษาตอนต้น  4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
5. อนุปริญญา / ปวส.  6. ปริญญาตรี  7. ปริญญาโท  8. ปริญญาเอก
4. อาชีพประจำ
1. ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2. พนักงานบริษัทเอกชน  3. อาชีพอิสระ
4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  5. นักเรียน/นักศึกษา  6. เกษตรกร
7. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน  8. อื่น ๆ โปรดระบุ .....
5. คุณเป็นผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบิน ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านใด
1. บริษัทสายการบิน  2. ผู้ให้บริการด้านสนามบิน  3. วิทยุการบิน
4. สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน  5. หน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยาน
6. หน่วยงานออกแบบอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน  7. หน่วยงานผลิตอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน
8. ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจข้างต้น (ข้ามไปข้อ 9)
6. ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบินจำนวน.....ปี
7. ในงานด้านอุตสาหกรรมการบินนี้ คุณทำหน้าที่ใด
1. นักบิน  2. พนักงานต้อนรับในอากาศยาน  3. พนักงานต้อนรับภาคพื้น
4. วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน  5. ช่างซ่อมบำรุง  6. นายช่างประจำอากาศยาน
7. ครูการบิน  8. พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น
9. พนักงานฝ่ายครัวการบิน  10. พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo)
11. พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ  12. พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Dispatcher)
13. อื่น ๆ ระบุ .....
8. ตำแหน่งของคุณคือ
1. ผู้บริหารระดับสูง  2. ผู้บริหารระดับกลาง  3. ผู้บริหารระดับล่าง  4. ผู้ปฏิบัติ
9. ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัยของคุณ
1. กรุงเทพมหานคร เขต.....  2. จังหวัด.....
- ชื่อ-นามสกุล ผู้ตอบแบบสอบถาม..... เบอร์โทรมือถือ.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถาม

## แบบสอบถามสำหรับประชาชนทั่วไป

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2562 (ประชาชนทั่วไป)

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และ ประสบการณ์การใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พร้อมข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 3 ระดับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และ ประสบการณ์การใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 จนถึงปัจจุบัน

- ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา คุณติดตามข่าวสารผ่านสื่อมวลชนบ่อยครั้งเพียงไร  
 1. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน  2. ติดตามบางวัน  3. ไม่ได้ติดตามเลย
- คุณคิดว่า CAAT เป็นองค์กรประเภทใด  
 1. หน่วยงานราชการ  2. รัฐวิสาหกิจ  3. เอกชน  4. หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 จนถึงวันนี้

- คุณเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1. เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)  2. เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL).....  
 3. เฟสบุ๊ก (CAAT.Thailand)  4. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม  
 5. บทความทางวิชาการด้านการบินและนวัตกรรมของ CAAT  6. คลิปวิดีโอด้านการบิน และ นวัตกรรม  
 7. อินโฟกราฟฟิค (Infographic)  8. บุคลากรของสำนักงานฯ  
 9. เจ้าหน้าที่สายการบิน  10. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ  
 11. สื่อโทรทัศน์  12. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)  
 13. สื่อวิทยุ  14. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)  
 15. ช่องทางอื่น ๆ (ระบุ).....
- จากคำตอบของคุณในข้อที่ 1 นี้ ช่องทางใดที่คุณต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป  
อันดับ 1 ..... อันดับ 2 ..... อันดับ 3 .....
- คุณมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ นวัตกรรม ของ CAAT	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล					
2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย					
3. ความน่าสนใจ					
4. เข้าใจได้ง่าย					
5. ใช้อินโฟกราฟฟิค สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย					
6. ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ					
7. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้เป็นสากล					
8. ตัวข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ					



ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ นวัตกรรม ของ CAAT	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. รวดเร็วทันเวลาใช้ประโยชน์					
10. สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน					
11. นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
12. อื่น ๆ ระบุ.....					

3. เมื่อคุณนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้ว โดยภาพรวมทั้งหมด  
 คุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอดีมากที่สุด)

ไม่พอใจเลย	พอใจปานกลาง					พอใจมากที่สุด				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. คุณต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ อะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม

1. ....
2. ....
3. ....

5. คุณได้ใช้บริการของ CAAT และต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านใด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- 1. ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD)
- 2. ขอลงทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD)
- 3. ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)
- 4. ขออนุญาตก่อสร้างหรือต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง อาคารหรือปลูกต้นไม้ยืนต้นบริเวณใกล้เคียงสนามบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)
- 5. แจ้งการปล่อยโคลนลอย โคมควัน/ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน (AIS)
- 6. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่
- 7. อื่น ๆ โปรดระบุ..... ฝ่าย.....
- 8. ไม่เคยใช้บริการ (ข้ามไป ตอนที่ 4)

**ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 จนถึงปัจจุบัน**

1. เมื่อคุณนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ที่คุณต้องการประเมินครั้งนี้ตามที่คุณระบุ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทั้งด้านความคาดหวัง (ซ้ายมือ) และ ด้านความพึงพอใจ (ขวามือ) ที่ตรงกับคำตอบของคุณ

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					ประเมินความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด			
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
						• ด้านเวลา						
						1. ความยินดีต้อนรับของพนักงาน						
						2. รวดเร็วฉับไวในการให้บริการ						
						3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
						• ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
						4. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ						



ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					ประเมินความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น	
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
						5. ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี							
						6. ความเหมาะสมในการแต่งกาย							
						7. ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้							
						8. ความเป็นมืออาชีพ มาตรฐานสากล							
						9. ความถูกต้องแม่นยำ							
						10. เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ							
						11. ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต							
						12. ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี							
						<b>• ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
						13. การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ							
						14. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้							
						<b>• ด้านสถานที่ให้บริการ</b>							
						15. ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดบริการ							
						16. จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก							
						17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ							
						18. ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)							
						<b>• ภาพรวมการให้บริการ</b>							
						19. ภาพรวมต่อการให้บริการ							

2. เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม ที่คุณประเมินในตารางข้างต้นนี้ คุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อ บริการฝ่าย/กลุ่ม นี้กี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พอใจมากที่สุด)

ไม่พอใจเลย	พอใจปานกลาง					พอใจมากที่สุด				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ที่คุณประเมินข้างต้นนี้ ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง

- 1.....  
 2.....  
 3.....

4. เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทั้งด้านความคาดหวัง (ซ้ายมือ) และด้านความพึงพอใจ (ขวามือ) ที่ตรงกับคำตอบของคุณ (โดย 1 = น้อยที่สุด และ 5 =มากที่สุด )

ไม่มี ความเห็น	ระดับความคาดหวัง					ประเมินภาพรวมของ CAAT ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น	
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
						1. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า "มาตรฐานสู่ความยั่งยืน"							
						2. ส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมการbinพล เรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน							
						3. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่ เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล							
						4. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและ ข้อเสนอแนะที่พึงปฏิบัติขององค์กร ระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง							
						5. CAAT พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง							
						6. CAAT โดยภาพรวมมีความโปร่งใสใน การทำงานตามหลักธรรมาภิบาล							

5. เมื่อคุณนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ภาพรวมทั้งหมด คุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดย 0 = ไม่พอใจเลย และ 10 = พพอใจมากที่สุด)

ไม่พอใจเลย			พอใจปานกลาง				พอใจมากที่สุด				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

6. คุณต้องการให้ การบริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง

- 1.....
- 2.....
- 3.....

7. โดยภาพรวม เมื่อคุณ เปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2561 กับ ปัจจุบัน ปีนี้ 2562

คุณประเมินภาพลักษณ์โดยรวมว่า ในปัจจุบันนี้ ดีขึ้น เหมือนเดิม หรือ แย่ลง

- [ ] 1.ดีขึ้น [ ] 2.เหมือนเดิม [ ] 3.แย่ลง เพราะ..... [ ] 4.ไม่มีความเห็น

8. หลังจากที่คุณใช้บริการของ CAAT คุณมีข้อเสนอแนะในภาพรวมเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1.การเข้าถึงข้อมูลที่ยง่ายและเป็นระบบ [ ] 2.ข้อมูลทันต่อสถานการณ์  
 [ ] 3.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ [ ] 4.ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น การขอขึ้นทะเบียนโดรน  
 [ ] 5.การกำหนดระยะเวลาบริการหรือกระบวนการชัดเจน [ ] 6.การชี้แจงข่าวสาร ควรให้เข้าใจได้ง่าย  
 [ ] 7.ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติเรื่องเอกสารที่ต้องประกอบคำร้องขอ  
 [ ] 8.ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใส่ใจแก้ปัญหา  
 [ ] 9.ระบบการติดต่อติดตามกระบวนการการทำงานของ CAAT ในรูปแบบ อีเล็กทรอนิกส์ [ ] 10.อื่น ๆระบุ .....

**ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  
 1.อายุ ต่ำกว่า 20 ปี  2.อายุ 20 - 29 ปี  3.อายุ 30 - 39 ปี  
 4.อายุ 40 - 49 ปี  5.อายุ 50 - 59 ปี  6.อายุ 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาที่จบมาขั้นสูงสุด  
 1.ไม่ได้เรียนหนังสือ  2.ประถมศึกษา  3. มัธยมศึกษาตอนต้น  
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  5. อนุปริญญา / ปวส.  6. ปริญญาตรี  
 7. ปริญญาโท  8. ปริญญาเอก
4. อาชีพประจำ  
 1. ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  2. พนักงานบริษัทเอกชน  3. อาชีพอิสระ  
 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  5.นักเรียน/นักศึกษา  6. เกษตรกร  
 7. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน  8. อื่น ๆ โปรดระบุ .....
5. คุณเป็นผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบิน ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านใด  
 1. บริษัทสายการบิน  2. ผู้ให้บริการด้านสนามบิน  3.วิสาหกิจการบิน  
 4. สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน  5. หน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยาน  
 6. หน่วยงานออกแบบอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน  7. หน่วยงานผลิตอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน  
 8. ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจข้างต้น (ข้ามไปข้อ 9)
6. ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบินจำนวน.....ปี
7. ในงานด้านอุตสาหกรรมการบินนี้ คุณทำหน้าที่ใด  
 1. นักบิน  2. พนักงานต้อนรับในอากาศยาน  3. พนักงานต้อนรับภาคพื้น  
 4. วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน  5. ช่างซ่อมบำรุง  6. นายช่างประจำอากาศยาน  
 7. ครูการบิน  8. พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น  
 9. พนักงานฝ่ายครัวการบิน  10. พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo)  
 11. พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ  12. พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Dispatcher)  
 13. อื่น ๆ ระบุ .....
8. ตำแหน่งของคุณคือ  
 1. ผู้บริหารระดับสูง  2. ผู้บริหารระดับกลาง  3. ผู้บริหารระดับล่าง  4. ผู้ปฏิบัติ
9. ที่อยู่ปัจจุบันที่พักอาศัยของคุณ  
 1. กรุงเทพมหานคร เขต.....  2. จังหวัด.....

ชื่อ-นามสกุล ผู้ตอบแบบสอบถาม..... เบอร์โทรมือถือ.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค.  
ภาพปฏิบัติงานขณะเก็บข้อมูลภาคสนาม



รวมภาพปฏิบัติงานขณะเก็บข้อมูลภาคสนาม

