



ผลการสำรวจความพึงพอใจ

The Results of Satisfaction Survey

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2563 มีกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจ 2 ขอบเขต คือ การสำรวจในกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 1,305 ตัวอย่าง เพื่อประเมินผลและทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. และนำมาซึ่งการพัฒนาและยกระดับการปฏิบัติงานของ กพท. ต่อไป

นอกจากนี้ได้มีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเป็น การค้นหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อตอบโจทย์ความต้องการในอุตสาหกรรมการบินต่อไป สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนทั้งสิ้น 16 ราย แบ่งเป็นกลุ่มสายการบินจำนวน 9 ราย กลุ่มหน่วยงานการบินจำนวน 2 ราย กลุ่มโรงเรียนการบิน จำนวน 2 ราย และกลุ่มศูนย์ซ่อมจำนวน 3 ราย โดยในแต่ละขอบเขตงานสามารถสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59 ร้อยละ 71.8) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70 ร้อยละ 74.7) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40 ร้อยละ 67.1) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยการให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำเป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสารและความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้ เรื่องความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การเผยแพร่ข่าวสารและให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง รวมถึงข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมมากที่สุด

The project on assessing the satisfaction of the public and entrepreneurs in the aviation industry on the performance of the CAAT and disseminating information, news, knowledge and innovations for 2020 focused on two target groups: the general public and entrepreneurs in the aviation industry. A total of 1,305 samples were surveyed to assess the degrees of their satisfaction with CAAT's performance. Another objective was to disseminate CAAT information, news, knowledge and innovations, which will lead to further development and upgrading of CAAT's operations.

In addition, in-depth interviews were conducted to expand the insights gained from the quantitative research study and to seek solutions that meet the needs and expectations of the target groups as well as the demands in the aviation industry. Out of the 16 interviewees, nine represented airlines, two came from aviation agencies, two were aviation training organizations, and three were repair stations. The results of the surveys by types of work are detailed below.

Regarding CAAT's dissemination of information, news, knowledge and innovation, the overall feedback showed a high satisfaction level (3.59 on average, or 71.8%). The general public expressed a high satisfaction level (3.70 on average, or 74.7%), while the aviation industry expressed a moderate satisfaction level (3.40 on average, or 67.1%). Precision and reliability of information was the aspect that satisfied most respondents, while accuracy of information and variety of dissemination channels had the least satisfaction. Applicability and contemporaneity were the key factors that most influenced their satisfaction. Generally, it was perceived that CAAT's most urgent need was to comprehensively disseminate up-to-date information that corresponds to the current situation.

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87 ร้อยละ 77.4) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30 ร้อยละ 85.1) ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50 ร้อยละ 70.9) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านเวลา และความเหมาะสมในการแต่งกาย เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในขณะที่เดียวกันการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการ อย่างไรก็ตาม ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการมีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือสามารถอัปเดตเอกสารต่าง ๆ ได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการบริการมากที่สุด

การสำรวจการรับรู้โดยรวมที่มีต่อบทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62 ร้อยละ 72.4) โดยการรับรู้โดยรวมของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้โดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไปมีค่าเฉลี่ย 3.70 ร้อยละ 74 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีค่าเฉลี่ย 3.50 ร้อยละ 70) โดยความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล และการติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่รับรู้มากที่สุด ทั้งนี้ การพัฒนาองค์กรบุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น และการพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการมากที่สุด

With respect to CAAT's services, overall feedback showed a **high satisfaction level (3.87 on average, or 77.4%)**. The general public expressed a **high satisfaction level (4.30 on average, or 85.1%)**, while the aviation industry expressed a **moderate satisfaction level (3.50 on average, or 70.9%)**. Personnel was the key factor that most influenced their satisfaction levels. The queue management system was the best aspect in terms of promptness whereas staff attire was the most appreciated aspect in terms of service personnel. Step-wise provision of services was clearly foremost in terms of service delivery processes. Cleanliness had the most votes in terms of workplace conditions. The most significant indicative need for CAAT was improvement in clarity of new regulations and announcements to ensure correct compliance. Other recommendations included adoption of an e-documentation system, which will facilitate document updating and reduce the area required for document storage.

With respect to perception of CAAT's overall operations and services, feedback showed a **high satisfaction level (3.62 on average, or 72.4%)**. Both target groups expressed a high satisfaction level, of which the general public opinion (**3.70 on average, or 74%**) was slightly **higher** than that of the aviation industry (**3.50 on average, or 70%**). The most important issues were transparent operation in line with the principles of good corporate governance and continuous follow up and compliance with standards and instructions of international organizations. Continuous development of the organization, personnel and supporting systems was the key factor that influenced optimum respondent satisfaction. The issues that CAAT was most required to address for improvement were reduction of redundant processes and documents and development of an electronic platform for communication with service users and workflow. This included less use of hardcopy documents.

การสำรวจการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 7.46 ร้อยละ 74.6) โดยการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในมุมมองของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับการแสดงออกโดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 8.61 ร้อยละ 86.1 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 7.02 ร้อยละ 70.2) โดยการที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด ขณะที่ความพยายามในค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงความพยายามแก้ไขปัญหามิ่ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม เพื่อนำมาหาจุดแข็ง จุดอ่อนของบริการ เพื่อให้แต่ละประเด็นในการบริการมีเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุงให้ท้าทายมากขึ้น โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า การนำเสนอข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยข้อมูลที่นำเสนอั้นมีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ รวมถึงมีการอ้างอิงในเชิงวิชาการที่เชื่อถือได้ในระดับสากล เป็นสิ่งที่ทาง กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ในขณะที่เดียวกันควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโต้มากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก ให้เนื้อหาที่มีความน่าสนใจและดึงดูดผู้อ่านมากขึ้น หรือเน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) เป็นต้น

With respect to behavior of officers who provide services, the overall feedback showed a high satisfaction level (7.46 on average or 74.6%). Both target groups expressed a high satisfaction level; the general public's level (8.61 on average, or 86.1%) was higher than that of the aviation industry (7.02 on average, 70.2%). The most appreciated behavior was the respect for personal information of service users — staff did not offend or disclose personal information without permission. Meanwhile, the least appreciated behavior were attempts to discover and understand the needs of service users as well eagerness to address the problems that were beyond the scope of their responsibility. Working in strict conformity with the standards, protocols and instructions without prejudice by staff was the key factor that influenced optimum respondent satisfaction.

Based on the survey results, researchers conducted the following analysis to identify the strengths and weaknesses of CAAT's services for further development and improvement.

1. Dissemination of information, news, knowledge and innovation. According to the analysis, CAAT has achieved good performance in providing precise, reliable, up-to-date and applicable information. The information is objective, unbiased and includes technical references that are internationally accepted. CAAT should maintain this strength and, concomitantly, improve the presentation of information. An easy-to-understand format is recommended to enhance communication efficiency and enable immediate use of information. In addition, CAAT should adopt a more diverse approach to ensure that the information is accessible to larger groups of service users, this may include different forms of presentation such as infographics to attract target groups and information dissemination via various channels (online media, for example).

2. การให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่อง การจัดการระบบคิว ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ ให้บริการ การบริการควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ อีกทั้งในเรื่องความชัดเจน ของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความสะดวกและ ความเหมาะสมของจุดบริการ รวมถึงความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ในขณะที่นโยบายการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มารยาท ที่แสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความโปร่งใส ความเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐานสากล ความเหมาะสมในการแต่งกาย รวมถึงความสะอาดภายในสถานที่ ให้บริการเป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้

3. บทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้ บริการของ กพท. พบว่า การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแล ที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล รวมถึงการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่สามารถ ทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง ทั้งนี้ ประเด็นที่ควรรักษามาตรฐานไว้ คือ การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึง ปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการมี ภาพรวมในเรื่องความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ในขณะที่การส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มี ประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มการรับรู้ให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น อีกทั้งควรเล็งเห็นถึง ความสำคัญในการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการให้เป็นไป ตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” ให้มากขึ้น หรือ หาแนวทางในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและสัมผัส ได้อย่างแท้จริง

4. การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทาง กพท. ควรรักษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและ ข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นประเด็นที่ เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งใน การปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและปฏิบัติงาน ในหน้าที่อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และการให้ความสำคัญ กับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูล โดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควร

2. Improvement of the queue management system for quicker service delivery. CAAT should improve the queue management system to reduce time used in each process while ensuring that services are delivered within the set duration. The improvement should include identifying appropriate service hours, setting order of service processes in line with CAAT's announcements, providing boards/signs with symbols or information about service processes and duration of each step, ensuring appropriate locations for service areas and service users for enhanced convenience, and providing sufficient amenities (seats, toilets and so forth). In addition, officers should be well prepared and willing to provide services and answers. Service should be delivered in a fair, transparent and professional manner and meet international standards. Proper attire and clean sites should be maintained.

3. Overall operations and services. CAAT has established and developed a fair governance system that meets international standards; it has continuously developed its organization, human resources and supporting systems. This is a strength that should be maintained. It includes compliance with the standards and instructions provided by international agencies and operational transparency according to the principle of good corporate governance. However, the promotion and development of the aviation industry for greater efficiency and a sustainable future should be improved with urgency in order to enhance public recognition. Besides, service delivery should adhere more to CAAT's vision: "Standards towards Sustainability" and this should also be communicated to the service users.

4. The behavior of the officers who provide services. A strength that should be sustained is strict conformity with standards, protocols and instructions as well as indiscrimination. Other strong points that should be underscored are staff responsibility, transparency and probity as well as respect for service users' personal information. However, an issue that needs urgent

รักษามาตรฐานไว้ ขณะที่มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่อง การให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม รวมถึงการใส่ใจ และน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงาน และช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาในภาพรวมส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 44.4 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 เล็งเห็นว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รวดเร็วขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่มองว่า กพท. สามารถทำได้ดี ขณะเดียวกัน การทำงานที่เป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้นของเจ้าหน้าที่ เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี ในขณะที่ ร้อยละ 24.1 มองว่า ภาพลักษณ์การทำงานยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีเพียงร้อยละ 1.6 ที่มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2562 โดยเหตุผลหลักที่เล็งเห็นว่า การทำงานของ กพท. แย่ลง คือ ในเรื่องการติดตามเรื่องหรือการแจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า และเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือกฎระเบียบ โดยไม่แจ้งให้ทราบ

สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้อง มองว่า ด้านเวลาในการให้บริการ ส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเคร่งครัดในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ กพท. ได้โดยตรง นอกเวลาทำการ ซึ่งควรจะรองรับเรื่องหรือช่วยแก้ไขในเบื้องต้นได้ โดยเฉพาะเวลาที่มีประเด็นที่เร่งด่วน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หน่วยงานส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. มีความรู้และความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องกฎระเบียบหรือกฎหมาย

attention is for staff to learn and understand the needs of service users and work accurately to address their problems. This includes explanation of services processes, problem-solving and intuition to give advice without being asked. Besides, staff should acknowledge all comments and suggestions of service users for further development of services. Staff coordination should be strengthened to ensure efficient delivery of services that best meet the needs of service users.

Considering CAAT's operations in the past year, 44.4% of the feedback showed that the corporate image was better than in 2019. From the public's point of view, this was attributable to staff enthusiasm to provide services in a quicker manner while feedback from the aviation industry attributed the improved image to operations that better met the standards required; 24.1% perceived no changes in CAAT's corporate image and 1.6% indicated that the image had declined mainly because no progress had been made in addressing complaints and officers changed details or regulations without notification.

Regarding in-depth interviews with entrepreneurs in the aviation industry, most of them expected CAAT officers to work actively and seriously during office hours and to provide information required in a quicker manner, within the specified time and to meet the needs of service users. In addition, they expected that relevant agencies can contact CAAT officers directly out of office hours, especially in emergencies. With respect to personnel, most agencies expected CAAT officers who provide services to have knowledge and expertise and the ability to give clearer advice, especially on issues related to relevant domestic and international regulations. This will help to strengthen CAAT's professional image in terms of information provision. With respect to service processes, CAAT should establish an internal management system to facilitate coordination, reduce unnecessary processes, enable less use of paper and promote the use of information technology. In addition,

ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้มากกว่านี้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของ กพท. ได้ สำหรับด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการบริหารจัดการท่าระบบภายใน องค์การ ที่สามารถประสานงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรเน้นย้ำถึงความรวดเร็วของการตัดสินใจต่าง ๆ ของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจ หรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ บริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสมต่อไป และด้านสถานที่ ให้บริการ กพท. ควรเน้นย้ำถึงการประชาสัมพันธ์ถึงความเป็น One stop service ให้มากกว่านี้ ถึงแม้ว่า ในปัจจุบันนี้มีการผลักดัน ให้ใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น แต่สำนักงานฯ ยังคงเป็น ศูนย์บริการหลักในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนทั่วไป อีกทั้งในเรื่องนโยบายการบริหารจัดการ ทาง กพท. ควรพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของการขยายพื้นที่ให้ มีพื้นที่นั่งรอมากขึ้น ปรับปรุงบรรยากาศให้ดูทันสมัย ไม่ทำให้ ผู้ใช้บริการรู้สึกแออัด

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม การบิน ส่วนใหญ่ต้องการจาก กพท. คือ ต้องการให้ กพท. สรุปกฎหมายและข้อบังคับในแต่ละกลุ่มประเทศในประเด็น ที่มีความสอดคล้องกัน เช่น กลุ่มประเทศ CLMV หรือยุโรป เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้ง่าย เนื่องจากกฎหมายและ ข้อบังคับส่วนใหญ่จะใกล้เคียงกัน โดย กพท. อาจจะบรู้อควร ระวังในแต่ละประเทศที่ต้องคำนึง (เป็นคู่มือฉบับย่อ เพื่อง่าย ต่อการใช้งาน และง่ายต่อการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมใน การตรวจประเมินจาก กพท.) รวมถึงหากมีการเปลี่ยนแปลง หรืออัปเดตกฎระเบียบหรือข้อบังคับ ควรแจ้งให้หน่วยงาน รับผิดชอบทันที นอกจากนี้ หาก กพท. มีการออกมาตราการ หรือแผนการทำงานที่รองรับกับสภาวะการณ์ COVID-19 ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือตรวจประเมินในอุตสาหกรรม การบิน ควรมีกระจายข้อมูลดังกล่าวให้รับทราบ เพื่อให้หน่วยงาน เตรียมความพร้อมในการรับมือและวางแผนแนวทางการจัดการ ภายในองค์กรต่อไป

authorized officers should be able to make a decision or give approval more quickly; this will allow relevant agencies to properly manage their operating time. With respect to the service center, its one-stop service provision should receive further promotion. Although the online services have become more popular, the CAAT office remains the main service center that is accessible to the general public. As for the management policy, CAAT should enlarge the waiting hall with additional seats for service users. A modern interior design would create a more pleasant environment and make service users feel more comfortable.

Regarding news and information, most entrepreneurs wanted CAAT to provide a summary of laws and regulations that are enforced in associated regions such as CLMV and EU. These may be published in the form of guidebook so that they can be easily applied and studied in preparation for assessment by CAAT. Since most laws and regulations are similar, the guidebook should specify precautions in each country that entrepreneurs must be aware of. In addition, if there is a revision or update of rules and regulations, relevant agencies should be immediately notified. In case an action plan or measure for handling the COVID-19 situation is issued and affects the operations and assessment in the aviation industry, the information should be disseminated extensively to allow relevant agencies to further plan their corporate management and prepare for the incoming situation.

ทั้งนี้ การประสานงานหรือการติดต่อ พบว่า สิ่งที่สามารถปฏิบัติได้ดีและทำให้กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการราบรื่นและเป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ในมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความยินดี กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา หรือหาข้อมูลมาสนับสนุนในการตอบข้อซักถาม ซึ่งการทำงานของเจ้าหน้าที่สามารถทำได้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยสามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การยึดมั่นในคุณธรรม ไม่มีการรับสินบน สามารถทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี รวมถึงปฏิบัติและบังคับใช้กฎระเบียบกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเท่าเทียมและบังคับใช้ภายใต้มาตรการที่กำหนดไว้ ในขณะเดียวกันในภาพรวมขององค์กรและการดำเนินงาน ทั้งระบบขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ รวมถึงแบบแผนในการตรวจประเมิน มีการปรับบทบาทขององค์กรหรือข้อบังคับให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากขึ้น มีความพยายามในการศึกษากฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับมาตรการการบินของต่างประเทศมากขึ้น ทำให้การทำงานหรือประสานงานมีความคล่องตัวมากกว่าเมื่อก่อน รวมถึงในการตรวจประเมิน เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทาง รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บังคับใช้ หรือสามารถผ่านการตรวจประเมินได้

อย่างไรก็ตาม บางครั้งยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประสานงาน ซึ่งหากทาง กพท. พิจารณาและตระหนักถึงการแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกันกับ กพท. ที่ผ่านมา เช่น การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำบางครั้งเจ้าหน้าที่บางรายจะให้คำตอบจากความรู้สึกและประสบการณ์มากกว่าการสืบค้นหรืออ้างอิงจากข้อมูลจริง เพื่อมาตอบข้อซักถาม ทำให้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูลหรือการแบ่งส่วนงานภายในองค์กรจำนวนมากและลำดับขั้นตอน ส่งผลต่อการเข้าถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่ต้องการติดต่อ ทำได้ยากและใช้เวลาในการส่งข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่ประกาศใช้ในเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่มีความสอดคล้องกัน (ในเวอร์ชันภาษาไทยมีข้อมูลกฎระเบียบหรือมาตรการบังคับใช้ โดยสามารถดาวน์โหลดเป็น Soft File ได้ (PDF File) แต่เวอร์ชันภาษาอังกฤษ ไม่มีข้อมูลดังกล่าวให้อัปโหลด) เป็นต้น

With respect to communication, CAAT has achieved good performance and enabled uninterrupted operation and service processes. Most entrepreneurs agreed that CAAT staff have manifested willingness and eagerness to provide assistance, solutions and information support. In general, their performance has improved compared to previous years and this helps to enhance the corporate image. The staff have successfully worked with integrity and probity in line with good corporate governance principles. Regulations and measures have been enforced with all relevant agencies equally under the same criteria. To summarize, operations, service processes, staff performance and the assessment protocol as well as roles and regulations have been improved to better meet international standards. Efforts have been made to study international regulations and measures, which facilitate more efficient operation and coordination. In an assessment inspection, the inspectors provided useful information, advice and guidance which enabled the assessed agencies to operate in accordance with the set standards and pass the inspection.

However, certain problems and obstacles have periodically arisen during the coordination process. For example, in some cases officers give answers or advice based on their opinions or experience rather than on research results or empirical evidence, this affects the service users' confidence in precision of the information. The establishment of many divisions within the organization with various work processes makes it difficult for service users to communicate with responsible units and it also takes considerable time to receive required information. In addition, CAAT's website contains information in both Thai and English but the Thai version provides PDF files of the rules, regulations and measures that are available for public download while no files of the English version are provided. If CAAT is aware of and manages to address these problems, this will help to improve the quality of work and develop better outputs work-wise.