

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการ

ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564



นำเสนอ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

โดย

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

คำนำ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้รับมอบหมายและดำเนินการสำรวจโครงการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564 ซึ่งผลการสำรวจที่ได้จะ นำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ต่อไป ทั้งนี้ รายงานการสำรวจโครงการฯ นี้ มีเนื้อหา 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน (การวิจัยเชิงปริมาณ) โดยจะครอบคลุมเนื้อหา เกี่ยวกับการรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสารในปัจจุบัน ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ การใช้บริการ บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการ การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ใน ปัจจุบัน และข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

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

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564 นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนที่ เกี่ยวข้อง ทั้งในแง่ของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ รวมทั้งการนำผล ไปต่อยอด เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

15 มีนาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 การจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan)	2
1.5 คำนียามศัพท์	8
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย	10
2.1 ขั้นตอนการวิจัย	10
2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
2.3 วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	15
2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	17
2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
2.6 การควบคุมคุณภาพ	21
2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	23
บทที่ 3 ผลการศึกษา	26
3.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	26
3.2 ผลการสำรวจประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน	27
3.2.1 การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสาร	28
3.2.2 ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	32
3.2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ	49
3.2.4 บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ	81
3.2.5 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน	94
3.2.6 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	101

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา (ต่อ)	
3.3 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบิน	110
3.3.1 ความคาดหวัง (Expectation) และ ความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ	110
3.3.2 ประเมินการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทของ เจ้าหน้าที่ในการชี้แนะ และการกำกับดูแลองค์กรสะท้อนค่านิยมองค์กร	118
3.3.3 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง	126
3.3.4 ปัญหา/ อุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับ ฝ่ายงานต่างๆ ภายใน กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	131
บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	135
ภาคผนวก	148
ภาคผนวก ก แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564 (ชุดประชาชนทั่วไป)	149
ภาคผนวก ข แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564 (ชุดอุตสาหกรรมการบิน)	150
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกใน กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน	151
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายหรือกลุ่ม	152

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน	6
2	แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน (ต่อ)	7
3	ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย	11
4	ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)	12
5	ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)	13
6	แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม	18
7	โครงสร้างแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไปและชุดอุตสาหกรรมการบิน	20
8	เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ย	24
9	การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย	25
10	ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี Cronbach's Alpha	26
11	ความถี่ในการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	28
12	ช่องทางที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร	30
13	ช่องทางหลักที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร	31
14	ประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	33
15	ช่องทางที่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	35
16-1	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ประจำปี 2564	37
16-2	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ประจำปี 2563 กับปี 2564	37
17	ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	38
18	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล	40
19	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของ กพท.	42
20	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	45
22	ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร	46
23	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม	48
24	การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	50
25	การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	52
26-1	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท. ประจำปี 2564	55
26-2	เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท. ประจำปี 2563 กับปี 2564	55
27	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น	56
28	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)	57
29	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)	58
30	ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.	61
31	ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. (ต่อ)	62
32	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)	66
33	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	69
34	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	72
35	ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการ ของ กพท.	74
36	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท.	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
37-1	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของ กพท. ประจำปี 2564	77
37-2	เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการ ของ กพท. ประจำปี 2563 กับปี 2564	77
38	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	79
39	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ของ กพท. ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	80
40	การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	82
41	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	84
42	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ภาพรวม)	87
43	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	90
44	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	93
45	การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน	94
46	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
47	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	96
48	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป	97
49	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	98
50	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป	99
51	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	100
52	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	102
53	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	103
54	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	104
55	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	105
56	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	106
57	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	107
58	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	108
59	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	109
60	ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง	111
61	ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)	112
62	ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)	113
63	ลำดับความสำคัญของความต้องการ	114
64	ลำดับความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)	115
65	ลำดับความสำคัญของความกังวล (ต่อ)	116
66	ลำดับความสำคัญของความกังวล (ต่อ)	117
67	ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท.	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
68	ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร	125
69	ความถี่ในการติดต่อกับ กพท.	126
ตารางผนวก		
ง1	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป	153
ง2	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)	154
ง3	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)	155
ง4	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป	156
ง5	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย)	157
ง6	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)	158
ง7	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)	159
ง8	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ)	160
ง9	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)	161
ง10	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)	162

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
	ตารางผนวก	
ง11	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B)	163
ง12	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)	164
ง13	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)	165
ง14	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนก ตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	166

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนการดำเนินงาน (Action Plan)	5
2	วิธีการคำนวณของ Krejcie & Morgan	16
3	Strategic Performance Matrix Analysis	25
4	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	41
5	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	43
6	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	44
7	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)	65
8	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	68
9	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	71
10	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ (ภาพรวม)	86
11	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	89
12	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	92
13	ประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ จาก กพท. ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน	128
14	ความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการให้ กพท. เผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	129

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564 มีกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจ 2 ขอบเขต คือ การสำรวจในกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 1,209 ตัวอย่าง เพื่อประเมินผลและทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. และนำมาซึ่งการพัฒนาและยกระดับการปฏิบัติงานของ กพท. ต่อไป นอกจากนี้ ได้มีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นการค้นหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อตอบโจทยความต้องการในอุตสาหกรรมการบินต่อไป สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ราย แบ่งเป็นกลุ่มสายการบิน จำนวน 4 ราย กลุ่มหน่วยงานการบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน จำนวน 4 ราย กลุ่มสนามบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มหน่วยงานอื่นๆ จำนวน 1 ราย และกลุ่มศูนย์ซ่อม จำนวน 2 ราย โดยในแต่ละขอบเขตงานสามารถสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92, ร้อยละ 78.4) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 81.6) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.60, ร้อยละ 72.4) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยการให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำเป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร และความหลากหลายของช่องทางในการเผยแพร่ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้ เรื่องความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด อย่างไรก็ตาม กพท. ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05, ร้อยละ 81.5) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20, ร้อยละ 83.1) เช่นเดียวกับ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80, ร้อยละ 76.6) โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลา และความ เป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในขณะเดียวกัน การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นประเด็น ที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ ที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ) รวมถึง ประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและ ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่าย ต่อการติดตามผลตอบรับ เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการบริการมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและการให้บริการ ของ กพท. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00, ร้อยละ 80.9) โดยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่ม ประชาชนทั่วไปมีมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.13, ร้อยละ 82.6 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.75, ร้อยละ 75.1) โดยกระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย และลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความ จำเป็น เป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ พัฒนาระบบการติดต่อ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การลดจำนวน ขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น และ การพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการ ทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการมากที่สุด

การสำรวจการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98, ร้อยละ 71.7) โดยการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในมุมมองของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเช่นเดียว โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับการแสดงออกโดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.14, ร้อยละ 76.5 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.69, ร้อยละ 62.9) โดยการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์ โดยมีขอบเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด ขณะที่เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา รวมถึงความพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุดในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม เพื่อนำมาหาจุดแข็งจุดอ่อนของบริการ เพื่อให้แต่ละประเด็นในการบริการมีเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุงให้ท้าทายมากขึ้น โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาในแต่ละประเด็น ดังนี้

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

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

3. การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทาง กพท. ควรรักษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ขณะที่เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ รวมถึงการใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่านมา ในภาพรวมส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 52.0 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 เล็งเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รวดเร็วขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่มองว่า กพท. สามารถทำได้ดี ขณะเดียวกัน การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย / IT เข้ามาพัฒนาได้ ดีขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี ในขณะที่ ร้อยละ 15.0 มองว่า ภาพลักษณ์การทำงานยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีเพียงร้อยละ 0.7 ที่มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2563 โดยเหตุผลหลักที่เล็งเห็นว่า การทำงานของ กพท. แย่ลง คือ ในเรื่องการติดตามเรื่องหรือการแจ้งการร้องเรียนไม่มีความคืบหน้า และให้บริการไม่สุภาพ ดูไม่เป็นมิตร

สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่างๆ ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

ด้านเวลาในการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ที่ควรที่จะยินดีให้บริการ ไม่ว่าจะในเวลาทำการหรือนอกเวลาทำการ ยกตัวอย่าง เช่น จากประสบการณ์เคยติดต่อเจ้าหน้าที่ CAAT ช่วงเวลาเร่งด่วนในเวลาเย็นๆแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ต้องการ ภายในเวลาที่กำหนด (เนื่องจากเจ้าหน้าที่ กพท. จะไม่ปฏิบัติงานล่วงเวลา)

2. ปรับเวลาการส่งมอบข้อมูลให้รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน ยกตัวอย่างเช่น การขอหนังสือหรือจดหมายกับ CAAT มีหลายลำดับขั้นตอนและต้องรอผู้มีอำนาจในการอนุมัติ ทำให้ต้องรอ รวมถึงเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเพื่อลดระยะเวลาในการทำงานไม่ให้กระชั้นชิดมากเกินไป

3. พยายามส่งมอบข้อมูลหรือติดต่อกลับมายังหน่วยงานภายในเวลาทำการของวันดังกล่าวที่รับเรื่อง ไม่ควรปล่อยให้ล่วงเวลาไปหลายวันและสามารถติดต่อสอบถามได้ตลอด 24 ชม และควรแจ้งให้ทางลูกค้ารับทราบล่วงหน้าก่อนกำหนดการที่ตกลงไว้ประมาณ 1-2 วัน

4. ปรับปรุงระยะเวลาในการออกตรวจมาตรฐาน การรองรับมาตรฐานต่างๆ ให้รวดเร็วมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างยังมีความกังวลในเรื่องของสถานการณ์ Covid-19 ที่อาจจะต้องปรับเปลี่ยนเวลาในการให้บริการให้ยืดหยุ่นกับสถานการณ์ และสามารถตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลหรือใช้งานได้ทันถ่วงที

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ที่ควรมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind) มีความยินดีที่จะตอบคำถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือตอบคำถามและข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎประกาศหรือข้อบังคับใช้ได้ อย่างครบถ้วน รวมถึงสามารถแจ้งข้อมูลกลับมาได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาทำการ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (ยกเว้นเรื่องความปลอดภัย)

2. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติและรักษาระดับการบริการให้เป็นมาตรฐานตามหลักสากลอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการได้ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น วิกฤติ Covid-19 เป็นต้น

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

3. เพิ่มงบประมาณในการจัดสรรทรัพยากรโดยเฉพาะด้านบุคลากรในการเพิ่มทักษะและอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง และให้บุคลากรมีความชัดเจนตรงตามมาตรฐานในการให้ข้อมูลและการบริการและมีการเพิ่มบุคลากรให้มากขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของ Operator ได้อย่างมีมาตรฐานเดียวกัน

4. ควรมีการติดต่อกลับหน่วยงานเพื่อให้ข้อมูลที่รวดเร็วมากขึ้น ไม่ควรให้รอมากกว่า 3 ชั่วโมง ยกตัวอย่างเช่น เคยติดต่อไปสอบถามข้อมูลในช่วงเช้า แต่เจ้าหน้าที่ขอไปตรวจสอบข้อมูลก่อนปรากฏว่า ติดต่อกลับมาอีกทีคือใกล้เลิกงาน ซึ่งมองว่า เจ้าหน้าที่ทำงานช้าเกินไป

แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างยังมีความกังวลในเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงความรู้ ความเข้าใจ ที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ที่เป็นไปตามเป็นมาตรฐานเดียว และมาตรฐานตามหลักสากล

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรมีการบริหารจัดการท่าระบบภายในองค์กร ที่สามารถประสานงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น รวมถึงความพร้อมของระบบสารสนเทศของ กพท. และการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์โดยเคร่งครัด ตลอดจนความร่วมมือในการให้ข้อมูลของ กพท. มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่

2. เพิ่มความรวดเร็วของการตัดสินใจ หรืออนุมัติในเรื่องต่าง ๆ ได้รวดเร็วมากขึ้น หน่วยงานสามารถบริหารจัดการเวลา เช่น ความถี่ในการจัด Committee ภายใน กพท. ให้มากขึ้น

3. ควรลดการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันยังไม่สามารถอัปโหลดเอกสารและใช้ระบบออนไลน์อย่างสมบูรณ์ 100% ยังคงต้องกรอกเอกสารไปส่งมอบที่ชั้น 3. อย่างไรก็ตาม ระบบออนไลน์ต่างๆของ กพท. ควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบงานหรือแจ้งปัญหา

4. การตัดสินใจของผู้มีอำนาจควรมีความรวดเร็ว และคล่องตัว เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น หน่วยงานสามารถบริหารจัดการเวลา โดยแต่งตั้งผู้มีอำนาจที่สามารถอนุมัติได้ในหลากหลายระดับ ไม่จำเป็นต้องรอเพียงคนเดียวคนหนึ่ง

5. การออกมาตรการในเชิงรุก (Pro -Active) ที่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์ COVID-19 เช่น มาตรการการเดินทางเข้าประเทศไทย, เงื่อนไขเวลาขึ้น-ลง ของอากาศยาน, ประเทศที่ไม่อนุญาตให้เดินทางเข้าออกภายในประเทศ เป็นต้น

6. การพิจารณาลดขั้นตอนการทำงาน การให้บริการ ให้เป็น One Stop Service ปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ (ขั้นตอนชัดเจน/ระยะเวลาที่รวดเร็ว/ เอกสารน้อย กรองง่าย)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

7. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการบินต่างๆ หรือข้อบังคับที่ควรพึงระวัง ที่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์ COVID-19 ให้หน่วยงานได้รับทราบ โดยมีการร่วมหารือเป็นวาระการประชุม เพื่อให้รับทราบถึงปัญหา และแนวทางในการผ่อนปรน รวมถึงแผนการรับมือต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

8. ส่งมอบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการบินต่างๆ หรือข้อบังคับที่ควรพึงระวัง ที่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์ COVID-19 ให้หน่วยงานได้รับทราบ (อาจส่งเป็นจดหมายหรืออีเมลมายังโรงเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือครูฝึก สามารถนำไปตัดแปลงและประยุกต์ใช้ในการสอนในหลักสูตรได้)

9. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการด้านความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)

10. อยากให้มีเงื่อนไขพิเศษเพื่อรองรับในการได้รับการอนุมัติลงพื้นที่ปฏิบัติงาน ในวันเสาร์-อาทิตย์ และพัฒนาระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างยังมีความกังวลในเรื่องความล่าช้าในการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาและรับมือปัญหาที่ใช้เวลานานอาจจะให้เกิดความล่าช้า เสียหาย และการที่ยังใช้เอกสารประกอบการขออนุมัติลงพื้นที่ที่อาจจะทำให้การทำงานล่าช้าออกไปพอสมควร ซึ่งต่างจากเมื่อก่อนที่สามารถส่งเอกสารตามไปที่หลังได้

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดการบินพลเรือน มีความประสงค์ให้องค์กรมีการจัดการที่ดี ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสำนักงานได้เห็นความสำคัญของการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ของ กพท. ได้กำหนดเป้าหมายการเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนขององค์กร โดยมีการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน โดยตัวชี้วัดคือ ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการ และมีระดับความพึงพอใจมากขึ้น จึงเห็นควรให้มีการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม เพื่อนำผลสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานและการให้บริการของ กพท. รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. เพิ่มขึ้นต่อไป

ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร กองสื่อสารองค์กร จึงได้จัดทำ “โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564” เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. จากประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินซึ่ง ผลการสำรวจที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. นำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท.
- 2) เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์กรความรู้และนวัตกรรม
- 3) เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. เพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท.

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

1.4 การจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan)

ทางคณะผู้วิจัยได้วางแผนการดำเนินงานในระดับภาพรวมตลอดการดำเนินงาน โดยกำหนดระยะการดำเนินงานหลักออกเป็น 3 ระยะ คือ 1) การประชุมหารือและพูดคุยกับผู้รับผิดชอบโครงการและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง และการร่างและพัฒนาแบบสอบถาม 2) การเก็บข้อมูลภาคสนาม และ 3) การแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการจัดทำรายงาน ดังแสดงในภาพที่ 1

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

1.4.1 การประชุมหารือและพูดคุยกับผู้รับผิดชอบโครงการและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง และการร่างและพัฒนาแบบสอบถาม

1.4.1.1 การประชุมหารือกับคณะทำงาน เพื่อรับทราบและทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับบทบาทและรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการร่างแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัยจะเข้าร่วมการประชุมกลุ่ม (Group Discussion) กับคณะทำงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับ กพท. เพื่อรับทราบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจที่สำคัญ รายละเอียดต่างๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการของ กพท. รวมถึงการหารือในประเด็นอื่นๆ เบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยนี้ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาแนวคำถามที่จะใช้ในการสำรวจข้อมูลต่อไป โดยคณะผู้วิจัยจะจัดเตรียมแนวทางในการสำรวจ เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมของ กพท. โดยข้อมูลบางส่วนที่จะใช้ในการประเมินผลหรือใช้เป็นตัวชี้วัดนั้น จะนำมาพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจข้อมูลดังกล่าว แบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามฉบับพิมพ์ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูล ซึ่งการจัดทำแบบสอบถามนั้น คณะผู้วิจัยจะคำนึงถึงประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

- 1) จัดสร้างตามกรอบโครงสร้างการประเมินที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจและการประเมินผลลัพธ์ที่ใช้ในการประเมิน ซึ่งจะทำให้ประเมินผลได้ครอบคลุมทุกประเด็น
- 2) ใช้ภาษาอย่างรัดกุมกระชับถูกต้องชัดเจนรอบคอบ เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน และข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพด้านความเที่ยงตรง
- 3) เป็นการถามเฉพาะประเด็นสำคัญมีประโยชน์สะท้อนถึงความเป็นไปของสิ่งที่ต้องการประเมิน โดยคำนึงถึงความถูกต้องตามหลักวิชาการในการตั้งคำถามและสามารถหาคำตอบที่ถูกต้องตามหลักวิชาได้เช่นกัน
- 4) เป็นการจัดทำแบบสอบถามควรคำนึงถึงความสะดวกในการใช้ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เหมาะสมกับเวลาและกลุ่มเป้าหมายในการวัดและประเมินผล

1.4.1.2 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เพื่อให้แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีประสิทธิภาพ ทางคณะผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบ โดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสถิติเชิงสรุปอ้างอิง (Inferential Statistic) ซึ่งเป็นการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ โดยจะทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20-30 ราย

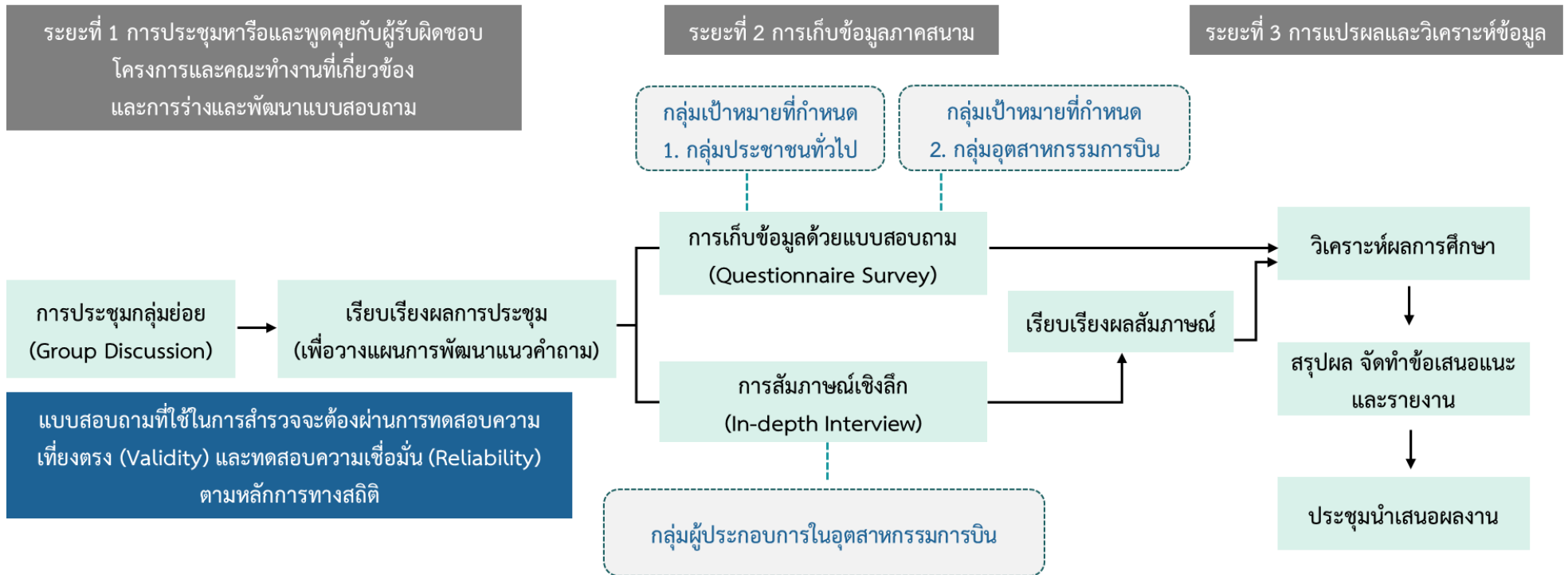
1.4.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) กับกลุ่มเป้าหมาย คือ 1) กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป จำนวน 816 ราย และ 2) กลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่ได้รับการบริการจาก กพท. จำนวน 393 ราย

1.4.3 การแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการจัดทำรายงาน

คณะผู้วิจัยจะใช้หลักการสถิติในการวิจัยสำหรับแปลผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการแปลผลและการสรุปภาพรวมทั้งหมดของงานวิจัย ซึ่งจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Statistical Software) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะนำเสนอในลักษณะการบรรยายข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น ทั้งนี้ ในงานวิจัยจะมีการนำเสนอในรูปแบบตารางกราฟ เป็นต้น เพื่อให้สามารถเห็นภาพรวมของการศึกษานี้ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เสนอแผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน (Action Plan) ข้างต้น ดังแสดงไว้ดังตารางที่ 1 โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การเริ่มต้นและการสิ้นสุดของแต่ละงาน เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในรายการข้อกำหนด (120 วัน)



ภาพที่ 1 แผนการดำเนินงาน (Action Plan)

ตารางที่ 1 แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน (120 วัน)																	
		พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม	
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	ศึกษา ทบทวนแนวคิด และการวางแผนการดำเนินงาน (1.5 เดือน)																		
1.1	วางแผน และจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan)	→																	
1.2	ทบทวนแนวคิด พุดคุยกับคณะทำงานและผู้ดูแลโครงการ	→																	
1.3	จัดทำแบบสอบถาม		→																
1.4	สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล		→																
2	การพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้ในการสำรวจ (3 สัปดาห์)																		
2.1	การตรวจสอบเครื่องมือในการสำรวจ			→															
2.2	การทดสอบเครื่องมือที่จะใช้ในการสำรวจ			→															

ตารางที่ 2 แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน (120 วัน)															
		ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3. ขั้นตอนการเก็บข้อมูล (2.5 เดือน)																	
3.1	ดำเนินการติดต่อประสานงาน และเก็บรวบรวมข้อมูล					—————→											
4. ขั้นตอนการแปรผลและวิเคราะห์ข้อมูล (1 เดือน)																	
4.1	วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจกับกลุ่มเป้าหมาย									—————→							
4.2	การสรุปผลการวิเคราะห์													—————→			
4.3	การจัดทำข้อเสนอแนะ													—————→			
5 การส่งมอบงาน (ภายใน 120 วัน หรือประมาณ 4 เดือน)																	
5.1	รายงานผลการศึกษฉบับสมบูรณ์ (Final Report)													—————→			

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

1.5 คำนิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในที่นี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

ประชาชนทั่วไป หมายถึง หมู่คน หรือ คนจำนวนมาก ซึ่งประชาชนทั่วไปในที่นี้ คือ กลุ่มคนหรือกลุ่มประชาชนที่เคยใช้บริการเกี่ยวกับการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ CAAT รวมถึงกลุ่มประชาชนที่เป็นผู้โดยสารในท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง ซึ่งผู้ประกอบการในที่นี้ อาจรวมถึงเจ้าหน้าที่ พนักงาน หรือปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน

อุตสาหกรรมการบิน หมายถึง อุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพเศรษฐกิจของชาติหลายมิติ เช่น อุตสาหกรรมการบินขนส่ง อุตสาหกรรมสายการบิน อุตสาหกรรมการบินท่าอากาศยาน อุตสาหกรรมบริการ จราจรทางอากาศ อุตสาหกรรมซ่อมบำรุงเครื่องบิน อุตสาหกรรมโภชนาการสายการบิน และอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาศัยการคมนาคมทางอากาศ โดยรวมธุรกิจการบิน ต่าง ๆ ในบริบทการบินเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งชาติที่ทำรายได้ GDP ปีละหลายแสนล้านบาท

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

การปฏิบัติงาน คือ การลงมือทำงานตามแนวทาง ขั้นตอน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ใน แผนการทำงานทุกขั้นตอนและเต็มความสามารถ การประเมินผลการทำงาน คือ การตรวจสอบผล การทำงานและตัดสินว่าผลงานที่ได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานหรือไม่ มาก น้อยเพียงใด ประสิทธิภาพในการทำงาน เท่ากับ ประสิทธิภาพของงาน ซึ่งการปฏิบัติงานในที่นี้คือ การ ปฏิบัติงานของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ CAAT

การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการที่ข้อมูลจะถูก ถ่ายทอดและทำให้เกิดความเข้าใจโดยบุคคล 2 คนหรือ มากกว่า ด้วยวิถีทางของสัญลักษณ์ที่มีความหมายหรืออาจได้ว่า คือวิถีทางของการแลกเปลี่ยนความคิด ทศนคติ ค่านิยม และข้อเท็จจริง ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

บทที่ 2 ระเบียบวิจัย

การศึกษาโครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ นวัตกรรม ประจำปี 2564 ใช้ระเบียบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน หลัก

- ขั้นตอนที่ 1: ขั้นตอนการวิจัย
- ขั้นตอนที่ 2: ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ขั้นตอนที่ 3: วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- ขั้นตอนที่ 4: เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- ขั้นตอนที่ 5: การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ขั้นตอนที่ 6: การควบคุมคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 7: การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

2.1 ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษานี้จะใช้เทคนิค Quali-Quant Technique โดยการผสมผสานเทคนิคการศึกษาเชิง คุณภาพและเชิงปริมาณเข้าด้วยกัน เพื่อให้การศึกษามีสาระครอบคลุมประเด็นในแนวราบ (Macro Aspect) ขณะเดียวกัน ก็มีรายละเอียดในแนวลึก (Micro Aspect) เพื่อให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติที่จะ นำไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่วางไว้ โดยการศึกษาวิจัย เล็งเห็นถึงความสำคัญของการวิจัยเชิง ปริมาณเพื่อกำหนดน้ำหนักและความสัมพันธ์ของประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการวิจัยเชิง คุณภาพอีกครั้งเพื่อขยายความรู้ความเข้าใจจากหลาภมิตของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ โดยแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็นขั้นตอนหลัก ดังนี้

ตารางที่ 3 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ขั้นตอนที่ 1 : ขั้นตอนการเตรียมการและวางแผน		
<p>กิจกรรมที่ 1 เตรียมการและวางแผน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมร่วมกับคณะทำงานของ กพท. เพื่อกำหนดเป้าหมาย ขอบเขต แนวทางการสำรวจที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่ผลการศึกษาที่ต้องการ รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย - การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิและจัดเตรียมฐานข้อมูล โดยทำการรวบรวม ข้อมูล ประชาชน และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีศักยภาพ - คณะทำงานของ กพท. ส่งมอบข้อมูลรายชื่อกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยให้แก่ CSN 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อความเข้าใจร่วมกันระหว่าง คณะทำงานของ กพท. และคณะวิจัยของ CSN และทราบถึงกรอบการดำเนินงาน พื้นที่การเก็บตัวอย่าง จำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของการศึกษาและนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ตลอดจนการวางแผนการเดินทางเพื่อให้สามารถกำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น
<p>กิจกรรมที่ 2 การพัฒนาแบบสอบถาม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมกันพัฒนาแบบสอบถามให้มีเนื้อหาหลักสามารถนำไปตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์การสำรวจได้ ทั้งด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. ทั้งการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ - จัดพิมพ์แบบสอบถามทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และจัดเตรียมแบบสอบถามให้อยู่ใน platform โดยจัดทำเป็น Link Survey โดยใช้ SnapSurvey Software ในกรณีที่ไม่มีสะดวกให้พนักงานสัมภาษณ์ทำการสัมภาษณ์โดยตรง - จัดทำจดหมายนำจาก กพท. และ CSN รวมถึงแนวคำถามเพื่อชี้แจงให้ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินรับทราบวัตถุประสงค์ เพื่อขอเข้านัดหมายสัมภาษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเข้าใจประเด็นคำถามและวัตถุประสงค์ได้ชัดเจน - พิจารณาปัญหาของภาษาที่ใช้เป็นสื่อในการถาม ตลอดจนความเหมาะสมของลำดับคำถาม เพื่อที่จะสรุปเป็นแบบสอบถามในการสำรวจ

ตารางที่ 4 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
กิจกรรมที่ 3 การทดสอบ แบบสอบถาม (Pilot Test)	- ทดสอบแบบสอบถามและการแก้ไข แบบสอบถาม จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยแบ่ง ออกเป็น กลุ่มประชาชน จำนวน 15 ตัวอย่าง และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม 15 ตัวอย่าง	
ขั้นตอนที่ 2: งานภาคสนาม และประมวลผลข้อมูล		
กิจกรรมที่ 4 การเตรียมการ เพื่อเก็บข้อมูล	- การจัดเตรียมพนักงานสัมภาษณ์ - ดำเนินการโทรติดต่อขออนุญาตสัมภาษณ์ ควบคู่กับการส่งจดหมายหรืออีเมล รวมถึงแนว คำถาม และจดหมายนำจาก กพท. และ CSN - การอบรมพนักงานสัมภาษณ์ให้เข้าใจลักษณะ งาน เครื่องมือในการเก็บข้อมูล - กำหนดบุคคลหลักในการเป็น Contact Center และกำหนดตารางการเก็บข้อมูลและ ทีมงานรับผิดชอบ - ออกแบบแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ โดย platform สำหรับการทำ Link Survey โดยใช้ SnapServey Software	- พนักงานสัมภาษณ์ ที่ได้รับการอบรม จนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษา อย่างดี ทำการเก็บข้อมูล

ตารางที่ 5 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ขั้นตอนที่ 2: งานภาคสนาม และประมวลผลข้อมูล (ต่อ)		
กิจกรรมที่ 5 การเก็บ ข้อมูล ภาคสนาม	- พนักงานสัมภาษณ์เก็บข้อมูลโดยการโทรศัพท์ สัมภาษณ์ หรือการส่งแบบสอบถามทาง Online - ผู้ควบคุมงานตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (ความครบถ้วนในการตอบข้อมูล ความชัดเจนของข้อมูลที่ตอบ ความเป็นเหตุเป็นผล (logic) ของการตอบ) - ตรวจสอบความเพียงพอของอัตราการตอบแบบสอบถาม	- พนักงานสัมภาษณ์ที่ได้รับการอบรมจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษาอย่างดี ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ - มีการติดต่อหน่วยตัวอย่าง แนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ และจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
กิจกรรมที่ 6 การควบคุม คุณภาพและ ตรวจสอบความ ถูกต้อง	- ดำเนินการตรวจสอบอย่างน้อย 25-30% ของพนักงานสัมภาษณ์แต่ละคน ผ่านการตรวจสอบทางโทรศัพท์ และการติดตามงานในพื้นที่	- การควบคุมคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล เพื่อที่จะนำมาบันทึกข้อมูล
กิจกรรมที่ 7 การจัดทำ ฐานข้อมูล	- บันทึกข้อมูลกลุ่มตัวอย่างลงในโปรแกรมทางสถิติ Excel หรือ SPSS	- เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความสอดคล้องชัดเจนกับประเด็นคำถาม

2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.2.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

2.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และมีความเกี่ยวข้องกับกิจการการบินพลเรือนของประเทศ ด้วยเหตุนี้ กลุ่มเป้าหมายของการประเมินผลความพึงพอใจในการสำรวจครั้งนี้ จึงเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือฝ่ายต่าง ๆ ที่ปฏิบัติการภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยการแบ่งสัดส่วนและการกำหนดขนาดตัวอย่างผ่านสูตรทางสถิติและนักสถิติที่มีความเชี่ยวชาญในการกำหนดขนาดตัวอย่างตามที่ระบุไว้ว่าเป็นไปตามสูตรการกำหนดโดย Kish L. (1965) Survey Sampling เสนอให้ผู้ใช้บริการทั่วไปและผู้ประกอบการไม่น้อยกว่า 1,200 ราย ขึ้นอยู่กับฐานข้อมูลประชากรของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และความยากง่ายในการเข้าถึงตัวอย่าง และได้มีการติดต่อกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลโดยที่ทางคณะวิจัยและสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยหารือร่วมกันเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมที่สุดในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมร่วมกันได้

ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำของที่ระลึกเพื่อมอบเป็นการขอบคุณให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ตอบแทนแก่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า หรือส่งมอบให้แก่ผู้ที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานให้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

2.3 วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยจะใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Methodology) โดยทำการสำรวจระดับบุคคล คือ ประชากรเป้าหมายประชาชนคนไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของการศึกษาและใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไปในการพัฒนาเครื่องมือสำรวจ การทดสอบเครื่องมือ จากนั้น นำเข้าสู่ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลำดับ

การกำหนดตัวอย่างสำหรับการจัดเก็บข้อมูลหรือการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มประชาชนทั่วไปซึ่งมีจำนวนมากนั้น จะกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักเกณฑ์ทางสถิติ โดยควบคุมค่าความคลาดเคลื่อนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และสุ่มตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด คณะผู้วิจัยจะใช้การคำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประเมินแต่ละครั้ง โดยใช้สูตรของ Herbert Askın and Raymond R.Colton กล่าวคือ งานวิจัยนี้ การสำรวจเชิงปริมาณจะสำรวจกลุ่มประชาชนหรือผู้ใช้บริการทั่วไปและผู้ประกอบการที่เป็นคนไทยหรือต่างชาติจำนวน 1,200 ราย โดยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

1) กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 816 ราย

ทางคณะผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง จึงขอเสนอแนวทางการเก็บตัวอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มประชาชนทั่วไป ซึ่ง แบ่งออกเป็น - ประชาชนที่มีการร้องเรียนหรือขอขึ้นทะเบียนโดรนกับทาง กพท. (มีการใช้บริการกับ กพท. โดยตรง) จำนวน 816 ราย

เนื่องจากจำนวนรายชื่อประชาชนที่มีการสัมผัสและได้รับบริการจาก กพท. ในปี 2564 พบว่า รายชื่อผู้ร้องเรียน จำนวน 4,270 ราย และ รายชื่อผู้ขอขึ้นทะเบียนโดรน มีจำนวน 7,278 ราย รวมจำนวนรายชื่อทั้งหมด เท่ากับ 11,548 ราย ซึ่งขนาดตัวอย่างที่ให้ความเชื่อมั่นที่ 95% ตาม Krejcie & Morgan คือ จำนวนประมาณ 313 ราย แต่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเพียงพอ และทางคณะผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การเพิ่มสัดส่วนกลุ่มดังกล่าว จะทำให้ กพท. รับทราบถึงคุณภาพการบริการและได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์มากขึ้น

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

$$n = \frac{\chi^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p (1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2=3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

ภาพที่ 2 วิธีการคำนวณของ Krejcie & Morgan

2) กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 393 ราย

สำหรับการสำรวจเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยขอเสนอการสัมภาษณ์แบบยั้งลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 15 ราย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มีความเข้าใจในเชิงลึกที่การวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถบอกได้ แต่ต้องอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งจะช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นการค้นหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป้าหมาย โดยพนักงานสัมภาษณ์อาวุโสจะเป็นผู้สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว เพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวังแนวลึก (Insight) ที่ช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการวิจัยเชิงปริมาณ

หมายเหตุ จำนวนกลุ่มตัวอย่างสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมกับการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริง

2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

2.4.1 การศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ข้อมูลของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เพื่อนำไปจัดทำเป็นแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมการสำรวจทั้งความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. รวมถึงการรับทราบพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ภายใต้แนวทางค่านิยม Core Value ทั้งจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินและประชาชน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ และจากการศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) รวมถึงปัญหาข้อร้องเรียนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การบริการ กฎระเบียบและนโยบายจากฐานข้อมูลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) คณะวิจัย ได้นำข้อมูลดังกล่าว นำมาใช้ในการจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ครอบคลุมทั้งความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. ทั้งจากผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินและประชาชน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ

2.4.2 การพัฒนาแบบสอบถาม

สำหรับแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม มีแนวทางการดำเนินการให้สอดคล้องกับ ขอบเขตการดำเนินงาน โดยมีขอบเขตที่สร้างแนวคำถามในแต่ละขอบเขต ดังนี้

ตารางที่ 6 แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	การสำรวจความพึงพอใจของ กลุ่มประชาชนทั่วไป	การสำรวจความพึงพอใจของ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน
ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการรับสื่อ และ ช่องทางการรับข่าวสาร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 จนถึงปัจจุบัน	✓	✓
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT พร้อม ข้อเสนอแนะ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 จนถึงปัจจุบัน	✓	✓
ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการ ใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2564 จนถึงปัจจุบัน	✓	✓
ส่วนที่ 4 ภาพรวมของบทบาทและ ภาพลักษณ์ในการให้บริการของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 จนถึงปัจจุบัน	✓	✓
ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	✓	✓

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ซึ่งเมื่อนำขอบเขตงานมาจัดทำโครงสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย สามารถ สรุปลักษณะแบบสอบถามแต่ละชุดที่จะใช้สำหรับการสำรวจได้ ดังนี้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ตารางที่ 7 โครงสร้างแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไปและชุดอุตสาหกรรมการบิน (รายละเอียดแบบสอบถามแสดงในภาคผนวก ข และ ภาคผนวก ค)

	ข้อมูลทั่วไป	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
ประเด็นที่จะสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> • ประสิทธิภาพในการใช้สื่อเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน • ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. • ประสิทธิภาพการในการสัมผัสและใช้บริการของ กพท. • การรับรู้บทบาทหน้าที่ ของการดำเนินงานและการให้บริการในภาพรวม • ประสิทธิภาพที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ กพท. • การเปรียบเทียบและผลการเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์การดำเนินงานในอดีตจนถึงปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. • ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ กพท. ในฝ่ายหรือแผนกที่ได้รับบริการ • ความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมของการดำเนินงานทั้งหมดของ กพท. • ความสามารถและระดับพฤติกรรมที่แสดงของเจ้าหน้าที่ กพท. ในมุมมองของผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. • ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแนวทางการให้บริการ
แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล	<p>วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการมาใช้บริการในมิติต่างๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารของ กพท. • คุณภาพของการบริการในแผนกต่างๆของ กพท. • พฤติกรรมและการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่สะท้อนถึงค่านิยมองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> • วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ • วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ 	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับอนุมัติจาก กพท. ไปใช้ในการสำรวจข้อมูลด้วยการลงพื้นที่สำรวจ และวิธีเก็บข้อมูลทางออนไลน์ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยใช้ SnapSurvey Platform ส่งลิงค์เชิญชวนไปกับอีเมล หรือส่งข้อความไปทางมือถือ

2. การใช้โทรศัพท์สัมภาษณ์ (Telephone Interview)

หมายเหตุ URL สำหรับการเข้าถึงแบบสอบถามออนไลน์

1. ชุดประชาชน

- (ฉบับภาษาไทย) : <https://wh1.snapsurveys.com/s.asp?k=163955133233>

- (ฉบับภาษาอังกฤษ) : <https://wh1.snapsurveys.com/s.asp?k=163955133233>

2. ชุดอุตสาหกรรมการบิน

- (ฉบับภาษาไทย) : <https://wh1.snapsurveys.com/s.asp?k=164022624291>

- (ฉบับภาษาอังกฤษ) : <https://wh1.snapsurveys.com/s.asp?k=164022624291>

2.6 การควบคุมคุณภาพ

คณะผู้วิจัยมีศักยภาพในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล (Quality Control) ลงบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ (Data processing) และนักวิเคราะห์-นักสถิติ (Analyst-Statistician) ได้อย่างครบวงจร มีทรัพยากรบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว (Part-Time) ตั้งแต่ระดับ พนักงานสัมภาษณ์, Supervisor, ผู้จัดการงานภาคสนาม, ผู้จัดการประมวลผล จนถึงผู้จัดการโครงการฯ เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน ดังนี้

2.6.1 การอบรมทีมงาน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานต้องเข้าอบรมก่อนเริ่มดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจ วัตถุประสงค์ เครื่องมือการวิจัย กระบวนการทำงาน การปฏิบัติตัวในงานภาคสนาม และการ แก้ปัญหาเบื้องต้น

2.6.2 การเก็บแบบสอบถามผ่าน Telephone/Online Survey

ผู้จัดการภาคสนามเป็นส่ง Link แบบสอบถามไปยังอีเมลของผู้ประกอบการที่ ประสงค์จะทำผ่านช่องทางออนไลน์ โดยแบบสอบถามจะถูกบันทึกในโปรแกรม Snap Survey ซึ่ง สามารถดาวน์โหลดข้อมูลออกมาในรูปแบบ Excel เพื่อตรวจสอบความถูกต้องต่อไป หรือถ้าสะดวกให้ สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์จะมีเจ้าหน้าที่สัมภาษณ์ผ่านโปรแกรม CAPI

2.6.3 การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจบการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่ ระดับซูเปอร์ไวเซอร์จะทำการตรวจคุณภาพ (Quality Control) แบบสอบถามทุกชุด เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ และความสัมพันธ์ของคำตอบในเบื้องต้น ถ้าหากข้อมูลไม่สมบูรณ์ ซูเปอร์ไวเซอร์จะเป็นผู้สอบถามเพิ่มเติม

2.6.4 การตรวจสอบจากทีม Quality Control

เจ้าหน้าที่ QC ทำการตรวจเช็คแบบสอบถามของพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน และทำ การสุ่มเพื่อตรวจสอบกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นการ สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้อง ก่อนจะนำส่งบันทึกข้อมูล

2.6.5 การบันทึกข้อมูล

ได้กำหนดการควบคุมเพื่อตรวจสอบคุณภาพตามขั้นตอนของ ISO9001:2000 โดยประมาณร้อยละ 30 ของข้อมูลจะถูกบันทึกอีกครั้ง เพื่อการตรวจสอบในลักษณะ Parallel Run ซึ่งหากพบว่ามีผิดพลาดของการบันทึก จะต้องรีบจัดการแก้ไขในทันที

2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

2.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คณะวิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่าง ความสัมพันธ์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และเขียนรายงานสรุปทั้ง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยคณะผู้วิจัยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบพิสูจน์อักษร

2.7.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมประจำปี 2564 คณะวิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการสถิติพรรณนา (Descriptive statistics analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลระดับความพึงพอใจ

นอกจากนี้ ถ้าหากการประเมินของมาตรฐานสากลที่มักจะนิยมประเมินความพึงพอใจ ใน 5 ระดับ ก็จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในอดีตได้อีกด้วยใน ลักษณะของ Comparative Satisfaction Survey ที่ จะสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการ เปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้และการเข้าสู่มาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อ บริการของ กพท. ที่มีหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนน

โดยในการพิจารณาระดับความพึงพอใจ ได้ถูกจัดแบ่งตามสูตรการจัดอันดับภาคชั้น ออกเป็น ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 8 เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ยและคะแนนร้อยละ

เกณฑ์การประเมินผล	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับคะแนนร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด/ รับรู้มากที่สุด	4.21 – 5.00	90.1 - 100.0%
พึงพอใจมาก/ รับรู้มาก	3.41 – 4.20	70.1 - 90.0%
พึงพอใจปานกลาง/ รับรู้ปานกลาง	2.61 – 3.40	50.1 – 70.0%
พึงพอใจน้อย/ รับรู้่น้อย	1.81 – 2.60	30.1 – 50.0%
พึงพอใจน้อยที่สุด/ รับรู้่น้อยที่สุด	1.00 – 1.80	0.0 – 30.0%

ที่มา: สันห์จุฑา จำรูญวัฒน์ (2559)

2.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

คณะผู้วิจัยจะใช้หลักการสถิติในการวิจัยสำหรับแปลผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการแปลผลและการสรุปภาพรวมทั้งหมดของงานวิจัย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Statistical Software) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้นำเสนอในลักษณะการบรรยายข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น ทั้งนี้ ในงานวิจัยได้มีการนำเสนอในรูปแบบตาราง กราฟ เป็นต้น เพื่อให้สามารถเห็นภาพรวมของการศึกษานี้ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของการบริการ คณะผู้วิจัยได้ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยแต่ละตัวมีการวัดข้อมูลในระดับอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยค่าความสัมพันธ์จะเป็นตัวชี้วัดอิทธิพลของความพึงพอใจในแต่ละด้าน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยจะมีการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของความสัมพันธ์ และแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

ค่าสัมประสิทธิ์	ระดับความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	สูงมาก
0.71 – 0.90	สูง
0.31 – 0.70	ปานกลาง
0.01 – 0.30	ต่ำ

2.2) การวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม (Strategic Performance Matrix Analysis)

Strategic Performance Matrix Analysis เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยจะใช้ค่าผลกระทบ (Impact) และ คะแนนความพึงพอใจ (Satisfaction) มาแบ่งปัจจัยที่ประเมินลงใน ตาราง 4 ช่อง (Matrix) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดแข็ง ประเด็นที่ควรรักษาระดับไว้ และประเด็นที่เป็นปัญหา รวมถึงลำดับการแก้ไขโดยพิจารณาผลกระทบ (Impact) เป็นสำคัญ



ภาพที่ 3 Strategic Performance Matrix Analysis

บทที่ 3 ผลการศึกษา

3.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ภายหลังจากสร้างเครื่องมือในการสำรวจ และจัดทำร่างแบบสอบถามของแต่ละกลุ่ม ที่ผ่านการตรวจสอบและเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยมีจำนวนตัวอย่างที่ทำการทดสอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 ราย แบ่งเป็น

- กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปที่เคยใช้ร้องเรียนการบริการของ กพท. จำนวน 15 ราย
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่ได้รับการบริการจาก กพท. จำนวน 15 ราย

ในการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ในแง่ของความเที่ยงตรงมีการทดสอบการใช้ภาษาให้รัดกุม กระชับ ถูกต้อง ชัดเจน รอบคอบ เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน และข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง โดยในแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบโดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนของการสำรวจครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามอย่างดี และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามการสื่อความหมายของผู้สัมภาษณ์

สำหรับการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) คณะผู้วิจัยใช้วิธีทดสอบ Cronbach's Alpha ซึ่งค่าของระดับความเชื่อมั่นที่ได้จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 ในการทดสอบแบบสอบถามทุกชุดมีค่า Cronbach's Alpha อยู่ในเกณฑ์ผ่านเงื่อนไขในการทดสอบนี้ โดยมีรายละเอียดของค่า Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามแต่ละชุด ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี Cronbach's Alpha

ชุดแบบสอบถาม	ค่า Cronbach's Alpha
1) ภาพรวมแบบสอบถามทั้งสองชุด : ชุดประชาชน และ ชุดอุตสาหกรรมการบิน	0.969
(1) ชุดประชาชน (ผู้ที่ใช้บริการกับ CAAT โดยตรง)	0.971
(2) ชุดอุตสาหกรรมการบิน	0.965

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

3.2 ผลการสำรวจประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564 ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จำนวน 1,209 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็น กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 816 ตัวอย่าง และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 393 ตัวอย่าง สำหรับการวิเคราะห์ผลการสำรวจ จะนำเสนอผลการสำรวจออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสาร

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

3.2.1 การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสาร

1) การติดตามข้อมูลข่าวสาร

การติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา (ตารางที่ 11) พบว่า ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งหรือคิดเป็นร้อยละ 47.7 มักจะติดตามข่าวสารเป็น บางวัน รองลงมาคือ ร้อยละ 43.4 มีการติดตามทุกวันหรือเกือบทุกวัน ขณะที่มียังมีเพียงร้อยละ 8.9 ที่ ไม่ได้ติดตามข้อมูลข่าวสารเลย และเมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่ม มีความสอดคล้องกันกับภาพรวมเป็นหลัก กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่จำนวน 395 คน จะ ติดตามข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 48.4 ขณะเดียวกัน กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่อนข้างมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันในการติดตามข่าวสาร โดยร้อยละ 48.1 จะติดตามเป็นประจำเกือบ ทุกวัน และร้อยละ 46.3 มีการติดตามบ้างเป็นบางวัน

ตารางที่ 11 ความถี่ในการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ

ความถี่	ภาพรวม		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป		อุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดตามบางวัน	577	47.7	395	48.4	182	46.3
2. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	525	43.4	336	41.2	189	48.1
3. ไม่ได้ติดตามเลย	107	8.9	85	10.4	22	5.6
รวมทั้งสิ้น	1,209	100.0	816	100.0	393	100.0

2) ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการติดตามข้อมูลข่าวสารในช่วง 30 วันที่ผ่านมา จำนวน 1,102 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มักจะติดตามผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาคือ โทรทัศน์ (ร้อยละ 39.2) ไลน์(Line) (ร้อยละ 39) ยูทูบ (Youtube) (ร้อยละ 36.4) อินสตาแกรม (Instagram) (ร้อยละ 17.2) และ ทวิตเตอร์ (Twitter) (ร้อยละ 15.6) ตามลำดับ ขณะที่ การให้ข้อมูลทางวิทยุ เป็นช่องทางที่มีการติดตามน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9 เมื่อพิจารณาตาม ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีการติดตามข้อมูล ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวม ซึ่งมักจะติดตามผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นส่วนใหญ่ โดยการติดตามในช่องทางดังกล่าวสูงถึง มากกว่าร้อยละ 80 (กลุ่ม ประชาชนทั่วไป ร้อยละ 87.7 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ร้อยละ 68.8) (ดังตารางที่ 12)

ทั้งนี้ สำหรับช่องทางหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดตามข้อมูลข่าวสารยังคงเป็น เฟซบุ๊ก (Facebook) อีกเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือ ไลน์ (Line) (ร้อยละ 11.9) และ โทรทัศน์ (ร้อยละ 8.4) เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความสอดคล้องไปใน ทิศทางเดียวกับภาพรวม (ดังตารางที่ 13)

ตารางที่ 12 ช่องทางที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,102 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 731 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 371 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Facebook	896	81.3	641	87.7	255	68.7
โทรศัพท์	432	39.2	254	34.7	178	48
Line	430	39	241	33	189	50.9
Youtube	401	36.4	281	38.4	120	32.3
Instagram	190	17.2	100	13.7	90	24.3
Twitter	172	15.6	106	14.5	66	17.8
เว็บไซต์อื่น ๆ	146	13.2	50	6.8	96	25.9
สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร	138	12.5	40	5.5	98	26.4
วิทยุ	99	9	39	5.3	60	16.2
อื่นๆ ระบุ	21	1.9	7	1	14	3.8

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ตารางที่ 13 ช่องทางหลักที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,102 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 731 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 371 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Facebook	624	56.6	483	66.1	141	38
Line	131	11.9	53	7.3	78	21
โทรศัพท์	93	8.4	58	7.9	35	9.4
Youtube	89	8.1	78	10.7	11	3
เว็บไซต์อื่น ๆ	78	7.1	22	3	56	15.1
Twitter	32	2.9	18	2.5	14	3.8
สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร	26	2.4	7	1	19	5.1
อื่นๆ ระบุ	15	1.4	5	0.7	10	2.7
วิทยุ	7	0.6	4	0.5	3	0.8
Instagram	7	0.6	3	0.4	4	1.1

หมายเหตุ คำตอบเดียว

3.2.2 ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

1) ประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

จากประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า ในภาพรวมจะรับทราบข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube (ร้อยละ 37.1) เฟสบุ๊กของสำนักงาน (CAAT.Thailand) (ร้อยละ 24.6) บุคลากรของสำนักงานฯ (ร้อยละ 16.4) และ เจ้าหน้าที่สายการบิน / สนามบิน (ร้อยละ 12.6) (ดังตารางที่ 14)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ในตารางที่ 15 พบว่า เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ยังคงเป็นช่องทางหลักที่ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบินได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของ กพท. (กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 53.4 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 85) รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์และเฟสบุ๊กของสำนักงาน ซึ่งช่องทางดังกล่าวสอดคล้องกับภาพรวม อย่างไรก็ตาม พบว่า Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม ยังเป็นอีกหนึ่งช่องทางสำคัญที่ทำให้กลุ่มประชาชนทั่วไปสามารถข้อมูลของ กพท. ได้ (ร้อยละ 2.9) ในขณะเดียวกัน การรับทราบข้อมูลของ กพท. ผ่านบุคลากรของ CAAT ยังเป็นช่องทางสำคัญในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 48.1

ตารางที่ 14 ประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,209 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 816 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th)	770	63.7	436	53.4	334	85
2. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)	448	37.1	330	40.4	118	30
3. เฟสบุ๊ก (CAAT.Thailand)	297	24.6	151	18.5	146	37.2
4. บุคลากรของ CAAT	198	16.4	9	1.1	189	48.1
5. เจ้าหน้าที่สายการบิน / สนามบิน	152	12.6	11	1.3	141	35.9
6. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	90	7.4	3	0.4	87	22.1
7. สื่อโทรทัศน์	79	6.5	23	2.8	56	14.2
8. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	71	5.9	24	2.9	47	12
9. สำนักข่าวออนไลน์	61	5	13	1.6	48	12.2
10. สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศบค. / สธ. / กต. (Covid info	57	4.7	8	1	49	12.5
11. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	31	2.6	7	0.9	24	6.1
12. เว็บไซต์อื่น ๆ	23	1.9	16	2	7	1.8
13. สื่อวิทยุ	16	1.3	5	0.6	11	2.8
14. Email ของหน่วยงาน	9	52.9	4	44.4	5	62.5
15. เพื่อน / คนรู้จัก แนะนำ	3	17.6	2	22.2	1	12.5
16. ร้านผู้จำหน่าย / บริษัทเสนอ	2	11.8	2	22.2	-	-

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

2) ช่องทางที่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

สำหรับช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ยังคงเป็นเว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th) อีกเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 37.1) และ เฟสบุ๊กของสำนักงาน (CAAT.Thailand) (ร้อยละ 24) บุคลากรของสำนักงาน ฯ (ร้อยละ 14.7) และ เจ้าหน้าที่สายการบิน (ร้อยละ 9.7) ตามลำดับ (ดังตารางที่ 15)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ในตารางที่ 15 พบว่า เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ ยังคงเป็นช่องทางหลักที่ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสารของ กพท. (กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 61.9 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 84.3) รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์และเฟสบุ๊กของสำนักงาน ซึ่งช่องทางดังกล่าวสอดคล้องกับภาพรวม

ตารางที่ 15 ช่องทางที่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,084 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 701 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 383 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th)	757	69.8	434	61.9	323	84.3
2. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)	402	37.1	327	46.6	75	19.6
3. เฟสบุ๊ก (CAAT.Thailand)	260	24	145	20.7	115	30
4. บุคลากรของ CAAT	159	14.7	6	0.9	153	39.9
5. เจ้าหน้าที่สายการบิน / สนามบิน	105	9.7	8	1.1	97	25.3
6. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	57	5.3	21	3	36	9.4
7. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	56	5.2	2	0.3	54	14.1
8. สื่อโทรทัศน์	37	3.4	19	2.7	18	4.7
9. สำนักข่าวออนไลน์	34	3.1	11	1.6	23	6
10. สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศบค. / สธ. / กต. (Covid info)	23	2.1	2	0.3	21	5.5
11. เว็บไซต์อื่น ๆ	17	1.6	15	2.1	2	0.5
12. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	11	1	3	0.4	8	2.1
13. Email ของหน่วยงาน	8	53.3	4	44.4	4	66.7
14. สื่อวิทยุ	5	0.5	5	0.7	-	-
15. เพื่อน / คนรู้จัก แนะนำ	3	20	2	22.2	1	16.7
16. ร้านผู้จำหน่าย / บริษัทเสนอ	2	13.3	2	22.2	-	-

หมายเหตุ คำตอบเดียว

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

3) ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ของ กพท.

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92, ร้อยละ 78.4) เมื่อจำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 81.6) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.60, ร้อยละ 72.4) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 พบว่า มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทั้งในภาพรวม กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 16-1 และ 16-2)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก (ตารางที่ 17) คือ การให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ (ค่าเฉลี่ย 4.14) สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล (ค่าเฉลี่ย 4.09) ขณะที่ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นการประเมินอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.55 ตามลำดับ)

สำหรับในมิติของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประเด็นที่ทำการประเมินในทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีความใกล้เคียงกันและสอดคล้องกับภาพรวม กล่าวคือ การให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดของทั้งสองกลุ่ม (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.35 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.32 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.83) สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.27 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.23 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.83)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ขณะที่ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ ยังคงเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นการประเมินอื่นๆในทั้งสองกลุ่มเช่นเดียวกัน (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.71 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.26) อย่างไรก็ตาม ในส่วนของความเข้าใจง่ายของเนื้อหาและความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย 3.47 และ 3.42 ตามลำดับ) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 17)

ตารางที่ 16-1 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ประจำปี 2564

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
ภาพรวม (จำนวน 1,084 ราย)	3.92	78.4%	69.7%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป (จำนวน 701 ราย)	4.10	81.6%	76.0%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 383 ราย)	3.60	72.4%	58.2%

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางที่ 16-2 เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ประจำปี 2563 กับปี 2564

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย		ร้อยละ		%T2B	
	ปี64	ปี63	ปี64	ปี63	ปี64	ปี63
ภาพรวม	3.93	3.59	78.4%	71.8%	69.7%	54.4%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป	4.10	3.70	81.6%	74.7%	76.0%	61.2%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	3.60	3.40	72.4%	67.1%	58.2%	43.6%

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,084 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 701 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 383 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
1. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	4.18	83.7	81.4	4.35	87.1	86.9	3.87	77.4	71.3
2. ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	4.14	82.9	78.6	4.32	86.3	83.7	3.83	76.6	69.2
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.12	82.5	79.1	4.27	85.3	84.0	3.86	77.2	70.0
4. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล	4.09	81.8	77.2	4.23	84.5	82.2	3.83	76.7	68.1
5. เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.98	79.6	73.7	4.13	82.6	78.7	3.71	74.2	64.5
6. ใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ	3.87	77.5	66.8	4.02	80.3	72.5	3.61	72.2	56.4
7. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	3.84	76.7	66.3	4.04	80.8	74.9	3.47	69.3	50.7
8. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา	3.78	75.7	65.9	3.95	79.0	73.6	3.48	69.7	51.7
9. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	3.78	75.5	63.6	3.97	79.5	72.3	3.42	68.3	47.5
10. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	3.75	75.1	62.0	3.89	77.9	67.8	3.50	70.0	51.4
11. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	3.55	71.1	52.4	3.71	74.2	59.8	3.26	65.3	38.9

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ

กพท.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่าทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรื่องเนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.857) รองลงมาคือ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (0.848) และข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ (0.844) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 18)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ทุกปัจจัยหลักที่ประเมินส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับกับกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.842) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย (0.838) และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (0.835) (ตารางที่ 18)

ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.861) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ (0.853) และความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (0.849) (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,084 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 701 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 383 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
1. เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	0.857**	สูง	0.842**	สูง	0.861**	สูง
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	0.848**	สูง	0.835**	สูง	0.849**	สูง
3. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	0.844**	สูง	0.816**	สูง	0.853**	สูง
4. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	0.842**	สูง	0.838**	สูง	0.804**	สูง
5. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็วทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้	0.838**	สูง	0.821**	สูง	0.842**	สูง
6. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล	0.833**	สูง	0.825**	สูง	0.824**	สูง
7. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	0.823**	สูง	0.833**	สูง	0.781**	สูง
8. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	0.797**	สูง	0.792**	สูง	0.753**	สูง
9. ให้ข้อมูลที่เป็กลาง ไม่มีอคติ	0.797**	สูง	0.797**	สูง	0.744**	สูง
10. ใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพสื่อที่น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย	0.791**	สูง	0.785**	สูง	0.769**	สูง
11. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	0.787**	สูง	0.767**	สูง	0.785**	สูง

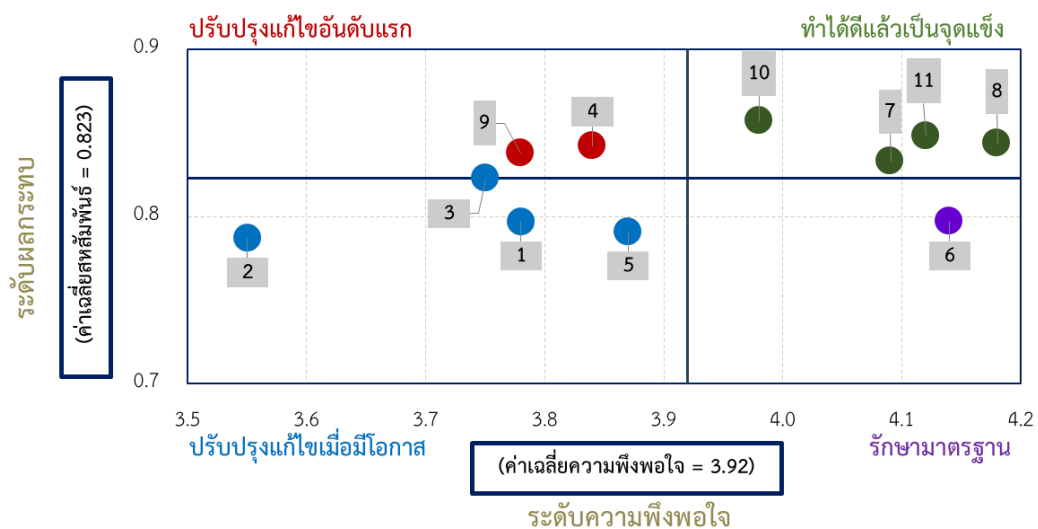
หมายเหตุ *, ** และ *** หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ

5) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการโดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

- ภาพรวม

ในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ที่สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยข้อมูลที่นำเสนอ นั้นมีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ รวมถึงมีการอ้างอิงในเชิงวิชาการที่เชื่อถือได้ในระดับสากล ในขณะเดียวกัน สิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ เรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องของวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงต่อกลุ่มผู้ให้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทย์มากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก ให้เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ ดึงดูดและผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น หรือ เน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่างๆ) เป็นต้น (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 4 และตารางที่ 19)



ภาพที่ 4 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

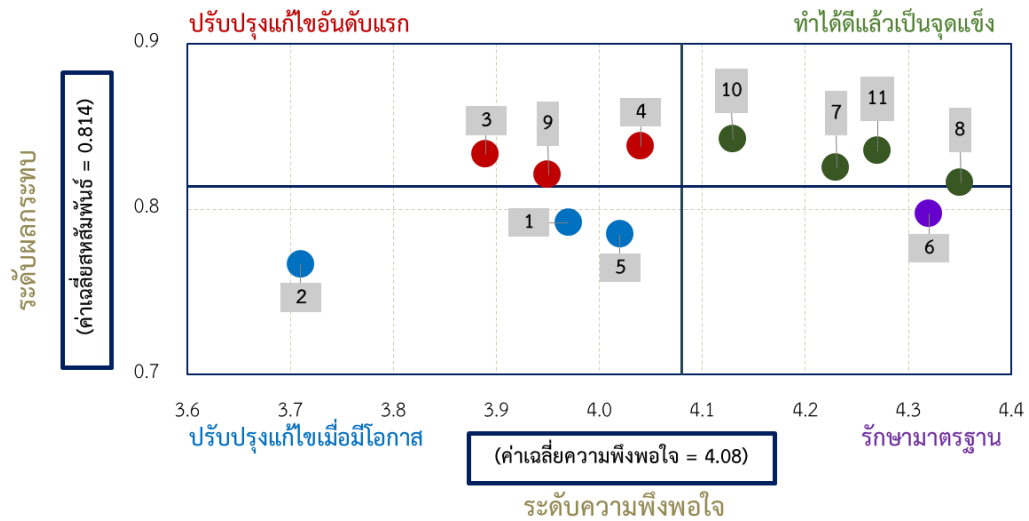
เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	4. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย 9. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา และใช้ประโยชน์ได้
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล 2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย 3. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร 5. การใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	7. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล 8. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ 10. เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน 11. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง
รักษามาตรฐาน	6. ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไปที่สามารถทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง รวมถึงควรรักษามาตรฐาน ได้แก่ ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ขณะที่ ความคล่องตัวในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งช่องทางที่เผยแพร่ รูปแบบในการสื่อสารและนำเสนอข้อมูลให้มีความน่าสนใจ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา และเข้าใจง่าย เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงแก้ไข (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 5 และตารางที่ 20)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564



ภาพที่ 5 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

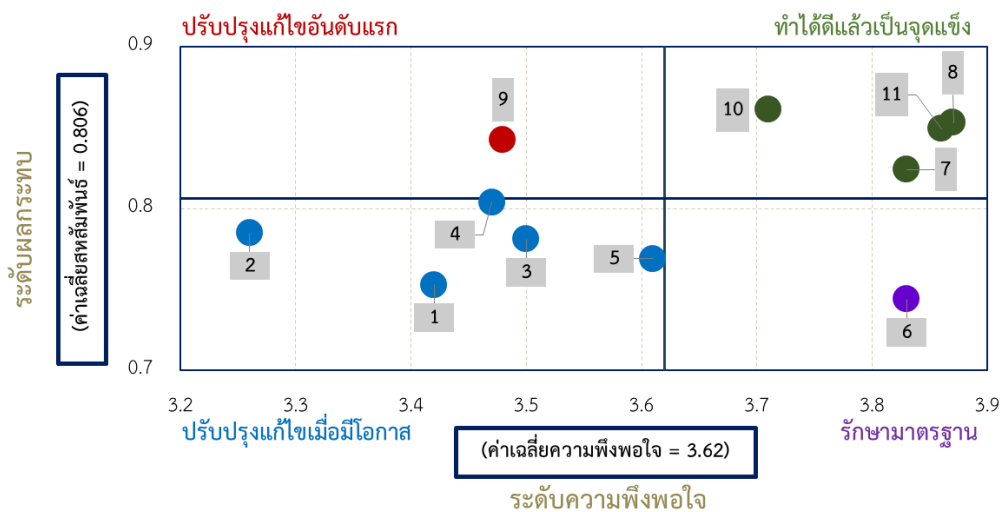
เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	3. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร 4. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย 9. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา และใช้ประโยชน์ได้
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล 2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย 5. การใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	7. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล 8. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ 10. เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน 11. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง
รักษามาตรฐาน	6. ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ที่สามารถทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง รวมถึงควรรักษามาตรฐาน ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยข้อมูลที่น่าเสนอนั้นมีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ รวมถึงมีการอ้างอิงในเชิงวิชาการ ที่เชื่อถือได้ในระดับสากล

ขณะที่ การสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ ความคล่องตัวในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งช่องทางที่เผยแพร่ รูปแบบในการสื่อสารและนำเสนอข้อมูลให้มีความน่าสนใจ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลได้เข้าใจง่าย เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรตระหนักถึงและแก้ไขต่อไปอีกเช่นเดียวกัน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 6 และตารางที่ 21)



ภาพที่ 6 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.
ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	9. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา และใช้ประโยชน์ได้
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล 2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย 3. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร 4. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย 5. การใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	7. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล 8. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ 10. เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน 11. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง
รักษามาตรฐาน	6. ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ

6) ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสารของกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,209 ราย มีประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม โดยกลุ่มประชาชนจำนวน 22 ราย ไม่พึงพอใจในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ ข่า รอนาน (ร้อยละ 80) รองลงมาคือ การติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า / ใช้เวลานาน (ร้อยละ 76) และ การใช้งานบนเว็บไซต์ เข้าถึงยาก ยุ่งยาก (ร้อยละ 60) นอกจากนี้ การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับปชช.น้อย / ไม่ทั่วถึง ; กฎระเบียบการบิน , การขอใบอนุญาตการบิน (ร้อยละ 53.8) ยังเป็นประเด็นที่กลุ่มประชาชนให้ความสำคัญตามลำดับ ทั้งนี้ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินจำนวน 48 ราย เล็งเห็นว่า ทางกพท. สื่อสารข้อมูลช้า ไม่ทันเวลา ใช้ประโยชน์ (ร้อยละ 90) รองลงมา คือ ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย (ร้อยละ 86.7) และเอกสารควรมีหลากหลายภาษา ที่มากกว่าภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 76) (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	กลุ่มประชาชน (จำนวน 22 ราย)		กลุ่มอุตสาหกรรม (จำนวน 48 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ ข่า รอนาน	4.00	80.0%	-	-
2. การติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า / ใช้เวลานาน	3.80	76.0%	-	-
3. การใช้งานบนเว็บไซต์ เข้าถึงยาก ยุ่งยาก	3.00	60.0%	-	-
4. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับปชช.น้อย / ไม่ทั่วถึง ; กฎระเบียบการบิน , การขอใบอนุญาตการบิน	2.69	53.8%	-	-
5. สื่อสารข้อมูลซ้ำ ไม่ทันเวลา ใช้ประโยชน์	-	-	4.50	90.0%
6. ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย	-	-	4.33	86.7%
7. เอกสารควรมีหลากหลายภาษา ที่มากกว่าภาษาอังกฤษ	-	-	3.80	76.0%
8. ข้อมูลที่น่าเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง	-	-	3.78	75.6%
9. การสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น	-	-	3.64	72.9%
10. จนท. ไม่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน / แนะนำไม่ค่อยชัดเจน / ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง	-	-	3.63	72.5%
11. เนื้อหาข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	-	-	3.53	70.7%
12. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับปชช.น้อย / ไม่ทั่วถึง ; กฎระเบียบการบิน , การขอใบอนุญาตการบิน	-	-	3.50	70.0%
13. มีการออกกฎระเบียบควรใช้งานได้จริง	-	-	3.00	60.0%
14. แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านอีเมลล์	-	-	3.00	60.0%

7) ภาพรวมข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ของกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 719 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,209 ราย มีข้อเสนอแนะให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม โดยเฉพาะในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง (ร้อยละ 53.4) รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น (ร้อยละ 48.4) และข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน (ร้อยละ 44.1) นอกจากนี้ การปรับปรุงระบบการสืบค้น ข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย (ร้อยละ 42.6) และเมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มอย่างทั้งสองกลุ่มมีข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกัน กับภาพรวม ทั้งนี้ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน เล็งเห็นว่า ทางกพท. ควรออกแบบรูปแบบการใช้งาน บนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น มีความสอดคล้องกันทั้งเวอร์ชันภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 56.5) และ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะเรื่องกฎข้อบังคับ ใหม่ ๆ (ร้อยละ 41.2) (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (จำนวน 719 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 360 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 359 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง	384	53.4	201	55.8	183	51
2. มีการเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น	348	48.4	127	35.3	221	61.6
3. ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	317	44.1	146	40.6	171	47.6
4. ปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย	306	42.6	99	27.5	207	57.7
5. ข้อมูลที่นำเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง	289	40.2	100	27.8	189	52.6
6. มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถความรู้ หรืออัปเดตข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้ประชาชนทราบ	280	38.9	105	29.2	175	48.7
7. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น มีความสอดคล้องกันทั้งเวอร์ชันภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	268	37.3	65	18.1	203	56.5
8. ผลักดันและส่งเสริมในการให้ความรู้กับฝ่าย Operator ให้มากขึ้น	252	35	61	16.9	191	53.2
9. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินเพิ่มมากขึ้น	148	20.6	-	-	148	41.2
10. ข่าวสารผ่านสื่อสาธารณะ/ แผ่นพับควรมีความน่าสนใจ นำเทคนิคกราฟฟิกเข้ามาประยุกต์ใช้	145	20.2	56	15.6	89	24.8
11. อำนวยความสะดวกสำหรับช่องทางทางลงทะเบียน เช่น มีการแจ้งเตือนระยะเวลา/ บันทึกของสายการบิน	128	17.8	-	-	128	35.7
12. อื่นๆ ระบุ	15	2.1	11	3.1	4	1.1

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

1) การให้บริการของ กพท.

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากการสำรวจการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา (ดังแสดงในตารางที่ 24) พบว่า ร้อยละ 73.7 มีการใช้บริการในเรื่อง การขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน (ฝ่ายพิธีการบิน: FFD) และร้อยละ 25.5 มีการใช้บริการในเรื่องการร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก (ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ: ERD) รวมถึง การให้ข้อมูลประชาชน เช่น เอกสารแสดงตัวตนก่อนเดินทาง / ข้อมูลด้านความปลอดภัย ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (SFD) และ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่การบิน / ความปลอดภัยในห้องโดยสาร / ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS) คิดเป็นร้อยละ 0.2 เท่ากัน ในขณะที่ มีเพียงร้อยละ 0.1 ที่ไม่เคยใช้บริการกับ กพท.

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ตารางที่ 24 การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นที่ติดต่อ/ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ ฝ่ายพิธีการบิน (FFD)	601	73.7
2. ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก/ ฝ่ายกำกับกิจการการบินพลเรือน (ERD)	208	25.5
3. การให้ข้อมูลประชาชน เช่น เอกสารแสดงตัวตนก่อนเดินทาง / ข้อมูลด้านความปลอดภัย ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (SFD)	2	0.2
4. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่การบิน / ความปลอดภัยในห้องโดยสาร / ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS)	2	0.2
5. แจ้งการปล่อยคอมลอย โคมควัน/ ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน (AIS)	1	0.1
6. อื่นๆ	1	0.1
7. ไม่เคยใช้บริการ	1	0.1

หมายเหตุ คำตอบเดียว

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากการสำรวจการใช้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา (ดังแสดงในตารางที่ 25) พบว่า ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโอกาสได้ใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ฝ่ายพิธีการบิน (Flight Formalities Department : FFD) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.9 รองลงมาคือ ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน (Aeronautical Information Services Department: AIS) (ร้อยละ 16.3) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department : AIR) (ร้อยละ 14.8) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (Flight Operations Standards Department : OPS) (ร้อยละ 10.9) และฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ (Personnel Licensing Department : PEL) (ร้อยละ 7.4)

ขณะที่ ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนไม่ถึงร้อยละ 1 ได้แก่ ฝ่ายประกันคุณภาพ (Quality Assurance Department : QAD) ฝ่ายกฎหมาย (Legal Department : LEG) (ตารางที่ 26)

ตารางที่ 25 การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ประเด็นที่ติดต่อ/ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ฝ่ายพิธีการบิน Flight Formalities Department (FFD)	86	21.9
2. ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน Aeronautical Information Services Department (AIS)	64	16.3
3. ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	58	14.8
4. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	43	10.9
5. ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department (PEL)	29	7.4
6. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	24	6.1
7. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	23	5.9
8. ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)	19	4.8
9. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	18	4.6
10. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	9	2.3
11. ฝ่ายนิรภัยการบิน Aviation Safety Management Department (SMD)	7	1.8
12. ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน Aviation Industry Promotion Department (APD)	6	1.5
13. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Information and Communication Technology Department (ITD)	4	1
14. ฝ่ายประกันคุณภาพ Quality Assurance Department (QAD)	2	0.5
15. ฝ่ายกฎหมาย Legal Department (LEG)	1	0.3

หมายเหตุ คำตอบเดียว

2) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท. พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05, ร้อยละ 81.5) เมื่อจำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20, ร้อยละ 83.1) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.80, ร้อยละ 76.6) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 พบว่า มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทั้งในภาพรวม กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 26-1 และ 26-2)

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการของ กพท. (ด้านเวลาด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมลล์)) พบว่า

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านเวลา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.0) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.97, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.77) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.5) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.96 เท่ากัน) และความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มพึงพอใจสูงสุด (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.04 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.94) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 27)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.9) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.32, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.97) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.3) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ขณะที่ ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ และความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากลเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.15 และ 4.13 ตามลำดับ) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เป็นสิ่งที่กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.41 และ 4.11)

อย่างไรก็ตาม เรื่องความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล รวมถึงความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากลเป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 28)

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.08, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.69) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.1) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.76) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวมเช่นเดียวกัน (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 29)

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านระบบออนไลน์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.3) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.19, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.75) อย่างไรก็ตาม

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.6) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย รวมถึงขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ (ค่าเฉลี่ย 4.03 เท่ากัน) และความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ขณะที่การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน เป็นประเด็นที่พึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.92) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวมเช่นเดียวกัน โดยในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจสูงสุด (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.24 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.88) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 29)

ตารางที่ 26-1 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท. ประจำปี 2564

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
ภาพรวม (จำนวน 1,176 ราย)	4.05	81.5%	74.7%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป (จำนวน 792 ราย)	4.20	83.1%	78.6%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 384 ราย)	3.80	76.6%	66.3%

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางที่ 26-2 เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท. ประจำปี 2563 กับปี 2564

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย		ร้อยละ		%T2B	
	ปี64	ปี63	ปี64	ปี63	ปี64	ปี63
ภาพรวม	4.05	3.87	81.5%	77.4%	74.7%	65.9%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป	4.20	4.30	83.1%	85.1%	78.6%	84.0%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	3.80	3.50	76.6%	70.9%	66.3%	50.4%

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางที่ 27 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,176 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 792 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 384 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
1. ด้านเวลา									
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อด้านเวลา	3.90	78.0	69.1	3.97	79.3	71.8	3.77	75.3	63.5
ความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อด้านเวลา	3.98	79.5	72.5	4.01	80.2	74.0	3.91	78.2	69.5
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	4.00	80.1	71.8	4.04	80.7	73.7	3.94	78.7	67.7
1.2 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ	3.98	79.6	70.8	4.09	81.8	75.6	3.76	75.2	61.0
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.96	79.2	70.5	4.05	80.9	73.2	3.79	75.7	65.1
1.4 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	3.87	77.4	66.9	3.90	78.0	67.9	3.80	76.1	64.8

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางที่ 28 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,106 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 719 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 387 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
ความคาดหวังโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	83.9	81.9	4.32	86.3	86.2	3.97	79.3	73.9
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.21	84.3	82.5	4.29	85.7	85.0	4.08	81.6	78.0
2.1 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.31	86.1	84.9	4.41	88.2	87.7	4.11	82.2	79.5
2.2 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.26	85.3	83.9	4.39	87.7	87.7	4.03	80.6	76.7
2.3 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.24	84.7	82.0	4.34	86.8	85.5	4.05	80.9	75.7
2.4 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	4.20	84.0	80.3	4.33	86.6	84.3	3.97	79.3	73.0
2.5 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	4.17	83.3	80.5	4.31	86.1	85.6	3.91	78.2	71.1
2.6 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	4.15	83.0	80.0	4.27	85.4	83.9	3.94	78.7	73.1
2.7 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	4.13	82.6	79.0	4.27	85.4	83.9	3.87	77.4	69.9

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางที่ 29 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.95	79.0	69.7	4.08	81.6	75.4	3.69	73.7	57.9
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.05	81.1	75.1	4.16	83.1	79.0	3.84	76.9	67.0
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.95	79.0	69.9	4.07	81.4	74.9	3.71	74.3	59.8
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	3.76	75.1	61.4	3.84	76.8	65.0	3.58	71.7	54.0
4. ด้านระบบออนไลน์									
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อระบบออนไลน์	4.07	81.3	76.2	4.19	83.8	81.4	3.75	75.1	62.9
ความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อระบบออนไลน์	4.13	82.6	79.3	4.22	84.3	83.0	3.90	78.1	69.6
การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบOnline มีความน่าเชื่อถือ	4.14	82.8	78.0	4.24	84.8	81.5	3.88	77.6	68.6
ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	4.03	80.6	74.3	4.13	82.6	78.4	3.77	75.3	63.5
ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	4.03	80.6	73.6	4.15	83.0	78.5	3.72	74.4	60.7
ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	4.02	80.5	73.2	4.14	82.8	78.1	3.72	74.3	60.5
ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	4.02	80.4	74.2	4.16	83.1	80.4	3.67	73.4	58.0
รูปแบบของแบบฟอร์ม กรอกง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	3.96	79.1%	71.5%	4.09	81.9%	77.2%	3.60	72.0%	56.4%

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.

- ภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ในภาพรวมของทุกปัจจัยหลัก (ด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบออนไลน์) ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงถึงระดับสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (0.925) รองลงมาคือ ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (0.903) ด้านเวลา (0.900) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.866) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด (ตารางที่ 30-31)

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยของด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ด้านเวลา และด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกปัจจัยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมินส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงถึงระดับสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.91) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (0.917) รองลงมาคือ ด้านเวลา (0.908) ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (0.907) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.857) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดเช่นเดียวกัน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า เกือบทุกปัจจัยย่อยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ในเรื่องความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ของจุดบริการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับปานกลาง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 30-31)

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมินส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงถึงระดับสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (0.931) รองลงมาคือ ด้านเวลา (0.892) ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (0.883) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.875) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยของด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเวลา ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกปัจจัยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 30-31)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ตารางที่ 30 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,208 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 815 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
1. ด้านเวลา	0.900**	สูงมาก	0.908**	สูงมาก	0.892**	สูง
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	0.811**	สูง	0.818**	สูง	0.830**	สูง
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน การให้บริการ	0.811**	สูง	0.815**	สูง	0.832**	สูง
1.3 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	0.830**	สูง	0.817**	สูง	0.858**	สูง
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลา ให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ)	0.822**	สูง	0.837**	สูง	0.775**	สูง
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละ ฝ่าย	0.925**	สูงมาก	0.917**	สูงมาก	0.931**	สูงมาก
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	0.813**	สูง	0.810**	สูง	0.805**	สูง
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	0.861**	สูง	0.847**	สูง	0.873**	สูง
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมี มาตรฐานสากล	0.880**	สูง	0.880**	สูง	0.866**	สูง
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการ ปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	0.876**	สูง	0.864**	สูง	0.883**	สูง
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่ เลือกปฏิบัติ	0.846**	สูง	0.832**	สูง	0.852**	สูง
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	0.839**	สูง	0.834**	สูง	0.832**	สูง
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาใน การให้บริการที่ดี	0.870**	สูง	0.855**	สูง	0.882**	สูง

หมายเหตุ *, ** และ *** หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,208 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 815 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	0.866**	สูง	0.857**	สูง	0.875**	สูง
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0.836**	สูง	0.819**	สูง	0.859**	สูง
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	0.797**	สูง	0.776**	สูง	0.837**	สูง
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์	0.903**	สูงมาก	0.907**	สูงมาก	0.883**	สูง
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	0.763**	สูง	0.742**	สูง	0.792**	สูง
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	0.767**	สูง	0.754**	สูง	0.776**	สูง
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	0.798**	สูง	0.798**	สูง	0.771**	สูง
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	0.818**	สูง	0.808**	สูง	0.821**	สูง
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรอกง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	0.807**	สูง	0.805**	สูง	0.786**	สูง
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	0.839**	สูง	0.840**	สูง	0.812**	สูง
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบOnline มีความน่าเชื่อถือ	0.813**	สูง	0.806**	สูง	0.808**	สูง

หมายเหตุ * , ** และ *** หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ

4) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท.

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการโดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

- ภาพรวม

จากผลการวิเคราะห์การให้บริการของ กพท. ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 7 และตารางที่ 32) พบว่า

(ด้านเวลา) ทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขเมื่อมีโอกาส ทั้งเรื่อง การจัดการระบบคิว ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ จะเห็นได้ว่า ไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

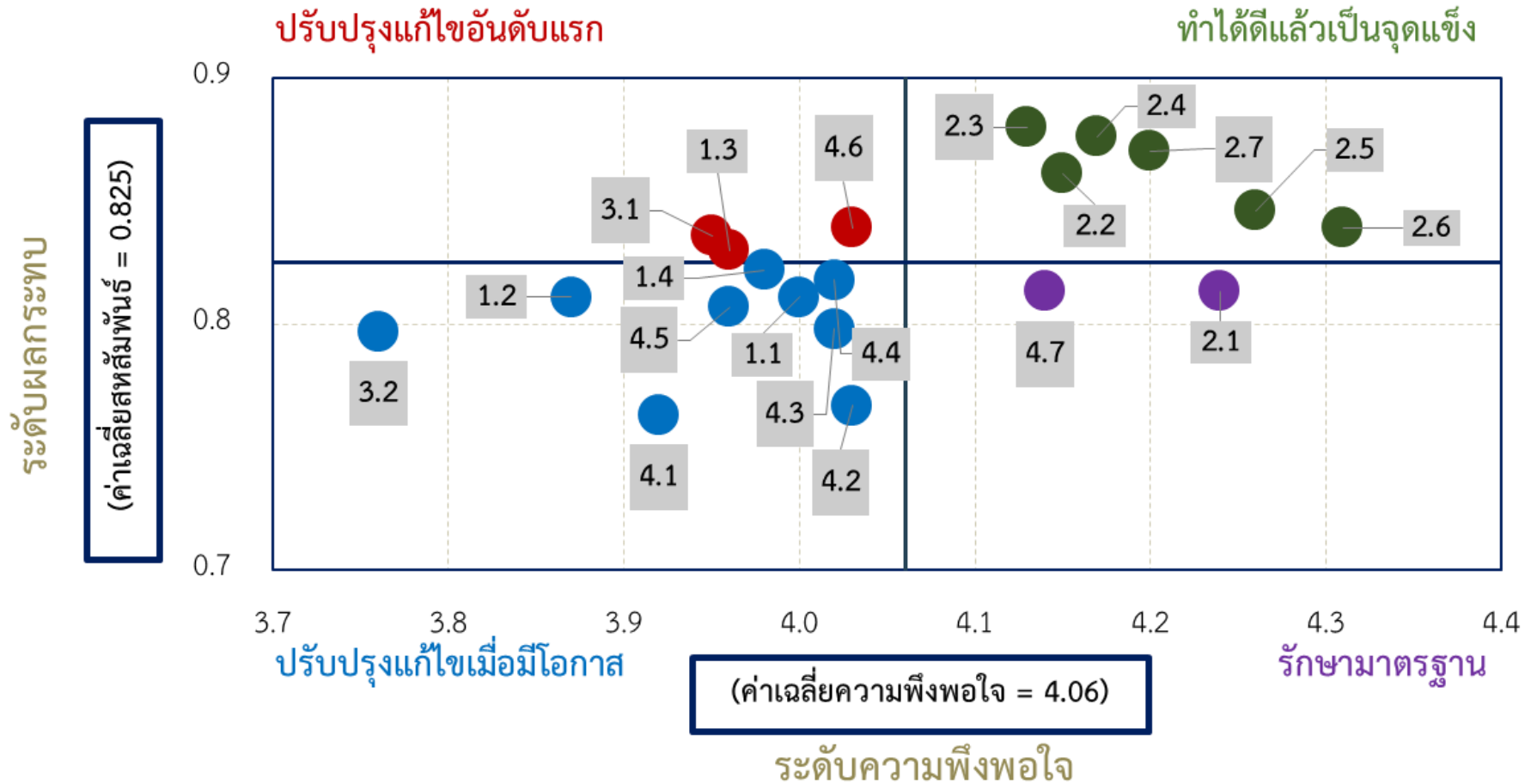
(ด้านบุคลากรที่ให้บริการ) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีและถือเป็นจุดแข็งในหลายๆประเด็นสำหรับการให้บริการ อีกทั้งยังควรรักษามาตรฐานไว้ เช่น ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากลและความพร้อมในการบริการ อย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีความโปร่งใส ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลรวมถึงความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี

(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน และ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและแก้ไขต่อไป จะเห็นได้ว่า เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขเมื่อมีโอกาส ทั้งในเรื่องขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์ม สะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย รวมถึง ความรวดเร็ว คล่องตัวของระบบเว็บไซต์และรูปแบบของแบบฟอร์มสามารถใช้งาน อย่างไรก็ตาม

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ตาม พบว่า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบออนไลน์มีความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่ กพท. ควร รักษามาตรฐานไว้



ภาพที่ 7 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)

ตารางที่ 32 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	ทำได้แล้วเป็นจุดแข็ง	รักษามาตรฐาน
ด้านเวลา	1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) 1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ 1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ	-	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	-	-	2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ 2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล 2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล 2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต 2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	-	-
ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์	4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน 4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย 4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ 4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย 4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	-	4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบOnline มีความน่าเชื่อถือ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

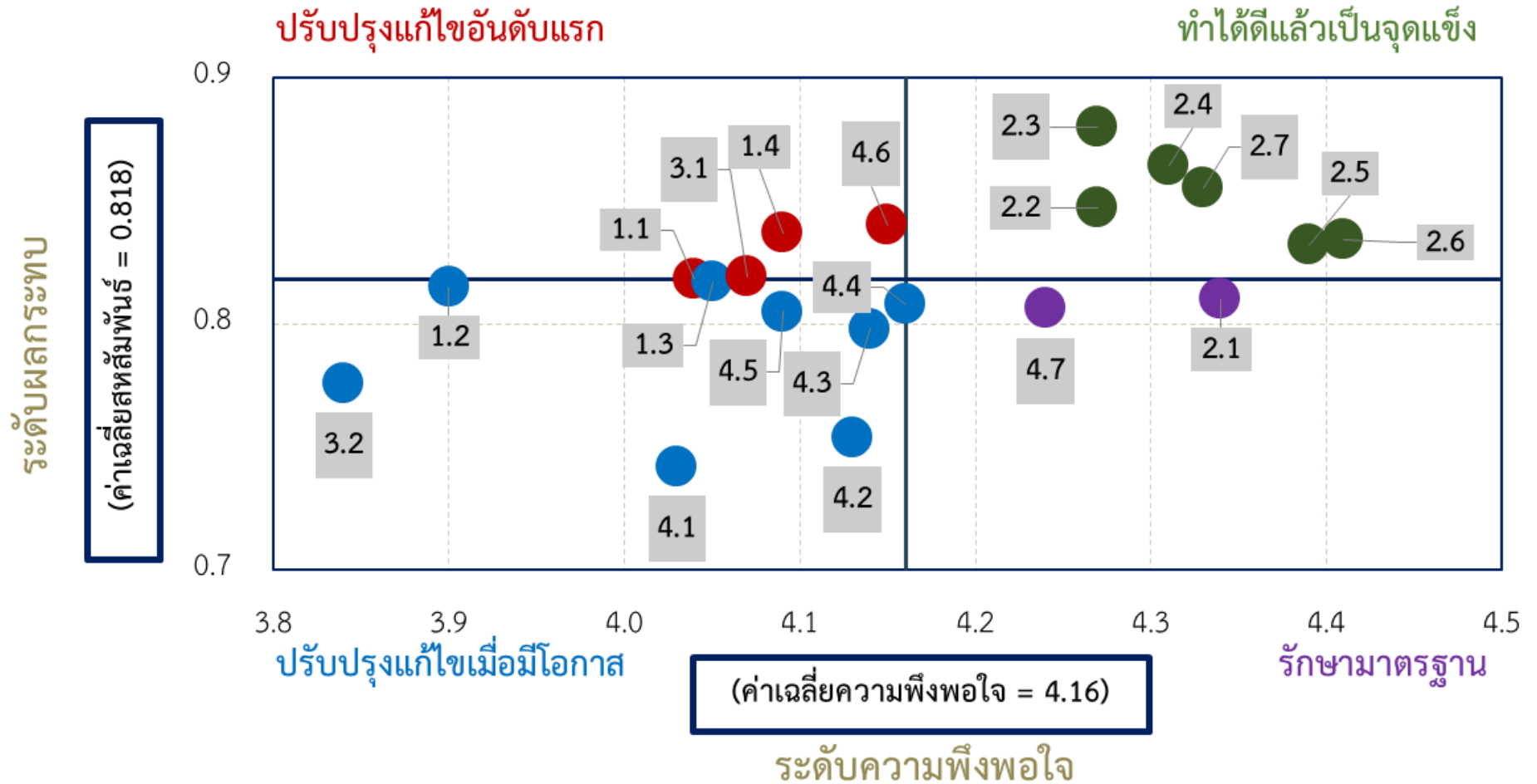
จากผลการวิเคราะห์การให้บริการของ กพท. จากข้อมูลกลุ่มประชาชน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 8 และตารางที่ 33) พบว่า

(ด้านเวลา) ทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน ทั้งเรื่อง การจัดการระบบคิว ความเหมาะสมในช่วงเวลา เปิด-ปิดทำการ นอกจากนี้ ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและแก้ไขต่อไป จะเห็นได้ว่า ไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านบุคลากรที่ให้บริการ) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีและถือเป็นจุดแข็งในหลายๆประเด็นสำหรับการให้บริการ อีกทั้งยังควรรักษามาตรฐานไว้ เช่น ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ และไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงความเป็นมืออาชีพ ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานสากล

(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วนในทุกเรื่อง คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รวมถึงช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลายจะเห็นได้ว่า เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงเมื่อมีโอกาส ทั้งในเรื่องขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ การจัดรูปแบบเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย รวมถึงความรวดเร็ว คล่องตัวของระบบเว็บไซต์และรูปแบบของแบบฟอร์มสามารถใช้งาน อย่างไรก็ตามพบว่า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบออนไลน์มีความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้



ภาพที่ 8 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

ตารางที่ 33 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

เกณฑ์ที่ประเมิน	ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	ทำได้แล้วเป็นจุดแข็ง	รักษามาตรฐาน
ด้านเวลา	1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) 1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ)	1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ 1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	-	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	-	-	2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ 2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล 2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล 2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต 2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	-	-
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน 4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย 4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ 4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย 4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	-	4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบOnline มีความน่าเชื่อถือ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

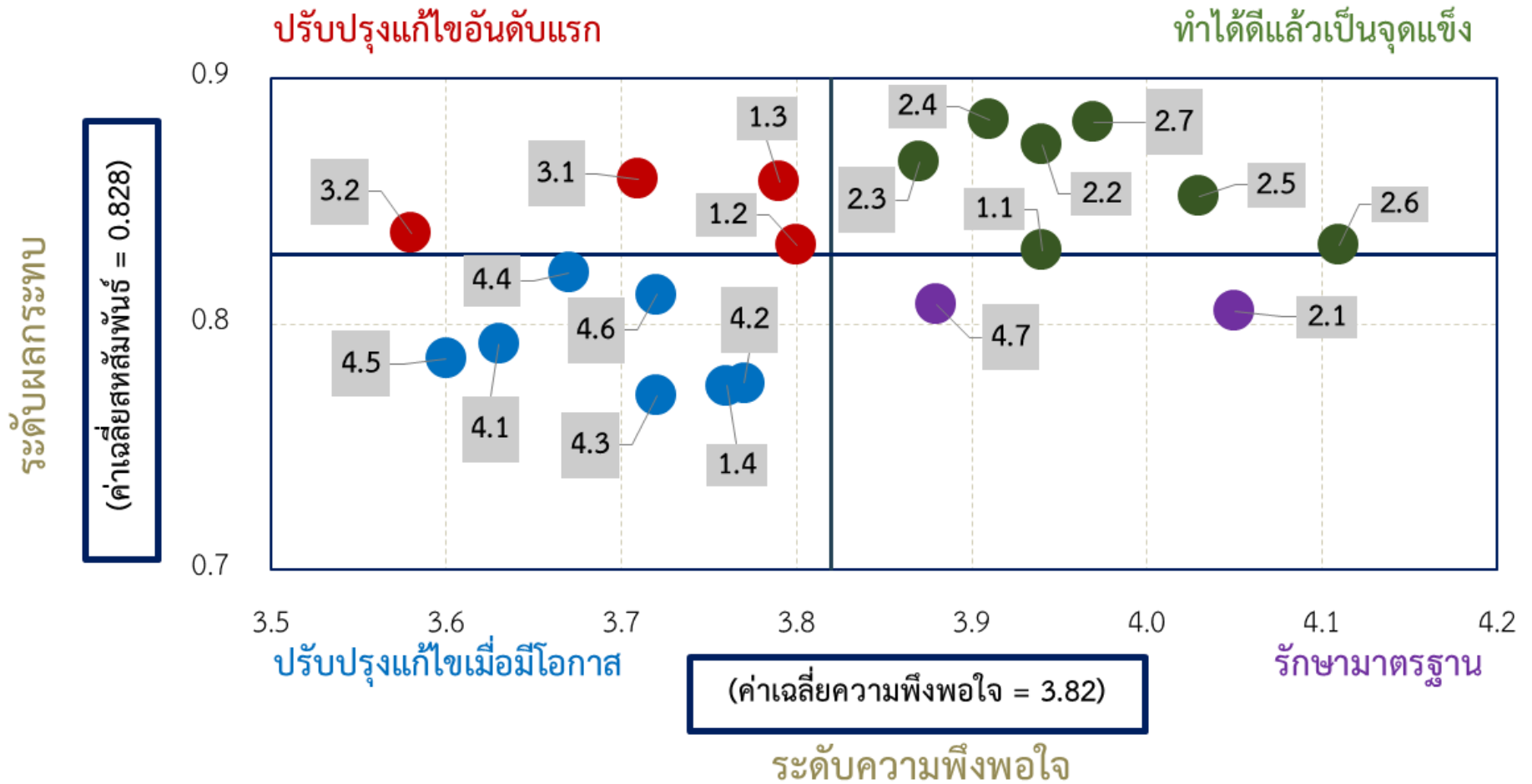
จากผลการวิเคราะห์การให้บริการของ กพท. จากข้อมูลกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 9 และตารางที่ 34) พบว่า

(ด้านเวลา) ทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน ทั้งเรื่อง ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการ ควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและแก้ไขต่อไป อย่างไรก็ตาม การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ทำได้ดีแล้วและควรรักษามาตรฐานไว้

(ด้านบุคลากรที่ให้บริการ) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีและถือเป็นจุดแข็งในหลายๆประเด็นสำหรับการให้บริการ อีกทั้งยังควรรักษามาตรฐานไว้ เช่น ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ และไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงความเป็นมืออาชีพ ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดีและมีมาตรฐานสากล

(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน และ ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและแก้ไขต่อไป จะเห็นได้ว่า เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงเมื่อมีโอกาส ทั้งในเรื่องขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ การจัดรูปแบบเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย รวมถึง ความรวดเร็ว คล่องตัวของระบบเว็บไซต์และรูปแบบของแบบฟอร์มสามารถใช้งาน อย่างไรก็ตาม พบว่า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบออนไลน์มีความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้



ภาพที่ 9 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ตารางที่ 34 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เกณฑ์ที่ประเมิน	ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	ทำได้แล้วเป็นจุดแข็ง	รักษามาตรฐาน
ด้านเวลา	1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ 1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำกรฯ	1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	-	-	2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ 2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล 2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการ ให้ข้อมูล 2.5 การให้บริการเป็นธรรมชาติ และไม่เลือกปฏิบัติ 2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต 2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ ดี	2.1 ความเต็มใจและ ความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ
ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ 3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	-	-	-
ด้านสถานที่ให้บริการ	-	4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็น ระบบและลำดับขั้นตอน 4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย 4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ 4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละ ฝ่าย 4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน 4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	-	4.7 การรักษาความ ปลอดภัยของข้อมูลใน ระบบOnline มีความ น่าเชื่อถือ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

5) ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการ ของ กพท.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,208 ราย มีประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. โดยกลุ่มประชาชนจำนวน 90 ราย ไม่พึงพอใจในเรื่องจหนท.ไม่มีการติดตามผล / แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 70) มากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการช้า / รอนาน / ยุ่งยาก (ร้อยละ 69.4) และการใช้งานบนเว็บไซต์ เข้าถึงยาก ยุ่งยาก (ร้อยละ 62.5) นอกจากนี้ ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ ชำ รอนาน (ร้อยละ 61) ยังเป็นประเด็นที่กลุ่มประชาชนให้ความสำคัญตามลำดับ ทั้งนี้ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินจำนวน 44 ราย เล็งเห็นว่า จหนท. ทางกพท. ให้บริการไม่สุภาพ ดูไม่เป็นมิตร (ร้อยละ 83.3) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการช้า / รอนาน / ยุ่งยาก (ร้อยละ 80) และจหนท. ไม่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน / แนะนำไม่ค่อยชัดเจน / ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 68.8) (ตารางที่ 35)

ตารางที่ 35 ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการ ของ กพท.

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	กลุ่มประชาชน (จำนวน 90 ราย)		กลุ่มอุตสาหกรรม (จำนวน 44 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. จนท.ไม่มีการติดตามผล / แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง	3.50	70.0%	-	-
2. ขั้นตอนการให้บริการช้า / รอนาน / ยุ่งยาก	3.47	69.4%	4.00	80.0%
3. การใช้งานบนเว็บไซต์ เข้าถึงยาก ยุ่งยาก	3.13	62.5%	-	-
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ ชำ รอนาน	3.05	61.0%	-	-
5. การติดต่อไม่สะดวก (โทรติดยาก / โอนสายสายหลุด)	2.57	51.4%	3.17	63.3%
6. จนท.ให้บริการไม่สุภาพ ดูไม่เป็นมิตร	-	-	4.17	83.3%
7. จนท. ไม่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน / แนะนำไม่ค่อยชัดเจน / ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง	-	-	3.44	68.8%
8. มีการออกข้อบังคับใช้โดยไม่คำนึงถึงการทำงานตามความเป็นจริง	-	-	2.86	57.1%

6) ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 635 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,208 ราย มีข้อเสนอแนะให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการให้บริการ โดยเฉพาะในเรื่อง ความชัดเจนในเรื่อง กฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ร้อยละ 50.2) รองลงมาคือ การกำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจนแน่ชัด (ร้อยละ 43.8) มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถอัปเดตเอกสารต่างๆได้ใน เว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร (ร้อยละ 35.4) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบคำถามและ แก้ปัญหา (ร้อยละ 33.1) และความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารยื่นคำร้อง (ร้อยละ 30.2)

อย่างไรก็ตาม สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป เล็งเห็นว่า กพท. ควรพัฒนาการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 53.4 นอกจากนี้ กลุ่มดังกล่าวยังต้องการ ให้ กพท. มีช่องทางการทำประกันให้เลือกหลากหลาย (ร้อยละ 18.8) ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน เล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรมีความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารประกอบ/ เอกสาร ยื่นคำร้องและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบคำถามและแก้ปัญหา เป็นต้น (ตารางที่ 36)

ตารางที่ 36 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท.

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (จำนวน 855 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 477 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 378 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์	319	50.2	104	30.5	215	73.1
กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน	278	43.8	145	42.5	133	45.2
มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถอัปเดตเอกสารต่างๆได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร	225	35.4	96	28.2	129	43.9
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบคำถามและแก้ปัญหา	210	33.1	86	25.2	124	42.2
ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารประกอบ/ เอกสารยื่นคำร้อง	192	30.2	82	24	110	37.4
พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น	182	28.7	182	53.4	-	-
มีช่องทางการทำประกันให้เลือกหลากหลาย	64	10.1	64	18.8	-	-
อื่นๆ	32	5	25	7.3	7	2.4

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

7) ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและ การให้บริการ ของ กพท.

ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการ ของ กพท.พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00, ร้อยละ 80.9) เมื่อจำแนกตามราย กลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13, ร้อยละ 82.6) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.75, ร้อยละ 75.1) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2563 พบว่า มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทั้งในภาพรวม กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มอุตสาหกรรม การบิน (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 37-1 และ 37-2)

ตารางที่ 37-1 ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการ ของ กพท.ประจำปี 2564

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
ภาพรวม (จำนวน 1,208 ราย)	4.00	80.9%	72.9%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป (จำนวน 815 ราย)	4.13	82.6%	77.7%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	3.75	75.1%	63.2%

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางที่ 37-2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการ ให้บริการ ของ กพท. ประจำปี 2563 กับปี 2564

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย		ร้อยละ		%T2B	
	ปี64	ปี63	ปี64	ปี63	ปี64	ปี63
ภาพรวม	4.00	3.74	80.9%	74.8%	72.9%	60.6%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป	4.13	3.98	82.6%	79.5%	77.7%	71.9%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	3.75	3.47	75.1%	71.9%	63.2%	47.8%

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

8) ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปจำนวน 325 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,208 ราย มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. โดยเฉพาะในเรื่อง การกระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 54.8) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา) (ร้อยละ 47.1) และการพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 35.1) รวมถึงการออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น (ร้อยละ 30.2) (ดังแสดงในตารางที่ 38)

ขณะที่ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบินจำนวน 332 ราย (ตารางที่ 39) เล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญกับการลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็นมากที่สุด (ร้อยละ 61.7) รองลงมา คือ การพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 59.9) และความเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา) (ร้อยละ 57.5)

ตารางที่ 38 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

ข้อเสนอแนะ	จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	
	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 325 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
กระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย	178	54.8
ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา)	153	47.1
พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ	114	35.1
ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น	98	30.2
ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น	88	27.1
ผลักดันให้มี Call center	84	25.8
พัฒนามาตรฐานของสายการบิน ให้การสนับสนุนกฎระเบียบต่างๆ	72	22.2
ความเพียงพอและความพร้อมของเจ้าหน้าที่	60	18.5
ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเปิดทำการหรือติดต่อ	51	15.7
อื่นๆ (กระจายข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น ; Line , IG , Facebook)	6	1.8

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 39 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

ข้อเสนอแนะ	จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	
	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 332 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น	205	61.7
2. พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ	199	59.9
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา)	191	57.5
4. กระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย	172	51.8
5. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น	140	42.2
6. เพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารให้หลากหลายมากขึ้น	129	38.9
7. ความเพียงพอและความพร้อมของเจ้าหน้าที่	129	38.9
8. ผลักดันและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านวิชาการมากขึ้น	121	36.4
9. ผลักดันให้มี Call center	111	33.4
10. อื่นๆ ระบุ (เอกสารควรมีหลากหลายภาษา ที่มากกว่าภาษาอังกฤษ)	1	0.3

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

1) การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.98, ร้อยละ 71.7) เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในมุมมองของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับการแสดงออกโดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.14 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.69) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 40)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในภาพรวม (ตารางที่ 40) พบว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต (ค่าเฉลี่ย 4.15) การให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ขณะที่ เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา รวมถึงความพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบเป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.97 และ 3.86 ตามลำดับ)

สำหรับในมิติของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นประเด็นที่ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32 และ ค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม เรื่องความพยายามแก้ไขปัญหานั้น แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ ยังคงเป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างสามารถรับรู้พฤติกรรมแสดงออกได้น้อยที่สุด (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.03 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.56) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 40)

ตารางที่ 40 การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,208 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 815 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
การแสดงออกพฤติกรรมโดยรวม	3.98	79.6	71.7	4.10	82.7	76.5	3.69	73.8	62.9
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	4.17	83.5	77.1	4.32	86.4	80.7	3.90	78.1	70.4
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต	4.15	83.1	77.9	4.32	86.3	82.8	3.86	77.1	69.1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ	4.08	81.6	75.3	4.27	85.3	80.7	3.74	74.8	65.7
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.08	81.6	75.3	4.26	85.2	80.5	3.73	74.7	65.4
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	81.3	74.7	4.24	84.7	79.7	3.74	74.8	65.4
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ	4.02	80.5	73.5	4.20	84.0	78.6	3.70	74.1	64.2
7. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน	4.02	80.3	73.4	4.16	83.1	77.1	3.77	75.4	66.8
8. เจ้าหน้าที่ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น	4.01	80.3	72.8	4.21	84.2	79.0	3.65	73.0	61.2
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน	4.01	80.1	72.3	4.19	83.8	78.3	3.67	73.3	61.2
10. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกันเพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ	3.98	79.7	72.0	4.13	82.6	76.8	3.71	74.2	63.1
11. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	3.97	79.5	71.9	4.11	82.1	75.8	3.73	74.5	64.8
12. เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ	3.86	77.3	67.1	4.03	80.6	72.6	3.56	71.3	57.2

หมายเหตุ Top 2 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.951) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ (0.945) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (0.938) (ตารางที่ 41)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในกลุ่มประชาชนทั่วไป เกือบทุกปัจจัยที่ประเมินส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมในระดับสูงและสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับกับกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 41)

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอน และข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.949) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ (0.946) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น (0.936) (ตารางที่ 41)

ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.945) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ (0.933) และเจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (0.931) (ตารางที่ 41)

ตารางที่ 41 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,208 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 815 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ	0.951**	สูงมาก	0.949**	สูงมาก	0.945**	สูงมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ	0.945**	สูงมาก	0.946**	สูงมาก	0.933**	สูงมาก
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0.938**	สูงมาก	0.936**	สูงมาก	0.929**	สูงมาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ	0.936**	สูงมาก	0.933**	สูงมาก	0.929**	สูงมาก
5. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไข ปัญหา	0.931**	สูงมาก	0.931**	สูงมาก	0.931**	สูงมาก
6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น	0.930**	สูงมาก	0.936**	สูงมาก	0.908**	สูงมาก
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน	0.925**	สูงมาก	0.929**	สูงมาก	0.900**	สูงมาก
8. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	0.916**	สูงมาก	0.904**	สูงมาก	0.929**	สูงมาก
9. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต	0.908**	สูงมาก	0.908**	สูงมาก	0.891**	สูง
10. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน	0.901**	สูงมาก	0.897**	สูง	0.897**	สูง
11. เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ	0.898**	สูง	0.903**	สูงมาก	0.872**	สูง
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	0.896**	สูง	0.906**	สูงมาก	0.863**	สูง

หมายเหตุ *, ** และ *** หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ

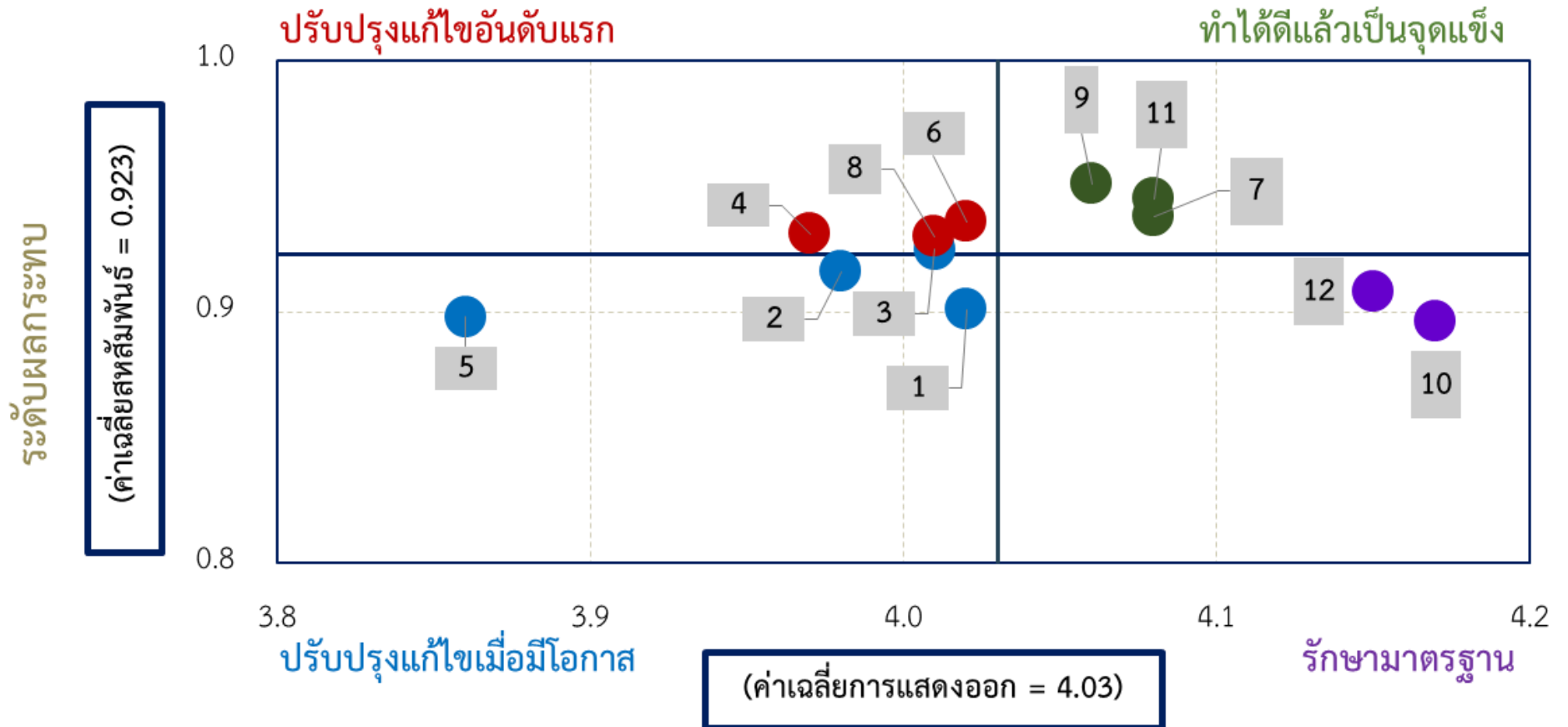
3) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

- ภาพรวม

จากผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการในภาพรวม ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 10 และตารางที่ 42) พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติ คือ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการและเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาตและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริกร รวมถึงการใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ



ภาพที่ 10 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ภาพรวม)

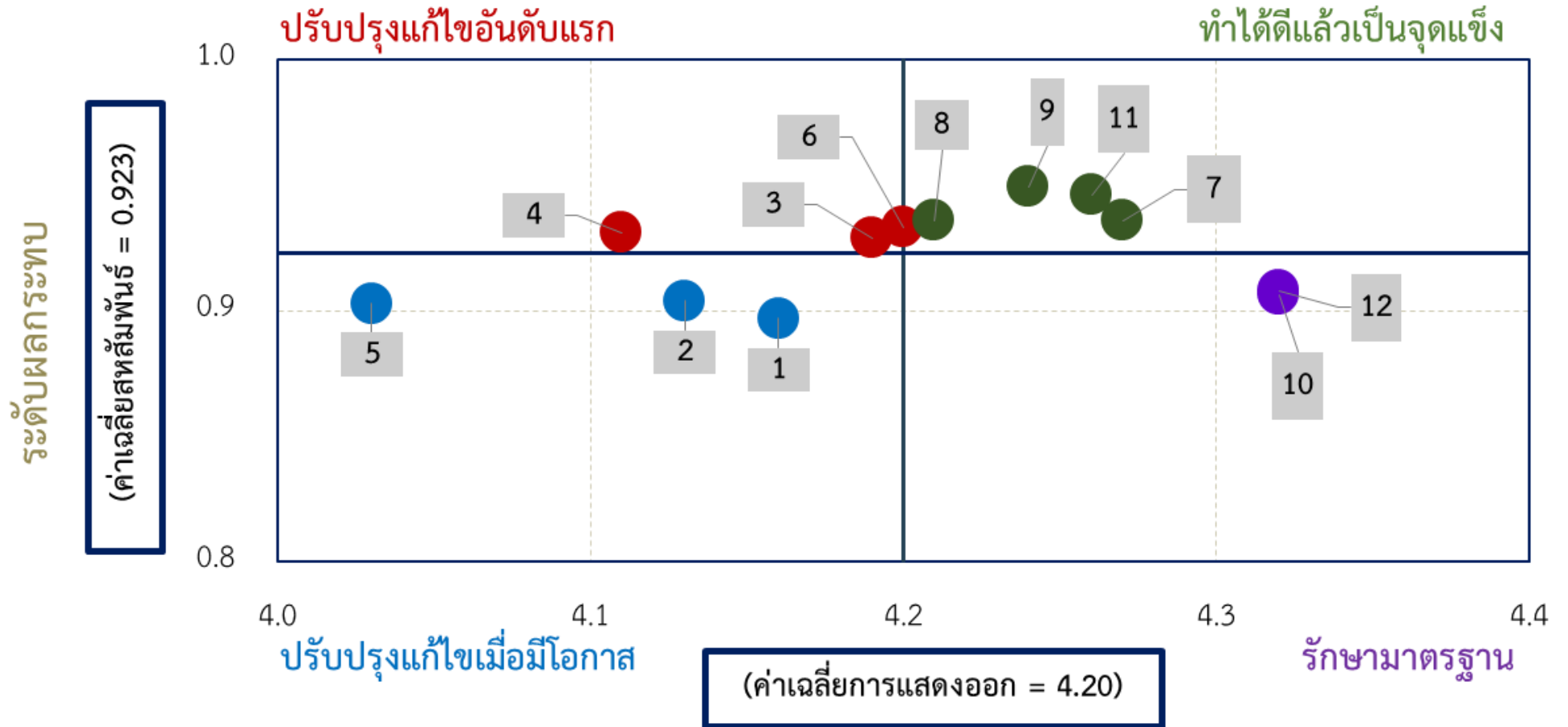
ตารางที่ 42 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ (ภาพรวม)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไข อันดับแรก	4. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา 6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ 8. เจ้าหน้าที่ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไป พัฒนาการบริการให้ดีขึ้น
ปรับปรุงแก้ไข เมื่อมีโอกาส	1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน 2. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกันเพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ ผู้ใช้บริการต้องการ 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการ ทำงาน 5. เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่ที่รับผิดชอบ
ทำได้ดีแล้วเป็น จุดแข็ง	7. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่ เลือกปฏิบัติ 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ
รักษามาตรฐาน	10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ 12. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูล โดยที่ไม่ได้รับอนุญาต

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการจากข้อมูลกลุ่มประชาชน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดง ในภาพที่ 11 และตารางที่ 43) พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็ง ในการปฏิบัติ คือ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือก ปฏิบัติ รวมถึงให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจ นอกจากนี้ การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไข ปัญหา และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ และการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ รวมถึง เพื่อนำไปพัฒนาการบริการ ต่อไป



ภาพที่ 11 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

ตารางที่ 43 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

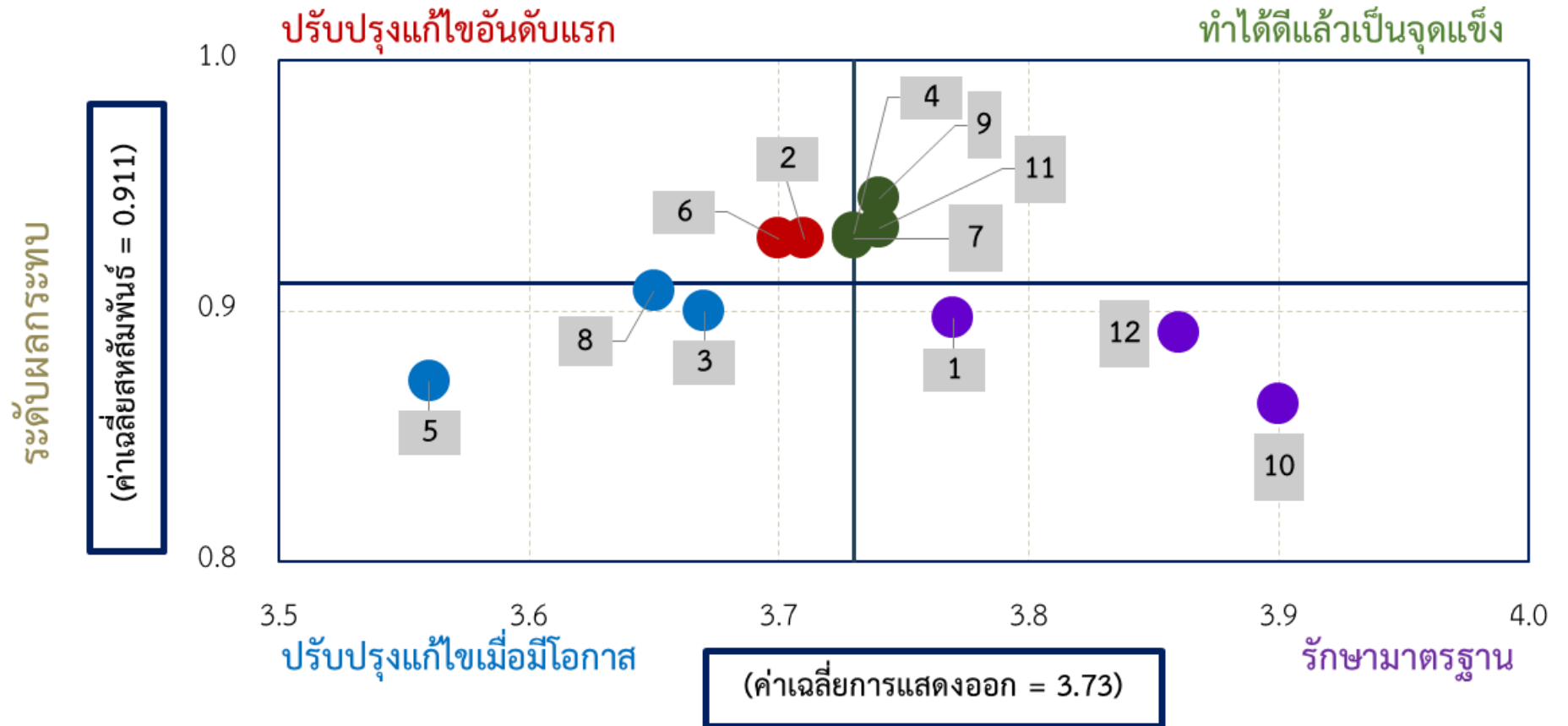
เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไข อันดับแรก	3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน 4. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา 6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ
ปรับปรุงแก้ไข เมื่อมีโอกาส	1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน 2. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกันเพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ 5. เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ
ทำได้ดีแล้วเป็น จุดแข็ง	7. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 8. เจ้าหน้าที่ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น 9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ
รักษามาตรฐาน	10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ 12. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูล โดยที่ไม่ได้รับอนุญาต

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการจากข้อมูลกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 12 และตารางที่ 44) พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติ คือ การให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน รวมถึงการปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ การใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา หรือพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึง การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้ง การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ ในขณะเดียวกัน การใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำอีกเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ควรเน้นย้ำถึงการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 12 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ตารางที่ 44 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไข อันดับแรก	2. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกันเพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ ผู้ใช้บริการต้องการ 6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ
ปรับปรุงแก้ไข เมื่อมีโอกาส	3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการ ทำงาน 5. เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ 8. เจ้าหน้าที่ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไป พัฒนาการบริการให้ดีขึ้น
ทำได้ดีแล้วเป็น จุดแข็ง	4. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา 7. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่ เลือกปฏิบัติ 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ
รักษามาตรฐาน	1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน 10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ 12. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูล โดยที่ไม่ได้รับอนุญาต

3.2.5 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

1) การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่าน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 52 ขณะที่ ร้อยละ 15 มองว่า ภาพลักษณ์การทำงานยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีเพียงร้อยละ 0.7 ที่มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2563 อย่างไรก็ตาม สำหรับ กลุ่มตัวอย่าง บางกลุ่มที่ไม่มีความคิดเห็น จำนวน 390 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.3 พบว่า กลุ่มดังกล่าวมีโอกาสใช้ บริการภายในปี 2564 ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบได้ โดยในปี 2563 ไม่ได้ใช้บริการกับ กพท. แต่ อย่างไรก็ดี (รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 53)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของทั้งสองกลุ่ม เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 (กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ 46.9 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ร้อยละ 62.6) ซึ่งสอดคล้องไปใน ทิศทางเดียวกับภาพรวม

ตารางที่ 45 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

เปรียบเทียบ	ภาพรวม		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป		อุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ดีขึ้นกว่าปี 2563	628	52.0	382	46.9	246	62.6
2. เหมือนเดิม/ ไม่เปลี่ยนแปลง	181	15.0	80	9.8	101	25.7
3. แย่ลงกว่าปี 2563	9	0.7	4	0.5	5	1.3
4. ไม่มีความคิดเห็น	390	32.3	349	42.8	41	10.4
รวมทั้งสิ้น	1208	100.0	815	100.0	393	100.0

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

2) เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2563

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 มีจำนวน 382 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 46) พบว่า จนท.บริการรวดเร็วขึ้นเมื่อมาใช้บริการ เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 21.7 รองลงมาคือ การเข้าเว็บไซต์ง่ายขึ้น ดูทันสมัย (ร้อยละ 17.5) และการเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับ ปชช.มีความทั่วถึงมากขึ้น (ร้อยละ 14.9) รวมถึง จนท.ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น ; การดูแล, การสอบถาม, การให้ข้อมูล (ร้อยละ 14.1)

ตารางที่ 46 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 382 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. จนท.บริการรวดเร็วขึ้นเมื่อมาใช้บริการ	83	21.7
2. การเข้าเว็บไซต์ง่ายขึ้น ดูทันสมัย	67	17.5
3. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับ ปชช.มีความทั่วถึงมากขึ้น	57	14.9
4. จนท.ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น ; การดูแล, การสอบถาม, การให้ข้อมูล	54	14.1
5. เพิ่มช่องทางการบริการทางออนไลน์สะดวกขึ้น	33	8.6
6. มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น (ไม่ระบุ)	31	8.1
7. จนท. ทำงานเป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้น	25	6.5
8. การติดตามแก้ไขปัญหา ได้อย่างต่อเนื่อง แจ้งให้ทราบเป็นระยะ	20	5.2
9. ระยะเวลาในการอนุมัติเร็วมากขึ้นกว่าเดิม	17	4.5
10. สถานที่ให้บริการสะอาด ดูทันสมัย	7	1.8
11. จนท.พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4	1
12. การติดต่อไม่สะดวก (โทรติดยาก / โอนสายสายหลุด)	1	0.3
13. การสอบถามความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนาองค์กร ดีขึ้นไม่เหมือนที่อื่น	1	0.3

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 มีจำนวน 246 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 47) พบว่า มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย / IT เข้ามาพัฒนาได้ ดีขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาคือ จนท. ทำงานเป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้น (ร้อยละ 20.7) จนท. ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น; การดูแล, การสอบถาม, การให้ข้อมูล (ร้อยละ 16.3)

ตารางที่ 47 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เหตุผล	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 246 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย / IT เข้ามาพัฒนาได้ ดีขึ้น	67	27.2
2. จนท. ทำงานเป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้น	51	20.7
3. จนท. ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น ; การดูแล, การสอบถาม, การให้ข้อมูล	40	16.3
4. มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น (ไม่ระบุ)	30	12.2
5. จนท.บริการรวดเร็วขึ้น เมื่อมาใช้บริการ	23	9.3
6. ออกแบบเว็บไซต์ ให้น่าสนใจ และใช้งานง่ายขึ้น	17	6.9
7. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับ ปชช.มีความทั่วถึงมากขึ้น	13	5.3
8. มีการแก้ไขกฎหมายให้ทันสมัย ดูเป็นสากลมากขึ้น	6	2.4
9. มีการสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนาองค์กร ไม่เหมือนที่อื่น	3	1.2
10. จนท.ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	2	0.8
11. จนท.มีการติดตามแก้ไขปัญหได้อย่างต่อเนื่อง	2	0.8
12. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	0.4
13. ระยะเวลาในการอนุมัติเร็วมากขึ้นกว่าเดิม	1	0.4
14. สถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทาง	1	0.4

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3) เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีเปลี่ยนแปลงจากปี 2563

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีเปลี่ยนแปลงจากปี 2563 มีจำนวน 80 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 48) มองว่า ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง ช่วงโควิด ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้านี้ คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการซ้ำ / รอนาน / ยุ่งยาก เหมือนเดิม (ร้อยละ 12.5) ขณะเดียวกัน ยังคงพบว่า การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับปชช.น้อย / ไม่ทั่วถึง เหมือนเดิมและเว็บไซต์ดูไม่น่าสนใจ ไม่ทันสมัย เหมือนเดิม (ร้อยละ 7.5) รวมถึงการให้บริการดีเหมือนเดิมสามารถให้คำแนะนำเวลาใช้บริการได้ดี (ร้อยละ 6.3)

ตารางที่ 48 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีเปลี่ยนแปลงจากปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 80 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง ช่วงโควิด	43	53.8
2. ขั้นตอนการให้บริการซ้ำ / รอนาน / ยุ่งยาก เหมือนเดิม	10	12.5
3. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับปชช.น้อย / ไม่ทั่วถึง เหมือนเดิม	6	7.5
4. เว็บไซต์ดูไม่น่าสนใจ ไม่ทันสมัย เหมือนเดิม	6	7.5
5. การให้บริการดีเหมือนเดิมสามารถให้คำแนะนำเวลาใช้บริการได้ดี	5	6.3
6. การติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า เหมือนเดิม	5	6.3
7. ระยะเวลาที่ใช้การอนุมัติ ยังช้า เหมือนเดิม	3	3.8
8. การให้บริการรวดเร็วดีเหมือนเดิม	1	1.3
9. จนท.ไม่ค่อยใส่ใจการให้ข้อมูล / ไม่แนะนำ / ไม่สอบถาม เหมือนเดิม	1	1.3

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2563 มีจำนวน 101 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 49) มองว่า ปัจจุบันไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง เหมือนเดิม ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่ถึงเห็นว่า ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้านี้ มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 70.3 เช่นเดียวกับกับกลุ่มประชาชนทั่วไป รองลงมาคือ จนท. ทำงานไม่เป็นระเบียบ ไม่เข้มงวด ไม่เป็นมาตรฐาน เหมือนเดิม (ร้อยละ 10.9 เท่ากัน)

ตารางที่ 49 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เหตุผล	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 101 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง เหมือนเดิม (ไม่ระบุ)	71	70.3
2. จนท. ทำงานไม่เป็นระเบียบ ไม่เข้มงวด ไม่เป็นมาตรฐาน เหมือนเดิม	11	10.9
3. เจอสถานการณ์ Covid การบินชะงักยังไม่มีแนวทางใหม่ๆ ให้เห็น ยังคงเหมือนเดิม	8	7.9
4. จนท. ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้าเหมือนเดิม ; การดูแล, การสอบถาม, การให้ข้อมูล	4	4
5. จนท. ไม่ค่อยใส่ใจการให้ข้อมูล / ไม่แนะนำ / ไม่สอบถาม เหมือนเดิม	4	4
6. ช่องทางการติดต่อน้อย เหมือนเดิม	1	1
7. เจ้าหน้าที่มีน้อย / ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เหมือนเดิม	1	1
8. การติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า เหมือนเดิม	1	1

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2563

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันแย่ลงกว่าปี 2563 มีเพียงจำนวน 4 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 50) พบว่า การติดตามเรื่องหรือการแจ้งการร้องเรียนไม่มีความคืบหน้า ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า ยังไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควร เป็นสัดส่วนร้อยละ 50 รองลงมาคือ การติดต่อ เจ้าหน้าที่ ยากและ การอธิบายเกี่ยวกับเอกสาร ไม่ละเอียด /ไม่ชัดเจน (ร้อยละ 25 เท่ากัน)

ตารางที่ 50 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2563 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 4 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
การติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า	2	50.0
การติดต่อ เจ้าหน้าที่ ยาก	1	25.0
การอธิบายเกี่ยวกับเอกสาร ไม่ละเอียด /ไม่ชัดเจน	1	25.0

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันแย่ลงกว่าปี 2563 มีเพียงจำนวน 5 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 51) จนท.ให้บริการไม่สุภาพ ดูไม่เป็นมิตร ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่ายังไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาคือ จนท.ติดต่อยาก (Work From Home) (ร้อยละ 20) จนท.ไม่ใส่ใจการให้ข้อมูล / แนะนำไม่ค่อยชัดเจนและขั้นตอนการให้บริการช้า / รอนาน / ยุ่งยาก (ร้อยละ 20)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ตารางที่ 51 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2563 ในมุมมองของกลุ่ม อุตสาหกรรมการบิน

เหตุผล	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 5 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
จนท.ให้บริการไม่สุภาพ ดูไม่เป็นมิตร	1	20.0
จนท.ติดต่อยาก (Work From Home)	1	20.0
แย่ลง กว่าปีก่อน (ไม่ระบุ)	1	20.0
จนท.ไม่ใส่ใจการให้ข้อมูล / แนะนำไม่ค่อยชัดเจน	1	20.0
ขั้นตอนการให้บริการช้า / รอนาน / ยุ่งยาก	1	20.0

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.6 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ นวัตกรรม ประจำปี 2564 จำนวน 1,209 ราย พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 68.8) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 38) (อายุเฉลี่ย 38.5 ปี) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 59.9) และมีที่พักอาศัยอยู่ในต่างจังหวัด (ร้อยละ 60.8) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มเป้าหมายหลัก สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้ดังนี้ (รายละเอียด แสดงในตารางที่ 52 - 59)

1) กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 816 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 76.2) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 40.1) (อายุเฉลี่ย 37.5 ปี) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 57.5) ประกอบอาชีพเป็นพนักงานในบริษัทเอกชน (ร้อยละ 37.3) และพักอาศัยอยู่ในต่างจังหวัด (ร้อยละ 70.3)

2) กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากการสำรวจกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 393 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.4) มีอายุระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 34.4) (อายุเฉลี่ย 41.04 ปี) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.9) ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบินที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัทสายการบินเป็นหลัก (ร้อยละ 49.6) มีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน ประมาณ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.2 โดยจะทำหน้าที่เป็นพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Dispatcher) เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 17.3) อยู่ในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 47.6) และพักอาศัยอยู่ใน กรุงเทพฯ (ร้อยละ 47.1)

ตารางที่ 52 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,209 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 816 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ						
- ชาย	832	68.8	622	76.2	210	53.4
- หญิง	362	29.9	191	23.4	171	43.5
- ไม่ระบุ	15	1.2	3	0.4	12	3.1
2. อายุ						
- ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.2	2	0.2	-	-
- 20-29 ปี	201	16.6	160	19.6	41	10.4
- 30-39 ปี	459	38.0	327	40.1	132	33.6
- 40-49 ปี	358	29.6	223	27.3	135	34.4
- 50-59 ปี	145	12.0	81	9.9	64	16.3
- 60 ปีขึ้นไป หรือเท่ากับ	22	1.8	11	1.3	11	2.8
อายุ (เฉลี่ย: ปี)	38.5 ปี		37.5 ปี		41.0 ปี	

ตารางที่ 53 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,209 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 816 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา						
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	7	0.6	7	0.9	-	-
- มัธยมศึกษาตอนต้น	18	1.5	18	2.2	-	-
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	72	6.0	69	8.5	3	0.8
- อนุปริญญา/ ปวส.	82	6.8	66	8.1	16	4.1
- ปริญญาตรี	724	59.9	469	57.5	255	64.9
- ปริญญาโท	275	22.7	168	20.6	107	27.2
- ปริญญาเอก	14	1.2	9	1.1	5	1.3

ตารางที่ 54 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,209 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 816 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ (เฉพาะกลุ่มประชาชนทั่วไป)						
- ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	167	20.5	-	-
- พนักงานเอกชน	-	-	304	37.3	-	-
- อาชีพอิสระ	-	-	77	9.4	-	-
- ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	-	-	179	21.9	-	-
- นักเรียน/ นักศึกษา	-	-	16	2.0	-	-
- เกษตรกร	-	-	33	4.0	-	-
- พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ เกษียณ/ วางงาน	-	-	22	2.7	-	-
- อื่นๆ	-	-	5	0.6	-	-

ตารางที่ 55 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,209 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 816 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบิน						
- บริษัทสายการบิน	-	-	-	-	195	49.6
- ผู้ให้บริการด้านสนามบิน	-	-	-	-	96	24.4
- วิทยุการบิน	-	-	-	-	20	5.1
- สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน	-	-	-	-	19	4.8
- หน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยาน	-	-	-	-	46	11.7
- หน่วยงานออกแบบอากาศยานและชิ้นส่วน	-	-	-	-	-	-
- หน่วยงานผลิตอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน	-	-	-	-	-	-
6. ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน						
- ต่ำกว่า 5 ปี	-	-	-	-	35	9.3
- 5-10 ปี	-	-	-	-	114	30.3
- 10 ปี ขึ้นไป	-	-	-	-	219	58.2
ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน (เฉลี่ย: ปี)						
	-	-	-	-	15.6 ปี	

ตารางที่ 56 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,209 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 816 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติในอุตสาหกรรมการบิน						
- พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Dispatcher)	-	-	-	-	65	17.3
- พนักงานต้อนรับภาคพื้น	-	-	-	-	46	12.2
- พนักงานออฟฟิต / ฝ่ายดำเนินการ Operation / จนท.สารสนเทศ	-	-	-	-	44	25.7
- พนักงานประกันคุณภาพ / QA	-	-	-	-	31	18.1
- เจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยาน	-	-	-	-	30	17.5
- วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน	-	-	-	-	23	6.1
- นักบิน	-	-	-	-	16	4.3
- ช่างซ่อมบำรุง	-	-	-	-	16	4.3
- Schedule Planning(การวางแผนกำหนดการ)	-	-	-	-	14	8.2
- Flight Operations Document officer	-	-	-	-	14	8.2
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย / Safety / Cyber Security	-	-	-	-	13	7.6
- พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ	-	-	-	-	9	2.4

ตารางที่ 57 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,209 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 816 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติในอุตสาหกรรมการบิน (ต่อ)						
- พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นในอากาศยาน	-	-	-	-	7	1.9
- นักวิชาการขนส่ง / นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ	-	-	-	-	7	4.1
- พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo)	-	-	-	-	6	1.6
- นายช่างประจำอากาศยาน	-	-	-	-	5	1.3
- ผู้บริหาร	-	-	-	-	4	2.3
- แผนกบริหารนักบิน และมาตรฐานการบิน	-	-	-	-	4	2.3
- Management	-	-	-	-	4	2.3
- Commercial	-	-	-	-	3	1.8
- พนักงานต้อนรับ	-	-	-	-	2	0.5
- ครูการบิน	-	-	-	-	2	0.5
- Fare & Pricing	-	-	-	-	1	0.6

ตารางที่ 58 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,209 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 816 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติในอุตสาหกรรมการบิน (ต่อ)						
- พนักงานฝ่ายครีวการบิน	-	-	-	-	-	-
- ปฏิเสธ	-	-	-	-	2	1.2

ตารางที่ 59 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,209 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 816 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 393 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการบิน						
- ผู้บริหารระดับสูง	-	-	-	-	31	7.9
- ผู้บริหารระดับกลาง	-	-	-	-	113	28.8
- ผู้บริหารระดับล่าง	-	-	-	-	62	15.8
- ผู้ปฏิบัติ	-	-	-	-	187	47.6
9. ที่พักอาศัย						
- ในกรุงเทพมหานคร	425	35.2	240	29.4	185	47.1
- ต่างจังหวัด	735	60.8	574	70.3	161	41.0
- ต่างประเทศ	49	4.1	2	0.2	47	12.0

3.3 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

3.3.1 ความคาดหวัง (Expectation) และ ความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ

1) วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า หน่วยงานหรือองค์กรแต่ละรายมีความสัมพันธ์และ
บริบทการดำเนินธุรกิจร่วมกับ กพท. ที่แตกต่างกัน ดังนั้น มุมมองและทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานกับ
กพท. จึงมีความแตกต่างออกไปด้วย ด้วยเหตุนี้เอง การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญในเรื่อง ความ
คาดหวังและความต้องการในการบริการของ กพท. ซึ่งได้จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการใน
อุตสาหกรรมการบินทั้ง 6 กลุ่ม (สายการบิน, สนามบิน, สถาบันฝึกอบรมการบิน, หน่วยงานการบิน, ศูนย์
ซ่อมและหน่วยงานอื่นๆ) เพื่อให้ กพท. สามารถเห็นทิศทางความคาดหวังและความต้องการ รวมถึง
สามารถนำไปพิจารณาในการประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ตรงประเด็นและตอบโจทย์ในแต่ละ
ประเภทอย่างมากที่สุด โดยมีการลำดับความสำคัญ (ประเด็นแรกสุด สำคัญที่สุด) ดังตารางที่ 60-66

ตารางที่ 60 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่นๆ
	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 1 ราย)
1. เวลาในการให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการไม่ว่าจะในเวลาทำการหรือนอกเวลาทำการ ยกตัวอย่างเช่น จากประสบการณ์เคยติดต่อเจ้าหน้าที่ CAAT ช่วงเวลาเร่งด่วนในเวลาเย็นๆแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย	1. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด (เนื่องจากเจ้าหน้าที่ กพท. จะไม่ปฏิบัติงานล่วงเวลา)	1. ปรับเวลาการส่งมอบข้อมูลให้รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน ยกตัวอย่างเช่น การขอหนังสือหรือจดหมายกับ CAAT มีหลายลำดับขั้นตอนและต้องรอผู้มีอำนาจในการอนุมัติ ทำให้ต้องรอ	1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างรวดเร็วเพื่อลดระยะเวลาในการทำงานไม่ให้กระชั้นชิดมากจนเกินไป	1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างรวดเร็วเพื่อลดระยะเวลาในการทำงานไม่ให้กระชั้นชิดมากจนเกินไปและสามารถจัดเอกสารภายหลังเสร็จภารกิจก่อนได้	1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ดีที่สุดและรวดเร็วที่สุดพร้อมรักษามาตรฐานไว้

ตารางที่ 61 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการ บิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่นๆ
	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 1 ราย)
2. บุคลากรที่ ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ที่ควรมีจิตใจใน การให้บริการที่ดีมากกว่านี้ (Service Mind) มีความ ยินดีที่จะตอบคำถาม 2. เจ้าหน้าที่ที่ควรมีความ อารมณ์ร่าเริง ในเรื่องที่พอร์รับ ได้ ยกเว้นเรื่องความ ปลอดภัย	1. เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบ คำถามหรือข้อสงสัย เกี่ยวกับกฎประกาศหรือ ข้อบังคับใช้ได้อย่าง ครบถ้วน รวมถึงสามารถ แจ้งข้อมูลกลับมาได้อย่าง รวดเร็วภายในเวลาทำการ	1. เจ้าหน้าที่ที่สามารถ ปฏิบัติและรักษาระดับการ บริการให้เป็นมาตรฐาน ตามหลักสากลอย่าง เคร่งครัด	1. เจ้าหน้าที่ที่ควรมีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้ คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	1. เจ้าหน้าที่ที่สามารถ ตอบคำถามหรือข้อ สงสัยเกี่ยวกับกฎ ประกาศหรือข้อบังคับ ใช้ได้อย่างครบถ้วน รวมถึงสามารถแจ้ง ข้อมูลกลับมาได้อย่าง รวดเร็วภายในเวลาทำ การ 2. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และบุคลากรให้ เพียงพอต่อความ ต้องการ	ไม่มีความเห็น

ตารางที่ 62 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่นๆ
	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 1 ราย)
3. ขั้นตอนการให้บริการ	1. ความพร้อมของบุคลากรและระบบสารสนเทศของ กพท. การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายโดยเคร่งครัด ตลอดจนความร่วมมือในการให้ข้อมูลของ กพท. มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่	1. บริหารจัดการท่าระบบภายในองค์กร ที่สามารถประสานงานได้รวดเร็วลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น	1. บริหารจัดการท่าระบบภายในองค์กร ที่สามารถประสานงานได้รวดเร็วลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น 2. ความรวดเร็วของการตัดสินใจต่างๆ ของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น หน่วยงานสามารถบริหารจัดการเวลา เช่น ความถี่ในการจัด Committee ภายใน กพท. ครบมากขึ้น	1. ลดการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันยังไม่สามารถอัปโหลดเอกสารและใช้ระบบออนไลน์อย่างสมบูรณ์ 100% ยังคงต้องกรอกเอกสารไปส่งมอบที่ชั้น 3	1. ระบบออนไลน์ต่างๆของ กพท. ควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบงานหรือแจ้งปัญหา	1. รักษามาตรฐานที่ดีไว้ดั้งเดิมพร้อมกับพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 63 ลำดับความสำคัญของความต้องการ

ความต้องการ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่นๆ
	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 1 ราย)
1. เวลาในการให้บริการ	1. อยากให้มีเจ้าหน้าที่แสดนบาย 24 ชม.	1. พยายามส่งมอบข้อมูลหรือติดต่อกลับมายังหน่วยงานภายในเวลาทำการของวันดังกล่าวที่รับเรื่องไม่ควรปล่อยให้ล่วงเวลาไปหลายวันและสามารถติดต่อสอบถามได้ตลอด 24 ชม	1. หากการดำเนินงานล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด ควรแจ้งให้ทางรับทราบล่วงหน้าก่อนกำหนดการที่ตกลงไว้ประมาณ 1-2 วัน เพื่อจะได้เตรียมแผนรับมือได้ถูกต้อง	1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่มีการรีวิวกำเสนอแนะ และมีผลตอบรับที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	1. ปรับปรุงระยะเวลาในการออกตรวจมาตรฐาน การรองรับมาตรฐานต่างๆ ให้รวดเร็วขึ้น 2. มีการยืดเวลาในการทำงานมากยิ่งขึ้น และมีการปรึกษาหาทางออกร่วมกัน	1. การส่งมอบข้อมูลหรือติดต่อกลับมายังหน่วยงานภายในเวลาทำการของวันดังกล่าวที่รับเรื่องไปควรเป็นไปตามที่ตกลงไว้
2. บุคลากรที่ให้บริการ	1. อยากให้ทาง กพท แสดงความเห็นใจในเรื่องของทรัพยากร ทั้งทางด้านบุคคล และทางด้านของงบประมาณ 2. ควรเพิ่มทักษะและอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องมากกว่านี้	1. ให้บุคลากรมีความชัดเจนตรงตามมาตรฐานในการให้ข้อมูลและการบริการและมีการเพิ่มบุคลากรให้มากขึ้น 2. การติดต่อกลับหน่วยงานเพื่อให้ข้อมูลที่รวดเร็วมากขึ้น ไม่ควรให้รอมากกว่า 3 ชั่วโมง	1. การติดต่อกลับหน่วยงานเพื่อให้ข้อมูลที่รวดเร็วมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น เคยติดต่อไปสอบถามข้อมูลในช่วงเช้าแต่เจ้าหน้าที่ขอไปตรวจสอบข้อมูลก่อน ปรากฏว่า ติดต่อกลับมาอีกทีคือใกล้เลิกงานซึ่งมองว่า เจ้าหน้าที่ทำงานช้าเกินไป	1. รักษามาตรฐานคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ไว้ดีแล้วแต่ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการ	1. อยากให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เพียงพอและตอบสนองต่อความต้องการของ Operator ได้อย่างมีมาตรฐานเดียวกัน	1. รักษามาตรฐานที่ดีไว้ และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 64 ลำดับความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)

ความต้องการ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่นๆ
	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 1 ราย)
3. ขั้นตอนการให้บริการ	<p>1. ความรวดเร็วของการตัดสินใจต่างๆ ของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น หน่วยงานสามารถบริหารจัดการเวลา โดยแต่งตั้งผู้มีอำนาจที่สามารถอนุมัติได้ในหลากหลายระดับ ไม่จำเป็นต้องรอเพียงคนเดียว</p> <p>2. การออกมาตรการในเชิงรุก (Pro -Active) ที่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์ COVID-19 เช่น มาตรการการเดินทางเข้าประเทศไทย, เจ็อนใจเวลาขึ้น-ลง ของอากาศยาน, ประเทศที่ไม่อนุญาตให้เดินทางเข้าออกภายในประเทศ เป็นต้น</p>	<p>1. ลดขั้นตอนการทำงาน การให้บริการ ให้เป็น One Stop Service</p> <p>2. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการบินต่างๆ หรือข้อบังคับที่ควรพึงระวัง ที่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์ COVID-19 ให้หน่วยงานได้รับทราบ โดยมีการร่วมหารือเป็นวาระการประชุม เพื่อให้รับทราบถึงปัญหา และแนวทางในการผ่อนปรน รวมถึงแผนการรับมือต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</p>	<p>1. ปรับปรุงกระบวนการ/ ขั้นตอนในการให้บริการ (ขั้นตอนชัดเจน/ระยะเวลาที่รวดเร็ว/ เอกสารน้อย กรอกง่าย)</p> <p>2. ส่งมอบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการบินต่างๆ หรือข้อบังคับที่ควรพึงระวัง ที่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์ COVID-19 ให้หน่วยงานได้รับทราบ (อาจส่งเป็นจดหมายหรืออีเมลมายังโรงเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือครูฝึก สามารถนำไปดัดแปลง และประยุกต์ใช้ในการสอนในหลักสูตรได้)</p>	<p>1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการพัฒนาช่องทาง การให้บริการลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการด้านความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)</p>	<p>1. อยากให้มีเจ้าหน้าที่พิเศษเพื่อรองรับในการได้รับการอนุมัติ ลงพื้นที่ปฏิบัติงาน ในวันเสาร์-อาทิตย์</p> <p>2. อยากให้ตรวจสอบเวลาของผู้ใช้บริการว่าสะดวกที่จะรับ การบริการหรือไม่</p> <p>3. พัฒนาระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>	<p>1. รักษามาตรฐานที่ดีไว้ และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น</p>

ตารางที่ 65 ลำดับความสำคัญของความกังวล

ความกังวล	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่นๆ
	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 1 ราย)
1. เวลาในการให้บริการ	ไม่มีความเห็น	1. การปรับเปลี่ยนช่วงเวลาตามสถานการณ์ของ Covid-19	1. ปรับเวลาการส่งมอบข้อมูลให้รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน ยกตัวอย่างเช่น การขอหนังสือหรือจดหมายกับ CAAT มีหลายลำดับขั้นตอน และต้องรอผู้มีอำนาจในการอนุมัติ ทำให้ต้องรอ	1. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการพิจารณาที่นานเกินไปทำให้เวลาอาจกระชั้นชิดมากเกินไป	1. เรื่องเวลาการให้บริการที่ไม่ครอบคลุมต่อภารกิจที่ดำเนินงาน	ไม่มีความเห็น

ตารางที่ 66 ลำดับความสำคัญของความกังวล(ต่อ)

ความกังวล	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบัน ฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่นๆ
	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 1 ราย)
2. บุคลากรที่ให้บริการ	ไม่มีความเห็น	1. เรื่องของบุคลากรที่อาจไม่เพียงพอของแต่ละหน่วยงานในแต่ละด้าน	1. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติและรักษาระดับการบริการให้เป็นมาตรฐานตามหลักสากลอย่างชัดเจน	1. การทำงานของบุคลากรที่อาจมีมากจนเกินไปและไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร	1. เรื่องการไม่รับฟังหรือการไม่มีมาตรฐานที่ไม่เหมือนกันของบุคลากรและเวลาทำงานที่ต่างกันบางตำแหน่ง	ไม่มีความเห็น
3. ขั้นตอนการให้บริการ	ไม่มีความเห็น	1. เรื่องการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาและรับมือปัญหาที่ใช้เวลานานอาจก่อให้เกิดความล่าช้า	ไม่มีความเห็น	1. ลดการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้นเพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย	1. กังวลในการอนุมัติลงพื้นที่การปฏิบัติงาน ที่จะต้องทำเอกสารก่อนและรออนุมัติ ซึ่งต่างจากเมื่อก่อนที่สามารถส่งเอกสารตามไปทีหลังได้เลย	ไม่มีความเห็น

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

3.3.2 ประเมินการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทของเจ้าหน้าที่ในการชี้แนะ และการกำกับดูแลองค์กรสะท้อนค่านิยมองค์กร

1) ความคิดเห็นที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท.

การรับรู้โดยรวมที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของ กพท. คิดเป็นร้อยละ 77.6 ขณะที่ ระดับการแสดงพฤติกรรมโดยรวมลดลงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 77.8 (ดังตารางที่ 67)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในตารางที่ 66 พบว่า ภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 85.3) รองลงมาคือ การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากลและการให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ (ร้อยละ 77.3 เท่ากัน) การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่องและการส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน (ร้อยละ 76.0) การพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 73.3) ขณะที่พิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในด้านการแสดงออกพฤติกรรมในตารางที่ 66 พบว่า มีความสอดคล้องกับการรับรู้เช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ จุดเด่นหรือสิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและสะท้อนถึงพันธกิจหลัก พบว่า

- มีการพัฒนา ระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรม และมีการออกกฎหมายอย่างชัดเจน มี Reference มาด้วยสามารถอธิบายได้ด้วยการแจ้งประกาศถึงการเปลี่ยนแปลงของวิสัยทัศน์ หรือพันธกิจต่างๆ และมีการพยายามที่จะไปนำเอามาตรฐานของต่างชาติมาใช้ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ผ่านการรับรอง พิสูจน์มาแล้ว

- การผลักดันให้เกิดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ โดยการนำเอานวัตกรรมที่มีมาตรฐานสูงกว่าเดิมมาใช้ซึ่งเป็นการดีที่มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ใช้หลังจากที่นำเข้ามาจะมีการจัดอบรมวิธีการใช้งาน เป็นการพัฒนาทางโอเปอเรเตอร์และเจ้าหน้าที่ของทางกพท.เอง

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- กพท. มีการจัดสัมมนาที่เชิญ Operator ไปเข้าร่วม จัดที่พหุวิทยาการจัดงานแบบนี้จะทำให้ช่วยลดความขัดแย้งได้ส่วนหนึ่งและเปิดโอกาสให้ Operator ได้พบปะพูดคุยในส่วนของ Operator เองและจะมีการพูดคุยระหว่าง Operator กับเจ้าหน้าที่ กพท. เพราะจะมีการจัดกลุ่มเล็กๆหลังงานเลี้ยงไปนั่งคุยกัน

- กพท. มีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจทางเว็บไซต์และมีการนัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมและสามารถปฏิบัติได้ตรงตามข้อกำหนดไว้

- กพท. มีการปรับบริบทองค์กรให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับข้อกำหนดในระดับนานาชาติมากขึ้น ซึ่งสะท้อนได้จากการปรับข้อกำหนดหรือมาตรฐานระดับสากล รวมถึงการผลักดันให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยการบินยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) ซึ่งเป็นการยกระดับความปลอดภัยการบินของไทยต่อไป โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงความปลอดภัยด้านการบินอย่างใกล้ชิด และลดความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารมากขึ้น

- มีการพัฒนาแอปพลิเคชันโปรแกรมใหม่ซึ่งทำให้การติดต่อได้ง่ายมากยิ่งขึ้น และช่วงหลังๆมีการติดต่อประสานงานกับทางเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้นเยอะและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มากขึ้นสามารถตอบคำถามให้ข้อมูลได้ดีมีความกระตือรือร้นที่จะให้คำแนะนำเยอะขึ้น

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น มีประเด็นดังต่อไปนี้

- การทำงานยังมีความล่าช้าในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นโยบาย การพัฒนาธุรกิจการบินต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมของบางหน่วยงานลดลง ทำให้ผู้ปฏิบัติการในฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่มีเวลาในการศึกษาหรือทำความเข้าใจเท่าที่ควร ส่งผลให้บางครั้ง เกิดข้อผิดพลาดที่ขัดกับข้อกำหนดที่ประกาศไว้

- เจ้าหน้าที่ กพท. ควรมีการนำความรู้มาเผยแพร่ให้มากยิ่งขึ้น เช่น มีการจัดอบรมให้กับ ทางผู้ประกอบการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับทางผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น

- กพท. ควรเพิ่มบทบาทในเรื่องความร่วมมือกับต่างประเทศมากกว่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การผลักดันให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. เข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพของไทยให้ทัดเทียม กับนานาชาติ

ตารางที่ 67 ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท.

ความคิดเห็น	ภาพรวม		1. สนามบิน		2. สถาบัน ฝึกอบรมด้านการ บิน		3. หน่วยงานการ บิน		4. ศูนย์ซ่อม		5. สายการบิน		6. หน่วยงานอื่นๆ	
	(จำนวน 15 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 4 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 4 ราย)		(จำนวน 1 ราย)	
	ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ	
	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม
ภาพรวมของวิสัยทัศน์และพันธกิจ	77.6	77.8	80	78.3	82.5	81.7	55.0	58.3	81.7	85	80.8	80	76.7	76.7
1. กพท. โดยภาพรวมมีความโปร่งใส ในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล	85.3	88.0	100.0	100.0	90.0	90.0	70.0	80.0	90.0	90.0	80.0	85.0	80.0	80.0
2. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”	77.3	81.3	70.0	70.0	90.0	85.0	50.0	70.0	70.0	90.0	85.0	85.0	80.0	80.0
3. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่ เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล	77.3	78.7	80.0	80.0	80.0	85.0	50.0	50.0	90.0	90.0	80.0	80.0	80.0	80.0
4. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบิน พลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	76.0	72.0	80.0	70.0	75.0	75.0	70.0	60.0	80.0	80.0	80.0	75.0	60.0	60.0
5. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐาน และข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กร ระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	76.0	74.7	80.0	80.0	85.0	85.0	40.0	40.0	80.0	70.0	80.0	80.0	80.0	80.0
6. กพท. พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	73.3	72.0	70.0	70.0	75.0	70.0	50.0	50.0	80.0	90.0	80.0	75.0	80.0	80.0

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

2) ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร

การแสดงผลการประเมินโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 81.9 (ดังตารางที่ 68) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมิน พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้ในระดับสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ (ร้อยละ 93.3) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน (ร้อยละ 88.0) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ (ร้อยละ 86.7) ขณะที่เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ใส่ใจและน้อมรับคำติชมหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น (ร้อยละ 70.7) เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรม การบินมองว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกได้น้อยที่สุด

ทั้งนี้ จุดเด่นหรือสิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและสะท้อนถึงบทบาทตามค่านิยมองค์กร พบว่า

- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำหน้าที่ มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าแล้วมาถึงก็ใช้เวลาน้อยลงในการที่จะทำให้ครบตามแบบแผนซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางเจ้าหน้าที่มีการเตรียมตัวมาเป็นอย่างดี

- กพท. มีการปรับโครงสร้างการทำงานของบุคลากร ให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ยกตัวอย่างเช่น การออกใบอนุญาตก่อสร้างจากเดิมที่ใช้เวลาในการพิจารณา 5 เดือน เปลี่ยนเป็น 30 วัน

- เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการอนุมัติเอกสาร โดยจะแจ้งให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงเอกสารที่เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถอนุมัติผ่านได้ มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและขั้นตอนไม่เลือกปฏิบัติและมีการนำ checklist มาใช้ในการปฏิบัติงานด้วย

- ความสามารถในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่บางราย สามารถให้คำตอบได้อย่างเป็นระบบและแม่นยำ สามารถอ้างอิงถึงข้อกำหนดตามรายชื่อได้เป็นอย่างดี ซึ่งแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูล

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะกลับมาแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องกับผู้ใช้บริการย้อนหลัง ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ความใส่ใจในการค้นหาและพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

- ในกรณีที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เจ้าหน้าที่จะอธิบายข้อมูลในเบื้องต้น และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะแนะนำฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ติดต่อไปสอบถามข้อมูล โดยมีการให้เบอร์ติดต่อกับแผนกหรือเจ้าหน้าที่โดยตรง หรือบางครั้งมีการติดตามผลความก้าวหน้าให้เป็นระยะ

- ในกรณีเร่งด่วน เจ้าหน้าที่มีความพยายามในการแก้ไขปัญหา ทั้งการหาข้อมูล สนับสนุนช่วยเหลือ และช่วยประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องให้ ถึงแม้จะล่วงเวลาทำงาน

- เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมากขึ้น (Voice of Customers) สามารถเห็นได้จากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่าน Google form แทนการตอบแบบสอบถาม

- ในกรณีที่หน่วยงานต้องการติดตามข้อมูลที่เร่งด่วน เจ้าหน้าที่ก็ไม่เคยร้องขอสิทธิพิเศษหรือเสนอสินบน เพื่อให้การดำเนินการเสร็จรวดเร็ว หรือรัดขั้นตอนให้สั้นขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กพท. มีการเน้นย้ำถึงหลักการทำงานที่โปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น มีประเด็นดังต่อไปนี้

- โอกาสพัฒนาปรับปรุงผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่องอาจจะมีไม่เพียงพอเพราะว่าบางครั้งที่เจอจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อยก็จะมองหาคนที่ป็นหัวหน้าทีมซึ่งหัวหน้าทีมก็ทำหน้าที่อยู่อีกห้องหนึ่งทำให้เกิดการล่าช้าไปบ้าง ประสบการณ์ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ

- บางครั้งมีการประสานงานภายในระหว่างแผนกล่าช้ากว่าที่กำหนด ทำให้หน่วยงานจำเป็นต้องติดตามเพื่อสอบถามหลายครั้ง

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือการสื่อสาร อธิบายของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องกฎหมายเกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ รวมถึงเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงกัน เป็นสิ่งที่ กพท. ควรพัฒนาศักยภาพในการให้ข้อมูลมากกว่านี้ เนื่องจากบางครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนและเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ ทำให้หน่วยงานหรือผู้ใช้บริการเกิดความสับสนได้

- เพื่อการรองรับการแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วน ทาง กพท. ควรเพิ่มช่องทาง Hotline สายด่วน 24 ชั่วโมงเนื่องจากปัญหาด้านการบินสามารถเกิดได้ตลอด ไม่ได้จำกัดเพียงเวลาทำการ

ตารางที่ 68 ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร

ความคิดเห็น (เรียงจากมากไปน้อย)	ภาพรวม	1. สนามบิน	2. สถาบัน ฝึกอบรมด้าน การบิน	3. หน่วยงาน การบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน บิน	6. หน่วยงาน อื่นๆ
	(จำนวน 15 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 1 ราย)
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ภาพรวมของการประพฤติปฏิบัติ	81.9	81.7	87.9	68.3	88.3	83.3	66.7
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	93.3	100.0	100.0	90.0	100.0	85.0	80.0
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต	88.0	80.0	95.0	80.0	90.0	90.0	80.0
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน	86.7	90.0	90.0	70.0	100.0	85.0	80.0
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ	85.3	80.0	85.0	80.0	100.0	85.0	80.0
5. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	84.0	90.0	90.0	70.0	90.0	80.0	80.0
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ	84.0	80.0	85.0	80.0	90.0	85.0	80.0
7. เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ	82.7	90.0	95.0	60.0	100.0	90.0	N/A
8. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ ผู้ให้บริการต้องการ	81.3	90.0	80.0	70.0	80.0	85.0	80.0
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน	81.3	70.0	85.0	70.0	100.0	80.0	80.0
10. เจ้าหน้าที่ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น	74.7	60.0	80.0	50.0	90.0	80.0	80.0
11. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริการ โดยที่ผู้บริการไม่ จำเป็นต้องเอ่ยถาม	70.7	70.0	80.0	40.0	60.0	80.0	80.0
12. เจ้าหน้าที่พยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการอย่างตั้งใจ	70.7	80.0	90.0	60.0	60.0	75.0	N/A

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

3.3.3 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

1) ความถี่ในการติดต่อกับ กพท.

สำหรับความถี่ในการติดต่อระหว่าง กพท. ดังแสดงในตารางที่ 69 พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ (จำนวน 11 หน่วยงาน จากทั้งหมด 15 หน่วยงาน) จะติดต่อกับ กพท. ประมาณ 1 ครั้งต่อเดือนเป็นอย่างต่ำ คิดเป็นร้อยละ 73.3

ตารางที่ 69 ความถี่ในการติดต่อกับ กพท.

ความถี่	ภาพรวม		1. สนามบิน		2. สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน		3. หน่วยงานการบิน		4. ศูนย์ซ่อม		5. สายการบิน		6. หน่วยงานอื่นๆ	
	(จำนวน 15 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 4 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 4 ราย)		(จำนวน 1 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ไตรมาสละ 1-2 ครั้ง เป็นอย่างต่ำ	4	26.7	1	50.0	-	-	1	50.0	1	50.0	1	25.0	-	-
1 ครั้งต่อเดือน เป็นอย่างต่ำ	11	73.3	1	50.0	4	100.0	1	50.0	1	50.0	3	75.0	1	100.0

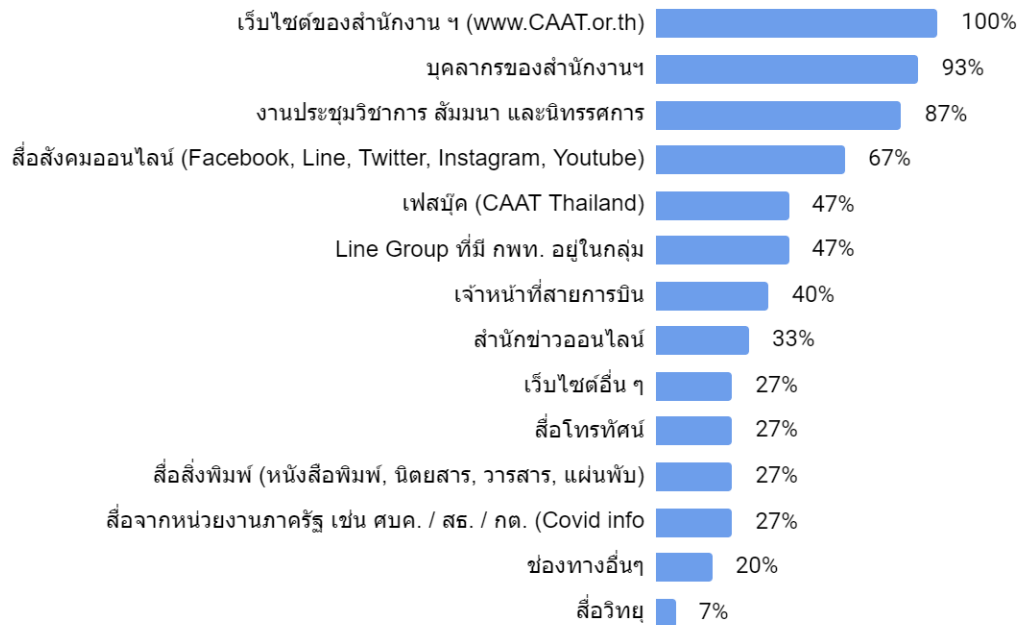
โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

2) ประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ จาก กพท.

จากผลการสำรวจประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ จาก กพท. ของกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ดังแสดงในภาพที่ 13 พบว่า ในภาพรวม ส่วนใหญ่ จะได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ กพท. และเจ้าหน้าที่ของ กพท. เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลจากงานประชุมสัมมนา (ร้อยละ 93.8) และ เจ้าหน้าที่สายการบิน (ร้อยละ 75) ขณะที่ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อวิทยุ (ร้อยละ 18.8 เท่ากัน) เป็นช่องทางกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข้อมูล ข่าวสารได้น้อยที่สุด ขณะที่ช่องทางเพิ่มเติมที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร พบว่า บางส่วนรับทราบจากอีเมล ของ กพท. โปสเตอร์ในสนามบิน และหนังสือราชการ

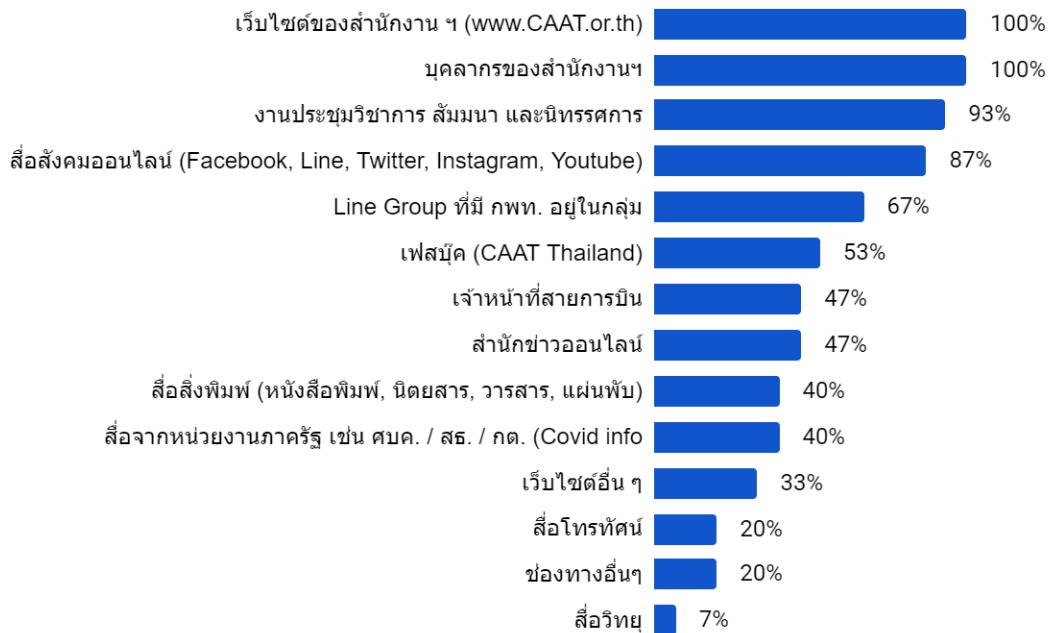
เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ดังแสดงในภาพ ที่ 14 พบว่า ในภาพรวม ส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านพนักงานหรือ เจ้าหน้าที่ของ กพท. (ร้อยละ 100) และเว็บไซต์ของ กพท. และงานประชุมสัมมนา (ร้อยละ 93.8) เช่นเดิม ขณะที่ แนวโน้มความต้องการให้ กพท. กระจายข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดย ต้องการให้ กพท. สนับสนุนการเผยแพร่ผ่านแอปพลิเคชันเพชบุ๊กและสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 87) ขณะที่ สื่อ โทรทัศน์และสื่อวิทยุเป็นช่องทางที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่าไม่ค่อยมีความต้องการหรือจำเป็นเท่าที่ควร เนื่องจากมองว่า ช่องทางดังกล่าวไม่ได้ตอบโจทย์ต่อรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันหรือการดำเนินงานใน สภาวะการณ์ปัจจุบัน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564



ภาพที่ 13 ประสิทธิภาพการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ จาก กพท. ของกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบิน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564



ภาพที่ 14 ความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการให้ กพท. เผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ต้องการจาก กพท. มีดังต่อไปนี้

1) ข้อกำหนดกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสถาบันฝึกอบรมที่ได้รับรองว่าทาง กพท. มีการดำเนินการตรงนี้อย่างไรบ้าง มีการปรับเปลี่ยนแก้ไขข้อกำหนดกฎหมายต่างๆอย่างไรบ้าง เพื่อที่เรา จะได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ข้อมูลของสถิติจำนวนของที่ซ่อมทั้งหมดของทั้งประเทศไทยที่อยู่ ภายใต้อีกพท. ให้เป็นผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้เป็นข้อมูลกลางไว้เผื่อทุกคนจะได้หาข้อมูลในส่วนนี้ได้ เลย

2) หาก กพท. มีการออกมาตรการหรือแผนการทำงานที่รองรับกับสภาวะการณ์ COVID-19 ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือตรวจประเมินในอุตสาหกรรมการบิน ควรมีกระจาย ข้อมูลดังกล่าวให้รับทราบ เพื่อให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมในการรับมือและวางแผนแนวทางการ จัดการภายในองค์กรต่อไป

3.3.4 ปัญหา/ อุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงานต่างๆ ภายใน กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ปัจจุบันการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะมีทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ กล่าวคือ ส่วนใหญ่หน่วยงานจะสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ กพท. ผ่านทางโทรศัพท์ หรือบางครั้งจะติดต่อผ่านทางอีเมลควบคู่กัน โดยผู้ประสานงานดังกล่าว จะทำหน้าที่รับเรื่องหรือความประสงค์ และส่งต่อข้อมูลไปยังแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ รวมถึงการส่งมอบข้อมูลให้หน่วยงานที่ประสานงาน

ทั้งนี้ การประสานงานหรือการติดต่อดังกล่าว พบว่า สิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและทำให้กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการราบรื่นและเป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ในมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินเล็งเห็น ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ กพท. มีความยินดี กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา หรือหาข้อมูลมาสนับสนุนในการตอบข้อซักถาม ซึ่งการทำงานของเจ้าหน้าที่สามารถทำได้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยสามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ของ กพท. ยึดมั่นในคุณธรรม ไม่มีการรับสินบน สามารถทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี รวมถึงปฏิบัติและบังคับใช้กฎระเบียบกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเท่าเทียมและบังคับใช้ภายใต้มาตรการที่กำหนดไว้

3) ในภาพรวมขององค์กรและการดำเนินงาน ทั้งระบบขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ รวมถึงแบบแผนในการตรวจประเมิน มีการปรับบทบาทองค์กรหรือข้อบังคับให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากขึ้น มีความพยายามในการศึกษากฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับมาตรการการบินของต่างประเทศมากขึ้น ทำให้การทำงานหรือประสานงานมีความคล่องตัวมากกว่าเมื่อก่อน

4) ในการตรวจประเมิน เจ้าหน้าที่ของ กพท. จะให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทาง รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บังคับใช้หรือสามารถผ่านการตรวจประเมินได้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

อย่างไรก็ตาม บางครั้งยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประสานงาน ซึ่งหากทาง กพท. พิจารณาและตระหนักถึงการแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกับ กพท. ที่ผ่านมา มีดังต่อไปนี้

1) การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำบางครั้ง เจ้าหน้าที่บางรายจะให้คำตอบจากความรู้สึกและประสบการณ์ มากกว่า การสืบค้นหรืออ้างอิงจากข้อมูลจริง เพื่อมาตอบข้อซักถาม ทำให้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล

บางครั้งมีการสอบถามข้อมูลหรือไม่เข้าใจเนื้อหาในเอกสารที่มีการประกาศบังคับใช้ใน เว็บไซต์หรือจดหมายแนบ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องติดต่อเพื่อสอบถามข้อสงสัยดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ โดยตรง พบว่า เจ้าหน้าที่มักจะให้ข้อมูลตามความเข้าใจของตนก่อน หรือตัดสินใจตามความคิดเห็นในเวลานั้น โดยเจ้าหน้าที่ไม่มีความพยายามที่จะสืบค้นหรือสอบถามเพื่อความมั่นใจ ซึ่งเหตุผลดังกล่าว ทำให้เวลาหน่วยงานได้คำตอบมา กลับไม่มีความมั่นใจและมีความกังวลต่อการนำไปใช้ เนื่องจาก หากหน่วยงานนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง อาจส่งผลกระทบและผิดเงื่อนไขในระบบคุณภาพต่างๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ประกาศใน เว็บไซต์ ซึ่งจากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้นนี้ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กร เนื่องจาก กพท. เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแล และตรวจสอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน

ทั้งนี้ ทาง กพท. อาจจะต้องเน้นย้ำหรือสื่อสารข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องถึงความรัดกุมและการเผยแพร่ข้อมูลให้มากกว่านี้ รวมถึง อาจนำระบบสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการเพื่อให้เป็นระบบมากขึ้น หรือ แต่งตั้งทีมงานที่สามารถตอบคำถามหรือเข้ามาถวาระการประชุมในแต่ละเฉพาะเรื่อง ซึ่งจะต้องมีผู้รับผิดชอบหลักที่ดูแลและสามารถควบคุม วัฏกระบวนการทำงานทั้งหมดได้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

2) การแบ่งส่วนงานภายในองค์กรจำนวนมากและลำดับขั้นตอน ส่งผลต่อการเข้าถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่ต้องการติดต่อ ทำได้ยากและใช้เวลาในการส่งข้อมูล

กพท. มีการแบ่งแผนกหรือฝ่ายรับผิดชอบที่หลากหลาย ซึ่งการบริหารจัดการโครงสร้างภายในดังกล่าว เป็นอุปสรรคในเรื่องการติดต่อประสานงานข้ามแผนกให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมงานด้วย ซึ่งระบบการทำงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความไม่คล่องตัวมากเท่าใดนัก และขาดความรวดเร็วในการส่งข้อมูล นอกจากนี้ การดำเนินงานดังกล่าวนี้ ยังส่งผลต่อความไม่สามารถส่งข้อมูลหรือเอกสารได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจได้ อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. อาจจะต้องมีการกำหนดเงื่อนไขหรือแผนการติดตามผลการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัด มีการบันทึกผลการติดตามทุกครั้ง โดยลงวันที่รับเรื่อง ส่งต่อเรื่องไปแผนกใด และใครเป็นคนประสานงานต่อ เพื่อให้ผู้ประสานงานที่ได้รับเรื่องหรือ Requirement มา สามารถติดตามผลได้ง่ายและง่ายต่อการประสานงานต่อไป โดยทาง กพท. อาจนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาโปรแกรมหรือระบบติดตามความก้าวหน้าของขั้นตอนการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถทราบถึงการดำเนินงานในสถานการณ์ปัจจุบันได้ (สามารถนำเลขรหัสติดตามในระบบ)

3) ข้อมูลที่ประกาศใช้ในเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่มีความสอดคล้องกัน เช่น ในเวอร์ชันภาษาไทยมีข้อมูลกฎระเบียบหรือมาตรการบังคับใช้ โดยสามารถดาวน์โหลดเป็น soft file ได้ (pdf file) แต่เวอร์ชันภาษาอังกฤษ ไม่มีข้อมูลดังกล่าวให้อัพโหลด เป็นต้น

เนื่องจากบางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ หากไม่มีข้อมูลดังกล่าว จะส่งผลให้หน่วยงานเสียเวลาเป็นอย่างยิ่ง ในการแปลข้อมูลหรือ สิ่งที่จะเกิดความผิดพลาดเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารต่างๆได้ ดังนั้น ทุกครั้งที่มีการประกาศหรือบังคับใช้เป็นลายลักษณ์อักษร ทาง กพท. ควรมีความพร้อมในรูปแบบของข้อมูลมากกว่านี้ สามารถรองรับภาษาต่างประเทศได้อย่างครอบคลุมสอดคล้องกับการใช้งานเวอร์ชันภาษาไทย

4) การสื่อสารข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ส่งข้อมูลผิดพลาดและต้องติดตามผลหลายครั้ง

บางครั้งการสื่อสารข้อมูลไปยังแผนกอื่นๆไม่มีความครบถ้วน ทำให้ได้รับข้อมูลมาไม่ครบ หรือไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ รวมถึงมีความล่าช้าในการส่งมอบจนบางครั้ง บางหน่วยงานอาจจำเป็นต้องติดต่อโดยตรงกับแผนกที่เกี่ยวข้องเอง ดังนั้น ในกรณีเร่งด่วนจริงๆ กพท. ควรอนุญาตให้ติดต่อกับแผนกที่เกี่ยวข้องโดยตรงเอง เพื่อลดความผิดพลาดในการส่งมอบข้อมูล และเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานให้มากขึ้น หรือแม้กระทั่งเพิ่มหรือนำผู้ประสานงานจากแผนกอื่นให้รู้จักบ้าง เพื่อแก้ไขเรื่องระยะเวลาในการประสานงานและเกิดการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน นอกจากนี้ ผู้ประสานงานก่อนที่จะส่งมอบข้อมูลให้ ควรมีการตรวจทานความถูกต้องก่อนส่งอยู่เสมอ เพื่อลดความผิดพลาดและแสดงถึงศักยภาพในการทำงานได้อีกด้วย

บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

จากการสำรวจโครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ นวัตกรรม ประจำปี 2564 ได้มีการสำรวจวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน ทั้งสิ้น 1,209 ราย สามารถจำแนกออกตามกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 816 ตัวอย่าง และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 393 ตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสารในปัจจุบัน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างน้อย กว่าครึ่งหรือคิดเป็นร้อยละ 48.4 มักจะติดตามข่าวสารเป็นประจำทุกวัน และส่วนใหญ่มักจะติดตาม ผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นช่องทางหลัก คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาคือ โทรทัศน์ (ร้อยละ 39.2 ไลน์ (Line) (ร้อยละ 39)) ขณะที่ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสารและวารสาร เป็นต้น ช่องทางที่มีการติดตามน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.5 นอกจากนี้ เฟซบุ๊ก (Facebook) ยังคง เป็นช่องทางหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดตามข้อมูลข่าวสาร อีกเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 55.2 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มเป้าหมายมีความสอดคล้องไปใน ทิศทางเดียวกับภาพรวม

การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า เว็บไซต์ของ สำนักงานฯ เป็นช่องทางหลักที่ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลมากที่สุด (ร้อยละ 63.7) ในขณะเดียวกัน ยังคงต้องการให้ทาง กพท. เผยแพร่ในช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงานฯ เป็นหลัก (ร้อยละ 69.8) ควบคู่ กับการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น มากที่สุด (ร้อยละ 36.9) ทั้งนี้ ร้านค้าหรือบริษัท เสนอ ยังเป็นอีกหนึ่งช่องทางสำคัญที่ทำให้กลุ่มประชาชนทั่วไปสามารถข้อมูลของ กพท. ได้ (ร้อยละ 13.3) ในขณะเดียวกัน การรับทราบข้อมูลของ กพท. ผ่านบุคลากรของ CAAT ยังเป็นช่องทางสำคัญ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 48.1

สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ นวัตกรรมของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ 3.93 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน โดยกระบวนการและการให้บริการดังกล่าวที่มีคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ส่วนในเรื่องความหลากหลายของ ช่องทางการเผยแพร่ เป็นกระบวนการที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด ในขณะเดียวกัน การวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน พบว่า ทุกปัจจัยของกระบวนการและการให้บริการด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ส่งผลต่อ ระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องเนื้อหา ข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม มากที่สุด (ค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.857)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า การนำเสนอข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มีความ สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยข้อมูลที่นำเสนอ นั้นมี ความเป็นกลาง ไม่มีอคติ รวมถึงมีการอ้างอิงในเชิงวิชาการที่เชื่อถือได้ในระดับสากล เป็นสิ่งที่ทาง กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ในขณะเดียวกัน ควรมุ่งเน้นแก้ไขใน เรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องวิธีการหรือ แนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือ ช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทย์มากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก ให้ เนื้อหาที่มีความน่าสนใจและดึงดูดผู้อ่านมากขึ้น หรือ เน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อ ออนไลน์ต่างๆ) เป็นต้น ทั้งนี้ สำหรับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร โดยเฉพาะในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชน อย่างทั่วถึง (ร้อยละ 53.4) รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น (ร้อยละ 48.4)

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการใช้ บริการของ กพท. ได้มีการประเมินผล ดังนี้

จากการสำรวจการใช้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ร้อยละ 73.7 มีการใช้ บริการในเรื่องการขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน (ฝ่ายพิธีการบิน : FFD) และ ร้อยละ 25.5 มีการใช้บริการในเรื่องการร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบิน ยกเลิก (ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ: ERD) รวมถึงการให้ข้อมูลประชาชน เช่น เอกสารแสดงตัวตน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ก่อนเดินทาง / ข้อมูลด้านความปลอดภัย ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (SFD) คิดเป็นร้อยละ 0.2 ในขณะที่ มีเพียงร้อยละ 0.1 ที่ไม่เคยใช้บริการกับ กพท. ขณะที่ การใช้บริการของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโอกาสได้ใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ฝ่ายพิธีการบิน Flight Formalities Department (FFD) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.9 รองลงมาคือ ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน Aeronautical Information Services Department (AIS) (ร้อยละ 16.3) (ฝ่ายสมควรถิ่นอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR) (ร้อยละ 14.8) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS) (ร้อยละ 10.9) และฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department (PEL) (ร้อยละ 7.4) โดยฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนไม่ถึงร้อยละ 1 ได้แก่ ฝ่ายกฎหมาย Legal Department (LEG) ฝ่ายประกันคุณภาพ Quality Assurance Department (QAD)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 80.5) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (คิดเป็นร้อยละ 79.5) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (คิดเป็นร้อยละ 84.3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 (คิดเป็นร้อยละ 81.1) และด้านระบบออนไลน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (คิดเป็นร้อยละ 81.3) (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) และเมื่อจำแนกตามปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในขณะเดียวกัน การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ทั้งนี้ สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.925) รองลงมาคือ ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (0.903) ด้านเวลา (0.900) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.866)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการ ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่อง การจัดการระบบคิว ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ การจัดลำดับขั้นตอนการ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ อีกในเรื่องขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย รวมถึงความรวดเร็ว คล่องตัวของระบบเว็บไซต์และรูปแบบของแบบฟอร์มสามารถใช้งาน ในขณะที่ นโยบายการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มารยาทที่แสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีความโปร่งใส ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากลและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบออนไลน์มีความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้ นอกจากนี้ หาก กพท. ต้องการปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพ การให้บริการ ควรมุ่งเน้นความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ร้อยละ 50.2) รองลงมาคือ กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน (ร้อยละ 43.8) มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือสามารถอัปเดตเอกสารต่างๆได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร (ร้อยละ 35.4) นอกจากนี้ ควรพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น ทั้งเรื่องการติดตามและประสานงานการยื่นคำร้องต่างๆ หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 78.1) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (คิดเป็นร้อยละ 81.3) กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (คิดเป็นร้อยละ 75.3) ทั้งนี้ เพื่อการยกระดับกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นในเรื่องการกระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 54.8) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา) (ร้อยละ 47.1) สำหรับกลุ่มประชาชน ขณะที่ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบินจำนวน 332 ราย (ตารางที่ 39) เล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญกับการลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็นมากที่สุด (ร้อยละ 61.7) รองลงมา คือ การพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 59.9)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

สำหรับบทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. ได้มีการประเมินผล ดังนี้

สำหรับผลการวิเคราะห์การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 71.7) โดยบทบาทของเจ้าหน้าที่มีคะแนนการแสดงออกพฤติกรรมโดยเฉลี่ยสูงสุด คือ การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ ส่วนในเรื่องความพยายามในค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงความพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด ในขณะเดียวกัน การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.951)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ พบว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษา มาตรฐานไว้ ขณะที่มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ ผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม รวมถึงการใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุง แก้ไขอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้ การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้บริการต้องการ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่าน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 52 โดยกลุ่ม ประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2563 เล็งเห็นว่า จนท.บริการ รวดเร็วขึ้นเมื่อมาใช้บริการ เป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่มองว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 21.7 ขณะที่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย / IT เข้ามาพัฒนาได้ดีขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่ม อุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 27.2 อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 15 มองว่า ภาพลักษณ์การทำงานยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีเพียงร้อยละ 0.7 ที่มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2563 โดยเหตุผลหลักที่เล็งเห็นว่า การ ทำงานของ กพท. แย่ลง คือ ในเรื่องการติดตามเรื่องหรือการแจ้งการร้องเรียนไม่มีความคืบหน้า และ การอธิบายเกี่ยวกับเอกสาร ไม่ละเอียด / ไม่ชัดเจน

การสำรวจวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบิน จำนวนทั้งสิ้น 15 ราย สามารถจำแนกออกตามลักษณะกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม การบิน คือ กลุ่มสายการบิน จำนวน 4 ราย กลุ่มหน่วยงานการบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มสถาบันฝึกอบรม ด้านการบิน จำนวน 4 ราย กลุ่มสนามบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มศูนย์ซ่อม จำนวน 2 รายและ หน่วยงานอื่นๆ จำนวน 1 ราย ซึ่งผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาถึงความคาดหวัง (Expectation) และ ความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ พบว่า ด้านเวลาในการให้บริการ ส่วนใหญ่คาดหวังให้ เจ้าหน้าที่ของ กพท. ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเคร่งครัดในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ ต้องการภายในเวลาที่กำหนด ให้รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ กพท. ได้โดยตรงนอกเวลาทำการ ซึ่งควรจะ รองรับเรื่องได้หรือช่วยแก้ไขในเบื้องต้นได้ โดยเฉพาะเวลาที่มีประเด็นที่เร่งด่วน ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ หน่วยงานส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. มีความรู้และความเชี่ยวชาญ สามารถ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้ง ภายในประเทศและต่างประเทศให้มากกว่านี้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยส่งเสริม ภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของ กพท. ได้ สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมี การบริหารจัดการท่าระบบภายในองค์กร ที่สามารถประสานงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลด การส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรเน้น

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ย៉ำถึงความรวดเร็วของการตัดสินใจต่างๆ ของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้บริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสมต่อไป

สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท. ในมุมมองของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 85.3) รองลงมาคือ การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล (ร้อยละ 77.3) ซึ่งสะท้อนได้จากการมีการแจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงของวิสัยทัศน์ หรือพันธกิจต่าง รวมถึงข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผ่านการชี้แจงในมติที่ประชุม โดยมีการเชิญผู้แทนในแผนกต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบกำกับดูแลให้มีมาตรฐานและเป็นธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปรับบริบทองค์กรให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับข้อกำหนดในระดับนานาชาติมากขึ้น ซึ่งพิจารณาได้จากการปรับข้อกำหนดหรือมาตรฐานระดับสากล รวมถึงการผลักดันให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยการบินยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) ซึ่งเป็นการยกระดับความปลอดภัยการบินของไทยต่อไป โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงความปลอดภัยด้านการบินอย่างใกล้ชิด และลดความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารมากขึ้น อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น เช่น การทำงานยังมีความล่าช้าในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นโยบายการพัฒนาธุรกิจการบินต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมของบางหน่วยงานลดลง ทำให้ผู้ปฏิบัติการในฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่มีเวลาในการศึกษาหรือทำความเข้าใจเท่าที่ควร ส่งผลให้บางครั้งเกิดข้อผิดพลาดที่ขัดกับข้อกำหนดที่ประกาศไว้ หรือการผลักดันให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. เข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพของไทยให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้ในระดับสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ (ร้อยละ 93.3) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน (ร้อยละ 88.0) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ (ร้อยละ 86.7) ขณะที่ เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ใส่ใจและ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

น้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น (ร้อยละ 70.7) เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินมองว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกได้น้อยที่สุด

ทั้งนี้ สำหรับช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง พบว่า ส่วนใหญ่มักจะติดต่อกับ กพท. ประมาณ 1 ครั้งต่อเดือนเป็นอย่างต่ำ รวมถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่าน เว็บไซต์ของ กพท. และเจ้าหน้าที่ของ กพท. เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 100 ขณะที่ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อ วิทยู เป็นช่องทางที่รับทราบข้อมูลข่าวสารได้น้อยที่สุด นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ต้องการ ให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ยังคงต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ของ กพท. และ เว็บไซต์ของ กพท. (ร้อยละ 100) และงานประชุมสัมมนา (ร้อยละ 93.8) เช่นเดิม ขณะที่ แนวโน้มความต้องการให้ กพท. กระจายข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยต้องการให้ กพท. สนับสนุนการเผยแพร่ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กและสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 87 เท่ากัน) ขณะที่ สื่อโทรทัศน์และสื่อวิทยูเป็นช่องทางที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่าไม่ค่อยมีความต้องการหรือ จำเป็นเท่าที่ควร เนื่องจากมองว่า ช่องทางดังกล่าวไม่ได้ตอบโจทย์ต่อรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวัน หรือการดำเนินงานในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประสานงาน ซึ่งหากทาง กพท. พิจารณาและตระหนักถึง การแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีใน การทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกับ กพท. ที่ผ่าน มา เช่น การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำบางครั้ง เจ้าหน้าที่บางรายจะให้คำตอบจากความรู้สึกและ ประสบการณ์ มากกว่าการสืบค้นหรืออ้างอิงจากข้อมูลจริง เพื่อมาตอบข้อซักถาม ทำให้ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล หรือการแบ่งส่วนงานภายในองค์กรจำนวนมากและลำดับ ขั้นตอน ส่งผลต่อการเข้าถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่ต้องการติดต่อ ทำได้ยากและใช้เวลาในการส่ง ข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่ประกาศใช้ในเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่มีความสอดคล้องกัน (ใน เวอร์ชันภาษาไทยมีข้อมูลถูกระเบียบหรือมาตรการบังคับใช้ โดยสามารถดาวน์โหลดเป็น soft file ได้ (pdf file) แต่เวอร์ชันภาษาอังกฤษ ไม่มีข้อมูลดังกล่าวให้อัพโหลด) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศการจัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึง แผนการสร้างความสัมพันธ์/ บริหารจัดการ พบว่า ประเด็นที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำหรือตระหนักถึง เช่น การจัดทีมงานของ กพท. เข้าร่วมหรือกับหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินเป็นประจำทุกปี สำหรับชี้ แจ้างพันธกิจและสิ่งที่ต้องการให้ช่วยเหลือ เพื่อผลักดันให้เกิดข้อตกลงเชิงนโยบาย หรือขยายความ ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดอบรมหรือผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการจัดทำโครงการ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ เพื่อประสิทธิภาพในความเข้าใจถึงมาตรการ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมถึงเสริมสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ กพท. และการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในเรื่องการบริหารจัดการองค์กรภายใน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

1.1 พัฒนารูปแบบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารผ่านออนไลน์และ Social Media ต่าง ๆ อาทิ ช่องทาง เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) และ เฟสบุ๊ก (Facebook) ซึ่งเป็นช่องทางหลักที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารจาก กพท.มากที่สุด อย่างไรก็ตามบุคลากรของ กพท.ก็มีส่วนสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางนี้ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็ช่องทางใดควรจะต้องอัปเดตข้อมูลให้มีความทันสมัยตลอดเวลา รวมถึงบุคลากรที่สื่อสารต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และสามารถตอบข้อมูลให้ลูกค้าได้ ถูกต้อง ชัดเจน และไม่ต้องติดต่อซ้ำหลายครั้งหรือหลายขั้นตอน

1.2 พัฒนารูปแบบของข้อมูลข่าวสารให้มีความน่าสนใจ และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารนั้นให้มากขึ้น โดยจากข้อมูลที่สำรวจพบว่าความน่าสนใจของข่าวสาร และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ กพท. ยังมีระดับความพอใจค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น ๆ นั้นหมายความว่า สิ่งที่จะทำให้ข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ มีความน่าสนใจคือ การใส่รูปภาพ อะนิเมชัน ไอคอน ต่าง ๆ ที่ โดยองค์ประกอบของการนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้มีความน่าสนใจ ที่ควรพิจารณามีดังนี้

1.2.1 การนำเสนอข้อมูลให้สั้นและกระชับ เพื่อตอบสนองการ Lifestyle ของคนในยุคปัจจุบัน เพราะการอ่านข่าวบนโทรศัพท์มือถือผ่านช่องทางสื่อสังคมได้ในทุก ๆ ที่ ทุก ๆ เวลา เป็นสิ่งที่สร้างความสะดวกสบายและสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันได้มาก ข้อมูลข่าวจึงควรเป็นไปเพื่ออธิบายข้อมูลอย่างกระชับ สามารถอ่านให้เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว

1.2.2 ความรวดเร็ว ใช้เวลาให้คุ้มค่า คุณสมบัติด้านความเร็วของสื่อดิจิทัลยังเป็นข้อได้เปรียบ ดังนั้น การนำเสนอข่าวผ่านสื่อดิจิทัลจึงสามารถตอบสนองผู้รับสารได้แบบเรียลไทม์คือ ทันทีทันใด เมื่อเกิดสถานการณ์ขึ้นก็สามารถรายงานข่าวได้ทันที

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- 1.2.3 การตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้อง แนวทางการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร ในเรื่อง ความถูกต้องนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการใช้คุณสมบัติด้านความเร็วของสื่อดิจิทัล โดยขาดความระมัดระวัง รอบคอบ
- 1.2.4 การเลือกใช้ข้อมูล (ข้อความ/ภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว/กราฟิก) อย่างเหมาะสม ถึงแม้ว่าศักยภาพในการเผยแพร่ข้อมูลของสื่อดิจิทัลจะมีรูปแบบที่หลากหลาย แต่การ เลื่อนนำเสนอข้อมูลให้เหมาะสมก็มีความสำคัญต่อการเข้าถึงผู้รับสารด้วย เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ต้องสามารถแยกแยะประเภทของข้อมูลและพิจารณาว่า ข้อมูลข่าวสารในลักษณะอย่างไร ควรนำเสนอด้วยข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว หรือใช้การออกแบบกราฟิกเข้ามาช่วย เช่น หากเป็นข้อมูลที่เป็นผลการวิจัยที่ต้อง รายงานตัวเลขเชิงสถิติ การนำเสนอข้อมูลด้วยภาพกราฟิกก็อาจจะช่วยให้ผู้อ่าน เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น หรือหากได้คลิปวิดีโอการสัมภาษณ์บุคคลที่มีความสำคัญต่อ เหตุการณ์มาก ๆ ก็ควรนำเสนอด้วยคลิปวิดีโอหรือภาพเคลื่อนไหว ประกอบกับ ข้อความสั้น ๆ ที่สามารถบอกให้ผู้รับสารรู้ได้ว่า เป็นเหตุการณ์เกี่ยวกับอะไร มีความสำคัญและควรจะดูคลิปวิดีโอไหนจนจบ
- 1.2.5 ใช้ประโยชน์จากคุณสมบัติการสื่อสารสองทางของสื่อ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารบน สื่อดิจิทัลนั้นเปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารสองทาง (two way communication) มากขึ้น ทำให้ความสัมพันธ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ซึ่ง นำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูล รับฟัง และสำรวจความคิดเห็นจากประชาชน กลุ่มเป้าหมาย สามารถเปิดประเด็นข่าวให้กว้างและลึกขึ้น

สำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ เพื่อให้การใช้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและ เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรในการเป็นหน่วยงานในยุคดิจิทัล

2. ด้านการให้บริการ กพท.

- 2.1 จากการสำรวจพบว่า ประเด็นที่เรื่องของเจ้าหน้าที่ยังไม่ค่อยมีการติดตามผลและแก้ปัญหาให้ อย่างต่อเนื่อง เป็นประเด็นที่ลูกค้ารู้สึกไม่ค่อยพึงพอใจมากนัก เพราะฉะนั้น กพท. ควร มุ่งเน้นในเรื่องของการติดตามงานของผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ กพท.อย่างเร่งด่วน เพื่อลดความไม่พอใจดังกล่าว โดยอาจจะพิจารณาจัดตั้งหน่วยงานรับ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

เรื่องร้องเรียน ติดตามผล และแก้ไขปัญหาในหลากหลายช่องทาง อาทิ ช่องทางออนไลน์ หรือ Call Center ที่รับเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง มีเจ้าหน้าที่คอยประสานงาน และเจ้าหน้าที่ ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวมถึงระบบติดตามผล การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า มีระบบการแจ้งเตือนให้กับลูกค้ารับทราบผ่านช่องทางการ สื่อสารต่าง ๆ หรือ แจ้งผลการร้องเรียนผ่านระบบ SMS ที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ โดยตรงและรวดเร็ว

2.2 ระบบขั้นตอนการให้บริการที่ช้า รอนาน แล้วยุ่งยากหลายขั้นตอน เป็นประเด็นหนึ่งที่ลูกค้า และผู้ใช้บริการยังรู้สึกไม่พอใจ ดังนั้น ทาง กพท. ควรพิจารณาลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง แต่ ยังคงไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน หรือเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการติดต่อ ประสานงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน เช่น การอนุมัติด้านเอกสารต่าง ๆ ต้อง ใช้เวลาเท่าไร หากทำไม่ได้ตามที่กำหนดควรมีการชี้แจงให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทราบ หรือ แม้กระทั่งอาจจะมีการชดเชยในการใช้เวลาที่เกินกว่ากำหนดให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รู้สึก ถึงความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานของ กพท. ด้วยเช่นกัน

2.3 ในเรื่องของความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เป็นอีกเรื่องที่ลูกค้าและผู้ใช้บริการอยาก ให้ดำเนินการปรับปรุง ดังนั้น ทาง กพท. ควรจะต้องมีการมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ การ ส่งเสริมการให้ข้อมูลและความรู้ให้แก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับประชาชน ให้มากที่สุด เช่น การจัดสัมมนาให้ความรู้ โดยมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการเป็นวิทยากร อบรมทั้งภาคทฤษฎีและเชิงปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบิน และประชาชนที่สนใจ เพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและซักถามข้อมูลที่สนใจจากหน่วยงาน เฉพาะทางโดยตรง รวมถึง ทาง กพท. ควรมีการจัดทำคู่มือประกอบหรือสื่อวีดิทัศน์ที่เข้าใจ ง่ายและนำมาเผยแพร่เพื่อใช้ในการศึกษาเบื้องต้น เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการจัดตั้งกลุ่ม ฝายงานที่เกี่ยวข้องเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงระหว่างประชาชน ทั้งในด้านการติดต่อ ประสานงานและเกิดการพัฒนาองค์ความรู้ ความเข้าใจในระยะยาวและอย่างยั่งยืน

2.4 ในเรื่องของความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารประกอบ/ เอกสารยื่นคำ ร้องและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบคำถามและแก้ปัญหา ยังเป็นปัญหาที่ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการประสบอยู่เช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา ยกตัวอย่างเช่น บางหน่วยงานจะสามารถติดต่อ เจ้าหน้าที่ กพท. ได้เพียงคนเดียว และเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะประสานงานต่อไป ซึ่งลักษณะ

การทำงานดังกล่าว นอกจากจะใช้เวลาในการประสานงานแล้ว ยังเสี่ยงต่อการถ่ายทอด ข้อมูลที่ผิดพลาด หรือบางครั้งการให้คำตอบของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ได้อย่างแน่ชัดและ ชัดเจน เป็นต้น ดังนั้น ทาง กพท. ควรมีการปลูกฝังหรือส่งเสริมการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การมีระบบ E-learning เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานหรือการ เรียนรู้งาน ไม่ใช่เพียงแค่แผนงานหรือบริการที่รับผิดชอบอยู่แต่เพียงเท่านั้น โดยอาจจะต้อง มีการสอดแทรกเนื้อหาหรือองค์ความรู้เบื้องต้นของแผนกต่างๆใน กพท. ให้มีการรับทราบ ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถช่วยให้ การดำเนินงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะต้องมีการทดสอบหรือประเมินความรู้ ตนเอง เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ นอกจากจะเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรแล้ว ยังเป็นการ ยกกระดับภาพลักษณ์ที่มีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

3. ประเด็นอื่นๆ อาทิ

3.1 ด้านเวลาการให้บริการ กพท. ควรพิจารณาในเรื่อง

- เจ้าหน้าที่ควรพิจารณาทำงานล่วงเวลามากขึ้น หากเกิดปัญหาเร่งด่วนสามารถติดต่อ นอกเวลาทำการได้ รวมถึงการสำรองมีเจ้าหน้าที่แอสตั้นบายรอตตลอด 24 ชม เพื่อให้การ แก้ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- การปรับเปลี่ยนช่วงเวลาตามสถานการณ์ของ Covid-19 ให้มีความยืดหยุ่นและไปตาม กรอบเวลาที่เหมาะสมต่อสถานการณ์
- ปรับเวลาการส่งมอบข้อมูลให้รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน อาทิเช่น การขอหนังสือหรือจดหมายกับ CAAT มีหลายลำดับขั้นตอนและต้องรอผู้มี อำนาจในการอนุมัติ ทำให้ต้องรอนาน นำไปใช้งานได้ไม่ทันเวลา

3.2 ด้านบุคลากร กพท.ควรพิจารณาในเรื่อง

- การเพิ่มจำนวนบุคลากรที่อาจไม่เพียงพอของแต่ละหน่วยงานในแต่ละด้านให้ สอดคล้องกับปริมาณของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติและรักษาระดับการบริการให้เป็นมาตรฐานตามหลักสากล อย่างชัดเจน มาตรฐานการทำงานของบุคลากรแต่ละคนควรมีมาตรฐานเดียวกัน และ ให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

- สถานการณ์ Covid-19 ทำให้เกิดปัญหาที่เจ้าหน้าที่ WFH มากขึ้น ทำให้การติดต่อประสานงานก็ยากขึ้นตามไปด้วย ควรพิจารณาปรับระบบการติดต่อสื่อสาร หรือ ประสานงานที่สะดวก และสามารถได้รับคำตอบที่ชัดเจน

3.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ กพท.ควรพิจารณาในเรื่อง

- ลดขั้นตอนการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้นเพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย
- การอนุมัติลงพื้นที่การปฏิบัติงาน ที่จะต้องทำเอกสารก่อนและรออนุมัติ ซึ่งต่างจากเมื่อก่อนที่สามารถส่งเอกสารตามไปที่หลังได้เลย
- ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้รวดเร็วขึ้น
- ควรลดขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ที่อาจไม่จำเป็นเพื่อลดเวลาในการดำเนินงานและลดการใช้กระดาษ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ภาคผนวก

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน
อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล
ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

(ชุดประชาชนทั่วไป)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน
อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล
ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

(ชุดอุตสาหกรรมการบิน)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก
ในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2564

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

จำแนกตามฝ่ายหรือกลุ่ม

ตารางผนวก ง1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นที่ประเมิน	ฝ่ายพิธีการบิน (FFD) / ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD) (ร้องเรียน+ชั้นทะเบียนโดรน)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอขึ้นทะเบียนโดรน (FFD)		
	(จำนวน 809 ราย)			(จำนวน 208 ราย)			(จำนวน 601 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
1. ด้านเวลา									
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	4.01	80.3	74.3	3.72	74.4	64.2	4.11	82.3	77.8
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	3.97	79.4	72.1	3.61	72.2	58.2	4.09	81.9	76.9
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	4.04	80.8	73.9	3.73	74.7	60.7	4.14	82.8	78.2
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	3.90	78.1	68.0	3.60	72.0	56.0	4.01	80.2	72.2
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.05	81.1	73.5	3.58	71.7	54.8	4.21	84.2	79.8
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ	4.10	81.9	76.0	3.75	74.9	59.6	4.21	84.3	81.5
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	4.29	85.8	85.3	4.07	81.3	78.7	4.37	87.4	87.5
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	4.32	86.4	86.5	4.07	81.3	77.0	4.41	88.2	89.8
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.34	86.9	85.8	4.17	83.4	79.7	4.40	88.0	87.8
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	4.27	85.5	84.2	3.98	79.6	74.3	4.37	87.4	87.5
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	4.28	85.5	84.4	4.01	80.2	75.0	4.37	87.4	87.6

หมายเหตุ: %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางผนวก ง2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ฝ่ายพิธีการบิน (FFD) / ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD) (ร้องเรียน+ชั้นทะเบียนโดรน)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอขึ้นทะเบียนโดรน (FFD)		
	(จำนวน 809 ราย)			(จำนวน 208 ราย)			(จำนวน 601 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)									
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	4.31	86.2	85.9	4.07	81.4	76.8	4.39	87.8	89.0
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.39	87.9	88.0	4.18	83.6	83.3	4.47	89.3	89.7
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.42	88.4	88.1	4.24	84.7	83.1	4.48	89.6	89.8
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	4.33	86.7	84.6	4.10	82.0	75.8	4.41	88.3	87.5
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.16	83.2	79.2	3.92	78.4	69.8	4.24	84.8	82.4
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.08	81.6	75.6	3.66	73.3	57.3	4.22	84.5	81.9
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.07	81.5	75.2	3.73	74.6	60.1	4.19	83.8	80.4
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	3.84	76.8	65.1	3.46	69.3	45.5	3.97	79.4	71.8

หมายเหตุ: %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางผนวก ง3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ฝ่ายพิธีการบิน (FFD) / ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD) (ร้องเรียน+ชั้นทะเบียนโดรน)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอขึ้นทะเบียนโดรน (FFD)		
	(จำนวน 809 ราย)			(จำนวน 208 ราย)			(จำนวน 601 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
4. ด้านระบบ Online									
ความคาดหวังโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	4.22	84.4	83.3	3.91	78.2	71.1	4.34	86.7	87.8
ความพึงพอใจโดยรวมด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	4.19	83.8	81.6	3.86	77.2	66.0	4.32	86.3	87.4
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	4.03	80.6	74.4	3.71	74.1	60.4	4.15	83.0	79.5
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	4.14	82.7	78.7	3.77	75.4	64.0	4.27	85.5	84.2
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	4.15	82.9	78.3	3.81	76.1	63.8	4.27	85.4	83.7
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	4.16	83.2	80.7	3.85	76.9	67.0	4.28	85.6	85.8
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	4.10	82.0	77.5	3.71	74.3	60.2	4.24	84.8	83.9
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	4.15	83.1	78.8	3.77	75.3	62.2	4.30	85.9	85.0
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	4.24	84.9	81.8	3.95	79.0	69.0	4.35	87.0	86.5

หมายเหตุ: %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางผนวก ง4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นที่ประเมิน	ฝ่ายพิธีการบิน (FFD) / ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD) (ร้องเรียน+ชั้นทะเบียนโดรน)				ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)				ขอขึ้นทะเบียนโดรน (FFD)			
	(จำนวน 809 ราย)				(จำนวน 208 ราย)				(จำนวน 601 ราย)			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ		
พอใจมากที่สุด		พอใจปานกลาง	พอใจน้อยที่สุด	พอใจมากที่สุด		พอใจปานกลาง	พอใจน้อยที่สุด	พอใจมากที่สุด		พอใจปานกลาง	พอใจน้อยที่สุด	
ความพึงพอใจโดยรวม	4.13 (82.6%)	79.9%	18.4%	1.7%	3.79 (75.9%)	65.9%	30.8%	3.4%	4.24 (84.9%)	84.7%	14.1%	1.2%

หมายเหตุ

- พอใจมากที่สุด หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน
- พอใจปานกลาง หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 2-3 คะแนน
- ไม่พอใจ หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 1 คะแนน

ตารางผนวก ง5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย)

ประเด็นที่ประเมิน	FFD	AIS	AIR	OPS	PEL	SFD	AGA	ERD	ANS	Service Center	SMD	APD	ITD	QAD	LEG
(จำนวน: ราย)	(n = 86)	(n = 64)	(n = 58)	(n = 43)	(n = 29)	(n = 24)	(n = 23)	(n = 19)	(n = 18)	(n = 9)	(n = 7)	(n = 6)	(n = 4)	(n = 2)	(n = 1)
1. ด้านเวลา															
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	4.10	3.94	3.96	3.86	3.31	3.57	4.18	3.61	4.24	3.33	4.29	4.00	4.50	4.00	5.00
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	3.89	3.83	3.98	3.81	3.03	3.48	3.86	3.06	3.94	3.56	4.14	4.00	4.50	4.00	5.00
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	4.03	4.05	4.09	4.07	3.48	3.50	3.78	3.75	4.00	3.33	4.29	4.00	4.33	4.00	4.00
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	3.90	3.92	4.05	3.93	2.86	3.48	3.86	3.56	3.71	3.56	4.43	3.80	4.33	4.00	4.00
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.95	3.97	3.95	3.95	2.97	3.35	3.85	3.17	3.71	3.44	4.14	4.00	4.50	4.00	4.00
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ)	3.92	3.65	4.04	3.86	3.31	3.43	4.00	3.28	3.82	3.22	3.71	3.75	4.33	4.00	4.00
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ															
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	4.16	4.19	4.23	4.07	3.45	3.96	4.17	4.11	3.94	3.89	4.14	4.00	4.25	4.00	4.00
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	3.99	4.10	4.23	4.02	3.21	3.83	4.09	3.74	3.88	3.78	4.14	4.00	4.25	4.00	4.00
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.99	4.11	4.32	4.05	3.59	4.00	4.09	3.95	4.18	3.67	4.43	4.00	4.00	4.00	4.00
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	3.96	4.05	4.19	3.93	3.38	3.83	3.96	3.68	3.76	3.89	4.14	3.80	4.25	4.00	4.00
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	3.88	3.98	4.23	3.88	3.14	3.79	3.91	3.63	3.65	3.56	4.29	3.75	4.00	4.00	4.00
2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	3.95	4.07	4.18	4.02	3.14	3.88	3.83	3.58	3.88	3.56	4.14	3.75	4.00	4.00	4.00
2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	4.07	4.20	4.26	4.07	3.41	3.83	4.05	3.79	3.94	3.78	4.29	3.75	4.25	4.00	4.00

ตารางผนวก ง6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	FFD	AIS	AIR	OPS	PEL	SFD	AGA	ERD	ANS	Service Center	SMD	APD	ITD	QAD	LEG
(จำนวน: ราย)	(n = 86)	(n = 64)	(n = 58)	(n = 43)	(n = 29)	(n = 24)	(n = 23)	(n = 19)	(n = 18)	(n = 9)	(n = 7)	(n = 6)	(n = 4)	(n = 2)	(n = 1)
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)															
2.6 มีความโปร่งใส สื่อสัต์ย์สุจริต	4.12	4.25	4.35	4.17	3.48	4.09	4.18	3.94	3.94	3.89	4.29	3.75	4.25	4.00	4.00
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	3.98	4.13	4.18	3.95	3.34	3.83	4.00	3.89	3.94	3.78	4.14	3.75	4.25	4.00	4.00
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ															
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.00	4.08	3.88	3.88	3.28	3.58	4.00	3.47	3.82	3.44	3.71	3.67	4.25	3.50	4.00
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.79	3.92	3.88	3.72	3.10	3.33	3.68	3.21	3.71	3.33	3.57	3.67	4.25	3.50	4.00
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.78	3.90	3.93	3.74	3.21	3.46	3.64	3.21	3.76	3.44	3.71	3.67	4.50	3.50	4.00
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	3.68	3.83	3.75	3.53	3.03	3.25	3.73	3.11	3.53	3.22	3.57	3.67	4.25	3.50	4.00

ตารางผนวก ง7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	FFD	AIS	AIR	OPS	PEL	SFD	AGA	ERD	ANS	Service Center	SMD	APD	ITD	QAD	LEG
(จำนวน: ราย)	(n = 86)	(n = 64)	(n = 58)	(n = 43)	(n = 29)	(n = 24)	(n = 23)	(n = 19)	(n = 18)	(n = 9)	(n = 7)	(n = 6)	(n = 4)	(n = 2)	(n = 1)
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online															
ความคาดหวังโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	4.09	4.17	3.82	3.81	3.70	3.71	3.73	3.76	3.78	3.60	3.57	4.00	4.33	3.50	-
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	3.82	4.08	3.71	3.63	3.60	3.57	3.53	3.53	3.67	3.60	3.57	4.00	4.33	3.50	-
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	3.70	4.00	3.59	3.44	3.40	3.36	3.73	3.29	3.56	3.60	3.43	4.00	4.00	3.00	-
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	3.75	3.96	3.82	3.66	3.65	3.57	3.80	3.53	3.67	3.60	3.71	4.33	4.33	3.50	-
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	3.79	3.92	3.69	3.69	3.65	3.36	3.64	3.53	3.56	3.40	3.57	4.33	4.33	3.50	-
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	3.73	3.98	3.65	3.69	3.45	3.50	3.50	3.24	3.56	3.60	3.43	3.67	4.33	3.50	-
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	3.69	3.90	3.57	3.47	3.40	3.57	3.53	3.18	3.44	3.40	3.57	4.00	4.00	3.50	-
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	3.87	4.10	3.73	3.59	3.50	3.50	3.47	3.24	3.56	3.40	3.29	4.00	4.33	3.50	-
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	3.98	4.11	3.88	3.70	3.75	3.93	3.62	3.63	3.67	3.60	4.00	4.25	4.33	3.50	-

ตารางผนวก ง8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ)

ประเด็นที่ประเมิน	FFD	AIS	AIR	OPS	PEL	SFD	AGA	ERD	ANS	Service Center	SMD	APD	ITD	QAD	LEG
(จำนวน: ราย)	(n = 86)	(n = 64)	(n = 58)	(n = 43)	(n = 29)	(n = 24)	(n = 23)	(n = 19)	(n = 18)	(n = 9)	(n = 7)	(n = 6)	(n = 4)	(n = 2)	(n = 1)
1. ด้านเวลา															
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	81.9	78.7	79.3	77.2	66.2	71.3	83.6	72.2	84.7	66.7	85.7	80.0	90.0	80.0	100.0
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	77.9	76.5	79.6	76.3	60.7	69.6	77.3	61.1	78.8	71.1	82.9	80.0	90.0	80.0	100.0
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	80.5	81.1	81.8	81.4	69.6	70.0	75.6	75.0	80.0	66.7	85.7	80.0	86.7	80.0	80.0
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	78.1	78.4	81.1	78.6	57.2	69.6	77.1	71.1	74.1	71.1	88.6	76.0	86.7	80.0	80.0
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	79.0	79.4	78.9	79.1	59.3	67.0	77.0	63.3	74.1	68.9	82.9	80.0	90.0	80.0	80.0
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการ	78.3	73.0	80.7	77.2	66.2	68.7	80.0	65.6	76.5	64.4	74.3	75.0	86.7	80.0	80.0
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ															
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	83.3	83.9	84.6	81.4	69.0	79.2	83.5	82.1	78.8	77.8	82.9	80.0	85.0	80.0	80.0
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	79.8	81.9	84.6	80.5	64.1	76.7	81.7	74.7	77.6	75.6	82.9	80.0	85.0	80.0	80.0
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	79.8	82.3	86.3	80.9	71.7	80.0	81.7	78.9	83.5	73.3	88.6	80.0	80.0	80.0	80.0
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	79.3	81.0	83.9	78.6	67.6	76.7	79.1	73.7	75.3	77.8	82.9	76.0	85.0	80.0	80.0
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	77.6	79.7	84.6	77.7	62.8	75.8	78.3	72.6	72.9	71.1	85.7	75.0	80.0	80.0	80.0
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	79.1	81.3	83.5	80.5	62.8	77.5	76.5	71.6	77.5	71.1	82.9	75.0	80.0	80.0	80.0
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	81.5	84.0	85.3	81.5	68.3	76.7	81.0	75.8	78.8	75.6	85.7	75.0	85.0	80.0	80.0

ตารางผนวก ง9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	FFD	AIS	AIR	OPS	PEL	SFD	AGA	ERD	ANS	Service Center	SMD	APD	ITD	QAD	LEG
(จำนวน: ราย)	(n = 86)	(n = 64)	(n = 58)	(n = 43)	(n = 29)	(n = 24)	(n = 23)	(n = 19)	(n = 18)	(n = 9)	(n = 7)	(n = 6)	(n = 4)	(n = 2)	(n = 1)
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)															
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	82.4	85.1	87.0	83.4	69.7	81.7	83.6	78.9	78.8	77.8	85.7	75.0	85.0	80.0	80.0
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	79.5	82.7	83.5	79.0	66.9	76.7	80.0	77.9	78.8	75.6	82.9	75.0	85.0	80.0	80.0
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ															
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	80.0	81.6	77.5	77.7	65.5	71.7	80.0	69.5	76.5	68.9	74.3	73.3	85.0	70.0	80.0
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	75.9	78.4	77.5	74.4	62.1	66.7	73.6	64.2	74.1	66.7	71.4	73.3	85.0	70.0	80.0
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	75.6	78.1	78.6	74.9	64.1	69.2	72.7	64.2	75.3	68.9	74.3	73.3	90.0	70.0	80.0
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	73.7	76.5	75.1	70.7	60.7	65.0	74.5	62.1	70.6	64.4	71.4	73.3	85.0	70.0	80.0

ตารางผนวก ง10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	FFD	AIS	AIR	OPS	PEL	SFD	AGA	ERD	ANS	Service Center	SMD	APD	ITD	QAD	LEG
(จำนวน: ราย)	(n = 86)	(n = 64)	(n = 58)	(n = 43)	(n = 29)	(n = 24)	(n = 23)	(n = 19)	(n = 18)	(n = 9)	(n = 7)	(n = 6)	(n = 4)	(n = 2)	(n = 1)
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online															
ความคาดหวังโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	81.8	83.3	76.5	76.3	74.0	74.3	74.7	75.3	75.6	72.0	71.4	80.0	86.7	70.0	-
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	76.4	81.7	74.1	72.5	72.0	71.4	70.7	70.6	73.3	72.0	71.4	80.0	86.7	70.0	-
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	73.9	80.0	71.8	68.8	68.0	67.1	74.7	65.9	71.1	72.0	68.6	80.0	80.0	60.0	-
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	75.0	79.2	76.5	73.1	73.0	71.4	76.0	70.6	73.3	72.0	74.3	86.7	86.7	70.0	-
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	75.7	78.3	73.7	73.8	73.0	67.1	72.9	70.6	71.1	68.0	71.4	86.7	86.7	70.0	-
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	74.6	79.6	72.9	73.8	69.0	70.0	70.0	64.7	71.1	72.0	68.6	73.3	86.7	70.0	-
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	73.8	77.9	71.4	69.4	68.0	71.4	70.7	63.5	68.9	68.0	71.4	80.0	80.0	70.0	-
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	77.5	82.1	74.5	71.9	70.0	70.0	69.3	64.7	71.1	68.0	65.7	80.0	86.7	70.0	-
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	79.6	82.2	77.5	74.0	75.0	78.6	72.3	72.5	73.3	72.0	80.0	85.0	86.7	70.0	-

ตารางผนวก ง11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B)

ประเด็นที่ประเมิน	FFD	AIS	AIR	OPS	PEL	SFD	AGA	ERD	ANS	Service Center	SMD	APD	ITD	QAD	LEG
(จำนวน: ราย)	(n = 86)	(n = 64)	(n = 58)	(n = 43)	(n = 29)	(n = 24)	(n = 23)	(n = 19)	(n = 18)	(n = 9)	(n = 7)	(n = 6)	(n = 4)	(n = 2)	(n = 1)
1. ด้านเวลา															
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	75.0	71.4	71.9	67.4	55.2	47.8	86.4	55.6	88.2	33.3	71.4	80.0	100.0	50.0	100.0
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	65.5	63.5	75.4	67.4	44.8	52.2	72.7	27.8	70.6	44.4	71.4	80.0	100.0	50.0	100.0
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	70.0	67.9	76.4	76.2	48.1	45.5	72.2	62.5	81.3	22.2	71.4	80.0	100.0	50.0	100.0
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	63.9	66.7	77.2	69.8	41.4	43.5	76.2	55.6	70.6	44.4	85.7	60.0	100.0	50.0	100.0
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	69.9	69.8	70.2	74.4	37.9	43.5	80.0	38.9	64.7	44.4	71.4	80.0	100.0	50.0	100.0
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการ	65.1	52.4	72.7	67.4	44.8	43.5	80.0	50.0	70.6	33.3	57.1	50.0	100.0	50.0	100.0
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ															
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	81.2	79.0	84.2	79.1	55.2	75.0	87.0	73.7	76.5	66.7	71.4	80.0	100.0	50.0	100.0
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	72.9	74.2	86.0	76.7	44.8	70.8	87.0	68.4	76.5	55.6	71.4	80.0	100.0	50.0	100.0
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	71.8	74.2	93.0	72.1	51.7	83.3	82.6	73.7	82.4	66.7	71.4	80.0	75.0	50.0	100.0
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	69.4	80.3	82.5	74.4	44.8	75.0	82.6	68.4	70.6	66.7	71.4	60.0	100.0	50.0	100.0
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	67.1	74.2	82.5	74.4	41.4	66.7	78.3	57.9	70.6	55.6	85.7	75.0	75.0	50.0	100.0
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	68.2	78.7	82.5	79.1	37.9	70.8	73.9	63.2	75.0	44.4	71.4	75.0	75.0	50.0	100.0
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	75.6	78.3	87.7	80.5	51.7	75.0	85.7	68.4	76.5	55.6	85.7	75.0	100.0	50.0	100.0

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางผนวก ง12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	FFD	AIS	AIR	OPS	PEL	SFD	AGA	ERD	ANS	Service Center	SMD	APD	ITD	QAD	LEG
(จำนวน: ราย)	(n = 86)	(n = 64)	(n = 58)	(n = 43)	(n = 29)	(n = 24)	(n = 23)	(n = 19)	(n = 18)	(n = 9)	(n = 7)	(n = 6)	(n = 4)	(n = 2)	(n = 1)
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)															
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	78.3	81.4	87.7	82.9	58.6	82.6	90.9	66.7	76.5	66.7	85.7	75.0	100.0	50.0	100.0
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	71.8	76.7	82.5	73.2	41.4	75.0	81.8	73.7	76.5	55.6	71.4	75.0	100.0	50.0	100.0
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ															
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	75.6	71.4	66.7	69.8	51.7	50.0	77.3	52.6	76.5	44.4	57.1	50.0	75.0	50.0	100.0
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	61.0	63.5	66.7	65.1	41.4	33.3	63.6	36.8	70.6	33.3	42.9	50.0	75.0	50.0	100.0
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	59.3	62.9	70.2	65.1	44.8	41.7	59.1	47.4	70.6	44.4	57.1	50.0	100.0	50.0	100.0
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	56.1	63.5	61.4	48.8	41.4	33.3	63.6	36.8	64.7	33.3	42.9	50.0	75.0	50.0	100.0

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางผนวก ง13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	FFD	AIS	AIR	OPS	PEL	SFD	AGA	ERD	ANS	Service Center	SMD	APD	ITD	QAD	LEG
(จำนวน: ราย)	(n = 86)	(n = 64)	(n = 58)	(n = 43)	(n = 29)	(n = 24)	(n = 23)	(n = 19)	(n = 18)	(n = 9)	(n = 7)	(n = 6)	(n = 4)	(n = 2)	(n = 1)
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online															
ความคาดหวังโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	80.4	77.1	68.6	62.5	70.0	64.3	60.0	58.8	77.8	40.0	42.9	50.0	100.0	50.0	-
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	67.9	70.8	60.8	59.4	65.0	57.1	60.0	52.9	66.7	40.0	42.9	50.0	100.0	50.0	-
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	57.1	70.8	51.0	56.3	55.0	50.0	60.0	41.2	66.7	40.0	28.6	50.0	66.7	-	-
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	58.9	70.8	68.6	59.4	70.0	57.1	66.7	52.9	66.7	40.0	42.9	66.7	100.0	50.0	-
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	60.7	64.6	60.8	62.5	70.0	57.1	50.0	52.9	55.6	40.0	42.9	66.7	100.0	50.0	-
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	57.1	68.8	58.8	62.5	60.0	57.1	57.1	29.4	66.7	40.0	28.6	33.3	100.0	50.0	-
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	58.2	66.7	56.9	56.3	60.0	57.1	46.7	35.3	55.6	40.0	42.9	50.0	66.7	50.0	-
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	67.3	70.8	62.7	62.5	60.0	57.1	46.7	35.3	55.6	40.0	28.6	50.0	100.0	50.0	-
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	76.4	71.1	68.8	63.3	75.0	64.3	53.8	56.3	66.7	40.0	71.4	75.0	100.0	50.0	-

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางผนวก ง14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละ (%)		
			พอใจมากที่สุด	พอใจปานกลาง	พอใจน้อยที่สุด
			(คะแนน 4-5)	(คะแนน 2-3)	(คะแนน 1)
1. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	3.8	76.3%	72.0%	26.8%	1.2%
2. ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	4.0	79.1%	72.5%	27.5%	-
3. ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน Aeronautical Information Services Department (AIS)	4.0	79.5%	67.8%	29.7%	2.5%
4. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินทางอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	3.8	76.3%	71.7%	21.7%	6.7
5. ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)	3.4	67.7%	46.6%	52.1%	1.4
6. ฝ่ายพิธีการบิน Flight Formalities Department (FFD)	3.9	77.6%	66.8%	33.2%	-
7. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	3.8	76.1%	67.7%	32.3%	-
8. ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department (PEL)	3.2	64.1%	47.7%	41.1%	11.2%
9. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	3.6	71.1%	52.9	47.1%	-
10. ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน Aviation Industry Promotion Department (APD)	3.9	78.0%	65.0%	35.0%	-
11. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Information and Communication Technology Department (ITD)	4.3	86.7%	93.3%	6.7%	-
12. ฝ่ายกฎหมาย Legal Department (LEG)	4.3	86.7%	100%	-	-
13. ฝ่ายประกันคุณภาพ Quality Assurance Department (QAD)	3.8	75.0%	50.0%	50.0%	-
14. ฝ่ายนิรภัยการบิน Aviation Safety Management Department (SMD)	3.9	77.1%	57.1%	42.9%	-
15. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	3.6	71.3%	43.8%	56.3%	-

หมายเหตุ: พพอใจมากที่สุด หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน/พอใจปานกลาง หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 2-3 คะแนน/ พพอใจน้อยที่สุด หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 1 คะแนน