



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการ
ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล
ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

นำเสนอ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย



โดย

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด



คำนำ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้รับมอบหมายและดำเนินการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 ซึ่งผลการสำรวจที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป ทั้งนี้ รายงานการสำรวจโครงการฯ นี้ มีเนื้อหา 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน (การวิจัยเชิงปริมาณ) โดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสารในปัจจุบัน ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการ การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน ความผูกพันต่อ กพท. และข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน (การวิจัยเชิงคุณภาพ) โดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation) และความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ การประเมินการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทตามยุทธศาสตร์ บทบาทของเจ้าหน้าที่ในการชี้แนะ และการกำกับดูแลองค์กรสะท้อนค่านิยมองค์กร การประเมินประสิทธิผลของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ค่านิยม ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงานต่าง ๆ ภายใน กพท. ความผูกพันต่อ กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศการจัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึงแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในแง่ของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ รวมทั้งการนำผลไปต่อยอด เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น

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 ระเบียบวิจัย	10
2.1 ขั้นตอนการวิจัย	10
2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
2.3 วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	15
2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	16
2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
2.6 การควบคุมคุณภาพ	21
2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	22
บทที่ 3 ผลการศึกษา	26
3.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	26
3.2 ผลการสำรวจประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน	27
3.2.1 การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสาร	28
3.2.2 ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	31
3.2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ	50
3.2.4 บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ	84
3.2.5 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน	99
3.2.6 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	109

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา (ต่อ)	
3.3 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบิน	114
3.3.1 ความคาดหวัง (Expectation) และ ความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ	114
3.3.2 ประเมินการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทของ เจ้าหน้าที่ในการชี้นำ และการกำกับดูแลองค์กรสะท้อนค่านิยมองค์กร	122
3.3.3 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง	129
3.3.4 ปัญหา/อุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับ ฝ่ายงานต่าง ๆ ภายใน กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	133
3.3.5 ความผูกพันต่อ กพท.	135
บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	137
ภาคผนวก	151
ภาคผนวก ก แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 (ชุดประชาชนทั่วไป)	152
ภาคผนวก ข แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 (ชุดอุตสาหกรรมการบิน)	153
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกใน กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน	154
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายหรือกลุ่ม	155

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน	6
2	ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย	11
3	แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม	17
4	โครงสร้างแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไปและชุดอุตสาหกรรมการบิน	18
5	เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ย	23
6	การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย	24
7	ความถี่ในการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ	28
8	ช่องทางที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร	29
9	ช่องทางหลักที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร	30
10	ประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	32
11	ช่องทางที่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	34
12	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.	35
13	ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	37
14	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล	39
15	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่	40
16	ข้อมูล ของ กพท.ระหว่างปี 2564 และปี 2565 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน ในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.	43
17	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	44
18	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	46
19	ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร	47
20	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	50
22	การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	52
23	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท.	53
24	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น	56
25	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.	62
26	การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.ระหว่างปี 2564 และปี 2565	64
27	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)	69
28	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	72
29	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	75
30	ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการ ของ กพท.	78
31	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท.	80
32	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท.	81
33	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. (ประชาชนทั่วไป)	82
34	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. (อุตสาหกรรมการบิน)	83
35	การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	86
36	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	89
37	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ (ภาพรวม)	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
38	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ประชาชนทั่วไป)	95
39	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (อุตสาหกรรมการบิน)	98
40	การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน	99
41	เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป	100
42	เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	102
43	เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป	103
44	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	104
45	เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป	105
46	เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	106
47	ความผูกพันต่อ กพท.	107
48	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	110
49	ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง	115
50	ลำดับความสำคัญของความต้องการ	118
51	ลำดับความสำคัญของความกังวล	120
52	ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท.	124
53	ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร	127
54	ความถี่ในการติดต่อกับ กพท.	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ง1	ตารางผนวก	
ง2	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป	156
ง3	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ)	164
ง4	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)	154
ง5	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)	155

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนการดำเนินงาน (Action Plan)	5
2	Strategic Performance Matrix Analysis	25
3	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	42
4	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	44
5	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	45
6	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)	68
7	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ประชาชนทั่วไป)	71
8	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (อุตสาหกรรมการบิน)	74
9	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ (ภาพรวม)	91
10	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ (ประชาชนทั่วไป)	94
11	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ (อุตสาหกรรมการบิน)	97
12	Net Promoter Score (NPS) (แนวโน้มในการแนะนำ/บอกต่อ ผู้อื่นที่อยากศึกษาหา ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านการบินให้ไปปรึกษา CAAT)	108
13	ประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ จาก กพท. ของกลุ่ม ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน	131
14	ความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการให้ กพท. เผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ	132

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 มีกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจ 2 ขอบเขต คือ การสำรวจในกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 1,210 ตัวอย่าง เพื่อประเมินผลและทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. และนำมาซึ่งการพัฒนาและยกระดับการปฏิบัติงานของ กพท. ต่อไป นอกจากนี้ ได้มีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นการค้นหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อตอบโจทยความต้องการในอุตสาหกรรมการบินต่อไป สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ราย แบ่งเป็นกลุ่มสายการบิน จำนวน 4 ราย กลุ่มหน่วยงานการบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน จำนวน 5 ราย กลุ่มสนามบิน จำนวน 1 ราย กลุ่มหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 2 ราย และกลุ่มศูนย์ซ่อม จำนวน 1 ราย โดยในแต่ละขอบเขตงานสามารถสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.79, ร้อยละ 75.8) มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. น้อยกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.93, ร้อยละ 78.7) มีค่าเฉลี่ยลดลง 0.14 โดยกลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.43, ร้อยละ 68.5) น้อยกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.63, ร้อยละ 72.5) มีค่าเฉลี่ยลดลง 0.02 ในขณะที่ กลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.99, ร้อยละ 79.7) มากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.0) มีค่าเฉลี่ยลดลง 0.11

การสำรวจความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79, ร้อยละ 75.8) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99, ร้อยละ 79.7) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43, ร้อยละ 68.5) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยการให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำเป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้ เรื่องความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด อย่างไรก็ตาม กพท. ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.1) มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 4.05, ร้อยละ 81.1) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.05 โดยกลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.88 ร้อยละ 77.5) มากกว่า ปี2564 (ค่าเฉลี่ย 3.80, ร้อยละ 76.6) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.08 ในขณะที่ กลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.21, ร้อยละ 84.2) มากกว่า ปี2564 (ค่าเฉลี่ย 4.20, ร้อยละ 83.1) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.01

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.1) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21, ร้อยละ 84.2) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88, ร้อยละ 77.5) โดยด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลา และความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในขณะเดียวกัน การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านระบบออนไลน์ อย่างไรก็ตาม การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online ความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการบริการมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและการให้บริการของ กพท. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81, ร้อยละ 76.26) โดยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปมีมากกว่า กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.97, ร้อยละ 79.44 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน 3.45, ร้อยละ 69.01) เพื่อการยกระดับกระบวนการทำงาน และการให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นในเรื่อง การกระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสาร ที่ไม่มีความจำเป็น พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสาร แบบกระดาษ และความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา) เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการมากที่สุด

การสำรวจการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02, ร้อยละ 79.6) โดยการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในมุมมองของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับการแสดงออกโดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.1 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.85, ร้อยละ 77.0) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม ส่วนในเรื่องเจ้าหน้าที่ ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาเป็นประเด็น ที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มผู้ใช้บริการได้น้อยที่สุด ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่มีการประสานงาน และช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพล ต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม เพื่อนำมาหาจุดแข็งจุดอ่อนของการให้บริการ เพื่อให้แต่ละประเด็นในการบริการมีเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุง ให้ทำทนายมากขึ้น โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้อง กับเหตุการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นสิ่งที่ทาง กพท. สามารถทำได้ดีแล้ว เป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ขณะเดียวกัน สิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ เรื่องการนำเสนอ ข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องของวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึง ต่อกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทย์มากขึ้น

เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิก ให้เนื้อหาที่น่าสนใจ ดึงดูดและผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น หรือ เน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) เป็นต้น

2. การให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นแก้ไขเป็นอันดับแรกในเรื่องการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online ความน่าเชื่อถือ ในขณะที่ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี เป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้ ทั้งนี้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ) ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน และขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันมากขึ้น

3. การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทาง กพท. ควรรักษาการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ขณะที่เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และเจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ ประเด็นที่ กพท. ควรต้องการปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน และเจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่าน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 52.6 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วขึ้น เมื่อมาใช้บริการ เป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่มองว่า กพท. สามารถทำได้ดี ขณะเดียวกัน การมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย/IT เข้ามาพัฒนาได้ดีขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี ในขณะที่กลุ่มประชาชนทั่วไป มองว่าภาพลักษณ์การทำงาน ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 37.6 และกลุ่มอุตสาหกรรม ร้อยละ 63.7 มองว่าภาพลักษณ์การทำงาน ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง เช่นกัน และเหตุผลหลักที่กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ 20 มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2564 คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับการบินเยอะขึ้น ขั้นตอนที่ทำให้บริการยุ่งยากกว่าเดิม และการติดตามเรื่องแจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า ส่วนกลุ่มอุตสาหกรรม ร้อยละ 33.3 มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2564 คือ โดยเหตุผลหลักที่เล็งเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการช้า/รอนาน/ยุ่งยาก

ความผูกพันต่อ กพท. ในภาพรวมมีคะแนน NPS ร้อยละ 64.38 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไป มีคะแนน NPS สูงที่สุด ร้อยละ 69.96 ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีคะแนน 51.69 กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความผูกพันต่อ กพท. (ค่าเฉลี่ย 4.02, ร้อยละ 80.39) โดยประเด็นที่มีคะแนนความผูกพันมากที่สุด คือ ฉันทินดีร่วมสนับสนุน กพท. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดียิ่ง ๆ ขึ้น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน

สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้อง มองว่า ด้านเวลาในการให้บริการ ส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด การติดต่อดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง การติดต่อประสานงานรวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ กพท. ได้โดยตรงนอกเวลาทำการ เช่น สามารถโทรติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะเวลามีประเด็นที่เร่งด่วน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หน่วยงานส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. มีความรู้และความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องกฎระเบียบ หรือกฎหมาย และเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับการบินให้มากกว่านี้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของ กพท. ได้ สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการบริหารจัดการท่าระบบภายในองค์กรให้เสถียร มีความต่อเนื่องเพื่อง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งยังสามารถช่วยลดการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสารเพื่อให้มีการประสานงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ต้องการจาก กพท. คือ ต้องการให้ กพท. การสื่อสารข้อมูลใหม่มีจัดทำในรูปแบบสื่อต่าง ๆ และจัดทำคอนเทนต์ให้น่าติดตาม เช่น ข้อมูลการสื่อสารข้อกฎหมายที่นำมาปรับใช้ใหม่ เพื่อให้สามารถอ่านแล้วเข้าใจง่าย ลดข้อผิดพลาดในการตีความของข้อมูลที่ได้รับ เนื่องจากกฎหมายและข้อบังคับส่วนใหญ่จะมีรายละเอียดที่ค่อนข้างมาก รวมถึงหากมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบหรือข้อบังคับใหม่ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบทันที นอกจากนี้ ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารของกฎหมายการบินต่าง ๆ ควรมีความสะดวกและง่ายต่อการค้นหาข้อมูล เช่น ในเว็บไซต์สามารถเห็นข้อมูลข่าวสารที่แจ้งล่าสุดได้ง่าย ไม่ซับซ้อนในการค้นหา

ทั้งนี้ การประสานงานหรือการติดต่อ พบว่า สิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและทำให้กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการราบรื่นและเป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ในมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบินเล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ไม่มีการรับสินบน สามารถทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี รวมถึงปฏิบัติและบังคับใช้กฎระเบียบกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเท่าเทียม ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเคารพกฎระเบียบบังคับใช้ภายใต้มาตรการที่กำหนดไว้ ในขณะเดียวกัน สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในภาพรวมขององค์กรและการดำเนินงาน หากพิจารณาและตระหนักถึงการแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกันกับ กพท. ที่ผ่านมา เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เจ้าหน้าที่รับงานที่มากเกินไปส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้า กรณีการส่งมอบงานให้แก่เจ้าหน้าที่คนอื่นทำให้เกิดการสูญหายของเอกสาร ในบางครั้งการสื่อสารข้อมูลไปยังแผนกอื่นไม่มีความชัดเจน ทำให้ได้รับข้อมูลมาตีความไม่ถูกต้องหรือเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ไม่มีระบบการติดต่อกลับติดตามผลของผู้มาใช้บริการ และการนัดหมายในการประชุมร่วมกันค่อนข้างยาก เนื่องจาก กพท. มีการแบ่งแผนกหรือฝ่ายรับผิดชอบมีภาระหน้าที่ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นอุปสรรคในเรื่องการติดต่อประสานงานข้ามแผนกให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมประชุม ในระบบการทำงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความไม่คล่องตัวการติดต่อประสานงาน นอกจากนี้ การดำเนินงานดังกล่าวนี้ ยังส่งผลต่อความล่าช้าในการส่งข้อมูลการสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด

ความผูกพันต่อ กพท. พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงาน เนื่องจากยังต้องมีการประสานงานกันตลอด เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับงานเป็นอย่างมาก และยึดหลักตามมาตรฐานตลอดมา อย่างไรก็ตาม สิ่งในกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่เสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันที่มีต่อการดำเนินงานของ กพท. คือ สามารถสอบถามหรือปรึกษา กพท. ได้ เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงานได้โดยตรง ใส่ใจกับทุกหน่วยงานติดตามแก้ไขปัญหาทั้งสองฝ่าย ช่วยกันแก้ปัญหาให้ลุล่วง และผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมมักจะเข้าไปอ่านข้อมูลในเว็บไซต์ ของ กพท. อยู่เสมอ อีกทั้งหากมีการติดต่อประสานงานกับ กพท. เพื่อเข้ามาให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ กพท. ไม่เคยปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยง มีการแจ้งข้อมูลที่ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่ชัดเจน และมีการประชุมเพื่อเสนอแนะแนวทางในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศการจัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึงแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการ พบว่า ประเด็นที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำหรือตระหนักถึง เช่น การจัดทีมงานของ กพท. เข้าหารือกับหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินเป็นประจำทุกปีสำหรับชี้แจงพันธกิจและสิ่งที่ต้องการให้ช่วยเหลือ เพื่อผลักดันให้เกิดข้อตกลงเชิงนโยบาย หรือขยายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดประชุม อบรม ให้ความรู้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการจัดทำโครงการใหม่ที่เป็นประโยชน์ เพื่อประสิทธิภาพในความเข้าใจถึงมาตรการ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติใช้ และสร้างความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ กพท. มีการทดสอบความรู้ในด้านการบินอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่เกิดความผิดพลาดในการให้ข้อมูลแก่หน่วยงานที่ติดต่อประสานงานเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ กพท. และการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในเรื่องการติดต่อประสานงานเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และติดตามเรื่องในการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นต้น

Executive Summary

The Satisfaction Survey on CAAT Operations, Services, and Information Dissemination of News, Knowledge, and Innovation in the Year 2022 explored two work scopes: the general public and the aviation industry. There was a total of 1,210 samples. The study's objective is to assess and understand the level of satisfaction with the CAAT's operations as well as information dissemination, news, knowledge, and innovation, to continue developing and improving quality, incorporating additional information from the in-depth interview. The objectives of in-depth interview are contribute to a broader understanding of quantitative research studies and identify strategies for responding to the needs and expectations of the targeted aviation industry. The 15 representatives from each segment were invited to participate in the in the in-depth interview: 2 representatives from aviation agency, 4 representatives from airline, 5 representatives from the Aviation Training school, and 1 representative from the airport, 2 representatives from other operators and 1 representative from the repair center.

The overall satisfaction survey of the CAAT's information dissemination, year 2022 has got the average score 0.14 less than the year 2021 (Average 3.79, 75.8 % (2022), Average 3.93, 78.7% (2021)) The overall satisfaction level rated by the aviation industry segment is 0.02 points less than last year (Average 3.43, 68.5% (2022)) , (Average 3.63, 72.5% (2021)), in line with the public group that rated their overall satisfaction score of year 2022 at 0.11 points lower than in 2021 (Average 3.99, 79.7% (2022), Average 4.10, 82.0% (2021))

The overall satisfaction score for CAAT's information, news, knowledge, and innovation is highly satisfied (average 3.79, 75.8%), the overall satisfaction of the public group is highly satisfied (average 3.99, 79.7%) while the aviation industry segment is moderately satisfied (average 3.43 68.5%) which is lower than the public group. The most satisfying aspect is providing accurate and reliable information, while the least satisfying aspect is the variety of information distribution channels. However, the ability to utilize data for practical purposes is the most influential factor on satisfaction levels. It is indicated that CAAT should have done better in the area of presenting information in an easy-to-understand format in a timely manner, which is their top priority in terms of news dissemination, knowledge, and innovation.

The overall satisfaction rating for CAAT's service in 2022 is 0.05 points higher than it was in 2021; (average 4.10, 82.1% (2022) versus (average 4.05, 81.1% (2021))). The aviation industry segment has an overall satisfaction score is 0.08 points higher than last year (average 3.88, 77.5% (2022) versus (average 3.80, 76.6% (2021))), while the public sector; an overall service satisfaction score is 0.01 point higher than last year (average 4.21, 84.2% (2022) versus (average 4.20, 83.1% (2021))).

The overall satisfaction towards CAAT's services are most satisfied (average 4.10, 82.1%) The public group rated CAAT's services at the most satisfy (average 4.21, 84.2%) whereas the aviation industry segment rated CAAT's service is highly satisfied (average 3.88, 77.5%); the online services is the most important and influencing overall satisfaction levels. Considering each factor separately, it was discovered that first-come, first-served services (queue system) are the most satisfying in terms of time factor, while transparency, honesty, and integrity are the most satisfying in terms of personnel providing services factor. The most satisfying aspect of service procedures is publishing or informing about the procedures and duration of services. The most satisfying thing about online systems is that the security of information in the online system is reliable. It is recommended that, announcing or informing about the procedures and duration of service; the speed and agility of the system, including the ability to attach images or files; the speed of the online system to access CAAT services in each department, and the security of data in the online system are the area that CAAT should develop and enhance the service to the greatest extent.

The overall satisfaction score of CAAT's information dissemination, news and services is highly satisfied (average 3.81, 76.26%). The satisfaction level of the public group is higher than that of the aviation industry segment (average 3.97, 79.44% (public group) versus average 3.45%, 69.01% (aviation industry segment)). To enhance CAAT's operation process and service performance, it is recommended that CAAT prioritize the dissemination of information regarding aviation regulations, news, and standard practices thoroughly in an easily understanding format, while reducing unnecessary processes, establishing a contact point to monitor operational electronically, reducing paper documents and speed in proving services (answering questions, coordination and following up the results). These are the factor that CAAT should improve their service operation the most.

The average rating for the officer's service expression on the survey is high (average 4.02 ,79.6%). The general public has a higher overall level of expression than the aviation industry segment (average 4.10, 82.1%, compared to 3.85, or 77.0%). The most satisfying aspect is the officers execute their duties with integrity and fairness, without bias. In contrast, the officers express their attention to problems/errors and willingness to assist are the factor that has got the least behavior expression. Officers' collaborative efforts toward the success of the service operator are a significant factor that influences their service expression to the respondent the most.

In this regard, the research team analyzed the factors affecting overall satisfaction by identifying CAAT's strengths and weaknesses of the service so that the organization can set up stretch goals to elevate customer satisfaction. The issues are presented as follows:

1. CAAT's Information dissemination news and knowledge has been disseminated fairly without bias, which are rely on the international papers, reliably, accurate, up to date; the information can be practically used is the “strength” factor that CAAT has done well and should maintain the standard. Additionally, CAAT should prioritize improving the presentation of information in an easy-to-understand format and communicating information in a timely manner so that it can be used practically benefit the current situations; however CAAT should have emphasis on the communication process and disseminate the information to the operators more for both of the CAAT's communication dissemination using infographics to attract wider audiences; alternatively, a variety of communication channels (online) will also contribute to communication dissemination.

2. CAAT's services should prioritize the announcement or information of the service procedures and services duration; the speed and agility of the system, including the ability to attach images or files; the speed of the online system to access CAAT services in each department; and the security of online data. While knowledge and the officer's competency in answering questions and providing accurate advice in a professional manner; international standard and work integrity with no bias on the first come, first serve (Q-system); and delivering services within

the promised timeframe with a willingness and politeness to serve with integrity and transparency are CAAT's "strength" factors, CAAT shall maintain these as their standard.

However the CAAT should give important in adding on the services' operational speed, the appropriateness of the office service operation (office hours) a variety of service channels; arrange website to easy-to-read and systematic format (font, font size); and an easy-to-complete form that can be easily tracked after submission.

3. CAAT's officer behavior expression of working with integrity and transparently without accepting bribe and the officer treating everyone equally demonstrating good governance, understanding the customer needs are CAAT's "strength" factors and should be maintained as their standard. In addition, the officer working devotedly to ensure the services achieve customer's expectation, the officers think about the customer prior to their self-interest and the officer assist one another to achieve the customer's needs are the factor require CAAT's attention to improve urgently. Other than the factor said before, CAAT should improve or elevate the service quality such as the officers work correctly in both of information given and the services process. The officers stay focused on solving the problem as well as propose solution to resolve the problem. In addition to this, the officers should coordinate within their department to meet the customer's expectations.

From the past 1 year's operation, the majority of the respondents (52.6%) commented that CAAT's image in 2022 is better than last year (2021). The public feel that the CAAT image is better than 2021, underpinned by the faster service operation in addition, CAAT implemented more of the modern IT technology which is considered the respondent's primary reason. 63.7% of the aviation industry segment agreed that CAAT's image is the same as last year, as did 37.6% of the general public. 20% of the public group rated that CAAT's image is worse than it was in 2021 due to adding complexity of the aviation regulation, which has complicated the work process and made it difficult to track; the compliant has no progress, whereas 33% of the aviation segment

commented that the processes are worse than 2021, the main reason is that the service processes are slow/longer waiting time and more complicated

The overall CAAT's engagement as measured by the net promoting score (NPS) is 64.38%; the NPS of the public group is 69.96% while the NPS of the aviation industry segment is 51.69% (average 4.02, 80.39%); the highest engagement factor is "I am willing to support CAAT for their continued improvement and be part of the success."

An in-depth interview with a respondent from the aviation industry segment revealed that service time is the most anticipated factor that CAAT should work efficiently on their operation time and deliver the required information within the specified time; CAAT should speed up their service operation to continuously align with service demand. It is expected that CAAT is available 24 hours a day, especially for urgent matters. Regarding personnel servicing, the operators expect CAAT officers to be knowledgeable especially in the area of aviation regulation and law, and the general information of aviation which would enhance the CAAT's professional image. For the operation process, the respondent anticipated that CAAT would have a stable operational system and easy to operate and time efficient to upload data efficiently in terms of document.

In the view of the news and information, the aviation industry segment anticipates receiving diverse information and news with appealing content, such as newly adopted legal communication information, easy to comprehend without ambiguity. Due to the law and regulation contain ambiguity information. If there is a modification to new rules or regulations, the affected operators must be informed immediately. Additionally, the information dissemination channels of various aviation laws should be user-friendly, and information should be easily accessible on the website.

The operating or communication with CAAT, it is noted that CAAT is highly competent at coordinating and contacting, which facilitated the operation and service delivery process. The aviation industry segment viewed that CAAT officers are polite, enthusiastic, and willing to assist or resolve issues. Officers of the CAAT adhere to the principle of good governance by operating with honesty and fairness and by not accepting bribes. Many issues must be resolved to enhance the quality of services and employee motivation are: Insufficient staff to provide services, resulting in staff accepting too many jobs and causing work delays; documents are lost because of the case of transferring work to multiple officers. Infrequently, the transmission of information to other departments is not always clear, resulting in misinterpretation and misunderstanding. Lack of a monitoring system to track the issue's progress. Multiple divisions or departments of responsibility with various obligations make it difficult to schedule a meeting within CAAT. This hinders cross-departmental liaison for the participating departments or organizations, which causes a delay in the timely dissemination of information from/to various operators.

Concerning the engagement matter with CAAT, the researcher observed that CAAT's officers are well-coordinated due to work collaboration; the staff are friendly and treat everyone equally focusing on their work per the service standard principle. The majority of the aviation industry segment suggest the engagement elevation within CAAT by increase the level of direct communication so that operators can seek advice directly from CAAT and pay attention to problem-solving support from one another. Typically, aviation industry segment obtain information from the CAAT's website regularly; CAAT is willing to support when requested and always willing to support without hesitation; CAAT keep the operators well informed of the law/regulation as well, attend the meeting to align work direction.

Nonetheless, in order to obtain information for the preparation of strategic plans, including customer relation/management plans, it was determined that CAAT should focus on establishing a team to meet annually with aviation operators to discuss the mission and the required support to agree on the policy or collaboration necessary to drive policy agreements or to expand cooperation with relevant agencies in meeting organization. Training, educating relevant departments, or pushing for cooperation in the preparation of new projects that are efficient in understanding aviation-related measures and requirements. CAAT officers should regularly undergo an aviation knowledge test to ensure that no errors are made when providing information to operators, and an online monitoring and coordination system should be implemented. This will enhance CAAT's professional image in providing information. CAAT should deploy an online system to track, coordinate and monitor the service operation.

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)
โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการ
ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร
องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่กำกับ ดูแล กิจการการบินพลเรือนของไทยให้มีมาตรฐาน รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการบินของไทยให้มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนในระดับสากล กพท. จึงได้เห็นความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร และการให้บริหารของ กพท. โดยกำหนดยุทธศาสตร์ “การเสริมสร้างความเข้มแข็งและ ความยั่งยืนขององค์กร” มีเป้าหมายคือการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้เห็นความสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม โดยมีตัวชี้วัด คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ให้ตอบสนองต่อความต้องการ และมีระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม เพื่อนำผลสำรวจมาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานและการให้บริการของ กพท. เพิ่มขึ้นต่อไป

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

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) การแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งการจัดทำรายงาน

1.4.1 การประชุมหารือและพูดคุยกับผู้รับผิดชอบโครงการและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง การร่างและพัฒนาแบบสอบถาม

1.4.1.1 การประชุมหารือกับคณะทำงาน เพื่อรับทราบและทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับบทบาทและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการร่างแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัยจะเข้าร่วมการประชุมกลุ่ม (Group Discussion) กับคณะทำงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับ กพท. เพื่อรับทราบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจที่สำคัญ รายละเอียดต่าง ๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการของ กพท. รวมถึงการหารือในประเด็นอื่น ๆ เบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยนี้ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาแนวคำถามที่จะใช้ในการสำรวจข้อมูลต่อไป โดยคณะผู้วิจัยจะจัดเตรียมแนวทางในการสำรวจ เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมของกพท. โดยข้อมูลบางส่วนที่จะใช้ในการประเมินผลหรือใช้เป็นตัวชี้วัดนั้น จะนำมาพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจข้อมูลดังกล่าว แบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามฉบับพิมพ์ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูล ซึ่งการจัดทำแบบสอบถามนั้น คณะผู้วิจัยจะคำนึงถึงประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

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

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

1.4.1.2 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

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

1.4.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) กับกลุ่มเป้าหมาย คือ 1) กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป จำนวน 846 ราย และ 2) กลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่ได้รับการบริการจาก กพท. จำนวน 364 ราย

1.4.3 การแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการจัดทำรายงาน

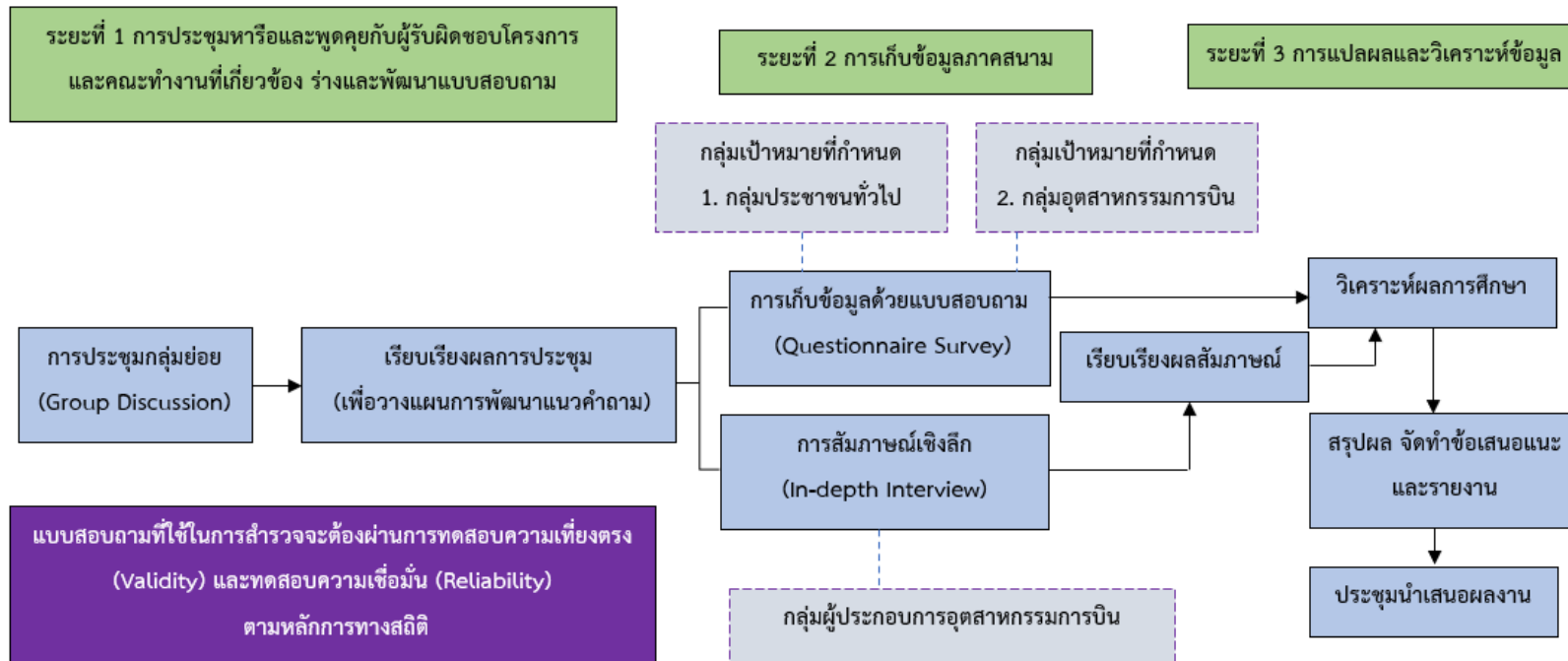
คณะผู้วิจัยจะใช้หลักการสถิติในการวิจัยสำหรับแปลผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการแปลผลและการสรุปภาพรวมทั้งหมดของงานวิจัย ซึ่งจะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Statistical Software) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะนำเสนอในลักษณะการบรรยายข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน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

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เสนอแผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน (Action Plan) โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การเริ่มต้น และการสิ้นสุดของแต่ละงาน เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในรายการข้อกำหนด (120 วัน)

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาพที่ 1 แผนการดำเนินงาน (Action Plan)



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 1 แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน (120 วัน)							
		กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน
ขั้นตอนการร่างและพัฒนาแบบสอบถาม									
1	ศึกษา ทบทวนแนวคิด และการวางแผนการดำเนินงาน								
1.1	วางแผน และจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan)	→							
1.2	ทบทวนแนวคิด พุดคุยกับคณะทำงานและผู้ดูแลโครงการ	→	→						
1.3	จัดทำแบบสอบถาม	→	→						
1.4	สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	→	→						
2	การพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้ในการสำรวจ								
2.1	การตรวจสอบเครื่องมือในการสำรวจ		→						
2.2	การทดสอบเครื่องมือที่จะใช้ในการสำรวจ		→						

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 1 แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน (120 วัน)			
		กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม
3. ขั้นตอนการเก็บข้อมูล					
3.1	ดำเนินการติดต่อประสานงาน และเก็บรวบรวมข้อมูล	→			
4. ขั้นตอนการแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล					
4.1	วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจกับกลุ่มเป้าหมาย		→		
4.2	การสรุปผลการวิเคราะห์			→	
4.3	การจัดทำข้อเสนอแนะ				→
การส่งมอบงาน					
1	รายงานผลความก้าวหน้าครั้งที่ 1 (Progress Report)		→		
2	รายงานผลการศึกษฉบับสมบูรณ์ (Final Report)				→

1.5 คำนิยามศัพท์

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

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

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงานและดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง ซึ่งผู้ประกอบการในที่นี้ อาจรวมถึงเจ้าหน้าที่ พนักงาน หรือปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน

อุตสาหกรรมการบิน หมายถึง อุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพเศรษฐกิจของชาติหลายมิติ เช่น อุตสาหกรรมการบินขนส่ง อุตสาหกรรมสายการบิน อุตสาหกรรมการท่าอากาศยาน อุตสาหกรรมการบริการจราจรทางอากาศ อุตสาหกรรมการซ่อมบำรุงเครื่องบิน อุตสาหกรรมโภชนาการสายการบิน และอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาศัยการคมนาคมทางอากาศ โดยรวมธุรกิจการบินต่าง ๆ ในบริบทการบินเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งชาติที่ทำรายได้ GDP ปีละหลายแสนล้านบาท

การปฏิบัติงาน คือ การลงมือทำงานตามแนวทาง ขั้นตอน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ในแผนการทำงานทุกขั้นตอนและเต็มความสามารถ การประเมินผลการทำงาน คือ การตรวจสอบผลการทำงานและตัดสินว่าผลงานที่ได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ประสิทธิภาพในการทำงาน เท่ากับ ประสิทธิภาพของงาน ซึ่งการปฏิบัติงานในที่นี้ คือ การปฏิบัติงานของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ CAAT

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม หมายถึง กระบวนการที่ข้อมูลจะถูกถ่ายทอดและทำให้เกิดความเข้าใจโดยบุคคล 2 คนหรือ มากกว่า ด้วยวิธีการของสัญลักษณ์ที่มีความหมาย หรือ คือวิธีการของการแลกเปลี่ยนความคิด ทักษะคติ ค่านิยม และข้อเท็จจริง ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

บทที่ 2 ระเบียบวิจัย

การศึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 ใช้ระเบียบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอนหลัก

ขั้นตอนที่ 1: ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2: ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3: วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 4: เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ขั้นตอนที่ 5: การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6: การควบคุมคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 7: การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

2.1 ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาจะใช้เทคนิค Quali-Quant Technique โดยการผสมผสานเทคนิคการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเข้าด้วยกัน เพื่อให้การศึกษามีสาระครอบคลุมประเด็นในแนวราบ (Macro Aspect) ขณะเดียวกัน มีรายละเอียดในแนวลึก (Micro Aspect) เพื่อให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติที่จะนำไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่วางไว้ โดยการศึกษาวิจัย เล็งเห็นถึงความสำคัญของการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อกำหนดน้ำหนักและความสัมพันธ์ของประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพอีกครั้งเพื่อขยายความรู้ความเข้าใจจากหลากหลายมิติของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ โดยแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็นขั้นตอนหลัก ดังนี้

ตารางที่ 2 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ขั้นตอนที่ 1 : ขั้นตอนการเตรียมการและวางแผน		
<p>กิจกรรมที่ 1 เตรียมการและวางแผน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมร่วมกับคณะทำงานของ กพท. เพื่อกำหนดเป้าหมายขอบเขต แนวทางการสำรวจที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่ผลการศึกษาที่ต้องการ รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย - การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิและจัดเตรียมฐานข้อมูล โดยทำการรวบรวมข้อมูลประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีศักยภาพ - คณะทำงานของ กพท. ส่งมอบข้อมูลรายชื่อกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยให้แก่ CSN 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อความเข้าใจร่วมกันระหว่างคณะทำงานของ กพท. และคณะวิจัยของ CSN และทราบถึงกรอบการดำเนินงาน พื้นที่การเก็บตัวอย่าง จำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของการศึกษาและนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ตลอดจนการวางแผนการเดินทางเพื่อให้สามารถกำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น
<p>กิจกรรมที่ 2 การพัฒนาแบบสอบถาม</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมกันพัฒนาแบบสอบถามให้มีเนื้อหาหลักสามารถนำไปตอบโดยอัตโนมัติตามวัตถุประสงค์การสำรวจได้ ทั้งด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. ทั้งการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ - จัดพิมพ์แบบสอบถามทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และจัดเตรียมแบบสอบถามให้อยู่ใน platform โดยจัดทำเป็น Link Survey โดยใช้ Snap Servey Software ในกรณีที่ไม้สะดวกให้พนักงานสัมภาษณ์ทำการสัมภาษณ์ - จัดทำจดหมายนำจาก กพท. และ CSN รวมถึงแนวคำถามเพื่อชี้แจงให้ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินรับทราบวัตถุประสงค์ เพื่อขอเข้านัดหมายสัมภาษณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเข้าใจประเด็นคำถามและวัตถุประสงค์ได้ชัดเจน - พิจารณาปัญหาของภาษาที่ใช้เป็นสื่อในการถาม ตลอดจนความเหมาะสมของลำดับคำถาม เพื่อที่จะสรุปเป็นแบบสอบถามในการสำรวจ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 2 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
กิจกรรมที่ 3 การทดสอบ แบบสอบถาม (Pilot Test)	- ทดสอบแบบสอบถามและการแก้ไขแบบสอบถาม สำหรับเชิงปริมาณ จำนวน 20-30 ตัวอย่าง	
ขั้นตอนที่ 2: งานภาคสนาม และประมวลผลข้อมูล		
กิจกรรมที่ 4 การเตรียมการ เพื่อเก็บข้อมูล	<ul style="list-style-type: none">- การจัดเตรียมพนักงานสัมภาษณ์ ทั้งในเรื่องการแต่งกาย, มีป้ายชื่อ- ดำเนินการโทรติดต่อขออนุญาตสัมภาษณ์ ควบคู่กับ การส่งจดหมายหรืออีเมล รวมถึงแนวคำถาม และจดหมายนำจาก กพท.- การอบรมพนักงานสัมภาษณ์ให้เข้าใจลักษณะงาน เครื่องมือในการเก็บข้อมูล- กำหนดบุคคลหลักในการเป็น Contact Center และกำหนดตารางการเก็บข้อมูลและทีมงานรับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none">- พนักงานสัมภาษณ์ ที่ได้รับการอบรมเข้าใจ วัตถุประสงค์ของการศึกษาอย่างดี และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ กำหนดไว้

ตารางที่ 2 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ขั้นตอนที่ 2: งานภาคสนาม และประมวลผลข้อมูล (ต่อ)		
กิจกรรมที่ 5 การเก็บข้อมูลภาคสนาม	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานสัมภาษณ์ลงพื้นที่เพื่อสุ่มตัวอย่างตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ - ซุปเปอร์ไวเซอร์อยู่ประจำพื้นที่เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น - ซุปเปอร์ไวเซอร์ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (ความครบถ้วนในการตอบข้อมูล ความชัดเจนของข้อมูลที่ตอบ ความเป็นเหตุเป็นผล (logic) ของการตอบ) - ตรวจสอบความเพียงพอของอัตราการตอบแบบสอบถาม - บันทึกภาพการเก็บงานภาคสนาม - สำหรับการสำรวจเชิงคุณภาพ พนักงานสัมภาษณ์อาวุโส จะทำการนัดหมายกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน เพื่อขอนัดสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จำนวน 15 ราย โดยอาจจะสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าหรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความประสงค์และความสะดวกของผู้ตอบ 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงานสัมภาษณ์ที่ได้รับการอบรมจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษาอย่างดี - ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ - มีการติดต่อหน่วยตัวอย่าง แนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ และจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
กิจกรรมที่ 6 การควบคุมคุณภาพและตรวจสอบความถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตรวจสอบอย่างน้อย 25-30% ของพนักงานสัมภาษณ์แต่ละคน ผ่านการตรวจสอบทางโทรศัพท์ และการติดตามงานในพื้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - การควบคุมคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล เพื่อที่จะนำมาบันทึกข้อมูล
กิจกรรมที่ 7 การจัดทำฐานข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อมูลกลุ่มตัวอย่างลงในโปรแกรมทางสถิติ Excel หรือ SPSS 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความสอดคล้องชัดเจนกับประเด็นคำถาม

2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.2.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

2.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

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

ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำของที่ระลึกเพื่อมอบเป็นการขอบคุณให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ตอบแทนแต่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า หรือส่งมอบให้แก่ผู้ที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานให้

2.3 วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

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

การกำหนดตัวอย่างสำหรับการจัดเก็บข้อมูลหรือการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มประชาชนทั่วไปซึ่งมีจำนวนมากนั้น จะกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักเกณฑ์ทางสถิติ โดยควบคุมค่าความคลาดเคลื่อนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และสุ่มตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด คณะผู้วิจัยจะใช้การคำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประเมินแต่ละครั้ง โดยใช้สูตรของ Herbert Askın and Raymond R.Colton กล่าวคือ งานวิจัยนี้ การสำรวจเชิงปริมาณจะสำรวจกลุ่มประชาชนหรือผู้ใช้บริการทั่วไปและผู้ประกอบการที่เป็นคนไทยหรือต่างชาติจำนวนไม่น้อยกว่า 1,200 ราย โดยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 846 ราย และกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 364 ราย รวมทั้งสิ้น 1,210 ราย

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

2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

2.4.1 การศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ข้อมูลของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เพื่อนำไปจัดทำเป็นแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมการสำรวจทั้งความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. รวมถึงการรับทราบพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ภายใต้แนวทางค่านิยม Core Value ทั้งจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินและประชาชน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ และจากการศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) รวมถึงปัญหาข้อร้องเรียนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การบริการ กฎระเบียบและนโยบายจากฐานข้อมูลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) คณะวิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าว นำมาใช้ในการจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ครอบคลุมทั้งความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. ทั้งจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินและประชาชน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ

2.4.2 การพัฒนาแบบสอบถาม

สำหรับแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม มีแนวทางการดำเนินการให้สอดคล้องกับขอบเขตการดำเนินงาน โดยมีขอบเขตที่สร้างแนวคำถามในแต่ละขอบเขต ดังนี้

ตารางที่ 3 แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	การสำรวจความพึงพอใจของ กลุ่มประชาชนทั่วไป	การสำรวจความพึงพอใจของ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน
ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการรับสื่อ และช่องทาง การรับข่าวสาร	✓	✓
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	✓	✓
ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการให้บริการของ กพท.	✓	✓
ส่วนที่ 4 ภาพรวมของบทบาทและภาพลักษณ์ ในการให้บริการของ กพท.	✓	✓
ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อ กพท.	✓	✓
ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	✓	✓

ซึ่งเมื่อนำขอบเขตงานมาจัดทำโครงสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย สามารถสรุปโครงสร้างแบบสอบถามแต่ละชุดที่จะใช้สำหรับการสำรวจได้ ดังนี้

ตารางที่ 4 โครงสร้างแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไปและชุดอุตสาหกรรมการบิน

	ข้อมูลทั่วไป	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
ประเด็นที่จะสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> • ประสบการณ์ในการใช้สื่อเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน • ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. • ประสบการณ์การในการสัมผัสและใช้บริการของ กพท. • การรับรู้บทบาทหน้าที่ของการดำเนินงานและการให้บริการในภาพรวม • ประสบการณ์ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ กพท. • การเปรียบเทียบและผล การเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์ การดำเนินงานในอดีตจนถึงปัจจุบัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. • ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ กพท. ใน ฝ่ายหรือแผนกที่ได้รับบริการ • ความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมของการดำเนินงานทั้งหมดของ กพท. • ความสามารถและระดับ พฤติกรรมที่แสดงของเจ้าหน้าที่ กพท. ในมุมมองของผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. • ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแนวทางการให้บริการ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 4 โครงสร้างแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไปและชุดอุตสาหกรรมการบิน (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
ประเด็นที่จะสำรวจ	<p>วิเคราะห์ประสบการณ์ในการมาใช้บริการในมิติต่าง ๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none">• ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารของ กพท.• คุณภาพของการบริการในแผนกต่าง ๆ ของ 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 Snap Surveys Platform ส่งลิงค์เชิญชวนตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ผ่านทางอีเมล
2. การใช้โทรศัพท์สัมภาษณ์ (Telephone Interview)

หมายเหตุ URL สำหรับการเข้าถึงแบบสอบถามออนไลน์

1. ชุดประชาชน

- ฉบับภาษาไทย

https://online1.snapsurveys.com/CAAT_Public

- ฉบับภาษาอังกฤษ

https://online1.snapsurveys.com/CAAT_Public

2. ชุดอุตสาหกรรมการบิน

- ฉบับภาษาไทย

<https://online1.snapsurveys.com/interview/Interview/Next/0339cb0c-a269-4d8a-b997-5377a2bbea01>

- ฉบับภาษาอังกฤษ

<https://online1.snapsurveys.com/interview/Interview/Next/0339cb0c-a269-4d8a-b997-5377a2bbea01>

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

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

เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานต้องเข้าอบรมก่อนเริ่มดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ เครื่องมือการวิจัย กระบวนการทำงาน การปฏิบัติตัวในงานภาคสนาม และการแก้ปัญหาเบื้องต้น

2.6.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

เจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการโครงการ และ/หรือซูเปอร์ไวเซอร์ คอยสังเกตการณ์อยู่ในพื้นที่ ตลอดเวลา เพื่อคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และความเรียบร้อยของ แบบสอบถาม พร้อมทั้งควบคุมการทำงานให้ได้มาตรฐาน

2.6.3 การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจบการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่ระดับซูเปอร์ไวเซอร์ จะทำการตรวจคุณภาพ (Quality Control) แบบสอบถาม ทุกชุด เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และความสัมพันธ์ของคำตอบในเบื้องต้น ถ้าหากข้อมูล ไม่สมบูรณ์ ซูเปอร์ไวเซอร์จะเป็นผู้สอบถามเพิ่มเติม ในช่วงที่อยู่ในพื้นที่สำรวจนั้น

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

2.6.4 การตรวจสอบจากทีม Quality Control

เจ้าหน้าที่ QC ทำการตรวจเช็คแบบสอบถามของพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน และทำการสุ่มเพื่อตรวจสอบกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้อง ก่อนจะนำส่งบันทึกข้อมูล

2.6.5 การบันทึกข้อมูล

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

2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

2.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คณะวิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างความสัมพันธ์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และเขียนรายงานสรุปทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยคณะผู้วิจัยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบพิสูจน์อักษร

2.7.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมประจำปี 2563 คณะวิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการสถิติพรรณนา (Descriptive statistics analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลระดับความพึงพอใจ

นอกจากนี้ ถ้าหากการประเมินของมาตรฐานสากลที่มักจะนิยมประเมินความพึงพอใจใน 5 ระดับ ก็จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในอดีตได้อีกด้วยในลักษณะของ Comparative Satisfaction Survey ที่จะสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการเปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้และการเข้าสู่มาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ กพท. ที่มีหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนน โดยในการพิจารณาระดับความพึงพอใจ ได้ถูกจัดแบ่งตามสูตรการจัดอันดับภาคขึ้นออกเป็น ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเป็น 5 ระดับตามแนวคิดของ Rensis A. Likert ดังนี้

ตารางที่ 5 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/รับรู้น้อย	1.81 – 2.60	30.1 – 50.0%
พึงพอใจน้อยที่สุด/รับรู้น้อยที่สุด	1.00 – 1.80	0.0 – 30.0%

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) โดยค่าความสัมพันธ์จะเป็นตัวชี้วัดอิทธิพลของความพึงพอใจในแต่ละด้านต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยจะมีการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของความสัมพันธ์ และแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์

ตารางที่ 6 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

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาพที่ 2 Strategic Performance Matrix Analysis



บทที่ 3 ผลการศึกษา

3.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ภายหลังจากสร้างเครื่องมือในการสำรวจ และจัดทำร่างแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มที่ผ่านการตรวจสอบและเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยมีจำนวนตัวอย่างที่ทำการทดสอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 ราย ในการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ในแง่ของความเที่ยงตรงมีการทดสอบการใช้ภาษาให้รัดกุม กระชับ ถูกต้อง ชัดเจน รอบคอบ เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน และข้อความถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง โดยในแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบ โดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนของการสำรวจครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามอย่างดี และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามการสื่อความหมายของผู้สัมภาษณ์

สำหรับการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) คณะผู้วิจัยใช้วิธีทดสอบ Cronbach's Alpha ซึ่งค่าของระดับความเชื่อมั่นที่ได้จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 ในการทดสอบแบบสอบถามทุกชุดมีค่า Cronbach's Alpha อยู่ในเกณฑ์ผ่านเงื่อนไขในการทดสอบนี้ โดยมีรายละเอียดของค่า Cronbach's Alpha ของแบบสอบถาม 0.989

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

3.2 ผลการสำรวจประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จำนวน 1,210 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็น กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน จำนวน 846 ตัวอย่าง และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 364 ตัวอย่าง สำหรับการวิเคราะห์ผลการสำรวจ จะนำเสนอผลการสำรวจออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการรับสื่อ และช่องทางการรับข่าวสาร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 ภาพรวมของบทบาทและภาพลักษณ์ในการให้บริการของ กพท.

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อ กพท.

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2.1 การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสาร

1) การติดตามข้อมูลข่าวสาร

การติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา (ตารางที่ 7) พบว่า ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 46.4 มักจะติดตามข่าวสารเป็นบางวัน รองลงมาคือ ร้อยละ 27.4 มีการติดตามทุกวันหรือเกือบทุกวัน ในขณะที่ ร้อยละ 26.1 ไม่ได้ติดตามข้อมูลข่าวสารเลย และเมื่อพิจารณา จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ จำนวน 366 คนติดตามข่าวสารเป็น บางวัน ร้อยละ 43.3 รองลงมาไม่ได้ติดตามข่าวสารเลย ร้อยละ 29.4 และมีการติดตามทุกวันหรือเกือบทุกวัน ร้อยละ 27.3 ขณะเดียวกัน กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มักจะติดตามข่าวสารเป็นบางวัน ร้อยละ 53.8 รองลงมามักติดตามทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน ร้อยละ 27.7 และไม่ได้ติดตามเลย ร้อยละ 18.4 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความถี่ในการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ

ความถี่	ภาพรวม		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป		อุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดตามบางวัน	562	46.4	366	43.3	196	53.8
2. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	332	27.4	231	27.3	101	27.7
3. ไม่ได้ติดตามเลย	316	26.1	249	29.4	67	18.4
รวมทั้งสิ้น	1,210	100.0	846	100.0	364	100.0

2) ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร

ภาพรวมสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการติดตามข้อมูลข่าวสาร พบว่า ส่วนใหญ่มักจะติดตามผ่าน Facebook เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมาคือ Youtube (ร้อยละ 45.4) และ Line (ร้อยละ 37.7) เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวม ซึ่งมักจะติดตามผ่าน Facebook เป็นส่วนใหญ่ (กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ 85.4 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ร้อยละ 71.0) ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ช่องทางที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,210 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 846 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Facebook	721	80.6	510	85.4	211	71.0
Youtube	406	45.4	299	50.1	107	36.0
Line	337	37.7	201	33.7	136	45.8
โทรทัศน์	294	32.9	197	33.0	97	32.7
Instagram	150	16.8	86	14.4	64	21.5
สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร	122	13.6	52	8.7	70	23.6
Twitter	115	12.9	78	13.1	37	12.5
เว็บไซต์อื่น ๆ	89	10.0	30	5.0	59	19.9
วิทยุ	72	8.1	30	5.0	42	14.1
อื่น ๆ ระบุ	23	2.6	11	1.8	12	4.0

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ทั้งนี้ ภาพรวมสำหรับช่องทางหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดตามข้อมูลข่าวสารยังคงเป็น Facebook คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาคือ Line (ร้อยละ 10.9) และYoutube (ร้อยละ 9.8) เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับภาพรวม ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ช่องทางหลักที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,210 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 846 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
Facebook	513	57.4	377	63.1	136	45.8
Line	97	10.9	53	8.9	44	14.8
Youtube	88	9.8	71	11.9	17	5.7
โทรทัศน์	77	8.6	54	9.0	23	7.7
เว็บไซต์อื่น ๆ	49	5.5	12	2.0	37	12.5
สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร	22	2.5	8	1.3	14	4.7
Twitter	17	1.9	10	1.7	7	2.4
Instagram	16	1.8	6	1.0	10	3.4
อื่น ๆ ระบุ	11	1.2	4	0.7	7	2.4
วิทยุ	4	0.4	2	0.3	2	0.7

หมายเหตุ ตอบได้เพียงคำตอบเดียว

3.2.2 ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ของ กพท.

1) ประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

จากประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า ในภาพรวมจะรับทราบข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube (ร้อยละ 32.1) และ Facebook (CAAT.Thailand) (ร้อยละ 30.3)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ยังคงเป็นช่องทางหลัก ที่ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มอุตสาหกรรมการบินได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของ กพท. (กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 47.2 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 73.4) รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube) (กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.6 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 23.9) และ Facebook (CAAT.Thailand) (กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.0 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 35.7) ดังตารางที่ 10

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 10 ประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,210 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 846 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th)	666	55.0	399	47.2	267	73.4
2. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)	388	32.1	301	35.6	87	23.9
3. Facebook (CAAT.Thailand)	367	30.3	237	28.0	130	35.7
4. ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อน	249	20.6	222	26.2	27	7.4
5. เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน	140	11.6	7	0.8	133	36.5
6. บุคลากรของ CAAT	125	10.3	25	3.0	100	27.5
7. สำนักข่าวออนไลน์	80	6.6	48	5.7	32	8.8
8. สื่อโทรทัศน์	76	6.3	41	4.8	35	9.6
9. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	66	5.5	39	4.6	27	7.4
10. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	46	3.8	12	1.4	34	9.3
11. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	36	3.0	15	1.8	21	5.8
12. สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศบค./สธ./กต.	27	2.2	17	2.0	10	2.7
13. สื่อวิทยุ	20	1.7	8	0.9	12	3.3
14. ช่องทางอื่น ๆ (Email ของหน่วยงาน, เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ, สารบรรณขององค์กร/หนังสือเวียน, ร้านผู้จำหน่าย/บริษัทเสนอ)	15	1.2	7	0.8	8	2.2
15. เว็บไซต์อื่น ๆ Google.com, Dji.com/Dji13 store.com, msn.com, Thai Technics.com, Pantip.com)	9	0.7	6	0.7	3	0.8

หมายเหตุ: ตอบได้เพียงคำตอบเดียว

2) ช่องทางที่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

สำหรับช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ยังคงเป็นเว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th) อีกเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube) (ร้อยละ 38.0) และ Facebook (CAAT.Thailand) (ร้อยละ 36.4)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ ยังคงเป็นช่องทางหลักที่ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารของ กพท. (กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 62.2 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 78.3) รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube) และ Facebook (CAAT.Thailand) ซึ่งช่องทางดังกล่าวสอดคล้องกับภาพรวม ดังตารางที่ 11

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 11 ช่องทางที่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,210 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 846 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th)	652	67.8	388	62.2	264	78.3
2. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)	365	38.0	294	47.1	71	21.1
3. Facebook (CAAT.Thailand)	350	36.4	230	36.9	120	35.6
4. เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน	112	11.7	4	0.6	108	32.0
5. บุคลากรของ CAAT	107	11.1	19	3.0	88	26.1
6. สำนักข่าวออนไลน์	56	5.8	43	6.9	13	3.9
7. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	53	5.5	34	5.4	19	5.6
8. สื่อโทรทัศน์	39	4.1	30	4.8	9	2.7
9. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	30	3.1	9	1.4	21	6.2
10. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	18	1.9	11	1.8	7	2.1
11. ช่องทางอื่น ๆ (Email ของหน่วยงาน, เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ, สารบรรณขององค์กร/หนังสือเวียน, ร้านผู้จำหน่าย/บริษัทเสนอ)	15	1.6	7	1.1	8	2.4
12. สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศบค./สธ./กต.	13	1.4	10	1.6	3	0.9
13. เว็บไซต์อื่น ๆ Google.com, Dji.com/Dji13 store.com, msn.com, Thai Technics.com, Pantip.com)	7	0.7	6	1.0	1	0.3
14. สื่อวิทยุ	5	0.5	4	0.6	1	0.3

3) ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79, ร้อยละ 75.82) เมื่อจำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99, ร้อยละ 79.74) และกลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43, ร้อยละ 68.55) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
ภาพรวม (จำนวน 961 ราย)	3.79	75.82%	64.1%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป (จำนวน 624 ราย)	3.99	79.74%	73.4%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 337 ราย)	3.43	68.55%	46.9%

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

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก (ตารางที่ 13) คือ ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง และมีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล (ค่าเฉลี่ย 3.97) เท่ากัน และเนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ขณะที่ความน่าสนใจของข้อมูล ข่าวสาร และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็น การประเมินอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.43 ตามลำดับ)

สำหรับในมิติของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประเด็นที่ทำการประเมินทั้งสอง กลุ่มตัวอย่างมีความสอดคล้องใกล้เคียงกันกับภาพรวม กล่าวคือ การให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดของทั้งสองกลุ่ม (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.21 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.1 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.1 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.74) ในขณะที่ความหลากหลาย ของช่องทางการเผยแพร่ ยังคงเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นการประเมินอื่น ในทั้งสองกลุ่มเช่นเดียวกัน (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.58 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.16) ดังตารางที่ 13

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 961 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 624 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 337 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	4.06	81.19	76.8	4.21	84.29	82.5	3.77	75.43	66.2
ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	3.97	79.42	72.7	4.1	82.02	77.4	3.73	74.6	64.1
มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล	3.97	79.48	72.5	4.1	81.99	77.4	3.74	74.84	63.5
สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.97	79.38	71.2	4.13	82.5	76.4	3.68	73.59	61.4
เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.8	75.94	64.5	3.94	78.75	70	3.54	70.74	54.3
สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้	3.72	74.32	59.5	3.89	77.79	66.3	3.39	67.89	46.9
ใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย	3.71	74.11	58.5	3.89	77.88	67.3	3.36	67.12	42.1
เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	3.68	73.63	58.9	3.87	77.4	66.5	3.33	66.65	44.8
ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	3.63	72.61	54.4	3.78	75.51	60.6	3.36	67.24	43
ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	3.6	72.03	53.7	3.73	74.62	59.1	3.36	67.24	43.6
ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	3.43	68.57	44.6	3.58	71.51	52.4	3.16	63.15	30.3

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

4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรื่องสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริงมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.854) รองลงมา สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้ (0.852) และเนื้อหาเข้าใจได้ง่าย (0.846) ดังตารางที่ 14

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

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริงมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.853) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมา เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย (0.855) และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้ (0.847)

ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริงมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.834) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมา สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้ (0.847) และเนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน (0.800)

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 14 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 961 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 624 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	0.854**	สูง	0.853**	สูง	0.834**	สูง
สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้	0.852**	สูง	0.847**	สูง	0.830**	สูง
เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	0.846**	สูง	0.855**	สูง	0.787**	สูง
เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับ เหตุการณ์ปัจจุบัน	0.838**	สูง	0.846**	สูง	0.800**	สูง
ใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย	0.825**	สูง	0.834**	สูง	0.753**	สูง
ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	0.823**	สูง	0.831**	สูง	0.767**	สูง
ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	0.821**	สูง	0.841**	สูง	0.748**	สูง
ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	0.816**	สูง	0.814**	สูง	0.787**	สูง
มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับ สากล	0.815**	สูง	0.833**	สูง	0.754**	สูง
ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	0.811**	สูง	0.807**	สูง	0.794**	สูง

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

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

การสำรวจความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.79, ร้อยละ 75.8) มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. น้อยกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.93, ร้อยละ 78.7) มีค่าเฉลี่ยลดลง 0.14 โดยกลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.43 ร้อยละ 68.5) น้อยกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.63, ร้อยละ 72.5) มีค่าเฉลี่ยลดลง 0.02 ในขณะที่ กลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.99, ร้อยละ 79.7) มากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.0) มีค่าเฉลี่ยลดลง 0.11 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. น้อยกว่า ปี 2564 ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ของ กพท. ระหว่างปี 2564 และปี 2565

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 961 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 624 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ปี 2564	3.93	78.7%	4.10	82.0%	3.63	72.5%
ปี 2565	3.79	75.8%	3.99	79.7%	3.43	68.5%

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ของ กพท. ระหว่างปี 2564 และปี 2565 (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 961 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 624 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	GAP	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	GAP	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	GAP
ระดับความพึงพอใจโดยรวม	3.79	3.93	-0.14*	3.99	4.10	-0.11*	3.43	3.63	-0.2*
ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	4.06	4.18	-0.12*	4.21	4.35	-0.14*	3.77	3.87	-0.1
ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	3.97	4.14	-0.17*	4.1	4.32	-0.22*	3.73	3.83	-0.1
มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล	3.97	4.09	-0.12*	4.1	4.23	-0.13*	3.74	3.83	-0.09*
สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.97	4.12	-0.15*	4.13	4.27	-0.14*	3.68	3.86	-0.18*
เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.8	3.98	-0.18*	3.94	4.13	-0.19*	3.54	3.71	-0.17*
สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้	3.72	3.78	-0.06	3.89	3.95	-0.06	3.39	3.48	-0.09
ใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อได้นำสนใจ เข้าใจได้ง่าย	3.71	3.87	-0.16*	3.89	4.02	-0.13*	3.36	3.61	-0.25*
เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	3.68	3.84	-0.16*	3.87	4.04	-0.17*	3.33	3.47	-0.14*
ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	3.63	3.78	-0.15*	3.78	3.97	-0.19*	3.36	3.42	-0.06
ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	3.6	3.75	-0.15*	3.73	3.89	-0.16*	3.36	3.5	-0.14*
ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	3.43	3.55	-0.12*	3.58	3.71	-0.13*	3.16	3.26	-0.1

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ

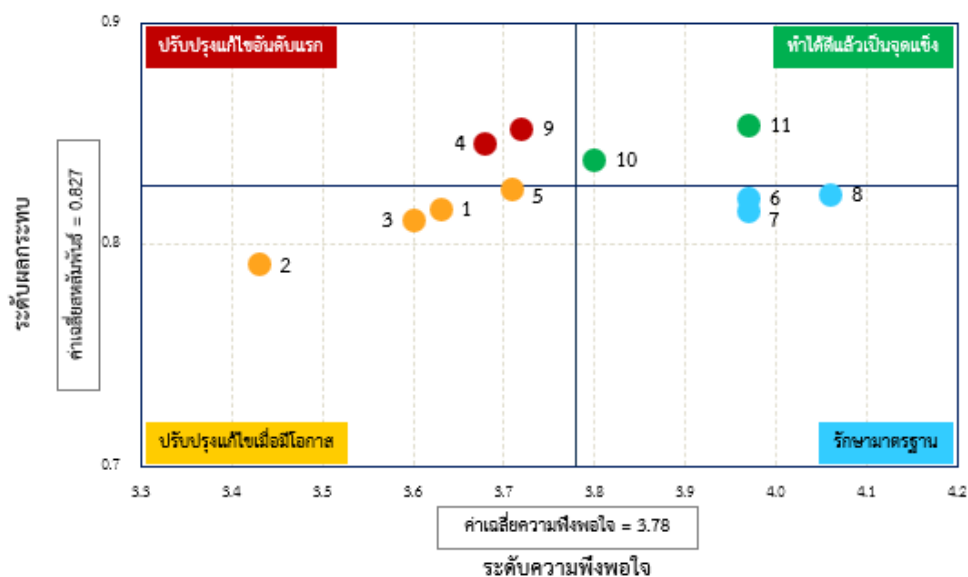
5) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการโดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

- ภาพรวม

ในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ที่สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ได้แก่ ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริงในขณะเดียวกัน สิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ เรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องของวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงต่อกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทย์มากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิก ให้เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ ดึงดูดและผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น หรือ เน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) เป็นต้น (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 3 และตารางที่ 16)

ภาพที่ 3 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.



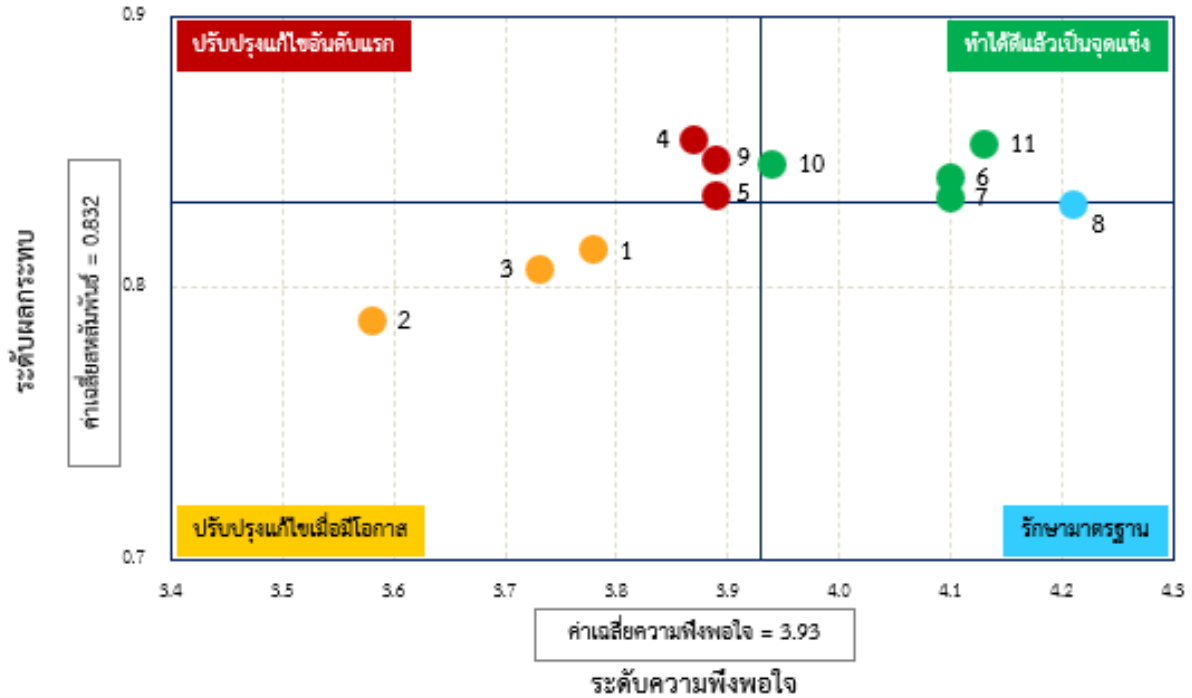
ตารางที่ 16 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

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

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป ที่สามารถทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง รวมถึงควรรักษามาตรฐาน ได้แก่ ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง ส่วนสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงหรือแก้ไขเพิ่มเติม ได้แก่ ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย และความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่ เนื้อหาเข้าใจง่าย ใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 4 และ ตารางที่ 17)

ภาพที่ 4 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. (กลุ่มประชาชนทั่วไป)



ตารางที่ 17 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. (กลุ่มประชาชนทั่วไป)

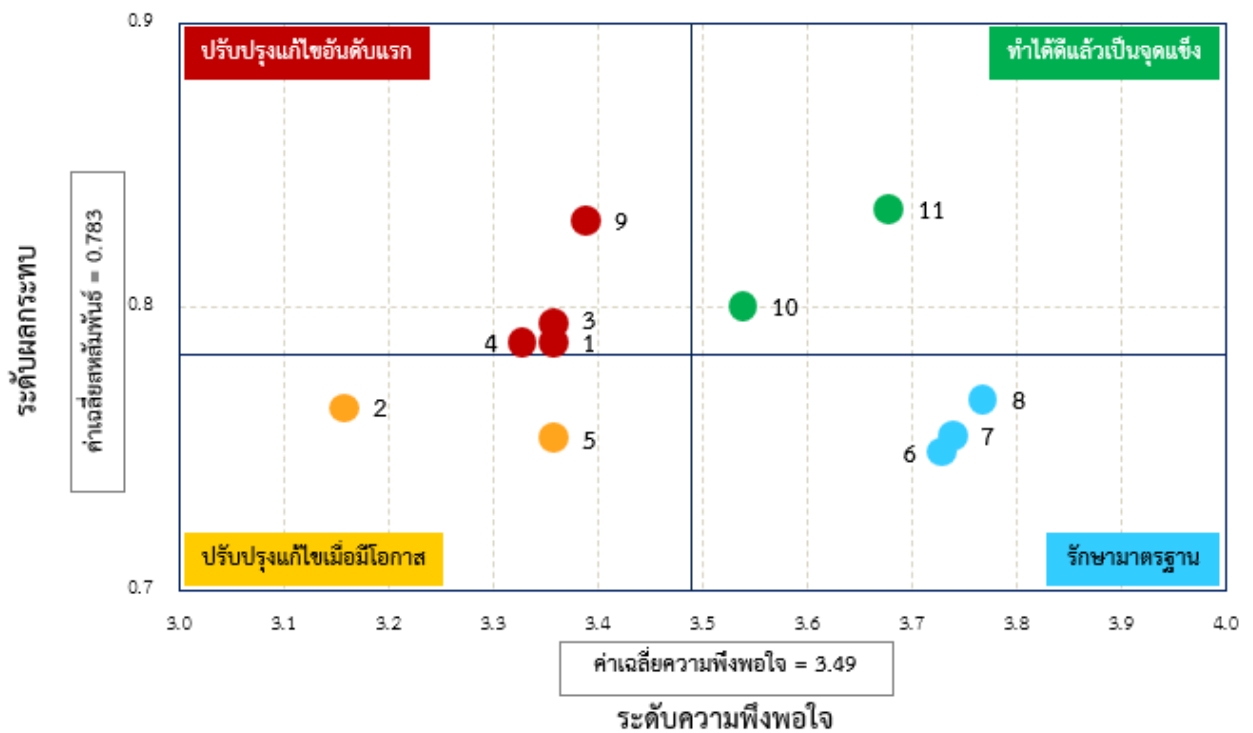
เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	5. การใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย 4. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย 9. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา และใช้ประโยชน์ได้
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล 2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย 3. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร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

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ที่สามารถทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง รวมถึงควรรักษามาตรฐาน ได้แก่ ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ขณะที่ ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้ เป็นสิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย และใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรตระหนักถึงและแก้ไขต่อไปอีกเช่นเดียวกัน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 5 และตารางที่ 18)

ภาพที่ 5 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. (อุตสาหกรรมการบิน)



ตารางที่ 18 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. (อุตสาหกรรมการบิน)

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

6) ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,210 ราย มีประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม โดยแบ่งเป็นกลุ่มประชาชนจำนวน 26 ราย และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 42 ราย เมื่อแยกรายประเด็นที่ไม่พึงพอใจ พบว่าในกลุ่มประชาชน มีความไม่พึงพอใจในเรื่องกระจายข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น ; Line , IG , Facebook จำนวน 1 คน (ร้อยละ 80.) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการช้า/รอนาน/ยุ่งยาก เนื้อหาข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และการติดต่อไม่สะดวก (โทรติดยาก) จำนวน 4 คน (ร้อยละ 65) เท่ากัน ยังเป็นประเด็นที่กลุ่มประชาชนให้ความสำคัญตามลำดับ ทั้งนี้ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินจำนวน 42 ราย มีความไม่พึงพอใจในเรื่องข้อมูลที่นำเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 92) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน/แนะนำไม่ค่อยชัดเจน/ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 88) และสื่อสารข้อมูลช้า ไม่ทันเวลา ใช้ประโยชน์จำนวน 7 คน (ร้อยละ 85.7) ดังตารางที่ 19

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 19 ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการเผยแพร่ข่าวสาร

ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจ	กลุ่มประชาชน (จำนวน 26 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 42 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลที่น่าเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง	6	60.00	5	92.0
ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ ข่า รอนาน	5	48.00	-	-
การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนน้อย/ไม่ทั่วถึง ; กฎระเบียบการบิน , การขอใบอนุญาตการบิน	5	60.00	4	85.0
ขั้นตอนการให้บริการช้า/รอนาน/ยุ่งยาก	4	65.00	-	-
การสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น	4	50.00	12	76.7
เนื้อหาข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	4	65.00	-	-
การใช้งานบนเว็บไซต์ เข้าถึงยาก ยุ่งยาก	3	53.33	-	-
การติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า/ใช้เวลานาน	3	46.67	-	-
กระจายข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น ; Line , IG , Facebook	1	80.00	-	-
การติดต่อไม่สะดวก (โทรติดยาก)	4	65.00	-	-
มีการออกกฎระเบียบควรใช้งานได้จริง	-	-	10	78.0
เนื้อหาข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	-	-	8	60.0
สื่อสารข้อมูลช้า ไม่ทันเวลา ใช้ประโยชน์	-	-	7	85.7
เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน/แนะนำไม่ค่อย ชัดเจน/ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง	-	-	5	88.0
เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า/การทำงานไม่เป็นระบบ	-	-	4	65.0
การใช้งานบนเว็บไซต์ ยุ่งยาก ไม่มีความสอดคล้องกันทั้งเวอร์ชันภาษาไทย และภาษาอังกฤษ	-	-	4	80.0
ค่าธรรมเนียมแพง	-	-	3	66.7

7) ข้อเสนอแนะที่ ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม โดยเฉพาะในเรื่องมีการเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น (ร้อยละ 39.5) รองลงมาคือ ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน (ร้อยละ 38.9) และ ข้อมูลที่น่าเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง (ร้อยละ 32.2) เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มอย่างทั้งสองกลุ่มมีข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวม ทั้งนี้ กลุ่มประชาชนทั่วไปได้ เสนอแนะว่า กพท. ควรนำเสนอข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน (ร้อยละ 34.9) ส่วนกลุ่มอุตสาหกรรมการบินเล็งเห็นว่า กพท. ควรมีการเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น (ร้อยละ 58.0) ดังตารางที่ 20

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป		อุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูล ที่ง่ายขึ้น	478	39.5	267	31.6	211	58.0
2. ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับ สถานการณ์ในปัจจุบัน	471	38.9	295	34.9	176	48.4
3. ข้อมูลที่นำเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความ ถูกต้อง	390	32.2	220	26.0	170	46.7
4. เผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชน อย่างทั่วถึง	408	33.7	271	32.0	137	37.6
5. มีเจ้าหน้าที่สามารถความรู้ หรืออัปเดตข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นให้ประชาชนทราบ	290	24.0	172	20.3	118	32.4
6. ข่าวสารผ่านสื่อสาธารณะ/แผ่นพับควรมีความ น่าสนใจ นำเทคนิคอินโฟกราฟิกเข้ามา ประยุกต์ใช้	187	15.5	131	15.5	56	15.4
7. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่าย ขึ้น มีความสอดคล้องกันทั้งเวอร์ชันภาษาไทย และภาษาอังกฤษ	329	27.2	158	18.7	171	47.0
8. ปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้ งานง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับ กฎหมาย	372	30.7	206	24.3	166	45.6
9. ผลักดันและส่งเสริมในการให้ความรู้กับฝ่าย Operator ให้มากขึ้น	242	20.0	112	13.2	130	35.7
10. อำนวยความสะดวกสำหรับช่องทาง การ ลงทะเบียน เช่น มีการแจ้งเตือนระยะเวลา/ บันทึกของสายการบิน	134	11.1	-	-	134	36.8
11. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมการบินเพิ่มมากขึ้น	95	7.9	-	-	95	26.1
12. อื่น ๆ	14	1.2	10	1.2	4	1.1

3.2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

1) การให้บริการของ กพท.

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากการสำรวจการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ร้อยละ 95.4 มีการใช้บริการขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS) และร้อยละ 25.5 มีการใช้บริการร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก หรือกรณีการขอคืนค่าโดยสาร/ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD) ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 0.1 ใช้บริการร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA) และ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่ ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 การให้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นที่ติดต่อ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 846 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS)	807	95.4
2. ไม่เคยใช้บริการ	18	2.1
3. ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก หรือกรณีการขอคืนค่าโดยสาร/ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD)	15	1.8
4. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่การบิน/ความปลอดภัยในห้องโดยสาร/ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS)	2	0.2
5. อื่น ๆ	2	0.2
6. ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)	1	0.1
7. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	1	0.1

หมายเหตุ ตอบได้เพียงคำตอบเดียว

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากการสำรวจการใช้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโอกาสได้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ Training Organization and Personnel Licensing Department (PEL) (ร้อยละ 13.2) และฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS) (ร้อยละ 12.6) ในขณะที่ ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนไม่ถึงร้อยละ 1 ได้แก่ สำนักกฎหมาย Legal Office (LEG) สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ Secretariat Office of Commission and Director General (SCO) ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน Aviation Industry Development and Promotion Department (APD) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Unmanned Aircraft Standards Department (UAS) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน และสำนักบริหารโครงการ Special Project Management Office (SPO) ดังตารางที่ 22

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 22 การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ประเด็นที่ติดต่อ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	131	36.0
2. ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ Training Organization and Personnel Licensing Department (PEL)	48	13.2
3. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	46	12.6
4. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	34	9.3
5. ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	29	8.0
6. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	12	3.3
7. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	11	3.0
8. ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)	10	2.7
9. สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)	7	1.9
10. ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ Air Navigation Operation Management Department (AND)	6	1.6
11. ศูนย์บริการทางการบิน Aviation Service Center (ASC)	6	1.6
12. ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน Aeronautical Information Management Department (AIM)	6	1.6
13. สำนักนิรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ Aviation Safety Management and Standards Assurance Office (SMO)	4	1.1
14. ฝ่ายบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล Digital Technology Management Department (ITD)	4	1.1
15. สำนักกฎหมาย Legal Office (LEG)	3	0.8
16. สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ Secretariat Office of Commission and Director General (SCO)	2	0.5
17. ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน Aviation Industry Development and Promotion Department (APD)	2	0.5
18. ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Unmanned Aircraft Standards Department (UAS)	1	0.3
19. ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน	1	0.3
20. สำนักบริหารโครงการ Special Project Management Office (SPO)	1	0.3

2) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท. พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.07) เมื่อจำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.2, ร้อยละ 84.2) และกลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.9, ร้อยละ 77.5) ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)	4.10	82.07%	75.3%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)	4.2	84.2%	78.8%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	3.9	77.5%	67.8%

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

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยหลักที่มีผลต่อการใช้บริการของ กพท. (ด้านเวลาด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการใช้งานผ่านระบบ Online ดังตารางที่ 24 พบว่า

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านเวลา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.2) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.20, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.92) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.7) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.25 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจสูงสุดในความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.94)

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่ายมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.1) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 86.5, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 82.5) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.6) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ขณะที่ ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล และความเป็นมืออาชีพ มีมาตรฐานสากลเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21 และ 4.19 ตามลำดับ) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เป็นสิ่งที่กลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) และกลุ่มอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจสูงสุดคือความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.26) อย่างไรก็ตาม เรื่องความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล รวมถึงความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากลเป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.4) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.17, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.69) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 81.9) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจ และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวมเช่นเดียวกัน

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านระบบออนไลน์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.4) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.24, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.60) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 82.9) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมิน ในภาพรวมทั้งหมด พบว่า การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) เท่ากัน และขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ขณะที่ รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน และการจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน เป็นประเด็นที่พึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95 และ 3.87 ตามลำดับ) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวมเช่นเดียวกัน โดยในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจสูงสุด (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.22 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.74)

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 24 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
1. ด้านเวลา									
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อด้านเวลา	4.11	82.18	75.2	4.20	84.01	77.6	3.92	78.34	70.1
ความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อด้านเวลา	4.13	82.68	76.9	4.19	83.75	78.1	4.02	80.44	74.5
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	4.18	83.53	77.2	4.20	83.92	77.3	4.14	82.72	76.8
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	4.10	81.99	74.3	4.18	83.51	76.7	3.94	78.83	69.2
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.13	82.68	75.2	4.25	84.94	78.7	3.9	77.99	67.9
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำกาฯ)	4.08	81.60	73.7	4.18	83.51	77.0	3.88	77.65	66.7

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

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 24 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 362 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.25	85.10	82.9	4.32	86.45	84.5	4.13	82.54	79.8
ความคาดหวังโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.28	85.57	83.9	4.32	86.36	84.6	4.20	84.09	82.6
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	85.87	82.6	4.31	86.27	83.4	4.26	85.11	81.1
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	4.21	84.19	80.3	4.27	85.32	82.2	4.1	82.10	76.8
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	4.19	83.85	79.7	4.28	85.57	82.0	4.03	80.61	75.2
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	4.21	84.17	80.2	4.29	85.85	82.2	4.05	81.00	76.5
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.28	85.64	83.2	4.33	86.65	83.2	4.19	83.72	83.1
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.30	86.02	83.6	4.35	86.96	83.7	4.21	84.24	83.4
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	4.26	85.15	82.6	4.31	83.6	1.2	4.15	80.6	4.8

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

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 24 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.02	80.44	71.8	4.17	83.48	77.1	3.69	73.88	60.3
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.10	81.92	75.7	4.20	84.02	79.3	3.87	77.41	68.0
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.97	79.47	69.9	4.11	82.14	74.4	3.69	73.74	60.1
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	3.85	76.92	64.6	3.97	79.38	69.5	3.58	71.66	54.1
4. ด้านระบบออนไลน์									
ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อระบบออนไลน์	4.07	81.43	74.7	4.24	84.89	81.7	3.60	72.08	55.8
ความคาดหวังโดยรวมที่มีต่อระบบออนไลน์	4.15	82.94	78.4	4.28	85.64	83.1	3.78	75.62	65.7
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	3.87	77.40	65.0	4.07	81.42	73.2	3.33	66.67	43.2
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	4.01	80.16	71.0	4.15	83.03	76.4	3.63	72.50	56.4
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	4.03	80.59	73.1	4.21	84.20	80.0	3.55	70.94	54.7

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

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 24 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	4.03	80.64	72.5	4.19	83.87	78.5	3.60	72.08	56.6
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	3.95	79.05	69.6	4.16	83.16	77.0	3.42	68.41	50.4
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	4.02	80.50	72.0	4.22	84.40	78.8	3.5	70.08	53.8
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบOnline มีความน่าเชื่อถือ	4.09	81.85	76.1	4.22	84.45	80.3	3.74	74.88	64.7

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

3) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.

- ภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ในภาพรวมของทุกปัจจัยหลัก (ด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบออนไลน์) ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงถึงระดับสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านการใช้งานผ่านระบบ Online มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.918) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย(0.910) ด้านเวลา (0.895) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.856) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ดังตารางที่ 25

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยของด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online ด้านเวลา และด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกปัจจัยส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90)

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมินส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงถึงระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.91) โดยด้านการใช้งานผ่านระบบ Online มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.936) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย (0.924) ด้านเวลา (0.896) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.866) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ทุกปัจจัยย่อยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90)

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมินส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.892) รองลงมาคือ ด้านเวลา (0.891) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (0.869) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.824) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่ายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยของด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย ด้านเวลา ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online และด้านขั้นตอนการให้บริการ ทุกปัจจัยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 25 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
1. ด้านเวลา	0.895**	สูง	0.896**	สูง	0.891**	สูง
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	0.791**	สูง	0.827**	สูง	0.750**	สูง
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน การให้บริการ	0.822**	สูง	0.826**	สูง	0.812**	สูง
1.3 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	0.822**	สูง	0.819**	สูง	0.816**	สูง
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลา ให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ)	0.804**	สูง	0.802**	สูง	0.796**	สูง
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการใน แต่ละฝ่าย	0.910**	สูงมาก	0.924**	สูงมาก	0.892**	สูง
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	0.820**	สูง	0.861**	สูง	0.783**	สูง
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	0.834**	สูง	0.860**	สูง	0.800**	สูง
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมี มาตรฐานสากล	0.873**	สูง	0.875**	สูง	0.866**	สูง
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการ ปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	0.862**	สูง	0.873**	สูง	0.840**	สูง
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่ เลือกปฏิบัติ	0.847**	สูง	0.877**	สูง	0.808**	สูง
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	0.828**	สูง	0.859**	สูง	0.788**	สูง
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาใน การให้บริการที่ดี	0.846**	สูง	0.867**	สูง	0.819**	สูง

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

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 25 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	0.856**	สูง	0.866**	สูง	0.824**	สูง
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0.840**	สูง	0.847**	สูง	0.810**	สูง
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	0.801**	สูง	0.795**	สูง	0.794**	สูง
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์	0.918**	สูงมาก	0.936**	สูงมาก	0.869**	สูง
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	0.816**	สูง	0.824**	สูง	0.759**	สูง
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	0.811**	สูง	0.829**	สูง	0.721**	สูง
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	0.843**	สูง	0.864**	สูง	0.766**	สูง
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	0.853**	สูง	0.865**	สูง	0.798**	สูง
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	0.822**	สูง	0.846**	สูง	0.743**	สูง
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	0.825**	สูง	0.838**	สูง	0.769**	สูง
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบOnline มีความน่าเชื่อถือ	0.832**	สูง	0.824**	สูง	0.815**	สูง

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

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

การสำรวจความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.1) มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 4.05, ร้อยละ 81.1) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.05 โดยกลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.88, ร้อยละ 77.5) มากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.80, ร้อยละ 76.6) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.08 ในขณะที่ กลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.21, ร้อยละ 84.2) มากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 4.20, ร้อยละ 83.1) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.01

เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ในภาพรวม ด้านเวลาส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.11) มากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด 0.21 ส่วนความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด 0.23 เช่นเดียวกับกับกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีค่าเฉลี่ยด้านเวลาเพิ่มขึ้นมากที่สุด 0.23 ส่วนความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด 0.28 ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่ายส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.13) มากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด 0.16 โดยความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.21 มากที่สุด ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ระหว่างปี 2564 และปี 2565

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
ปี 2564	4.05	4.05	4.20	83.1%	3.80	76.6%
ปี 2565	4.10	4.10	4.21	84.2%	3.88	77.5%

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ระหว่างปี 2564 และปี 2565 (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	GAP	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	GAP	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	GAP
ระดับความพึงพอใจโดยรวม	4.10	4.05	+0.05*	4.21	4.20	+0.01	3.88	3.80	+0.08
1. ด้านเวลา	4.11	3.90	+0.21*	4.20	3.97	+0.23*	3.92	3.77	+0.15*
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	4.18	4.00	+0.18*	4.20	4.04	+0.16*	4.14	3.94	+0.20*
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	4.10	3.87	+0.23*	4.18	3.90	+0.28*	3.94	3.80	+0.14
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.13	3.96	+0.17*	4.25	4.05	+0.20*	3.90	3.79	+0.11
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ)	4.08	3.98	+0.10*	4.18	4.09	+0.09	3.88	3.76	+0.12
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย	4.25	4.19	+0.06	4.32	4.32	0	4.13	3.97	+0.16*
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	4.24	+0.05	4.31	4.34	-0.03	4.26	4.05	+0.21*
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	4.21	4.15	+0.06	4.27	4.27	0	4.10	3.94	+0.16*
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	4.19	4.13	+0.06	4.28	4.27	+0.01	4.03	3.87	+0.16*
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	4.21	4.17	+0.04	4.29	4.31	-0.02	4.05	3.91	+0.14*
2.5 การให้บริการเป็นธรรมชาติ และไม่เลือกปฏิบัติ	4.28	4.26	+0.02	4.33	4.39	-0.06	4.19	4.03	+0.16*
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.30	4.31	-0.01	4.35	4.41	-0.06	4.21	4.11	+0.10
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	4.26	4.20	+0.06	4.31	4.33	-0.02	4.15	3.97	+0.18*

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ระหว่างปี 2564 และปี 2565 (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	GAP	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	GAP	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	GAP
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.02	3.95	+0.07	4.17	4.08	+0.09	3.69	3.69	0
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.97	3.95	+0.02	4.11	4.07	+0.04	3.69	3.71	-0.02
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	3.85	3.76	+0.09	3.97	3.84	+0.13	3.58	3.58	0
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์	4.07	4.07	0	4.24	4.19	+0.05	3.6	3.75	-0.15
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	3.87	3.92	-0.05	4.07	4.03	+0.04	3.33	3.63	-0.3*
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	4.01	4.03	-0.02	4.15	4.13	+0.02	3.63	3.77	-0.14*
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	4.03	4.02	+0.01	4.21	4.14	+0.07	3.55	3.72	-0.17*
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	4.03	4.02	+0.01	4.19	4.16	+0.03	3.60	3.67	-0.07
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	3.95	3.96	-0.01	4.16	4.09	+0.07	3.42	3.60	-0.18*
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	4.02	4.03	-0.01	4.22	4.15	+0.07	3.50	3.72	-0.22*
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	4.09	4.14	-0.05	4.22	4.24	-0.02	3.74	3.88	-0.14

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ

4) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท.

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการโดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

- ภาพรวม

จากผลการวิเคราะห์การให้บริการของ กพท. ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงใน ภาพที่ 6 และตารางที่ 27) พบว่า

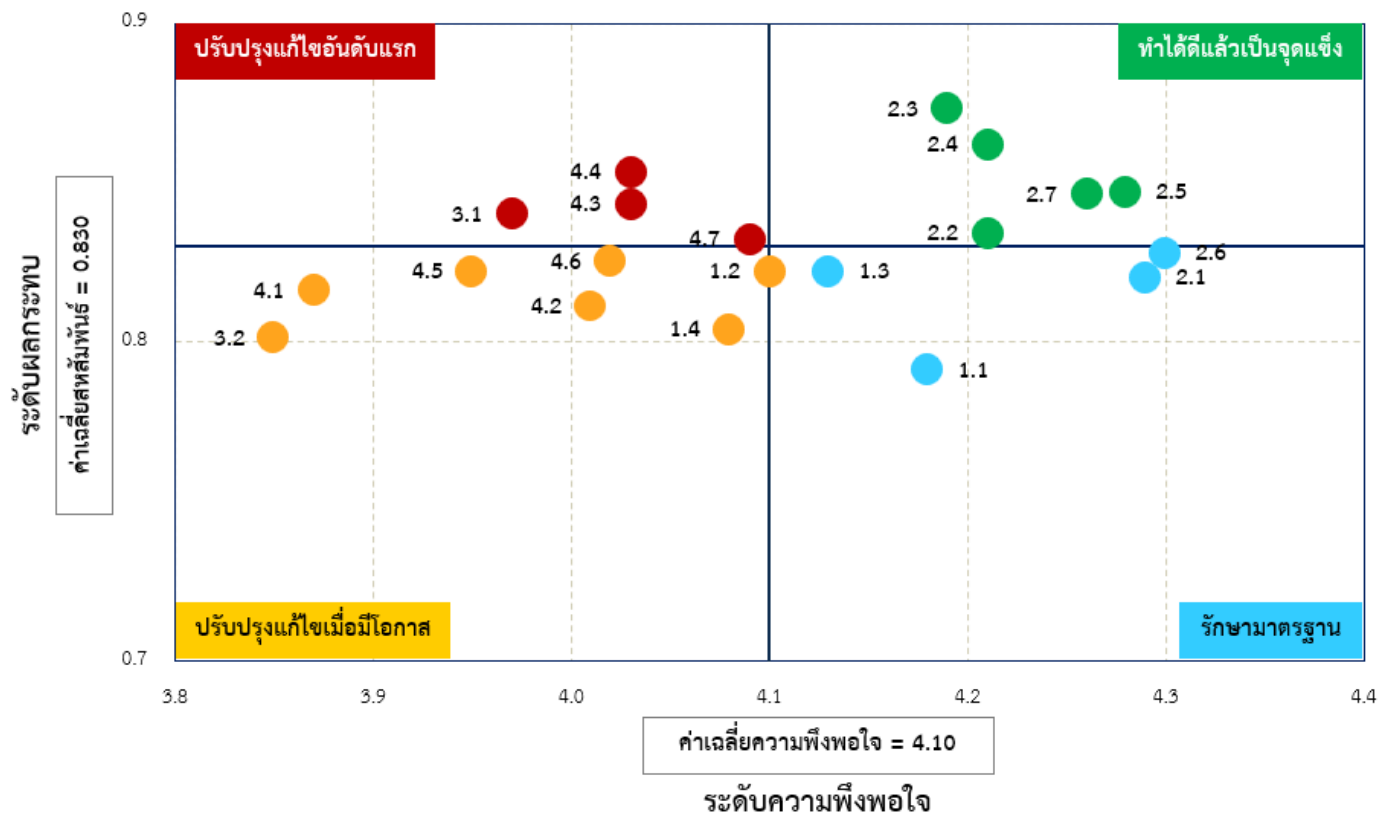
(ด้านเวลา) ทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขเมื่อมีโอกาส คือ ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ และความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ) ส่วนการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีควรรักษามาตรฐาน

(ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ เช่น ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี

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

(ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขเมื่อมีโอกาส ทั้งในเรื่องการจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน และขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ ส่วน ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ภาพที่ 6 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 27 การการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)

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

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์การให้บริการของ กพท. จากข้อมูลกลุ่มประชาชน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 7 และตารางที่ 28) พบว่า

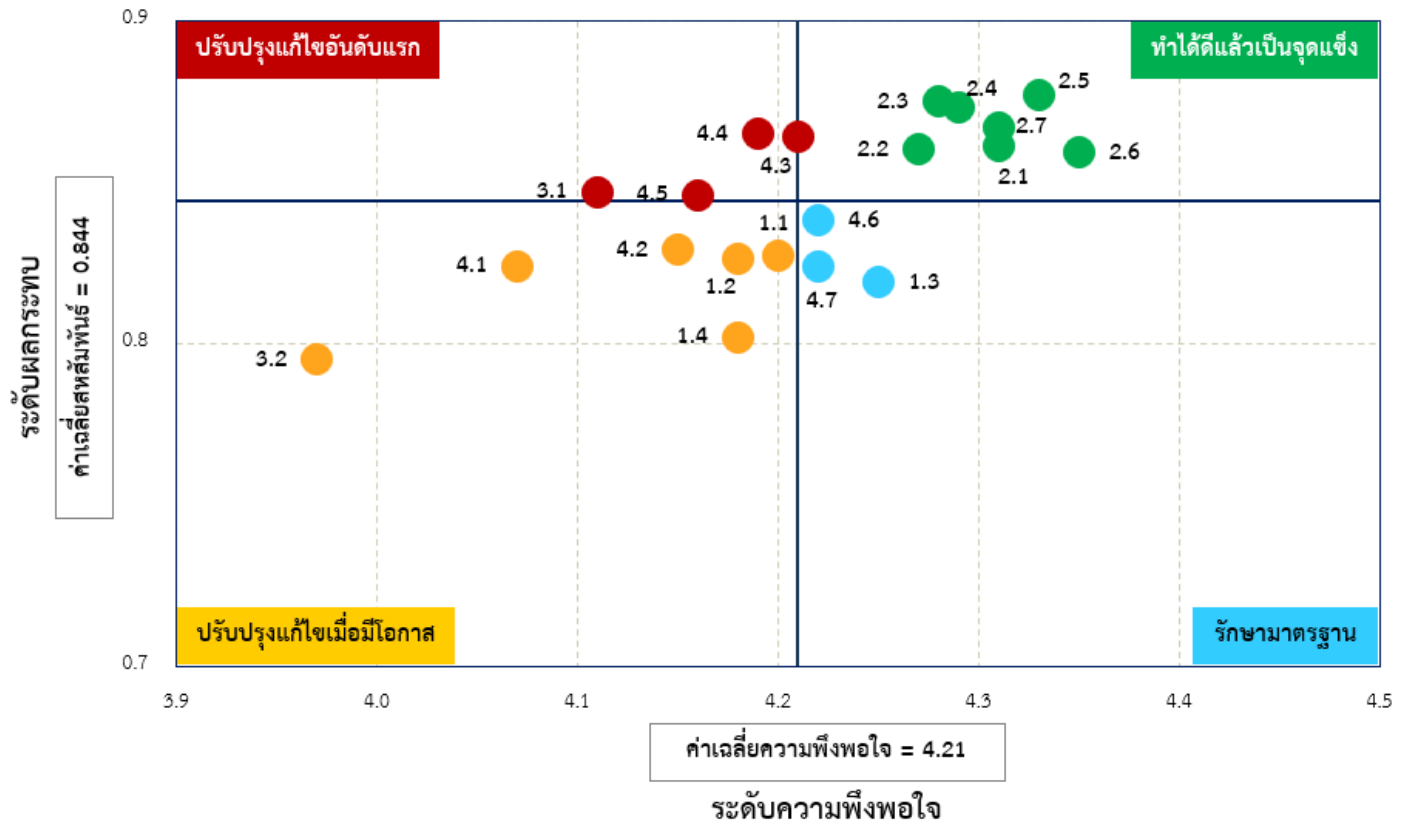
(ด้านเวลา) ทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและแก้ไขต่อไป คือ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ) อีกทั้ง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นสิ่งที่ กพท. ยังควรรักษามาตรฐานไว้

(ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย) ทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง เช่น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี

(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และช่องทางในการให้บริการ มีความหลากหลาย เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงเมื่อมีโอกาส

(ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์) การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน และขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงเมื่อมีโอกาส ทั้งนี้ ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย รูปแบบของแบบฟอร์ม กรอกง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน อย่างไรก็ตาม พบว่า ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐาน

ภาพที่ 7 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ประชาชนทั่วไป)



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. กลุ่มประชาชนทั่วไป

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

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากผลการวิเคราะห์การให้บริการของ กพท. จากข้อมูลกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ในแต่ละด้าน ที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 8 และตารางที่ 29) พบว่า

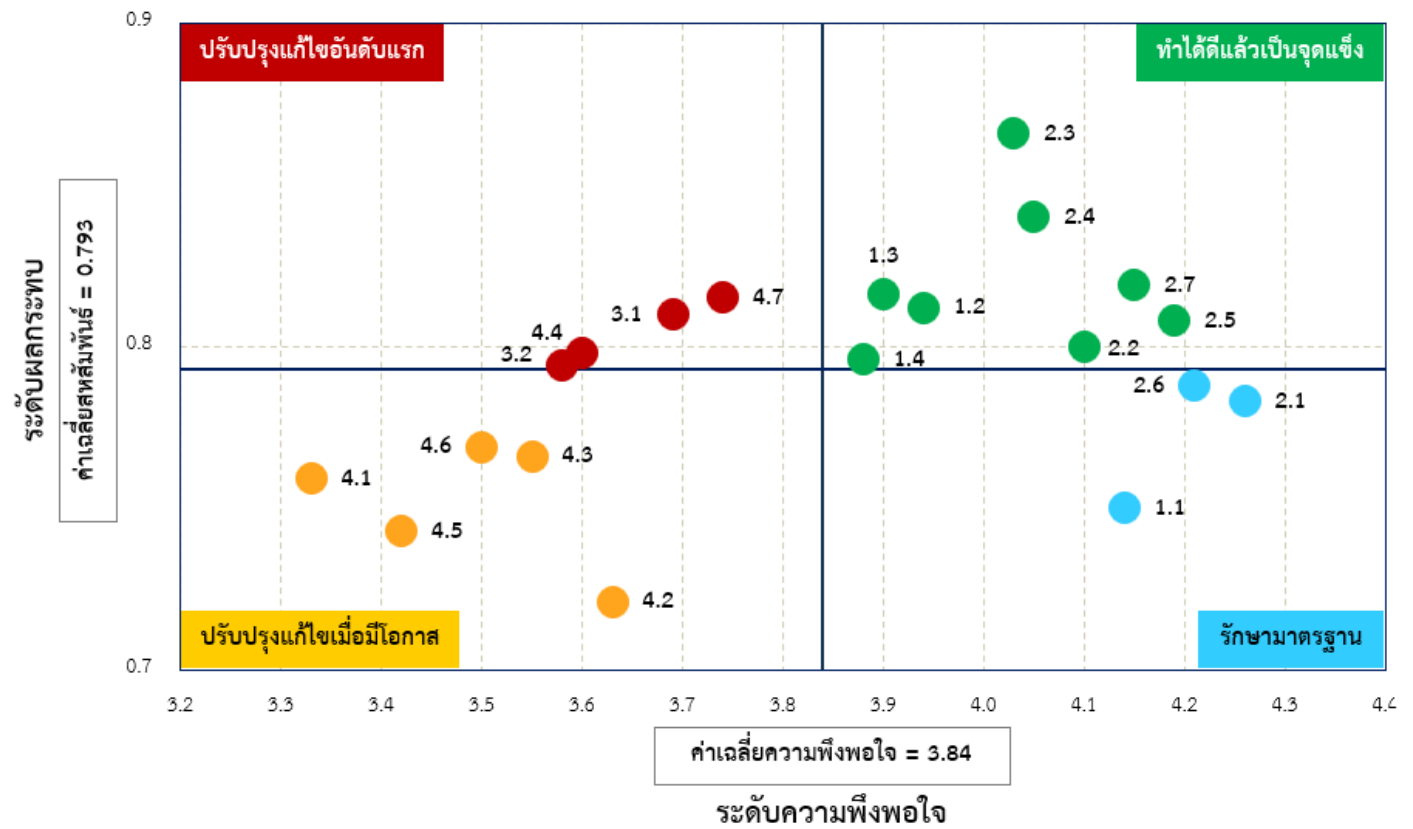
(ด้านเวลา) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน การให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิด ที่ทำการฯ) เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ทำได้ดีและถือเป็นจุดแข็งควรรักษามาตรฐานไว้

(ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล การให้บริการ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดี และถือเป็นจุดแข็งควรรักษามาตรฐานไว้

(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ และช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่าง เร่งด่วน จะเห็นได้ว่า เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์) ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการ ของ CAAT ในแต่ละฝ่าย และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน ส่วนสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงเพิ่มเติมเมื่อมีโอกาส ในเรื่องการจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ รูปแบบ ของแบบฟอร์ม กรองง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน และขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตาม ผลตอบรับ

ภาพที่ 8 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (อุตสาหกรรมการบิน)



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 29 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เกณฑ์ที่ประเมิน	ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	รักษามาตรฐาน
ด้านเวลา	-	-	-	1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	-	-	2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต 1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ 1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ 2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ 2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล 2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล 2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต 2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	-	-	-

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 29 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ต่อ)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	ทำได้แล้วเป็นจุดแข็ง	รักษามาตรฐาน
ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์	4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย 4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบOnline มีความน่าเชื่อถือ	4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน 4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย 4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ 4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรอกง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน 4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	-	-

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

5) ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการ ของ กพท.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,210 ราย มีประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. โดยกลุ่มประชาชนจำนวน 32 ราย ไม่พึงพอใจในเรื่อง มีการออกข้อบังคับใช้โดยไม่คำนึงถึงการทำงานตามความเป็นจริง เช่น กฎระเบียบการบิน (ร้อยละ 90) มากที่สุด รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ ข้ำ รอนาน และเจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจการให้ข้อมูล/แนะนำไม่ค่อยชัดเจน (ร้อยละ 66.67) เท่ากัน และรูปแบบของแบบฟอร์ม กรอกง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน สถานที่ตั้ง ไม่สะดวกในการเดินทาง เช่น ระยะเวลาไกล , ไม่มีรถประจำทางผ่าน และเจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผล/แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 60) เท่ากัน ทั้งนี้ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินจำนวน 60 ราย เล็งเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการข้ำ/รอนาน/ยุ่งยาก (ร้อยละ 81.54) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจการให้ข้อมูล/แนะนำไม่ค่อยชัดเจน (ร้อยละ 77.78) และ ออกแบบเว็บไซต์ใช้งานยาก จัดเรียงไม่เป็นระบบขั้นตอน/ EMPIC ใช้งานยาก (ร้อยละ 75) ดังตารางที่ 30

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 30 ประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในด้านการให้บริการ ของ กพท.

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ	ประชาชนทั่วไป		อุตสาหกรรมการบิน	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ ข้ำ รอนาน	3.33	66.67		
2. มีการออกข้อบังคับใช้โดยไม่คำนึงถึงการทำงานตามความเป็นจริง เช่น กฎระเบียบการบิน	4.50	90.00	3.44	68.89
3. รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	3.00	60.00		
4. เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจการให้ข้อมูล/แนะนำไม่ค่อยชัดเจน	3.33	66.67	3.89	77.78
5. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1.50	30.00		
6. สถานที่ตั้ง ไม่สะดวกในการเดินทาง เช่น ระยะเวลาไกล , ไม่มีรถประจำทางผ่าน	3.00	60.00		
7. เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผล/แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง	3.00	60.00	2.75	55.00
8. ออกแบบเว็บไซต์ ใช้งานยาก จัดเรียงไม่เป็นระบบขั้นตอน/EMPIC ใช้งานยาก			3.75	75.00
9. ในการยื่นคำร้องต่าง ๆ ต้องติดต่อหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีการร้องขอเอกสารจำนวนมากทำให้การติดต่อมีความซับซ้อนและใช้เวลานาน			3.44	68.89
10. เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เป็นมืออาชีพ และไม่มีมาตรฐาน			3.56	71.11
11. เจ้าหน้าที่ไม่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่าน E-mail/ไม่ส่งSMS/ต้องไปรับเอกสารเอง			3.57	71.43
12. ค่าบริการแพง			3.20	64.00
13. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนน้อย/ไม่ทั่วถึงเหมือนเดิม			3.67	73.33
14. ขั้นตอนการให้บริการช้า/ รอนาน/ ยุ่งยาก			4.08	81.54

6) ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 706 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,210 ราย มีข้อเสนอแนะให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการให้บริการ โดยเฉพาะในเรื่อง ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ (ร้อยละ 55.5) รองลงมาคือ กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน (ร้อยละ 48.2) และมีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สามารถอัปเดตเอกสารต่าง ๆ ได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร (ร้อยละ 46.5) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป เล็งเห็นว่า กพท. ควรมีความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 53.6 นอกจากนี้ กลุ่มดังกล่าวยังต้องการให้ กพท. มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถอัปเดตเอกสารต่าง ๆ ได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร (ร้อยละ 48) และมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน (ร้อยละ 41.9) ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน เล็งเห็นว่า ทาง กพท. ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และกำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 58.7 เท่ากัน รวมถึงมีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถอัปเดตเอกสารต่าง ๆ ได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร (ร้อยละ 43.9) ดังตารางที่ 31

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 31 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท.

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (จำนวน 706 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 442 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 246 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศ หรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์	392	55.5	237	53.6	155	58.7
2. กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน	340	48.2	185	41.9	155	58.7
3. มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถ อัปเดตเอกสารต่าง ๆ ได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบ เอกสาร	328	46.5	212	48.0	116	43.9
4. ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร ประกอบ/เอกสารยื่นคำร้อง	283	40.1	170	38.5	113	42.8
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการตอบคำถามและแก้ปัญหา	186	26.3	104	23.5	82	31.1
6. พัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น	173	24.5	173	39.1	0	0.0
7. มีช่องทางการทำประกันให้เลือกหลากหลาย	166	23.5	166	37.6	0	0.0
8. อื่น ๆ	23	3.3	16	3.6	7	2.7

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

7) ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการ ของ กพท.

ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการ ของ กพท. พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81, ร้อยละ 76.26) เมื่อจำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97, ร้อยละ 79.44) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45, ร้อยละ 69.01) ซึ่งน้อยกว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย ปี 2564	ค่าเฉลี่ย ปี 2565	GAP
ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)	76.26%	63.3%	4.00	3.81	-0.19
- กลุ่มประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)	79.44%	70.7%	4.13	3.97	-0.16
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	69.01%	46.4%	3.75	3.45	-0.3

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

8) ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. โดยเฉพาะในเรื่อง การกระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 59.5) รองลงมาคือ ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น (ร้อยละ 50.3) และพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 50.1) ดังตารางที่ 33

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 33 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. (ประชาชนทั่วไป)

ข้อเสนอแนะ	จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	
	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 467 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. กระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย	278	59.5
2. พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ	234	50.1
3. ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น	235	50.3
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา)	196	42.0
5. พัฒนามาตรฐานของสายการบิน ให้การสนับสนุนกฎระเบียบต่าง ๆ	113	24.2
6. ความเพียงพอและความพร้อมของเจ้าหน้าที่	75	16.1
7. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น	153	32.8
8. ผลักดันให้มี Call center	156	33.4
9. ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเปิดทำการหรือติดต่อ	74	15.8
10. ผลักดันและพัฒนาคู่มือการให้มีความรู้ด้านวิชาการมากขึ้น	0	0.0
11. เพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารให้หลากหลายมากขึ้น	0	0.0
12. กระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย	0	0.0
13. อื่น ๆ	13	2.8

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

มุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน เล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญกับการลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็นมากที่สุด (ร้อยละ 69.2) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา) (ร้อยละ 52.6) และพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 50.6) ดังตารางที่ 34

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 34 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. (อุตสาหกรรมการบิน)

ข้อเสนอแนะ	จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	
	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 308 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น	213	69.2
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา)	162	52.6
3. พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ	156	50.6
4. เพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารให้หลากหลายมากขึ้น	151	49.0
5. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น	133	43.2
6. กระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย	126	40.9
7. ผลักดันและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านวิชาการมากขึ้น	105	34.1
8. ผลักดันให้มี Call center	101	32.8
9. ความเพียงพอและความพร้อมของเจ้าหน้าที่	83	26.9

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

1) การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.02, ร้อยละ 79.6) เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับการแสดงผลโดยรวมมากกว่าอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.10 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.85)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในภาพรวม (ตารางที่ 34) พบว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.06) เท่ากัน ขณะที่ เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96)

สำหรับในมิติของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประเด็นที่ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.14) เท่ากัน รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.12) อย่างไรก็ตาม เรื่องเจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.94) เท่ากัน รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการ

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ขณะที่ เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับ
ปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่
แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76) ดังตารางที่ 35

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 35 การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
การแสดงออกพฤติกรรมโดยรวม	4.02	79.6	71.7	4.10	82.7	76.5	3.85	73.8	62.9
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.06	81.17	75.2	4.12	82.39	75.3	3.94	78.77	74.9
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน	4.01	80.13	72.4	4.11	82.12	74.3	3.81	76.18	68.7
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม	4.06	81.23	75.8	4.14	82.89	76.5	3.90	77.94	74.4
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	4.02	80.47	73.4	4.10	82.02	73.8	3.87	77.39	72.8
5. เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.98	79.68	71.6	4.07	81.49	73.4	3.81	76.12	68.1
6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	3.96	79.25	71.1	4.06	81.27	72.7	3.76	75.26	68.0
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	4.07	81.45	75.8	4.14	82.77	75.7	3.94	78.82	75.9
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	3.99	79.83	72.5	4.09	81.89	74.2	3.79	75.74	69.2
9. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ	4.00	79.98	72.2	4.09	81.73	72.8	3.82	76.47	70.9

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

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จากการวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและ สูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าสหสัมพันธ์ สูงที่สุด (0.958) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน (0.955) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอ ภาและไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (0.951)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในกลุ่มประชาชนทั่วไป เกือบทุกปัจจัย ที่ประเมินส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมในระดับสูงและสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81- 0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (0.964) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมี อิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (0.963) เท่ากัน และเจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ (0.959)

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าสัมพัทธ์สูงสุด (0.955) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน (0.937) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม (0.928) ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,192 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 828 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0.929**	สูงมาก	0.946**	สูงมาก	.892**	สูง
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน	0.939**	สูงมาก	0.953**	สูงมาก	.905**	สูงมาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม	0.948**	สูงมาก	0.957**	สูงมาก	.928**	สูงมาก
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	0.951**	สูงมาก	0.963**	สูงมาก	.924**	สูงมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ	0.950**	สูงมาก	0.964**	สูงมาก	.919**	สูงมาก
6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	0.936**	สูงมาก	0.949**	สูงมาก	.912**	สูงมาก
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	0.945**	สูงมาก	0.956**	สูงมาก	.921**	สูงมาก
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	0.955**	สูงมาก	0.963**	สูงมาก	.937**	สูงมาก
9. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลตามความต้องการของผู้รับบริการ	0.958**	สูงมาก	0.959**	สูงมาก	.955**	สูงมาก

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

3) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

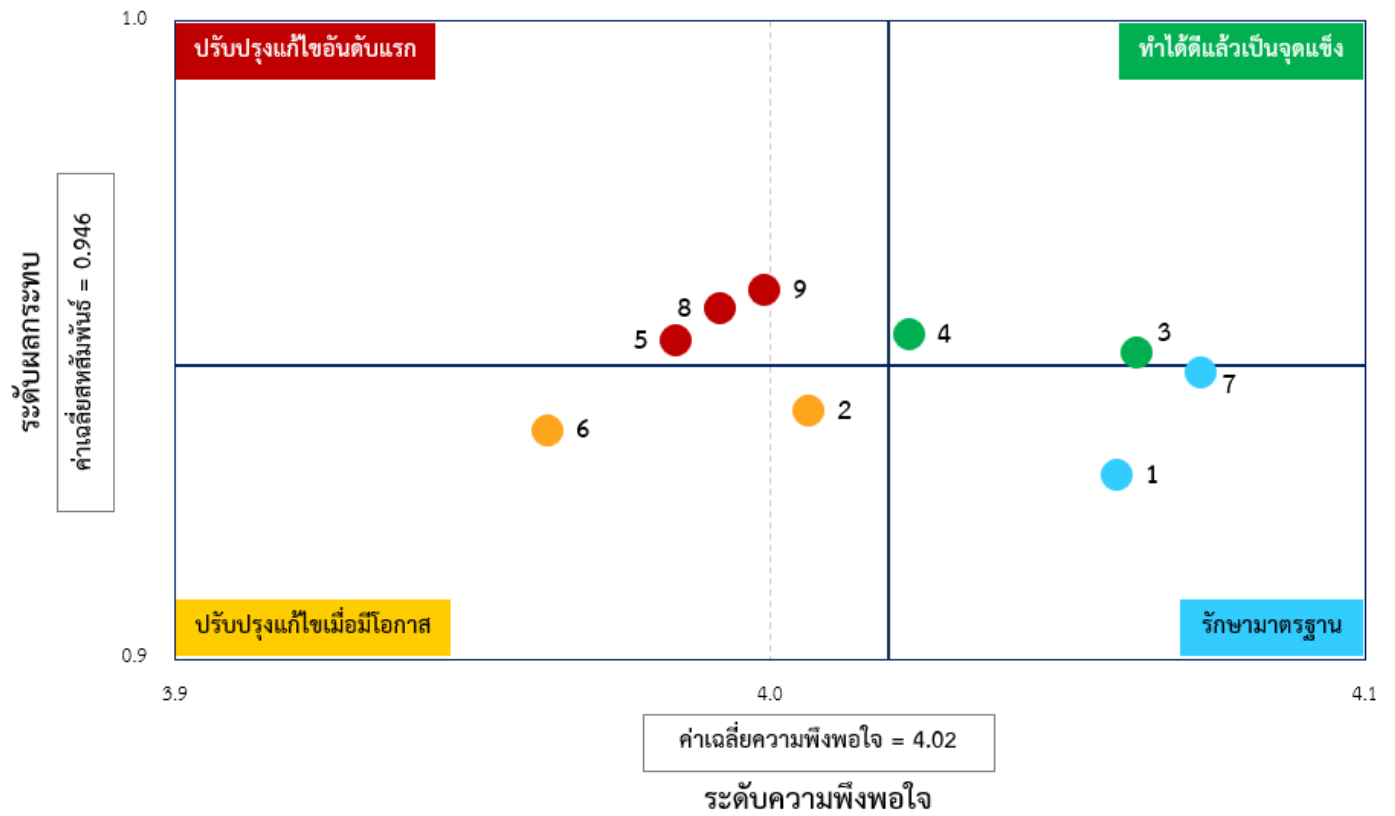
การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

- ภาพรวม

จากผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการในภาพรวม ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 9 และตารางที่ 36) พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ มีเจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และเจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน และเจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป

ภาพที่ 9 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ภาพรวม)



ตารางที่ 37 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ภาพรวม)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	5. เจ้าหน้าที่ที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ 8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน 9. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน 6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
รักษามาตรฐาน	1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

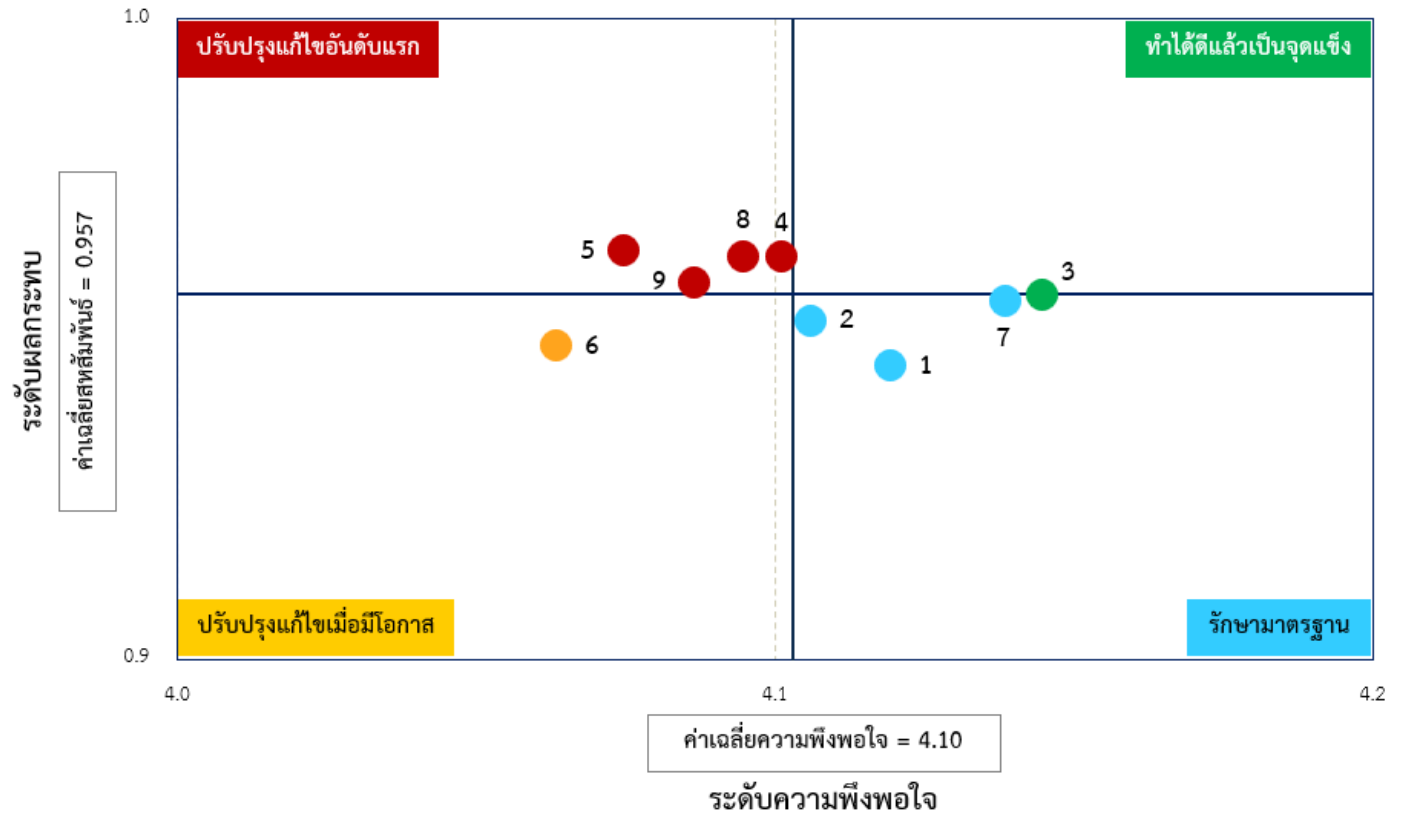
จากผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจากข้อมูลกลุ่มประชาชน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 10 และตารางที่ 37) พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และเจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งที่ควรแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาพที่ 10 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ประชาชน
ทั่วไป)



ตารางที่ 38 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ประชาชนทั่วไป)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ 5. เจ้าหน้าที่ที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ 8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน 9. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
รักษามาตรฐาน	1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน 7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

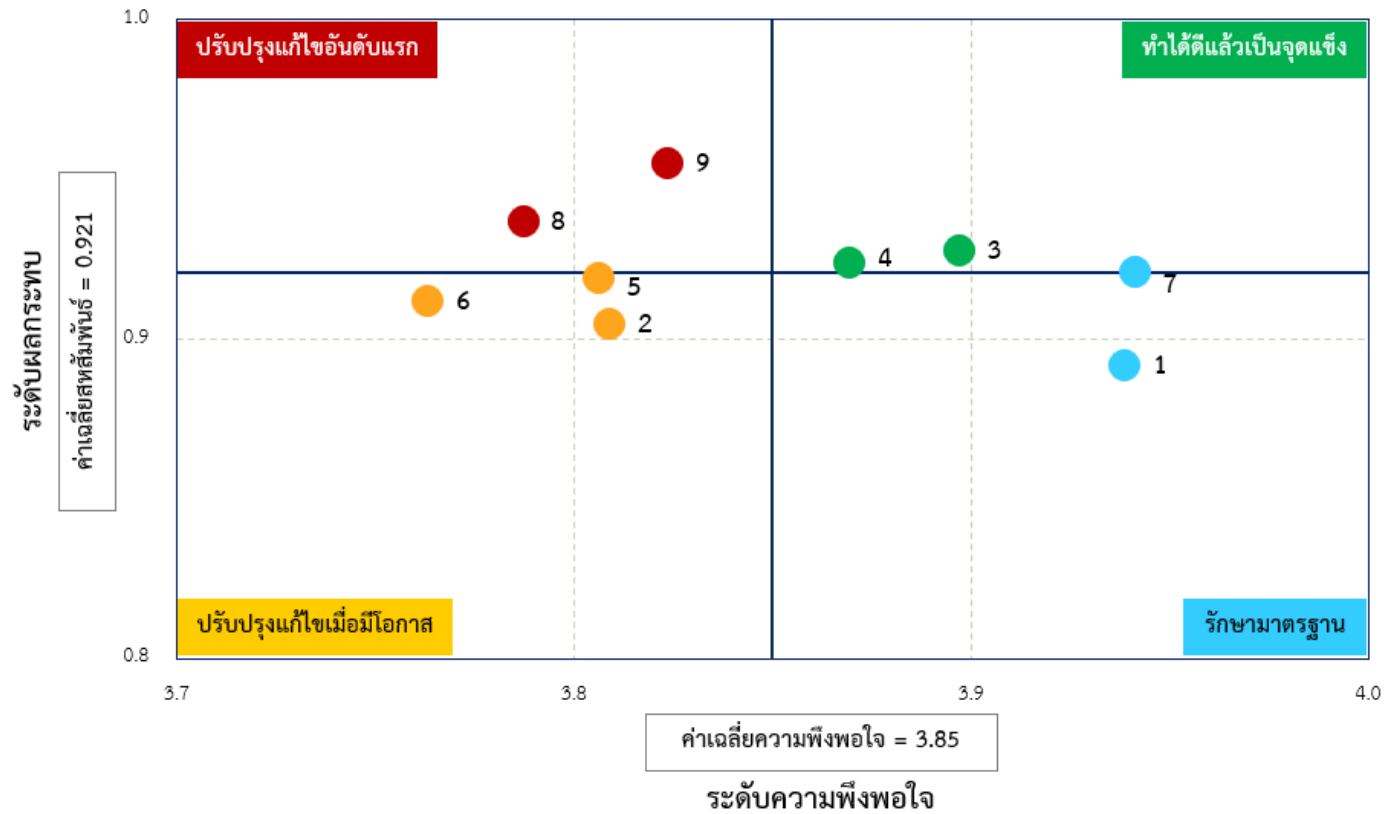
จากผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการจากข้อมูลกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 11 และตารางที่ 38) พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติ ด้วยความเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และเจ้าหน้าที่มีการประสานงาน และช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหา แนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำในการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อนำไป พัฒนาการบริการต่อไป นอกจากนี้ ควรเน้นย้ำถึงการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย มีความพยายาม ค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาพที่ 11 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (อุตสาหกรรมการบิน)



ตารางที่ 39 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
(อุตสาหกรรมการบิน)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน 9. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน 5. เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ 6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
รักษามาตรฐาน	1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต 7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

3.2.5 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

1) การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่านมา ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 52.6 ขณะที่ ร้อยละ 17 มองว่า ภาพลักษณ์การทำงานยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีเพียงร้อยละ 1.7 ที่มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2564 อย่างไรก็ตาม สำหรับ กลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มที่ไม่มีความคิดเห็น จำนวน 342 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.7 ดังตารางที่ 40

เมื่อพิจารณาตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของทั้งสองกลุ่ม เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 (กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ 50.0 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ร้อยละ 58.5) ซึ่งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับภาพรวม

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

เปรียบเทียบ	ภาพรวม		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป		อุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ดีขึ้นกว่าปี 2564	627	52.6	414	50.0	213	58.5
2. เหมือนเดิม/ไม่เปลี่ยนแปลง	203	17.0	101	12.2	102	28.0
3. แย่ลงกว่าปี 2564	20	1.7	5	0.6	15	4.1
4. ไม่มีความคิดเห็น	342	28.7	308	37.2	34	9.3

2) เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 มีจำนวน 414 ราย) พบว่า เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วขึ้นเมื่อมาใช้บริการ เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาคือ มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น/พัฒนาดีขึ้น (ร้อยละ 10.9) และระยะเวลาในการอนุมัติเร็วมากขึ้นกว่าเดิม (ร้อยละ 9.9) รวมถึง เจ้าหน้าที่ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น ; การดูแล, การสอบถาม, การให้ข้อมูล (ร้อยละ 9.7) ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 414 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วขึ้นเมื่อมาใช้บริการ	100	24.2
มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น/พัฒนาดีขึ้น	45	10.9
ระยะเวลาในการอนุมัติเร็วมากขึ้นกว่าเดิม	41	9.9
เจ้าหน้าที่ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น ; การดูแล, การสอบถาม, การให้ข้อมูล	40	9.7
เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้น	35	8.5
เพิ่มช่องทางการบริการทางออนไลน์สะดวกขึ้น	34	8.2
การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับ ประชาชนมีความทั่วถึงมากขึ้น	22	5.3
ขั้นตอนการให้บริการเร็วขึ้น/ไม่ยุ่งยาก/ง่ายขึ้น	20	4.8
การเข้าเว็บไซต์ง่ายขึ้น ดูทันสมัย	20	4.8
ช่องทางการติดต่อ มีหลากหลายขึ้น	19	4.6
ไม่มีความเห็น/ไม่ระบุ	18	4.3
การติดต่อ สะดวก (โทรติดต่อง่าย)	15	3.6
การติดตามแก้ไขปัญหา ได้อย่างต่อเนื่อง แจ้งให้ทราบเป็นระยะ	15	3.6

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 41 เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 414 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
การสอบถามความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนาองค์กร ดีขึ้นไม่เหมือนที่อื่น	7	1.7
CAATเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น	5	1.2
กระจายข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ; Line , IG , Facebook	5	1.2
เนื้อหาข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น	5	1.2
สถานที่ให้บริการสะอาด ดูทันสมัย	4	1.0
เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	2	0.5
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	0.2

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 มีจำนวน 213 ราย พบว่า เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วขึ้น เมื่อมาใช้บริการ เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 24.9 รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย/IT เข้ามาพัฒนาได้ ดีขึ้น (ร้อยละ 24.4) และมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น (ร้อยละ 15) ดังตารางที่ 42

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 42 เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เหตุผล	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 213 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วขึ้น เมื่อมาใช้บริการ	53	24.9
มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย/IT เข้ามาพัฒนาได้ ดีขึ้น	52	24.4
มีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น (ไม่ระบุ)	32	15.0
เจ้าหน้าที่ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น ; การดูแล, การสอบถาม, การให้ข้อมูล	26	12.2
เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้น/ตรงแดง	22	10.3
ติดต่อง่าย เข้าถึงง่าย มากกว่าเดิม	10	4.7
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	7	3.3
มีการแก้ไขกฎหมายให้ทันสมัย ดูเป็นสากลมากขึ้น	6	2.8
เจ้าหน้าที่มีการติดตามแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง	5	2.3
มีการสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนาองค์กร ไม่เหมือนที่อื่น	4	1.9
ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลายขึ้น	3	1.4
การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนมีความทั่วถึงมากขึ้น	3	1.4
ระยะเวลาในการอนุมัติเร็วมากขึ้นกว่าเดิม	2	0.9
สถานที่ตั้ง สะดวกในการเดินทาง	1	0.5
ออกแบบเว็บไซต์ ให้น่าสนใจ และใช้งานง่ายขึ้น	1	0.5
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	0.5

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3) เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2564

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2564 มีจำนวน 101 ราย มองว่า ภาพลักษณ์การทำงาน ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 37.6 รองลงมา ไม่มีความเห็น/ไม่ระบุ ร้อยละ 17.8 และ ขั้นตอนการให้บริการช้า/รอนาน/ยุ่งยาก เหมือนเดิม ร้อยละ 13.9 ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 101 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง	38	37.6
ไม่มีความเห็น/ไม่ระบุ	18	17.8
ขั้นตอนการให้บริการช้า/รอนาน/ยุ่งยาก เหมือนเดิม	14	13.9
การให้บริการดีเหมือนเดิมสามารถให้คำแนะนำเวลามาใช้บริการได้ดี	8	7.9
การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนน้อย/ไม่ทั่วถึงเหมือนเดิม	7	6.9
ระยะเวลาที่ใช้การอนุมัติ ยังช้า เหมือนเดิม	5	5.0
การให้บริการรวดเร็วดีเหมือนเดิม	4	4.0
มีช่องทางที่ใช้บริการไม่หลากหลาย เหมือนเดิม	3	3.0
เว็บไซต์ดูไม่น่าสนใจ ไม่ทันสมัย เหมือนเดิม	2	2.0
การขึ้นทะเบียนทาง Website ยังง่ายเหมือนเดิม	1	1.0
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยใส่ใจการให้ข้อมูล/ ไม่แนะนำ/ไม่สอบถาม เหมือนเดิม	1	1.0

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2564 มีจำนวน 102 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 43) มองว่า ปัจจุบันไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงเหมือนเดิม ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้า มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 63.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการเข้า/รอนาน/ยุ่งยาก เหมือนเดิม ร้อยละ 8.8 และออกแบบเว็บไซต์ ใช้งานยาก เหมือนเดิม ร้อยละ 6.9 ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เหตุผล	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 102 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง เหมือนเดิม	65	63.7
ขั้นตอนการให้บริการเข้า/รอนาน/ยุ่งยาก เหมือนเดิม	9	8.8
ออกแบบเว็บไซต์ ใช้งานยาก เหมือนเดิม	7	6.9
เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยใส่ใจการให้ข้อมูล/ไม่แนะนำ/ไม่สอบถาม เหมือนเดิม	5	4.9
เจ้าหน้าที่มีน้อย/ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เหมือนเดิม	3	2.9
เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เป็นระเบียบ ไม่เข้มงวด ไม่เป็นมาตรฐาน เหมือนเดิม	3	2.9
การติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า เหมือนเดิม	3	2.9
ระยะเวลาที่ใช้การอนุมัติ ยังช้า เหมือนเดิม	2	2.0
มีหลายประเทศไม่รับ Thai License เหมือนเดิม	1	1.0
การประกาศข้อมูลข่าวสารมีความกระชั้นชิดเกินไป ; ประกาศคินนี้พุงนี้ต้องปฏิบัติทันที เหมือนเดิม	1	1.0
เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน/แนะนำไม่ค่อยชัดเจน/ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง เหมือนเดิม	1	1.0
เจ้าหน้าที่ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้าเหมือนเดิม ; การดูแล, การสอบถาม, การให้ข้อมูล	1	1.0
ไม่มีการพัฒนาเกี่ยวกับเอกสาร ยังคงเหมือนเดิม;ควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	1	1.0

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4) เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2564

- กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันแย่ลงกว่าปี 2564 มีเพียงจำนวน 4 ราย พบว่า ไม่มีความเห็น/ไม่ระบุ ถ้าดีขึ้น คงมีคนใช้งานมากขึ้น กฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน เยอะขึ้น ขั้นตอนให้บริการยุ่งยากกว่าเดิม และการติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า (ร้อยละ 20) เท่ากัน ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 5 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความเห็น/ไม่ระบุ	1	20.0
ถ้าดีขึ้น คงมีคนใช้งานมากขึ้น	1	20.0
กฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน เยอะขึ้น	1	20.0
ขั้นตอนที่ให้บริการยุ่งยากกว่าเดิม	1	20.0
การติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า	1	20.0

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันแย่ลงกว่าปี 2564 มีเพียงจำนวน 15 ราย ขั้นตอนการให้บริการช้า/รอนาน/ยุ่งยาก ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่ายังไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการออกแบบเว็บไซต์ ใช้งานยาก ยุ่งยาก และการทำงานไม่เป็นระเบียบ ไม่เข้มงวด ไม่เป็นมาตรฐาน (ไม่ผ่าน FAA Standard) (ร้อยละ 20) เท่ากัน ดังตารางที่ 46

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 46 เหตุผลที่ภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2564 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เหตุผล	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 15 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการช้า/รอนาน/ยุ่งยาก	5	33.3
ขั้นตอนการออกแบบเว็บไซต์ ใช้งานยาก ยุ่งยาก	3	20.0
การทำงานไม่เป็นระเบียบ ไม่เข้มงวด ไม่เป็นมาตรฐาน (ไม่ผ่านFAA Standard)	3	20.0
ระดับผู้บริหารมีทัศนคติไม่เหมาะสม/ตัดสินใจช้า	2	13.3
เจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงรายละเอียด/กฎระเบียบ ไม่แจ้งให้ทราบ	2	13.3
ค่าบริการแพง	1	6.7

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.6 ความผูกพันต่อ กพท.

ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความผูกพันต่อ กพท. 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.39 เมื่อแยกตามกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปให้คะแนนความผูกพันต่อ กพท. 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.8 และกลุ่มอุตสาหกรรม 3.75 คิดเป็นร้อยละ 74.9 ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นในภาพรวมที่กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความผูกพันต่อ กพท. มากที่สุด คือ ฉันทินดีร่วมสนับสนุน CAAT อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดียิ่ง ๆ ขึ้น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน 3.99คิดเป็นร้อยละ 79.88 เมื่อแยกตามกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มอุตสาหกรรม มีความสอดคล้องกับภาพรวม (กลุ่มประชาชนทั่วไป 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.04 กลุ่มอุตสาหกรรม 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.22) ดังตารางที่ 47

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 47 ความผูกพันต่อ กพท.

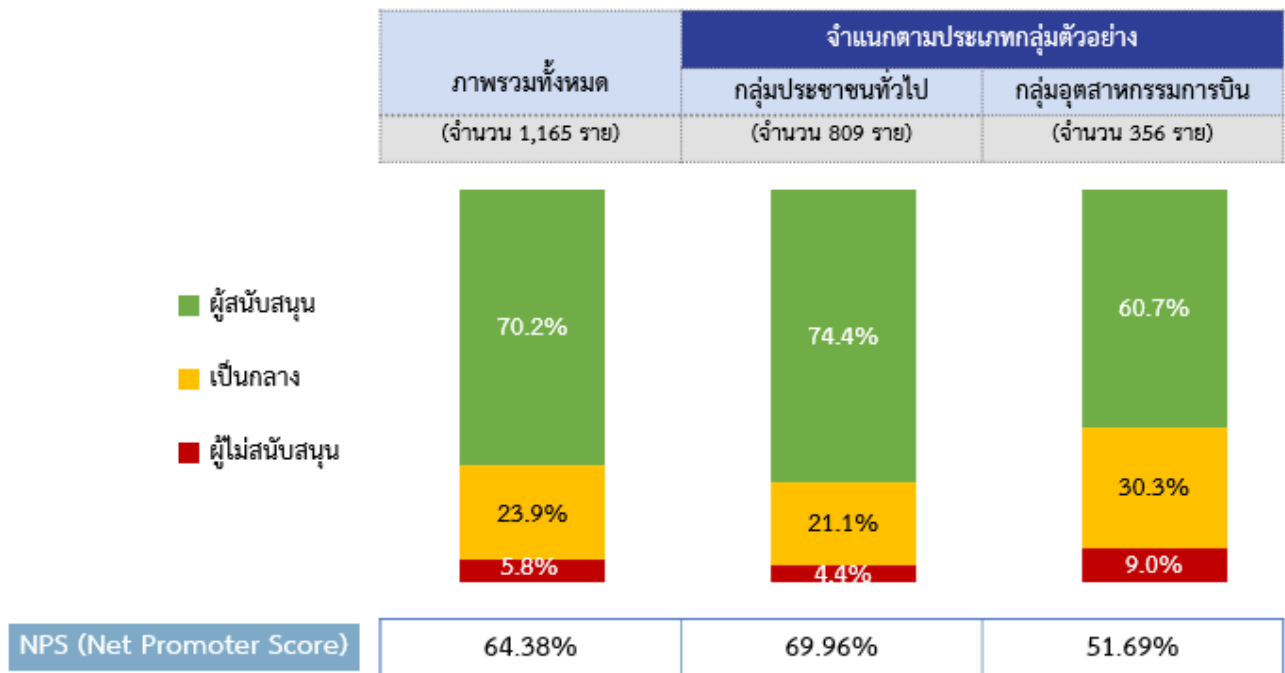
ความผูกพัน	ภาพรวม (จำนวน 1,165 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 809 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 356 ราย)	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ฉันยินดีแนะนำ/บอกต่อ ผู้อื่นที่อยากศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ ข้อมูลด้านการบินให้ไปปรึกษา CAAT	3.99	79.88	4.13	82.60	3.69	73.71
2. ฉันเชื่อถือและไว้วางใจต่อการให้บริการของ CAAT	4.01	80.29	4.17	83.35	3.67	73.44
3. ฉันสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการเผยแพร่จาก CAAT ไปใช้ ประโยชน์ได้เสมอ	4.00	79.98	4.11	82.24	3.74	74.86
4. CAAT สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อความที่สื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ออกมา	3.92	78.46	4.05	81.06	3.63	72.59
5. CAAT ปฏิบัติด้วยความจริงใจ และซื่อสัตย์	4.05	80.99	4.16	83.20	3.80	76.02
6. เมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการคำแนะนำ ฉันมั่นใจว่า CAAT จะ สามารถให้คำแนะนำ และติดตามแก้ไขปัญหาให้ได้	3.98	79.55	4.10	81.98	3.70	74.04
7. CAAT ปฏิบัติต่อฉันด้วยความเคารพและให้เกียรติ	4.10	81.95	4.20	84.03	3.86	77.26
8. CAAT เป็นหน่วยงานที่บริหารจัดการ สนับสนุนข้อมูลด้านการ บินที่ดีที่สุดของฉัน	3.99	79.84	4.13	82.67	3.67	73.37
9. ฉันยินดีร่วมสนับสนุน CAAT อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนา ที่ดียิ่ง ๆ ขึ้น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน	4.13	82.56	4.20	84.04	3.96	79.22

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ในภาพรวมมีคะแนน NPS ร้อยละ 64.38 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไป มีคะแนน NPS สูงที่สุด ร้อยละ 69.96 ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีคะแนน 51.69 ดังภาพที่ 12

ภาพที่ 12 Net Promoter Score (NPS) (แนวโน้มในการแนะนำ/บอกต่อ ผู้อื่นที่อยากศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับข้อมูล ด้านการบินให้ไปปรึกษา CAAT)



3.2.6 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 จำนวน 1,210 ราย พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 87.2) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 33.7) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 62.1) และมีที่พักอาศัยอยู่ในต่างจังหวัด (ร้อยละ 62.2) และเมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มเป้าหมายหลัก สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ ดังตารางที่ 48

1) กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 846 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 89.6) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 35.6) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 59.6) ประกอบอาชีพเป็นพนักงานในบริษัทเอกชน (ร้อยละ 30.1) และพักอาศัยอยู่ในต่างจังหวัด (ร้อยละ 73.9)

2) กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากการสำรวจกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 364 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 81.6) มีอายุระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 32.7) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 67.9) ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัทสายการบินเป็นหลัก (ร้อยละ 73.4) มีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบินประมาณ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.3 โดยจะทำหน้าที่เป็นนักบินเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.6) อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติการ (ร้อยละ 65.7) และพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ (ร้อยละ 64.6)

ตารางที่ 48 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,210 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 846 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ						
- ชาย	1055	87.2	758	89.6	297	81.6
- หญิง	140	11.6	81	9.6	59	16.2
- ไม่ระบุ	15	1.2	7	0.8	8	2.2
2. อายุ						
- ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-
- 20-29 ปี	135	11.2	113	13.4	22	6.0
- 30-39 ปี	408	33.7	301	35.6	107	29.4
- 40-49 ปี	402	33.2	283	33.5	119	32.7
- 50-59 ปี	206	17.0	112	13.2	94	25.8
- 60 ปีขึ้นไป หรือเท่ากับ	36	3.0	21	2.5	15	4.1
- ไม่ระบุ	23	1.9	16	1.9	7	1.9
3. ระดับการศึกษา						
- มัธยมศึกษาตอนต้น	19	1.6	18	2.1	1	0.3
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	78	6.4	77	9.1	1	0.3
- อนุปริญญา/ปวส.	92	7.6	71	8.4	21	5.8
- ปริญญาตรี	751	62.1	504	59.6	247	67.9
- ปริญญาโท	210	17.4	127	15.0	83	22.8
- ปริญญาเอก	30	2.5	25	3.0	5	1.4
- ไม่ระบุ	30	2.5	24	2.8	6	1.6

ตารางที่ 48 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,210 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 846 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ (เฉพาะกลุ่มประชาชนทั่วไป)						
- ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-	-	191	22.6	-	-
- พนักงานเอกชน	-	-	255	30.1	-	-
- อาชีพอิสระ	-	-	104	12.3	-	-
- ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	-	-	196	23.2	-	-
- นักเรียน/นักศึกษา	-	-	5	0.6	-	-
- เกษตรกร	-	-	36	4.3	-	-
- พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน	-	-	16	1.9	-	-
- อื่น ๆ เช่น แพทย์ หนายความ เป็นต้น	-	-	6	0.7	-	-
- ไม่ระบุ	-	-	37	4.4	-	-
5. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบิน						
- สายการบิน	-	-	-	-	267	73.4
- สนามบิน	-	-	-	-	32	8.8
- วิทยุการบิน	-	-	-	-	5	1.4
- สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน	-	-	-	-	15	4.1
- หน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยาน	-	-	-	-	16	4.4
- หน่วยงานออกแบบอากาศยานและ ชิ้นส่วนอากาศยาน	-	-	-	-	2	0.5
- หน่วยงานผลิตอากาศยานและชิ้นส่วน อากาศยาน	-	-	-	-	2	0.5
- ไม่ได้เกี่ยวข้องกับธุรกิจข้างต้น เช่น ธุรกิจส่วนตัว/บริษัทเอกชน สมาคมการบิน	-	-	-	-	25	6.9

ตารางที่ 48 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,210 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 846 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน						
- ต่ำกว่า 5 ปี	-	-	-	-	25	7.4
- 5-10 ปี	-	-	-	-	86	25.4
- 10 ปี ขึ้นไป	-	-	-	-	218	64.3
- ไม่ระบุ	-	-	-	-	10	2.9
7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติในอุตสาหกรรมการบิน						
- นักบิน	-	-	-	-	185	54.6
- ช่างซ่อมบำรุง	-	-	-	-	16	4.7
- พนักงานต้อนรับภาคพื้น	-	-	-	-	13	3.8
- วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน	-	-	-	-	25	7.4
- พนักงานต้อนรับในอากาศยาน	-	-	-	-	6	1.8
- นายช่างประจำอากาศยาน	-	-	-	-	1	0.3
- ครูการบิน	-	-	-	-	8	2.4
- พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและ อุปกรณ์ภาคพื้น	-	-	-	-	4	1.2
- พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและ ไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo)	-	-	-	-	4	1.2
- พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller)	-	-	-	-	2	0.6
- พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Dispatcher)	-	-	-	-	7	2.1
- อื่น ๆ เช่น พนักงานประกันคุณภาพ/QA (Quality Assurance), Management เป็นต้น	-	-	-	-	68	20.1

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 48 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,210 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 846 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 364 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการบิน						
- ผู้บริหารระดับสูง	-	-	-	-	27	7.4
- ผู้บริหารระดับกลาง	-	-	-	-	65	17.9
- ผู้บริหารระดับล่าง	-	-	-	-	33	9.1
- ผู้ปฏิบัติ	-	-	-	-	239	65.7
9. ที่พักอาศัย						
- ในกรุงเทพมหานคร	456	37.7	221	26.1	235	64.6
- ต่างจังหวัด	753	62.2	625	73.9	128	35.2
- ต่างประเทศ	1	0.1	-	-	1	0.3

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

3.3 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

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

1) วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการและความคาดหวังของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบิน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า หน่วยงานหรือองค์กรแต่ละรายมีความสัมพันธ์และบริบท การดำเนินธุรกิจร่วมกับ กพท. ที่แตกต่างกัน ดังนั้น มุมมองและทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานกับ กพท. จึงมีความแตกต่างออกไปด้วย ด้วยเหตุนี้เอง การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญในเรื่อง ความคาดหวังและความต้องการในการบริการของ กพท. ซึ่งได้จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินทั้ง 6 กลุ่ม (สายการบิน, สนามบิน, สถาบันฝึกอบรมการบิน, หน่วยงานการบิน, ศูนย์ซ่อม และหน่วยงานอื่น ๆ) เพื่อให้ กพท. สามารถเห็นทิศทางความคาดหวังและความต้องการ รวมถึงสามารถนำไปพิจารณาในการประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ตรงประเด็นและตอบโจทย์ในแต่ละประเภทอย่างมากที่สุด โดยมีการลำดับความสำคัญ (ประเด็น แรกสุด สำคัญที่สุด) ดังตารางที่ 49-51

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 49 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่น ๆ
	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 5 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)
1. เวลาในการให้บริการ	1. การกำหนดเวลาต่าง ๆ เป็นไปตามนัดที่ตกลงไว้	1. ระยะเวลาการติดต่อประสานงานมีขั้นตอนที่น้อยลง 2. ระยะเวลาในการดำเนินการไม่ควรนานเกิน 1 เดือน เช่น การออกไปอนุญาตใช้อากาศยานส่วนบุคคล	1. การกำหนดเวลาต่าง ๆ เป็นไปตามนัดที่ตกลงไว้	1. การประชุมมีระยะเวลาในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากขึ้น	1. การทำงานที่รวดเร็วในการขอใช้อากาศยาน ข้อมูลข่าวสารต้องเชื่อมโยงกันกับทุกหน่วยงาน และสามารถตรวจสอบได้ว่าดำเนินเรื่องถึงขั้นตอนไหน	1. เจ้าหน้าที่สามารถรับสายโทรศัพท์รวดเร็วเพื่อรับทราบถึงปัญหาและแก้ปัญหาได้โดยตรง 2. การกำหนดเวลาต่าง ๆ เป็นไปตามนัดที่ตกลงไว้

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 49 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่น ๆ
	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 5 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)
2. บุคลากรที่ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ พุดจาติ สามารถตอบปัญหา ให้ ความช่วยเหลือได้	1. เจ้าหน้าที่สามารถแจ้ง ข้อมูลกลับโดยตรงได้อย่าง รวดเร็ว 2. มีจำนวนเจ้าหน้าที่และ บุคลากรให้เพียงพอต่อความ ต้องการ	1. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ สามารถในหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย และมีความ เข้าใจในการทำงานเป็น อย่างดี	1. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ สามารถให้คำแนะนำได้อย่าง ชัดเจน และมีความเข้าใจใน ข้อมูลต่าง ๆ	1. เจ้าหน้าที่ที่มีความ เข้าใจในเรื่องการขึ้น- ลงของเครื่องบิน 2. เจ้าหน้าที่ไม่เลือก ปฏิบัติ เป็นธรรม มี ระเบียบวินัย และมี ความตั้งใจทำงานอยู่ เสมอ	1. มีเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการเพิ่มมากขึ้น 2. เจ้าหน้าที่สามารถ รับผิดชอบงานโดยตรง ได้โดยไม่ต้องติดต่อ ผ่านส่วนกลาง

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 49 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่น ๆ
	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 5 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)
3. ขั้นตอนการให้บริการ	1. แจ้งการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนให้ทราบ และมีเจ้าหน้าที่รองรับเรื่องประสานงาน อยู่เสมอ	1. มีระบบสามารถประสานงานได้รวดเร็ว แจ้งสถานะการดำเนินงาน และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น	1. การทำงานสามารถประสานงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทำตามขั้นตอนถูกต้อง และรวดเร็ว 2. รักษามาตรฐานที่ดีไว้ ดั้งเดิมพร้อมกับพัฒนา กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ไม่มีความเห็น	1. มีความรวดเร็วในการขอขึ้นบิน เพราะหากเครื่องบินจอดนานจะเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 2. มีการจัดระบบที่เป็นระเบียบ ชี้แจงในการทำงานตามขั้นตอนตามระบบได้รวดเร็ว	1. เมื่อเกิดปัญหาสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น ไม่มีความซับซ้อน และยุ่งยากในการประสานงาน

ตารางที่ 50 ลำดับความสำคัญของความต้องการ

ความต้องการ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่น ๆ
	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 5 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)
1. เวลาในการให้บริการ	ไม่มีความเห็น	1. ระยะเวลาการติดต่อประสานงานมีขั้นตอนที่มากเกินไปควรลดขั้นตอนให้ง่ายต่อการดำเนินงาน เช่น การต่อใบอนุญาต หรือยื่นรับรอง จาก 10 วัน ควรลดเหลือ 5 วัน เพื่อเร็วต่อการดำเนินงาน 2. การดำเนินงานล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด ควรแจ้งให้ทางรับทราบล่วงหน้า	1. การทำงานควรเป็นมาตรฐานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ 2. ร่นระยะเวลาในการนัดหมายก่อนการประชุม เนื่องจากเดิมใช้เวลาค่อนข้างนาน (ประมาณ 1 เดือน)	1. ควรเพิ่มระยะเวลาในการประชุมสนับสนุนในแต่ละหน่วยงาน เพื่อที่สามารถเสนอแนวคิด ประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมทุกประเด็น	1. อยากให้ดำเนินงานรวดเร็ว และเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ 2. ระยะเวลาการติดต่อประสานงานต้องแจ้งให้แต่ละหน่วยงานรับรู้เรื่อง และขั้นตอนติดตาม 3. ต้องการความรวดเร็วในการอนุมัติในการขึ้นบิน	1. อยากให้มี Call Center 24 ชั่วโมง เพื่อในกรณีฉุกเฉินสามารถติดต่อได้ตลอด 2. อยากให้มีความชัดเจนในระยะเวลา และขั้นตอนในการทำงาน
2. บุคลากรที่ให้บริการ	ไม่มีความเห็น	1. อยากให้เพิ่มบุคลากรในให้บริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และ ควรแจ้งช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องเพื่อสามารถติดต่อประสานงานได้โดยตรง 2. อยากให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการใส่ใจดูแลการให้บริการมากขึ้น เช่น หากมีปัญหาสามารถโทรปรึกษาเจ้าหน้าที่ได้ อยากให้มีเวลาคุยกันได้นานขึ้น	1. มีบุคลากรเพียงพอในการติดต่อ เช่น มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ หรือรับเรื่องเพื่อดำเนินงานต่อ 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความทุ่มเท มีความเชี่ยวชาญในงานที่เข้ามาดูแล ให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้	1. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน	1. รักษามาตรฐานกฎระเบียบ ในการทำงาน 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในเรื่องสายการบิน และทำงานได้อย่างรวดเร็ว 3. เจ้าหน้าที่พูดจาดี ทำให้การทำงานเป็นกันเอง	1. อยากให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ กพท. ได้ง่ายขึ้น และติดต่อเจ้าหน้าที่ดูแลงานในแต่ละแผนกที่รับผิดชอบโดยตรงได้

ตารางที่ 50 ลำดับความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)

ความต้องการ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่น ๆ
	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 5 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)
3. ขั้นตอนการให้บริการ	ไม่มีความเห็น	1. อยากให้มีสถานะในระบบแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ เช่น ขณะนี้ส่งเอกสารแล้ว อยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบ หรือหากต้องมีการแก้ไขควรแจ้งให้ทราบถึงข้อผิดพลาด เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนได้ 2. อยากให้มีนอกเวลา ราชการในวันเสาร์-อาทิตย์ 3. อยากให้มีการแจ้งรายละเอียดในการเตรียมเอกสารในการใช้บริการ เพื่อสามารถเตรียมตัวในการดำเนินการขั้นตอนต่อไปได้	1. ปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว เช่น การตรวจเอกสารไม่ควรเกิน 1 เดือน 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจต่อระเบียบสามารถปฏิบัติและรักษาระดับการบริการให้เป็นมาตรฐานตามหลักสากล	ไม่มีความเห็น	1. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนเพื่อทราบว่าต้องติดต่อกับท่านใดบ้าง 2. อยากให้มีสถานะในระบบแจ้งขั้นตอนในการให้บริการ และสามารถตรวจสอบได้ว่าถึงขั้นตอนไหน ไม่ซับซ้อน ในการประสานงานได้รับความรวดเร็ว	1. อยากให้มีระบบติดตามเพื่อ Operator ได้ทราบเรื่องหรือสามารถคาดการณ์เวลาได้

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 51 ลำดับความสำคัญของความกังวล

ความกังวล	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรม การบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่น ๆ
	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 5 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)
1. เวลาในการ ให้บริการ	ไม่มีความเห็น	1. ต้องเลื่อนวันในการ นัดหมายหากไม่ สามารถใช้ใบอนุญาต ได้เนื่องจากต้องรอ ดำเนินการ	1. เจ้าหน้าที่เจ็บบหายไป ไม่มี การติดต่อกลับ และไม่มีการ ประสานงานกัน	ไม่มีความเห็น	1. มีความล่าช้าในการส่งเรื่อง กลับ เจ้าหน้าที่เจ็บบหายไป ไม่มี การติดต่อกลับ และไม่มีการ ประสานงานกัน	1. ไม่ได้รับบริการบริการ Call Center 24 ชั่วโมง

ตารางที่ 51 ลำดับความสำคัญของความกังวล(ต่อ)

ความกังวล	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน					
	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรมการบิน	3. หน่วยงานการบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงานอื่น ๆ
	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 5 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)
2. บุคลากรที่ให้บริการ	ไม่มีความเห็น	1. เรื่องของบุคลากรน้อยอาจจะไม่เพียงพอในการให้บริการ 2. ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานคนเดิมหลายครั้ง บางครั้งติดต่อไม่ได้เจ็บหายไม่ดำเนินงานต่อ	1. เจ้าหน้าที่ไม่มีความเชี่ยวชาญต่องานที่ทำ อย่างแท้จริง	ไม่มีความเห็น	1. เจ้าหน้าที่ไม่มีความเชี่ยวชาญ ไม่มีความรู้โดยตรงต่องานที่ทำ เช่น ไม่เข้าใจต่อการใช้สนามบิน และ เครื่องยนต์ในการระบุจำนวน ผู้โดยสาร ว่ามีจำนวนได้เท่าใด	ไม่มีความเห็น
3. ขั้นตอนการให้บริการ	ไม่มีความเห็น	1. ไม่มีระบบตรวจสอบขั้นตอนในส่งเอกสารในการทำงานจึงกังวลเรื่องความไม่ชัดเจนในขั้นตอนต่าง ๆ	1. การดำเนินงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน และ เวลาดำเนินงานนานไป เช่น การรอเอกสาร	ไม่มีความเห็น	1. ต้องติดตามงานเอง ไม่มีระบบในการติดตามงาน หรือตรวจสอบสถานะในการดำเนินงาน 2. ต้องรอคำตอบในการสอบถามเวลาขอบินค่อนข้างนาน	1. ไม่มีระบบตรวจสอบขั้นตอนในส่งเอกสารในการทำงานจึงกังวลเรื่องความไม่ชัดเจนในขั้นตอนต่าง ๆ 2. การให้บริการที่มีความซับซ้อนและยุ่งยากทำให้กังวลในระยะเวลาการเข้ารับบริการ

3.3.2 ประเมินการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทของเจ้าหน้าที่ในการชี้แนะ และการกำกับดูแลองค์กรสะท้อนค่านิยมองค์กร

1) ความคิดเห็นที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท.

การรับรู้โดยรวมที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของ กพท. คิดเป็นร้อยละ 80.22 และมีระดับการแสดงผลพฤติกรรมโดยรวมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 81.11

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในตารางที่ 51 พบว่า กพท. ภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 90.67) รองลงมาคือ รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล (ร้อยละ 84.00) และการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 81.33) ขณะที่พิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในด้านการแสดงออกพฤติกรรมในตารางที่ 52 พบว่า มีความสอดคล้องกับการรับรู้เช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ จุดเด่นหรือสิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและสะท้อนถึงพันธกิจหลัก พบว่า

- มีการพัฒนา มีการปรับปรุงเป็นระเบียบตามมาตรฐาน สากล กฎหมายที่ออกมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ในการควบคุมของ กพท. โดยมีการเสริมสร้างองค์กรต่าง ๆ ให้ความเข้าใจที่เป็นเรื่องเดียวกันอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้นโยบาย กฎหมายในหน่วยการบินเป็นไปทางเดียวกัน

- นำเอากฎหมายสากลมาปรับใช้ และสอดคล้องกับข้อกำหนดในระดับนานาชาติมากขึ้น ซึ่งสะท้อนได้จากการปรับข้อกำหนดหรือมาตรฐานระดับสากล มีการพัฒนา ควบคุมการทำงานในส่วนของการบินให้เป็นสากล และได้มาตรฐานยิ่งขึ้น

- กพท. ยังคงรักษามาตรฐานสากลโดยนำกฎหมายมาใช้ให้ถูกต้องตามระเบียบระหว่างประเทศ และเจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมท่าอากาศยานอยู่บ่อยครั้ง อีกทั้งยังเสริมความรู้เพิ่มเติมต่าง ๆ ให้อยู่เสมอ

- กพท. มีการจัดสัมมนา อบรม มีการจัดประชุมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พบปะพูดคุยสร้างความเข้าใจไปในทางเดียวกัน

- กพท. ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่มีการรับของขวัญ การปฏิบัติงานมีความเท่าเทียมกันกับทุกหน่วยงาน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

- กพท. มีการปรับบริบทองค์กรให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับข้อกำหนดในระดับนานาชาติมากขึ้น ซึ่งสะท้อนได้จากการปรับข้อกำหนดหรือมาตรฐานระดับสากล เช่น มาตรฐานความปลอดภัยการบินยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA)

อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น มีประเด็นดังต่อไปนี้

- กพท. ยังมีความล่าช้าในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสารของกฎหมายการบินต่าง ๆ รวมถึงความง่ายในการค้นหาข้อมูล เช่น ในเว็บไซต์สามารถเห็นข้อมูลข่าวสารที่แจ้่งล่าสุดได้ง่าย ไม่ซับซ้อนในการค้นหา

- ควรมีการประเมินเพื่อทดสอบความเข้าใจเนื้อหาที่ได้รับภายหลังการประชุม หรือการอบรม เพื่อความเข้าใจในเนื้อหาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- กพท. ควรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อกฎหมายที่นำมาปรับใช้ใหม่ให้มากกว่านี้ เนื่องจาก การตีความของแต่ละหน่วยงานมีความเข้าใจไปในแต่ละทิศทางแตกต่างกันส่งผลให้บางครั้งเกิดข้อผิดพลาดที่ขัดกับข้อกำหนดที่ประกาศไว้ ดังนั้น การสื่อสารข้อมูลใหม่ควรมีความชัดเจน ให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย และง่ายต่อการติดต่อสอบถามข้อมูล

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 52 ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท.

ความคิดเห็น	ภาพรวม		1. สนามบิน		2. สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน		3. หน่วยงานการบิน		4. ศูนย์ซ่อม		5. สายการบิน		6. หน่วยงานอื่น ๆ	
	(จำนวน 15 ราย)		(จำนวน 1 ราย)		(จำนวน 5 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 1 ราย)		(จำนวน 4 ราย)		(จำนวน 2 ราย)	
	ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ	
	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม
ภาพรวมของพันธกิจ	80.22	81.11	93.33	93.33	76.00	78.67	98.33	96.67	63.33	66.67	90.00	72.00	55.00	55.00
1. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”	78.67	78.67	80.00	80.00	72.00	72.00	100.00	100.00	60.00	60.00	85.00	68.00	70.00	70.00
2. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	69.33	69.33	100.00	100.00	60.00	60.00	90.00	90.00	60.00	60.00	85.00	68.00	30.00	30.00
3. รักษาและพัฒนาาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล	84.00	85.33	100.00	100.00	76.00	84.00	100.00	90.00	60.00	60.00	90.00	72.00	80.00	80.00
4. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	77.33	81.33	100.00	100.00	76.00	84.00	100.00	100.00	40.00	60.00	95.00	76.00	30.00	30.00
5. กพท. พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	81.33	81.33	80.00	80.00	84.00	84.00	100.00	100.00	80.00	80.00	90.00	72.00	40.00	40.00
6. กพท. โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล	90.67	90.67	100.00	100.00	88.00	88.00	100.00	100.00	80.00	80.00	95.00	76.00	80.00	80.00

2) ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร

การแสดงพฤติกรรมโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น ที่ทำการประเมิน พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้ในระดับสูง 3 อันแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เท่ากัน (ร้อยละ 96.0) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 94.67) และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ (ร้อยละ 93.33) ขณะที่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน (ร้อยละ 86.67) เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินมองว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกได้น้อยที่สุด ดังตารางที่ 53

ทั้งนี้ จุดเด่นหรือสิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและสะท้อนถึงบทบาทตามค่านิยมองค์กร พบว่า

- มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการมาใช้มากขึ้น เช่น การยื่นเอกสารในระบบออนไลน์ซึ่งทำให้การติดต่องานทำได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อลดระยะเวลาการติดต่อโดยตรงได้ดี
- เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือคอยสนับสนุนอย่างเต็มที่กับหน่วยงานที่มีการร้องขอในประเด็นต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยที่ได้รับการช่วยเหลือในทางที่ดี ไม่ให้เกิดข้อบกพร่อง
- เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรพร้อมให้บริการแสดงถึงความกระตือรือร้นในการทำงานแต่ละหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการให้คำแนะนำพร้อมทั้งช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี และการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและขั้นตอน มีการปฏิบัติเท่าเทียมกันทุกฝ่าย ไม่เลือกปฏิบัติ
- เจ้าหน้าที่ก็ไม่เคยร้องขอสิทธิพิเศษ หรือของขวัญ ในการทำงานแม้จะอยู่ในช่วงนอกเวลาทำการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กพท. มีการเน้นย้ำถึงหลักการทำงานที่โปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และทำงานตามหน้าที่

อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น มีประเด็นดังต่อไปนี้

- กพท. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการทำงานให้มากขึ้นเพื่อการทำงานในแต่ละกระบวนการจะมีความคล่องตัว และไม่เกิดความล่าช้า

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

- บุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านอย่างแท้จริง เช่น มีความรู้เรื่องการบิน การบินขนาดเล็ก เพื่อความง่ายในการติดต่อสอบถาม ไม่ต้องรอฝ่ายอื่นในการดำเนินงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องท่าอากาศยานก่อนที่จะดำเนินการตรวจสอบตามสนามบินต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ กพท. ควรพัฒนาศักยภาพในการให้ข้อมูลมากกว่านี้

- ควรเพิ่มระบบการติดตามสถานะของการติดตามงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้สามารถทราบสถานะไม่ปล่อยให้รอ หรือต้องโทรติดต่อเข้าไปเพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูล

- เจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานภายในแต่ละแผนก ทำให้เกิดความล่าช้าในการติดต่อประสานงาน ควรมีการกำหนดระยะเวลาติดต่อกลับเพื่อแจ้งให้ทราบ

- เพื่อการรองรับการแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วน ทาง กพท. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ ภายในสนามบินสามารถเกิดได้ตลอดเวลา

- มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการมาใช้แต่ระบบยังมีความซับซ้อนในการใช้งาน เช่น ข้อมูลไม่เชื่อมโยงกันหากเข้าไปลงทะเบียน การส่งเอกสารต่าง ๆ ต้องยืนยันตัวตนใหม่ทุกครั้ง ควรปรับให้มีความสะดวกในการใช้งาน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 53 ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร

ความคิดเห็น (เรียงจากมากไปน้อย)	ภาพรวม	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรม ด้านการบิน	3. หน่วยงาน การบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงาน อื่น ๆ
	(จำนวน 15 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 5 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
ภาพรวมของการประพฤติปฏิบัติ	92.00	100.00	87.56	98.89	80.00	95.56	91.11
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	96.00	100.00	96.00	100.00	80.00	100.00	90.00
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูล และขั้นตอนการทำงาน	86.67	100.00	76.00	100.00	60.00	95.00	90.00
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลัก ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม	92.00	100.00	92.00	90.00	80.00	95.00	90.00
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	96.00	100.00	96.00	100.00	80.00	100.00	90.00
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ	89.33	100.00	84.00	100.00	80.00	95.00	80.00
6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	94.67	100.00	100.00	100.00	60.00	95.00	90.00

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางที่ 53 ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร (ต่อ)

ความคิดเห็น (เรียงจากมากไปน้อย)	ภาพรวม	1. สนามบิน	2. สถาบันฝึกอบรม ด้านการบิน	3. หน่วยงาน การบิน	4. ศูนย์ซ่อม	5. สายการบิน	6. หน่วยงาน อื่น ๆ
	(จำนวน 15 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 5 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 1 ราย)	(จำนวน 4 ราย)	(จำนวน 2 ราย)
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	93.33	100.0	80.00	100.00	100.00	100.00	100.00
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	89.33	100.0	76.00	100.00	100.00	90.00	100.00
9. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ	90.67	100.0	88.00	100.00	80.00	90.00	90.00

3.3.3 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

1) ความถี่ในการติดต่อกับ กพท.

สำหรับความถี่ในการติดต่อระหว่าง กพท. พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ (จำนวน 13 หน่วยงาน จากทั้งหมด 15 หน่วยงาน) จะติดต่อกับ กพท. ประมาณ 1 ครั้งต่อเดือนเป็นอย่างต่ำ คิดเป็น ร้อยละ 86.67 ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 ความถี่ในการติดต่อกับ กพท.

ความถี่	ภาพรวม		1. สนามบิน		2. สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน		3. หน่วยงานการบิน		4. ศูนย์ซ่อม		5. สายการบิน		6. หน่วยงานอื่น ๆ	
	(จำนวน 15 ราย)		(จำนวน 1 ราย)		(จำนวน 5 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 1 ราย)		(จำนวน 4 ราย)		(จำนวน 2 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง	1	6.67	-	-	-	-	-	-	-	-	1	25.0	-	-
ไตรมาสละ 1-2 ครั้งเป็นอย่างต่ำ	1	6.67	-	-	1	20.0	-	-	-	-	-	-	-	-
1 ครั้งต่อเดือนเป็นอย่างต่ำ	13	86.67	1	100.0	4	80.0	2	100.0	1	100.0	3	75.0	2	100.0

2) ประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ จาก กพท.

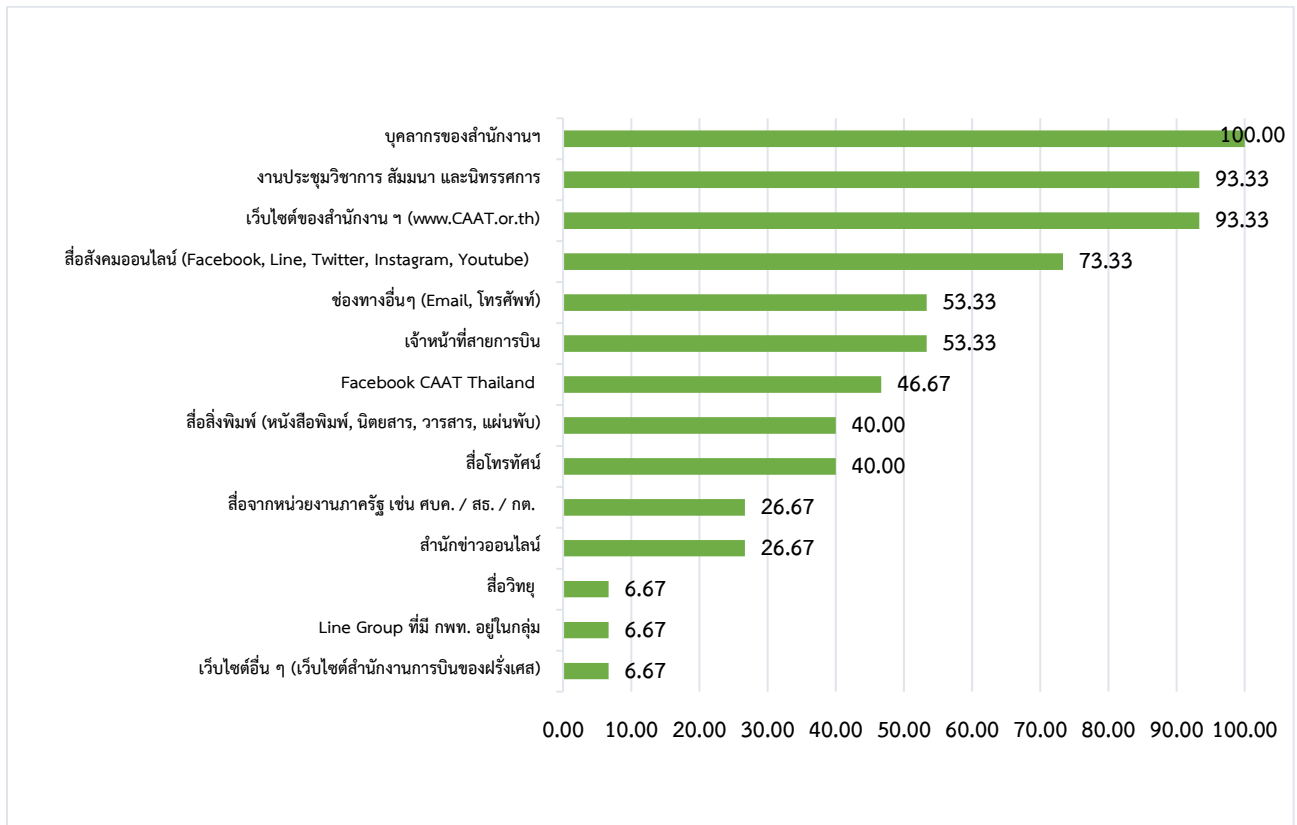
จากผลการสำรวจประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ จาก กพท. ของกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ดังแสดงในภาพที่ 13 พบว่า ในภาพรวม ส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านบุคลากรของ กพท. เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลจากงานประชุมวิชาการ สัมมนาและนิทรรศการ และเว็บไซต์ของ กพท. (ร้อยละ 93.33) เท่ากัน และสื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 73.33) ขณะที่ สื่อวิทยุ Line Group ที่มี กพท. อยู่ในกลุ่ม เว็บไซต์อื่น ๆ (เว็บไซต์สำนักงานการบินของฝรั่งเศส) (ร้อยละ 6.67) เท่ากันเป็นช่องทางกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข้อมูลข่าวสารได้น้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ดังแสดงในภาพที่ 14 พบว่า ในภาพรวม ส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านบุคลากรของ กพท. และเว็บไซต์ของ กพท. และงานประชุมสัมมนา (ร้อยละ 100) เท่ากัน รองลงมาคือ Facebook CAAT Thailand (ร้อยละ 80) และสื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 73.33) ขณะที่ สื่อวิทยุเป็นช่องทางที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่าไม่ค่อยมีความต้องการหรือจำเป็นเท่าที่ควร (ร้อยละ 20) เนื่องจากมองว่า ช่องทางดังกล่าวไม่ได้ตอบโจทย์ต่อรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันหรือการดำเนินงานในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

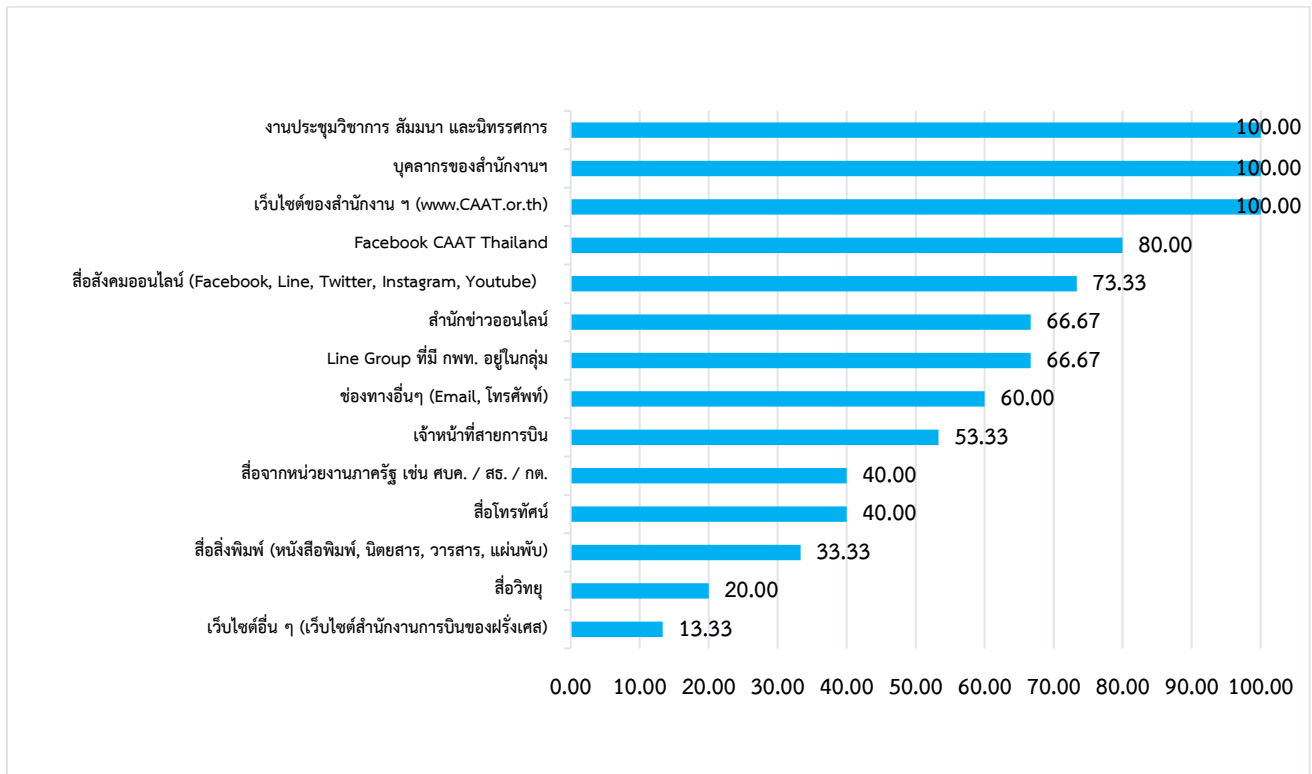
ภาพที่ 13 ประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ จาก กพท. ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาพที่ 14 ความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการให้ กพท. เผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)



ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ ต้องการจาก กพท. มีดังต่อไปนี้

- มีการแจ้งให้ทราบเมื่อมีข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่าง ๆ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กร แบบฟอร์มที่จำเป็นในการใช้ติดต่อกับ กพท. รายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ของสถาบันรับรองการบิน และข้อมูลของอากาศยานขนาดเล็ก

- มีการเพิ่มข้อมูลในการให้ความรู้ และข้อมูลที่ถูกต้องกับ Operator อยู่เสมอ เช่น เรื่องความปลอดภัย การสนับสนุนการบินทำอากาศยานขนาดเล็ก อากาศยานส่วนบุคคล และอากาศยานสันตนาการ

- มีการรายงานอุบัติเหตุ โดยรายงานถึงสถานการณ์ปัจจุบันแบบ Real time และรายงานเส้นทางการบินยอดนิยม เช่น มีการทำ Content ที่น่าสนใจในการติดตามสถานการณ์ และนำมาถ่ายทอดให้เข้าใจง่าย

3.3.4 ปัญหา/อุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงานต่าง ๆ ภายใน กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ปัจจุบันการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะมีทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ กล่าวคือ ส่วนใหญ่หน่วยงานจะสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ กพท. ผ่านทางโทรศัพท์ หรือบางครั้งจะติดต่อผ่านทางอีเมลควบคู่กัน โดยผู้ประสานงานดังกล่าว จะทำหน้าที่รับเรื่องหรือความประสงค์ และส่งต่อข้อมูลไปยังแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ รวมถึงการส่งมอบข้อมูลให้หน่วยงานที่ประสานงาน

ทั้งนี้ การประสานงานหรือการติดต่อดังกล่าว พบว่า สิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดี และทำให้กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการราบรื่นและเป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ในมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบินมีดังนี้

1) เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ กพท. มีความยินดี กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา ติดตามงานให้งานสามารถดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ของ กพท. ไม่มีการรับสินบน สามารถทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี รวมถึงปฏิบัติและบังคับใช้กฎระเบียบภายใต้มาตรการที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ตาม บางครั้งยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประสานงาน ซึ่งหากทาง กพท. พิจารณาและตระหนักถึงการแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกันกับ กพท. ที่ผ่านมามีดังต่อไปนี้

1) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เจ้าหน้าที่รับงานที่มากเกินไปส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้า เช่น ความล่าช้าในการขอขึ้นบิน อีกทั้งกรณีการส่งมอบงานให้แก่เจ้าหน้าที่คนอื่นทำให้เกิดการสูญหายของเอกสาร ดังนั้นหน่วยงานอาจจำเป็นต้องติดต่อโดยตรงกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเอง เพื่อลดความผิดพลาดในการส่งมอบข้อมูล และเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการดูแลมากขึ้น เพื่อแก้ไขเรื่องระยะเวลาในการประสานงานและเกิดการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

2) การสื่อสาร หรือติดต่อประสานงานมีความล่าช้า บางครั้งการสื่อสารข้อมูลไปยังแผนกอื่น ๆ ไม่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย หรือเป็นข้อมูลใหม่ที่ต้องทำความเข้าใจหรือรับทราบในทันที ทำให้ได้รับข้อมูลมาตีความไม่ถูกต้องหรือเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน รวมถึงมีความล่าช้าในการส่งมอบงานและไม่ดำเนินการต่อ บางหน่วยงานอาจจำเป็นต้องติดต่อโดยตรงกับแผนกที่เกี่ยวข้องเองโดยระบุให้ชัดเจนว่าในแต่ละขั้นตอนต้องติดต่อกับแผนกใดบ้าง หรือ มีระบบการติดต่อกลับ ซึ่งในปัจจุบันมีการติดต่อสื่อสารผ่าน Email หรือ Line เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น กพท. ควรเพิ่มการติดต่อผ่าน Line ที่สามารถเชื่อมต่อโดยการค้นหาเบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อให้ครบทุกหน่วยงาน ทุกแผนก ทุกฝ่าย ของ กพท. ได้ รวมถึงปรับปรุงข้อมูลให้มีความสอดคล้องกับปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อแก้ไขเรื่องระยะเวลาและข้อมูลต่าง ๆ ในการสื่อสารหรือติดต่อประสานงานให้รวดเร็วขึ้น

3) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาโปรแกรมหรือระบบติดตามความก้าวหน้าของขั้นตอนการทำงาน โดยมีระบบการติดต่อกลับ ติดตามผลของผู้มาใช้บริการ การทำเอกสารมีระบบในการติดตามเวลายื่นเรื่องในการส่งเอกสาร สามารถระบุวันที่ติดต่อ ชื่อผู้ติดต่อ และชื่อผู้รับเรื่อง มีการบันทึกผลการติดตามทุกครั้ง มีการแจ้งสถานะในการติดตามผล เพื่อให้ผู้ประสานงานที่ได้รับเรื่องหรือ Requirement สามารถติดตามผลได้ตลอดเวลา

4) การนัดหมายในการประชุมร่วมกันค่อนข้างยาก เนื่องจาก กพท. มีการแบ่งแผนกหรือฝ่ายรับผิดชอบมีภาระหน้าที่ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นอุปสรรคในเรื่องการติดต่อประสานงานข้ามแผนกให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมประชุม ในระบบการทำงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความไม่คล่องตัวการติดต่อประสานงาน นอกจากนี้ การดำเนินงานดังกล่าวนี้ ยังส่งผลต่อความไม่สามารถส่งข้อมูลในการสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

3.3.5 ความผูกพันต่อ กพท.

เมื่อพิจารณาถึงความผูกพันที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่มีต่อ กพท. มีดังต่อไปนี้

1) เจ้าหน้าที่ กพท. มีการให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงานเพราะต้องมีการประสานงานกันตลอด เป็นมิตร (เปรียบเหมือนเพื่อนสามารถปรึกษาร่วมกันได้ตลอด) ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับงานเป็นอย่างมาก เช่น แนะนำให้ทำตามขั้นตอน การพูดคุยเป็นกันเอง

2) กพท. ยึดหลักตามมาตรฐานตลอดมา ทำให้เกิดความเชื่อถือต่อการปฏิบัติงานด้วย ถึงแม้ว่ามีการแก้ไขงานใหม่ แต่ กพท. มีการช่วยเหลือ เสนอแนะให้การทำงานผ่านพ้นไปได้ด้วยดีตลอดมา จึงมีความผูกพันต่อความสัมพันธ์อันดีที่ควรรักษาความสัมพันธ์ที่มาร่วมงานกัน

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ เสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันที่มีต่อการดำเนินงานของ กพท. มีรายละเอียดดังนี้

1) สามารถปรึกษา กพท. ได้ เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงานได้โดยตรง ใส่ใจกับทุกหน่วยงาน ติดตามแก้ไขปัญหาค้นหาทั้งสองฝ่าย ช่วยกันแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปในทางที่ผูกพันที่ติดต่อกันมานาน และช่วยเหลือกันได้ทุกเรื่อง หาก กพท. เพิ่มการติดต่อให้ง่ายขึ้นจะช่วยเพิ่มระดับความผูกพันมากยิ่งขึ้น

2) มักจะเข้าไปอ่านข้อมูลในเว็บไซต์ ของ กพท. อยู่เสมอ แต่ไม่มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เช่น การซื้อบัตร กฎระเบียบต่าง ๆ ใช้เวลาในการค้นหาค่อนข้างนาน เพราะเป็นหนังสือทางการทั้งฉบับ หากต้องการค้นหาเพียงหนึ่งหัวข้อต้องปริ้นเอกสารออกมาแล้วค้นหาอีกครั้ง ดังนั้น กพท. ควรปรับการค้นหาในเว็บไซต์

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ให้เหมือนต่างประเทศ เช่น ของประเทศอังกฤษข้อบังคับต่าง ๆ จะมีหัวข้อระบุอยู่บนเว็บไซต์ชัดเจน ไม่ต้องกดเข้าไป
ในหนังสือแต่ละฉบับ ซึ่งจะเพิ่มความง่ายต่อการเข้าเว็บไซต์ค้นหาข้อมูลอยู่เสมอ

3) เมื่อแจ้งให้ กพท. เข้ามาให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ กพท. ไม่เคยปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยง อีกทั้ง
มีการแจ้งข้อมูลที่ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่ชัดเจน มีการประชุมเพื่อแนะแนวทางให้ไปในทางเดียวกันสม่ำเสมอ
ดังนั้นเจ้าหน้าที่ กพท. ควรออกพื้นที่ในการตรวจเยี่ยมตามสถานที่ต่าง ๆ ในการให้คำแนะนำ เพื่อที่หน่วยงานนั้น ๆ
ได้ทราบและสอบถามทำความเข้าใจในข้อมูลใหม่อยู่เสมอ

บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

จากการสำรวจโครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 ได้มีการสำรวจวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 1,210 ราย สามารถจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 846 ตัวอย่าง และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 364 ตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสารในปัจจุบัน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 46.4 มักจะติดตามข่าวสารเป็นบางวัน และส่วนใหญ่มักจะติดตามผ่าน Facebook เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมา Youtube (ร้อยละ 45.4) และ Line (ร้อยละ 37.7) นอกจากนี้ Facebook ยังคงเป็นช่องทางหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดตามข้อมูลข่าวสาร อีกเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 57.4 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มเป้าหมายมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับภาพรวม

การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า เว็บไซต์ของสำนักงานฯ เป็นช่องทางหลักที่ส่วนใหญ่ข้อมูลมากที่สุดผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน (www.caat.or.th) เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 55.0 ในขณะเดียวกัน ยังคงต้องการให้ทาง กพท. เผยแพร่ในช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงานฯ เป็นหลัก (ร้อยละ 67.8) ควบคู่กับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube) (ร้อยละ 38.0) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มเป้าหมายมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับภาพรวม

สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม 3.79 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน โดยกระบวนการและการให้บริการดังกล่าวที่มีคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ข้อมูล ที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ส่วนในเรื่องความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ เป็นกระบวนการ ที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุดในขณะเดียวกัน การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ทุกปัจจัยของกระบวนการและ การให้บริการด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและมีนัยสำคัญ ทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องความสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับ ความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด (ค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.854)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ของ กพท. พบว่า ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นสิ่งที่ทาง กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ในขณะเดียวกัน สิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ เรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องของวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูล ให้เข้าถึงต่อกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทย์มากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิก ให้เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ ดึงดูดและผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ง่าย มากขึ้น หรือ เน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) เป็นต้น ทั้งนี้ สำหรับข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร โดยเฉพาะในเรื่องการเข้าถึง ข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น (ร้อยละ 39.5) รองลงมาคือ ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้อง กับสถานการณ์ในปัจจุบัน (ร้อยละ 38.9) และข้อมูลที่น่าสนใจมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง (ร้อยละ 32.2)

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการใช้บริการของ กพท. ได้มีการประเมินผล ดังนี้

จากการสำรวจการใช้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ร้อยละ 95.4 มีการใช้บริการขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS) และร้อยละ 25.5 มีการใช้บริการร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก หรือกรณีการขอคืนค่าโดยสาร/ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD) ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 0.1 ใช้บริการร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA) และ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square ขณะที่ การใช้บริการของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโอกาสได้ใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้อำนวยการที่ Training Organization and Personnel Licensing Department (PEL) (ร้อยละ 13.2) และฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS) (ร้อยละ 12.6) ในขณะที่ ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนไม่ถึงร้อยละ 1 ได้แก่ สำนักกฎหมาย Legal Office (LEG) สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ Secretariat Office of Commission and Director General (SCO) ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน Aviation Industry Development and Promotion Department (APD) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Unmanned Aircraft Standards Department (UAS) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน และสำนักบริหารโครงการ Special Project Management Office (SPO)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 82.1) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (คิดเป็นร้อยละ 82.2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (คิดเป็นร้อยละ 85.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (คิดเป็นร้อยละ 80.4) และด้านระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (คิดเป็นร้อยละ 81.4) (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) และเมื่อจำแนกตามปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18)

และความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ในขณะเดียวกัน การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านระบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ทั้งนี้ สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ (0.918) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.910) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย (0.910) ด้านเวลา (0.895) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.856)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการ ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่อง ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ ทำการฯ) ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน และขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ โดยสิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online ความน่าเชื่อถือ ในขณะที่ ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี เป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้ นอกจากนี้ หาก กพท. ต้องการปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพการให้บริการ เรื่องความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ (ร้อยละ 55.5) รองลงมาคือ กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน (ร้อยละ 48.2) และมีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สามารถอัพเดทเอกสารต่าง ๆ ได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร (ร้อยละ 46.5)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 76.26) เมื่อจำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97, ร้อยละ 79.44) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45, ร้อยละ 69.01) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อการยกระดับกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นในเรื่องการกระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 59.5) รองลงมาคือ ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น (ร้อยละ 50.3) และพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 50.1) สำหรับกลุ่มประชาชน ขณะที่ ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน เล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญกับการลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็นมากที่สุด (ร้อยละ 69.2) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา) (ร้อยละ 52.6) และพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 50.6)

สำหรับบทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. ได้มีการประเมินผล ดังนี้

สำหรับผลการวิเคราะห์การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 79.6) โดยบทบาทของเจ้าหน้าที่มีคะแนนการแสดงออกพฤติกรรมโดยเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม ส่วนในเรื่องเจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาเป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกัน การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันพบว่า ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องเจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.958)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็ง ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ขณะที่เจ้าหน้าที่ที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการ เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่า ประโยชน์ส่วนตน และเจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการ ของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ประเด็นที่ กพท. ควรต้องการปรับปรุง หรือยกระดับคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน และเจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่านมา ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 52.6 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วขึ้นเมื่อมาใช้บริการ เป็นเหตุผลหลักที่ส่วน ใหญ่มองว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 24.2 ขณะที่มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย/IT เข้ามาพัฒนาได้ดีขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 24.9 อย่างไรก็ตาม กลุ่มประชาชนทั่วไป มองว่าภาพลักษณ์การทำงาน ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 37.6 ในขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรม ร้อยละ 63.7 มองว่าภาพลักษณ์การทำงาน ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง เหมือนเดิม และเหตุผลหลัก ที่กลุ่มประชาชนทั่วไปร้อยละ 20 มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2564 คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับ การบินเยอะขึ้น ขั้นตอนให้บริการยุ่งยากกว่าเดิม และการติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า ส่วนกลุ่มอุตสาหกรรม ร้อยละ 33.3 มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2564 คือ โดยเหตุผลหลัก ที่เล็งเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการช้า/รอนาน/ยุ่งยาก

ความผูกพันต่อ กพท. ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความผูกพันต่อ กพท. 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.39 เมื่อแยกตามกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปให้คะแนนความผูกพันต่อ กพท. 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.8 และกลุ่มอุตสาหกรรม 3.75 คิดเป็นร้อยละ 74.9 ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยประเด็นในภาพรวมที่กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความผูกพันต่อ กพท. มากที่สุด คือ ฉันทินทรีย์ร่วมสนับสนุน CAAT อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดียิ่ง ๆ ขึ้น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.88 เมื่อแยกตามกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มอุตสาหกรรมมีความสอดคล้องกับภาพรวม (กลุ่มประชาชนทั่วไป 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.04 กลุ่มอุตสาหกรรม 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.22) และในภาพรวมมีคะแนน NPS ร้อยละ 64.38 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไป มีคะแนน NPS สูงที่สุด ร้อยละ 69.96 ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีคะแนน 51.69

การสำรวจวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน จำนวนทั้งสิ้น 15 ราย สามารถจำแนกออกตามลักษณะกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน คือ กลุ่มสายการบิน จำนวน 4 ราย กลุ่มหน่วยงานการบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน จำนวน 5 ราย กลุ่มสนามบิน จำนวน 1 ราย กลุ่มศูนย์ซ่อม จำนวน 1 รายและหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 2 ราย ซึ่งผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาถึงความคาดหวัง (Expectation) และ ความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ พบว่า ด้านเวลาในการให้บริการ ส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด การติดต่อดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง การติดต่อประสานงานรวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ กพท. ได้โดยตรงทั้งในและนอกเวลาทำการ ช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามอยู่เสมอเพื่อรองรับเรื่องได้หรือช่วยแก้ไขในเบื้องต้นได้ และมีการสามารถโทรติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถติดต่อได้ทันทีในกรณีที่มีประเด็นที่เร่งด่วน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หน่วยงานส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. มีความรู้และความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนไม่ปล่อยให้ออ โดยเฉพาอย่างยิ่ง เรื่องกฎระเบียบหรือกฎหมาย และเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับการบินให้มากกว่านี้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของ กพท. ได้ สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการบริหารจัดการทำระบบภายในองค์กร

ให้เสถียร มีความต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกการใช้งาน อีกทั้งยังสามารถช่วยลดการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร เพื่อให้มีการประสานงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท. ในมุมมองของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบิน พบว่า กพท. ภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 90.67) รองลงมาคือ รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล (ร้อยละ 84.00) และการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 81.33) ซึ่งสะท้อนได้จากการมีการแจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงของวิสัยทัศน์ หรือพันธกิจ รวมถึงข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ผ่านการชี้แจงในมติที่ประชุม โดยมีการเชิญผู้แทนในแผนกต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบกำกับดูแลให้มีมาตรฐานและเป็นธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการปรับบริบทขององค์กรให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับข้อกำหนดในระดับนานาชาติมากขึ้น ซึ่งสะท้อนได้จากการปรับข้อกำหนดหรือมาตรฐานระดับสากล เช่น มาตรฐานความปลอดภัยการบินยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น เช่น ยังมีความล่าช้าในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสารของกฎหมายการบินต่าง ๆ รวมถึงความง่ายในการค้นหาข้อมูล มีการประเมินเพื่อทดสอบความเข้าใจเนื้อหาที่ได้รับภายหลังการประชุม หรือการอบรม เพื่อให้มีความเข้าใจหรือรับทราบเนื้อหาหรือข้อมูลที่ได้รับเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งในการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ควรมีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ ให้ผู้อ่านเข้าใจง่าย และง่ายต่อการติดต่อสอบถามข้อมูล

สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้ในระดับสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เท่ากัน (ร้อยละ 96.0) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 94.67) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ (ร้อยละ 93.33) ขณะที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน (ร้อยละ 86.67) เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินมองว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกได้น้อยที่สุด

ทั้งนี้ สำหรับช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง พบว่า ส่วนใหญ่มักจะติดต่อกับ กพท. ประมาณ 1 ครั้งต่อเดือนเป็นอย่างต่ำ รวมถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ กพท. และเจ้าหน้าที่ของ กพท. เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 100 ขณะที่ สื่อวิทยุ Line Group ที่มี กพท. อยู่ในกลุ่ม และเว็บไซต์อื่น ๆ (เว็บไซต์สำนักงานการบินของฝรั่งเศส) เป็นช่องทางที่รับทราบข้อมูลข่าวสารได้น้อยที่สุด นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ยังคงต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านบุคลากรของ กพท. และเว็บไซต์ของ กพท. และงานประชุมสัมมนา (ร้อยละ 100) และ Facebook CAAT Thailand (ร้อยละ 80) ส่วนแนวโน้มความต้องการให้ กพท. กระจายข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 73.33) ขณะที่สื่อวิทยุเป็นช่องทางที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่าไม่ค่อยมีความต้องการหรือจำเป็นเท่าที่ควร (ร้อยละ 20) เนื่องจากมองว่าช่องทางดังกล่าวไม่ได้ตอบโจทย์ต่อรูปแบบการใช้ในชีวิตประจำวันหรือการดำเนินงานในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประสานงาน ซึ่งหากทาง กพท. พิจารณาและตระหนักถึงการแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกันกับ กพท. ที่ผ่านมา เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เจ้าหน้าที่รับงานที่มากเกินไปส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้า กรณีการส่งมอบงานให้แก่เจ้าหน้าที่คนอื่นทำให้เกิดการสูญหายของเอกสาร บางครั้งการสื่อสารข้อมูลไปยังแผนกอื่น ๆ ไม่มีความชัดเจน ทำให้ได้รับข้อมูลมาตีความไม่ถูกต้องหรือเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ไม่มีระบบการติดต่อกลับ ติดตามผลของผู้มาใช้บริการ และการนัดหมายในการประชุมร่วมกันค่อนข้างยาก เนื่องจาก กพท. มีการแบ่งแผนกหรือฝ่ายรับผิดชอบมีภาระหน้าที่ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นอุปสรรคในเรื่องการติดต่อประสานงานข้ามแผนกให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมประชุม ในระบบการทำงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความไม่คล่องตัวการติดต่อประสานงาน นอกจากนี้ การดำเนินงานดังกล่าวนี้ ยังส่งผลต่อความล่าช้าในการส่งข้อมูลการสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด

ความผูกพันต่อ กพท. พบว่า เจ้าหน้าที่ กพท. มีการให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงานเนื่องจากยังต้องมีการประสานงานกันตลอด เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับงานเป็นอย่างมาก และยึดหลักตามมาตรฐานตลอดมา อย่างไรก็ตาม สิ่งที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ เสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันที่มีต่อการดำเนินงานของ กพท. คือ สามารถสอบถามหรือปรึกษา กพท. ได้ เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงานได้โดยตรง ใส่ใจกับทุกหน่วยงานติดตามแก้ไขปัญหาทั้งสองฝ่าย ช่วยกันแก้ปัญหาให้ลุล่วง และผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมมักจะเข้าไปอ่านข้อมูลในเว็บไซต์ ของ กพท. อยู่เสมอ อีกทั้งหาก

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

มีการติดต่อประสานงานกับ กพท. เพื่อเข้ามาให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ กพท. ไม่เคยปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยง มีการแจ้งข้อมูลที่ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่ชัดเจน และมีการประชุมเพื่อเสนอแนะแนวทางในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศการจัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึงแผนการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการ พบว่า ประเด็นที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำหรือตระหนักถึง เช่น การจัดทีมงานของ กพท. เข้าหารือกับหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินเป็นประจำทุกปีสำหรับชี้แจงพันธกิจและสิ่งที่ต้องการให้ช่วยเหลือ เพื่อผลักดันให้เกิดข้อตกลงเชิงนโยบาย หรือขยายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดประชุม อบรม ให้ความรู้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการจัดทำโครงการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อประสิทธิภาพในความเข้าใจถึงมาตรการ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติใช้ และสร้างความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ กพท. มีการทดสอบความรู้ในด้านการบินอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่เกิดความผิดพลาดในการให้ข้อมูลแก่หน่วยงานที่ติดต่อประสานงานเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ กพท. และการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในเรื่องการติดต่อประสานงานเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และติดตามเรื่องในการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรให้มีความเสถียรและเพิ่มตัวเลือกในการใช้งานที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มความสะดวกในการดำเนินงานและลดกระบวนการให้รวดเร็วมากขึ้น

จากปัญหาและอุปสรรคของประชาชนหรือหน่วยงานที่ใช้บริการต่าง ๆ ในการดำเนินการยื่นคำร้องหรือ การติดตามผลความคืบหน้าจากการร้องเรียนหรือร้องขอเอกสารต่าง ๆ ก่อนข้างใช้ระยะเวลาานพอสมควรในการพิจารณาในแต่ละขั้นตอนการยื่นคำร้องต่าง ๆ ทำให้กระบวนการดำเนินงานมีความล่าช้าและจำเป็นจะต้องติดต่อ ประสานงานเพื่อติดตามความคืบหน้าอยู่บ่อยครั้งโดยที่บางครั้งไม่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงเนื่องจาก ไม่ทราบหมายเลขการติดต่อหรือหมายเลขการติดต่อมีการเปลี่ยนแปลงแต่ไม่มีการแจ้งให้ทราบ ซึ่งในปัจจุบัน กพท. ได้มีการแก้ปัญหาโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในองค์กรแต่ระบบยังไม่มีความสะดวกพอ ทำให้ การใช้บริการยังคงค่อนข้างมีปัญหา เช่น บันทึกไฟล์เอกสารแล้วแต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับ อีกทั้งในระบบไม่แจ้งเตือนสถานะ ของกระบวนการต่าง ๆ ว่าอยู่ในขั้นตอนไหน ต้องดำเนินการต่อไปอย่างไรบ้าง ดังนั้น กพท. ควรพัฒนาให้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเสถียรและมีตัวเลือกในการใช้งานที่หลากหลาย เพื่อแก้ไขขั้นตอนการทำงานให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการใช้เอกสาร และยังสามารถติดตามผลสถานะการยื่นคำร้องต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกมากขึ้น เช่น มีการแจ้งเตือนสถานะที่ยื่นคำร้องและอัปเดตเอกสารผ่านระบบออนไลน์ มีการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอน การดำเนินงาน มีหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องหรือผู้ติดต่อเพื่อให้การติดตามเรื่องต่าง ๆ มีความต่อเนื่อง เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีผลให้เกิดการยกระดับการให้บริการและการเข้าถึงหน่วยงาน ภายนอกหรือประชาชนที่ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. เน้นประชาสัมพันธ์แบบเชิงรุกให้ประชาชนเข้าใจอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

ในปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ ของ กพท. มีการสื่อสารที่มีเนื้อหาเข้าใจยาก ทำให้ประชาชนทั่วไปไม่ทราบหรือไม่อ่านข้อมูลที่สื่อสารออกไปในเรื่องภารกิจ หน้าที่ต่าง ๆ และกิจกรรม สิ่งพึงปฏิบัติหรือข้อห้ามที่ควรรู้ รวมถึงการทำประโยชน์ต่าง ๆ ของ กพท. จึงมีเพียงหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ กพท. เท่านั้นที่รับทราบ ดังนั้น ควรเพิ่มการสื่อสารให้มีความน่าสนใจเพื่อให้ประชาชนอ่านแล้วเข้าใจง่ายและน่าติดตาม เช่น ทำคอนเทนต์ต่าง ๆ ในการแจ้งเรื่องราวให้ทราบ กฎระเบียบต่าง ๆ เพิ่มเติม การแนะนำองค์กร หรือการจัดทำรายงานประจำปี (Annual Report) นำเสนอให้กับแวดวงนักวิชาการ ได้รับรู้ผลการดำเนินงานและรายละเอียดต่าง ๆ ที่แสดงสถานภาพในปัจจุบัน เป็นต้น ทั้งนี้ ทาง กพท. จะต้องมีการจัดกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดีโดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนา ธุรกิจการบินที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นการนำเสนอภาพลักษณ์และบทบาทของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับรู้มากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม สำหรับแนวทางในเชิงรุกสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ กพท. ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางไลน์ (Line) หรืออีเมล (E-mail) รวมถึง Facebook Page Official เพื่อให้มีการกดติดตามและแชร์หน้าเพจ โดยทาง กพท. ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน Facebook เป็นหลักมากกว่าไลน์ (Line Official) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้เวลากับสมาร์ทโฟนในการอ่านข้อมูลหน้า Feed หรือแชร์คอนเทนต์ที่น่าสนใจ โดยระยะเวลาที่สื่อสารข้อมูลควรเป็นช่วงเช้า และช่วงเย็น เนื่องจากเป็นเวลาที่คนทั่วไปให้ความสนใจกับสื่อออนไลน์มากที่สุด ทั้งนี้ กพท. ควรพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่าย ไม่ซับซ้อนในการค้นหา เช่น การค้นหากฎระเบียบต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงในเว็บไซต์ควรทำเป็นบทความสั้น ๆ ได้ใจความหรือเพิ่มช่องให้พิมพ์ค้นหาได้โดยตรงโดยไม่ต้องเปิดอ่านในหนังสือราชการ เป็นต้น

3. ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการจัดทำโครงการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อประสิทธิภาพในความเข้าใจถึงมาตรการ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และนำไปปฏิบัติใช้ได้อย่างถูกต้อง

การให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังคงเป็นสิ่งที่ กพท. ต้องตระหนักอยู่เสมอ โดยเน้นย้ำการขยายความร่วมมือผ่านการจัดกิจกรรม จัดสัมมนา หรือฝึกอบรม ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้นอกจากจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ ยังเป็นการยกระดับการเข้าถึงผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินได้มากขึ้น อีกทั้งกิจกรรมดังกล่าวยังเป็นการให้ความรู้และช่วยเหลือกับ ผู้ปฏิบัติการได้โดยตรง และเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างการรับรู้ (Awareness) นอกจากนี้การจัดทีมงานของ กพท. เข้าหารือกับหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินเป็นประจำทุกปีสำหรับชี้แจงพันธกิจและสิ่งที่ต้องการให้ช่วยเหลือเพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติใช้ และสร้างความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างถูกต้อง จะทำให้สามารถสร้างรากฐานของการบริหารจัดการธุรกิจให้มีความยั่งยืน จะเห็นได้ว่า ประโยชน์ของการจัดกิจกรรมดังกล่าว จะช่วยต่อยอดความสัมพันธ์กับหน่วยงานให้มีความผูกพันมากขึ้น เพิ่มองค์ความรู้ และยังเป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจของ กพท. หน่วยงานที่ติดต่อประสานงานยังคงประสบปัญหาการเข้าถึงข้อมูล และต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ กพท. ทั้งในเรื่องกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่ง กพท. หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรตระหนักถึงความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงร่วมกันหาหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สามารถแก้ไขได้ถูกต้อง และตรงประเด็นมากที่สุด ทั้งนี้ จะต้องมีการมุ่งเน้นการพัฒนาเครื่องมือ การส่งเสริมการให้ข้อมูลและความรู้ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมมากที่สุด เพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและซักถามข้อมูลที่สนใจจากหน่วยงานเฉพาะทางโดยตรง โดยทาง กพท. ควรมีการจัดทำคู่มือประกอบหรือสื่อวีดิทัศน์ที่เข้าใจง่ายและนำมาเผยแพร่เพื่อใช้ในการศึกษาเบื้องต้น เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการจัดตั้งกลุ่มฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยง ทั้งในด้านการติดต่อประสานงานและเกิดการพัฒนาองค์ความรู้ ความเข้าใจในระยะยาวและอย่างยั่งยืน เช่น การโต้ตอบติดต่อของผู้ใช้บริการในช่องทางออนไลน์ในการขอความช่วยเหลือ หรือข้อแนะนำ อีกทั้งควรที่จะติดตามพฤติกรรมในความผูกพันได้จากผู้ที่แสดงความคิดเห็น การกดถูกใจ และการกดส่งต่อ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ในระยะยาว

4. เสริมสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ กพท.

กพท. มีแผนกหรือฝ่ายที่หลากหลาย และแต่ละแผนกก็มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งการบริหารจัดการโครงสร้างภายในดังกล่าว อาจจะเป็นอุปสรรคในเรื่องการติดต่อประสานงานข้ามแผนกให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมงานด้วย ยกตัวอย่างเช่น บางหน่วยงานจะสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ กพท. ได้เพียงคนเดียว และเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะประสานงานต่อไป ซึ่งลักษณะการทำงานดังกล่าว นอกจากจะใช้เวลาในการประสานงานแล้ว ยังเสี่ยงต่อการถ่ายทอดข้อมูลที่ผิดพลาดหรือหลงลืม บางครั้งการให้คำตอบของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ได้อย่างแน่ชัด และชัดเจน เป็นต้น ดังนั้น ทาง กพท. ควรจัด Workshop หรือฝึกอบรม มาตรฐานการบริการให้แก่พนักงาน เช่น การอบรมเพิ่มความรู้ในด้านต่าง ๆ หรือการ Workshop การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ในระยะสั้นเพื่อให้มีการเสนอไอเดีย และแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ร่วมกัน โดยมีการทดสอบระดับความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เพื่อที่พนักงานสามารถตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยอาจจะต้องมีการสอดแทรกเนื้อหาหรือองค์ความรู้เบื้องต้นของแผนกต่าง ๆ ใน กพท. ให้มีการรับทราบข้อมูลพื้นฐานในด้านการบิน เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งควรมีการเพิ่มอัตรากำลัง และบริหารจัดการจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละช่วงเวลาให้เหมาะสม และสอดคล้องกับจำนวนผู้ที่มาติดต่อประสานงานซึ่งจะสามารถช่วยให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาคผนวก

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม
การบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ
นวัตกรรม ประจำปี 2565

(ชุดประชาชนทั่วไป)

แบบสอบถามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 (ชุดประชาชนทั่วไป)

	<p>บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด 77/42 กรุงเทพมหานคร แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กทม.10600 โทร : (662) 840 4713 แฟกซ์ : (662) 440 0179</p>
(22-0172) แบบสอบถามโครงการสำรวจความพึงพอใจของ CAAT (ชุดประชาชนทั่วไป)	

พนักงานสัมภาษณ์ แนะนำตัว	<p>สวัสดีครับ(ค่ะ) ผม (ดิฉัน) เป็นเจ้าหน้าที่จากบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทฯ วิชาการตลาดที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ให้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2564 เพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้จากการดำเนินโครงการมาปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการต่อไป ซึ่งข้อมูลของท่าน จะถูกนำเสนอในภาพรวม จึงขอรบกวนเวลาท่านประมาณ 15-20 นาที ในการตอบแบบสอบถามนี้ ไม่ทราบท่านจะสะดวกหรือไม่</p>
-----------------------------	--

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกข้อความ (ข้อมูลผู้ติดต่ออาจจะหาค่อนข้างยาก)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	1. กลุ่มแจ้งเรื่องร้องเรียนบริการของ CAAT
	2. กลุ่มขอขึ้นทะเบียนโดรน

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์	
ชื่อ-สกุล	โทร.....

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 6 ส่วนหลัก คือ

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการรับสื่อ และช่องทางการรับข่าวสาร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พร้อมข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 ภาพรวมของบทบาทและภาพลักษณ์ในการให้บริการของ CAAT

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อ CAAT

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการรับสื่อ และช่องทางการรับข่าวสาร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 จนถึงปัจจุบัน

1. ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา ท่านติดตามข่าวสารผ่านช่องทางสื่อบ่อยครั้งเพียงไร

1. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	2. ติดตามบางวัน	3. ไม่ได้ติดตามเลย (ข้ามไปในส่วนที่ 2)
----------------------------	-----------------	---

1.1 กรณีที่ท่านได้ติดตามข่าวสารผ่านช่องทางสื่อ (ในข้อ 1 คำตอบ 1 และ 2)

a) ช่องทางในการติดตามข่าวสารผ่านสื่อของท่านมีช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

b) ช่องทางใดเป็นช่องทางหลัก (คำตอบเดียว)

ประเภทของช่องทาง	1.1-a) ช่องทางในการติดตามข่าวสารของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	1.1-b) ช่องทางใดเป็นช่องทางหลัก (คำตอบเดียว)
1. สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร	1	1
2. โทรศัพท์	2	2
3. วิทยู	3	3
4. Facebook	4	4
5. Line	5	5
6. Twitter	6	6
7. Instagram	7	7
8. Youtube	8	8
9. เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL)	9	9
10. อื่น ๆ ระบุ	10	10

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 จนถึงปัจจุบัน

2. (RD เองเอง) ท่านเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th)	8. สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศบค./สธ./กต.
2. เฟสบุ๊ก (CAAT.Thailand)	9. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)
3. เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL)	10. สำนักข่าวออนไลน์
4. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	11. สื่อโทรทัศน์
5. บุคลากรของ CAAT	12. สื่อวิทยุ
6. เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน	13. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)
7. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	14. ช่องทางอื่น ๆ (ระบุ
15. ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อนเลย (ข้ามไปข้อ 7)	

3. จากคำตอบของท่านในข้อที่ 2 นี้ ช่องทางใดที่ท่านต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป (3 อันดับแรก)

อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3
-------------------	-------------------	-------------------

4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด (โดยที่ 5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย และ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด)

ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ นวัตกรรม ของ CAAT	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	5	4	3	2	1
2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	5	4	3	2	1
3. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
4. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	5	4	3	2	1
5. ใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย	5	4	3	2	1
6. ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	5	4	3	2	1
7. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล	5	4	3	2	1
8. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	5	4	3	2	1
9. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1
10. เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	5	4	3	2	1
11. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	5	4	3	2	1

5. เมื่อท่านนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้ว โดยภาพรวมทั้งหมด คุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดย 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด)

พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด
5	4	3	2	1

6. ท่านมีประเด็นเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ที่ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจหรือไม่

1. ไม่มี ข้ามาไปข้อ 7
2. มี ถามต่อข้อ 6.1

6.1 มีเรื่องอะไรบ้างที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจ

6.2 ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจต่อเรื่องดังกล่าวมากน้อยเพียงใด (แสดงการระดับ 1-5 โดย 1=ไม่พอใจน้อยที่สุด และ 5=ไม่พอใจมากที่สุด)

6.3 ประเด็นที่รู้สึก ไม่พึงพอใจ	6.4 ระดับความไม่พึงพอใจ				
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด
1.....	1	2	3	4	5
2.....	1	2	3	4	5
3.....	1	2	3	4	5

7. (RD เองเอง) ท่านต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ อะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

(พนักงานสัมภาษณ์บันทึกคำตอบ)

.....

.....

1. มีการเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น	6. ข่าวสารผ่านสื่อสาธารณะ/แผ่นพับควรมีความน่าสนใจ นำเทคนิคกราฟฟิกเข้ามาประยุกต์ใช้
2. ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	7. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น มีความสอดคล้องกันทั้งเวอร์ชันภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
3. ข้อมูลที่นำเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง	8. ปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย
4. เผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง	9. ผลักดันและส่งเสริมในการให้ความรู้กับฝ่าย Operator ให้มากขึ้น
5. มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถความรู้ หรืออัปเดตข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้ประชาชนทราบ	10. อื่น ๆ ระบุ
99. ไม่มีความคิดเห็น	

8. ท่านได้ใช้บริการของ CAAT และต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใด (ตอบเพียงข้อเดียว)

1. ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก หรือกรณีการขอคืนค่าโดยสาร/ ฝ้ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD)
2. ขอลงทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ้ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS)
3. ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ้ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)
4. ขออนุญาตก่อสร้างหรือต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง อาคารหรือปลูกต้นไม้ยืนต้นบริเวณใกล้เคียงสนามบิน/ ฝ้ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)
5. แจ้งการปล่อยคอมลอย โคมควัน/ฝ้ายบริหารข่าวสารการบิน (AIM)
6. การให้ข้อมูลประชาชน เช่น เอกสารแสดงตัวตนก่อนเดินทาง/ข้อมูลด้านความปลอดภัย ฝ้ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (SFD)
7. ร้องเรียนโรงเรียนการบิน/ฝ้ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่(PEL)
8. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่การบิน/ความปลอดภัยในห้องโดยสาร/ฝ้ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS)
9. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่
10. อื่น ๆ โปรดระบุ..... ฝ้าย.....

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 จนถึงปัจจุบัน

9.1 ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านใช้ช่องทางใดสำหรับการติดต่อ CAAT เช่น การแจ้งเรื่องร้องเรียน การขอขึ้นทะเบียนโดรนหรือการสอบถามข้อมูล/มาตรการด้านการบิน

1. ผ่านทาง Website ของสำนักงาน CAAT ระบบรับฟังความคิดเห็นร้องเรียนและข้อเสนอแนะ/โดรน
2. ผ่านทางระบบโทรศัพท์
3. ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน CAAT หรือ ติดต่อสอบถามที่ Service Center ของ CAAT บริเวณ ชั้น 3 IT Square หลักสี่

9.2 เมื่อท่านนึกถึงการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ที่ท่านต้องการประเมินครั้งนี้ ตามที่ท่านระบุใน ส่วนที่ 2 ข้อที่ 8 (โดยที่ 5 = คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด, 4 = คาดหวัง/พึงพอใจมาก, 3 = คาดหวัง/พึงพอใจปานกลาง, 2 = คาดหวัง/พึงพอใจน้อย และ 1 = คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด)

ประเด็นของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	5	4	3	2	1	99
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	99
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	99
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ)	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	5	4	3	2	1	99
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	5	4	3	2	1	99
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย						
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	99
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	5	4	3	2	1	99
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1	99
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	5	4	3	2	1	99
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	99
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	5	4	3	2	1	99

ประเด็นของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	5	4	3	2	1	99
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	5	4	3	2	1	99
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	99
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	99
ความคาดหวังโดยรวมในด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	99
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล)						
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	5	4	3	2	1	99
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	5	4	3	2	1	99
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	5	4	3	2	1	99
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	5	4	3	2	1	99
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	5	4	3	2	1	99
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวก และง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	5	4	3	2	1	99
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล)	5	4	3	2	1	99
ความคาดหวังโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล)	5	4	3	2	1	99

10. เมื่อท่านนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้ประเมินในตารางข้างต้นนี้ ท่านให้คะแนนความพึงพอใจ โดยรวมต่อบริการฝ่าย/กลุ่ม นี้กี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดย 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด)

พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
5	4	3	2	1

11. ท่านมีประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการของ CAAT ที่ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจหรือไม่

1. ไม่มี ข้ามไปส่วนที่ 4
2. มี ถามต่อข้อ 11.1

11.1 เรื่องอะไรบ้างที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจ

11.2 ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจต่อเรื่องดังกล่าวมากน้อยเพียงใด (แสดงการ์ดระดับ 1-5 โดย 1=ไม่พอใจน้อยที่สุด และ 5=ไม่พอใจมากที่สุด)

11.3 ประเด็นที่รู้สึก ไม่พึงพอใจ	11.4 ระดับความไม่พึงพอใจ				
	1 น้อย ที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มาก ที่สุด
1.....	1	2	3	4	5
2.....	1	2	3	4	5
3.....	1	2	3	4	5

12. (RD เอง) ท่านต้องการให้การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้ประเมินข้างต้นนี้ ปรับปรุง เพิ่มเติม บริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

(พนักงานสัมภาษณ์บันทึกคำตอบ)

1. ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร ประกอบ/เอกสารยื่นคำร้อง	5. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการตอบคำถามและแก้ปัญหา
2. มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือสามารถอัพเดทเอกสารต่าง ๆ ได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร	6. พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน	7. มีช่องทางการทำประกันให้เลือกหลากหลาย
4. ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศ หรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์	8. อื่น ๆ ระบุ
99. ไม่มีความคิดเห็น	

13. เมื่อท่านนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของ CAAT โดยภาพรวม ท่านให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดย 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด)

พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
5	4	3	2	1

14. (RD เอง) ท่านต้องการให้ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติม บริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

(พนักงานสัมภาษณ์บันทึกคำตอบ)

1. กระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย	6. ความเพียงพอและความพร้อมของเจ้าหน้าที่
2. พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ	7. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น
3. ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น	8. ผลักดันให้มี Call center
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา)	9. ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเปิดทำการหรือติดต่อ

5. พัฒนามาตรฐานของสายการบิน ให้การสนับสนุน กฎระเบียบต่าง ๆ	10. อื่น ๆ ระบุ
99. ไม่มีความคิดเห็น	

ส่วนที่ 4 ภาพรวมของบทบาทและภาพลักษณ์ในการให้บริการของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 จนถึงปัจจุบัน

15. อยากทราบความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ CAAT ในด้านการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ
ต่อไปนี้ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของ CAAT มีพฤติกรรมการแสดงออก มากน้อยเพียงใด

(โดยที่คะแนน 5 หมายถึง มีพฤติกรรมแสดงออกมากที่สุด จนถึง 0 หมายถึง ไม่มีพฤติกรรมแสดงออกเลย)

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับพฤติกรรมแสดงออก					ไม่ แสดงออก เลย
	มากที่สุด	→			น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	5	4	3	2	1	0
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูล และขั้นตอนการทำงาน	5	4	3	2	1	0
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติ ด้วยความเป็นธรรม	5	4	3	2	1	0
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
5. เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	5	4	3	2	1	0
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบน หรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	5	4	3	2	1	0
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ มากกว่าประโยชน์ส่วนตน	5	4	3	2	1	0
9. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้ การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0

16. โดยภาพรวม เมื่อท่านเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2564 กับ ปัจจุบัน ปีนี้ 2565 ท่านคิดว่าภาพลักษณ์โดยรวมในปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางใด เพราะเหตุใดจึงคิดเห็นเช่นนั้น

1. ดีขึ้น	เหตุผล
2. เหมือนเดิม	เหตุผล
3. แย่ลง	เหตุผล
4. ไม่มีความคิดเห็น	เหตุผล

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อ CAAT

17. ความผูกพันต่อ CAAT ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด (โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความเห็นด้วย					ไม่ แสดงออก เลย
	มากที่สุด		น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1	
1. ฉันยินดีแนะนำ/บอกต่อ ผู้อื่นที่อยากศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านการบิน ให้ไปปรึกษา CAAT	5	4	3	2	1	0
2. ฉันเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการของ CAAT	5	4	3	2	1	0
3. ฉันสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการเผยแพร่จาก CAAT ไปใช้ประโยชน์ได้เสมอ	5	4	3	2	1	0
4. CAAT สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อความที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์ออกมา	5	4	3	2	1	0
5. CAAT ปฏิบัติด้วยความจริงใจ และซื่อสัตย์	5	4	3	2	1	0
6. เมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการคำแนะนำ ฉันมั่นใจว่า CAAT จะสามารถให้คำแนะนำ และติดตามแก้ไขปัญหาให้ได้	5	4	3	2	1	0
7. CAAT ปฏิบัติต่อฉันด้วยความเคารพและให้เกียรติ	5	4	3	2	1	0
8. CAAT เป็นหน่วยงานที่บริหารจัดการ สนับสนุนข้อมูลด้านการบินที่ดีที่สุดของฉัน	5	4	3	2	1	0
9. ฉันยินดีร่วมสนับสนุน CAAT อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดียิ่ง ๆ ขึ้น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน	5	4	3	2	1	0

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

P1. เพศ (คำตอบเดียว)

1. ชาย	2. หญิง	3. ไม่ระบุ
--------	---------	------------

P2. (แสดงการ์ด) อายุ ปี

1. ต่ำกว่า 20 ปี	2. อายุ 20-29 ปี	3. อายุ 30-39 ปี
4. อายุ 40-49 ปี	5. อายุ 50-59 ปี	6. อายุ 60 ปีขึ้นไป หรือเท่ากับ
7. ไม่ระบุ		

P3. (แสดงการ์ด) ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน (คำตอบเดียว)

1. มัธยมศึกษาตอนต้น	2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3. อนุปริญญา/ปวส.	4. ปริญญาตรี
5. ปริญญาโท	6. ปริญญาเอก	7. ไม่ระบุ	

P4. (แสดงการ์ด) อาชีพของท่าน (คำตอบเดียว)

1. ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2. พนักงานเอกชน	3. อาชีพอิสระ	4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
5. นักเรียน/นักศึกษา	6. เกษตรกร	7. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ เกษียณ/ว่างงาน	8. อื่น ๆ ระบุ
9. ไม่ระบุ			

P5. ที่อยู่ปัจจุบัน/ที่พักอาศัยของท่าน (คำตอบเดียว)

1. ในกรุงเทพมหานคร	ระบุ (เขตพื้นที่)
2. จังหวัด	ระบุ (จังหวัด)

***** ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม
การบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ
นวัตกรรม ประจำปี 2565

(ชุดอุตสาหกรรมการบิน)

แบบสอบถามโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 (ชุดอุตสาหกรรมการบิน)

	<p>บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด 77/42 กรุงเทพมหานคร แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กทม.10600 โทร : (662) 840 4713 แฟกซ์ : (662) 440 0179</p>
(22-0172) แบบสอบถามโครงการสำรวจความพึงพอใจของ CAAT (ชุดอุตสาหกรรมการบิน)	

พนักงานสัมภาษณ์ แนะนำตัว	<p>สวัสดีครับ(ค่ะ) ผม (ดิฉัน) เป็นเจ้าหน้าที่จากบริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทฯ วิทยากรตลาดที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ให้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2564 เพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้จากการดำเนินโครงการมาปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการต่อไป ซึ่งข้อมูลของท่าน จะถูกนำเสนอในภาพรวม จึงขอรบกวนเวลาท่านประมาณ 15-20 นาที ในการตอบแบบสอบถามนี้ ไม่ทราบท่านจะสะดวกหรือไม่</p>
-----------------------------	--

พนักงานสัมภาษณ์ : บันทึกลงตัว

ประเภทของอุตสาหกรรมการบิน	1. สายการบิน	2. สนามบิน
	3. สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน	4. หน่วยงานการบิน
	5. ศูนย์ซ่อม	6. หน่วยงานอื่น ๆ
รูปแบบการเก็บสำรวจ	1. สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	2. ทำแบบสอบถามผ่าน Link

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์	
ชื่อ-สกุล	โทร.....
ชื่อหน่วยงานที่สังกัด	ตำแหน่ง

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 6 ส่วนหลัก คือ

- ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการรับสื่อ และช่องทางการรับข่าวสาร
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พร้อมข้อเสนอแนะ
- ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวัง และ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ พร้อมข้อเสนอแนะ
- ส่วนที่ 4 ภาพรวมของบทบาทและภาพลักษณ์ในการให้บริการของ CAAT
- ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อ CAAT
- ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการรับสื่อ และช่องทางการรับข่าวสาร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 จนถึงปัจจุบัน

1. ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา ท่านติดตามข่าวสารผ่านช่องทางสื่อบ่อยครั้งเพียงไร

1. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	2. ติดตามบางวัน	3. ไม่ได้ติดตามเลย (ข้ามไปตอบข้อ 2)
----------------------------	-----------------	--

1.1 กรณีที่ท่านได้ติดตามข่าวสารผ่านช่องทางสื่อ (ในข้อ 1 คำตอบ 1 และ 2)

a) ช่องทางในการติดตามข่าวสารผ่านสื่อของท่านมีช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

b) ช่องทางใดเป็นช่องทางหลัก (คำตอบเดียว)

ประเภทของช่องทาง	1.1-a) ช่องทางในการติดตามข่าวสารของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	1.1-b) ช่องทางใดเป็นช่องทางหลัก (คำตอบเดียว)
1. สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร	1	1
2. โทรทัศน์	2	2
3. วิทยุ	3	3
4. Facebook	4	4
5. Line	5	5
6. Twitter	6	6
7. Instagram	7	7
8. Youtube	8	8
9. เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL)	9	9
10. อื่น ๆ ระบุ	10	10

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 จนถึงปัจจุบัน

2. (RD เอง) ท่านเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	8. สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศบค./สธ./กต.
2. เฟสบุ๊ก (CAAT.Thailand)	9. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)
3. เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL)	10. สำนักข่าวออนไลน์
4. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	11. สื่อโทรทัศน์
5. บุคลากรของ CAAT	12. สื่อวิทยุ
6. เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน	13. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)
7. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	14. ช่องทางอื่น ๆ (ระบุ)
15. ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อนเลย (ข้ามไปข้อ 7)	

3. จากคำตอบของท่านในข้อที่ 2 นี้ ช่องทางใดที่ท่านต้องการรับข้อมูลข่าวสารของ CAAT มากที่สุดและรอง ๆ ลงไป (3 อันดับแรก)

อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3
-------------------	-------------------	-------------------

4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT มากน้อยเพียงใด (SA) (โดยที่ 5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย และ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด)

ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ นวัตกรรม ของ CAAT	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	5	4	3	2	1
2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	5	4	3	2	1
3. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	5	4	3	2	1
4. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	5	4	3	2	1
5. ใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจได้ง่าย	5	4	3	2	1
6. ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	5	4	3	2	1
7. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล	5	4	3	2	1
8. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	5	4	3	2	1
9. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1
10. เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	5	4	3	2	1
11. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	5	4	3	2	1

5. เมื่อท่านนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของ CAAT แล้ว โดยภาพรวมทั้งหมด คุณให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดย 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด)

พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
5	4	3	2	1

6. ท่านมีประเด็นเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ที่ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจหรือไม่

1. ไม่มี ข้ามไปข้อ 7
2. มี ถ้ามต้อข้อ 6.1

6.1 เรื่องอะไรบ้างที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจ

6.2 ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจต่อเรื่องดังกล่าวมากน้อยเพียงใด (แสดงการวัดระดับ 1-5 โดย 1=ไม่พอใจน้อยที่สุด และ 5=ไม่พอใจมากที่สุด)

6.3 ประเด็นที่รู้สึก ไม่พึงพอใจ	6.4 ระดับความไม่พึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1.....	1	2	3	4	5
2.....	1	2	3	4	5
3.....	1	2	3	4	5

7. (RD เอง) ท่านต้องการให้ CAAT ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่ ๆ อะไรบ้าง ในด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

(พนักงานสัมภาษณ์บันทึกคำตอบ)

1. การเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น	7. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น มีความสอดคล้องกันทั้งเวอร์ชันภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	8. ปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย
3. ข้อมูลที่น่าสนใจมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง	9. อำนวยความสะดวกสำหรับช่องทางการลงทะเบียน เช่น มีการแจ้งเตือนระยะเวลา/บันทึกของสายการบิน
4. เผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง	10. ผลักดันและส่งเสริมในการให้ความรู้กับฝ่าย Operator ให้มากขึ้น
5. มีเจ้าหน้าที่เข้าไปให้ความรู้กับหน่วยงาน หรืออัปเดตข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้หน่วยงานทราบโดยตรง	11. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินเพิ่มมากขึ้น
6. ข่าวสารผ่านสื่อสาธารณะ/แผ่นพับควรมีความน่าสนใจ นำเทคนิคกราฟฟิกเข้ามาประยุกต์ใช้	12. อื่น ๆ ระบุ
99. ไม่มีความคิดเห็น	

8. ท่านต้องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ฝ่าย/กลุ่มใด (ตอบเพียงข้อเดียว)

ฝ่าย	การให้บริการ
1. สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)	
2. สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ Secretariat Office of Commission and Director General (SCO)	
3. สำนักกฎหมาย Legal Office (LEG)	
4. สำนักนิรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ Aviation Safety Management and Standards Assurance Office (SMO)	
5. ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	ตรวจสอบมาตรฐานการออกแบบและผลิตชิ้นส่วน อากาศยาน ศูนย์ซ่อมและด้านความสมควรเดินอากาศ (Airworthiness)
6. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	ขอใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC), ตรวจสอบมาตรฐานและความปลอดภัยในการ

	ปฏิบัติการบิน เช่น ห้องโดยสาร/วัตถุอันตรายของต้องห้าม
7. ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Unmanned Aircraft Standards Department (UAS)	ขึ้นทะเบียนโดรน (UAV)
8. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	ขอใบอนุญาต ใบรับรอง และตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการจราจรทางอากาศ/อุตุนิยมวิทยาการบิน
9. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	ตรวจสอบมาตรฐานสนามบินและที่ขึ้นลงอากาศยาน /มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม/CORSIA
10. ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ Training Organization and Personnel Licensing Department (PEL)	ขอใบอนุญาตผู้ปฏิบัติหน้าที่, ขอใบรับรองสถาบันการบิน
11. ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน	เวชศาสตร์การบิน
12. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	ตรวจสอบมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน เช่น เอกสารแสดงตัวตน
13. ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)	ขอใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL), คุ่มครองสิทธิผู้โดยสาร, อัตราค่าโดยสาร
14. ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน Aviation Industry Development and Promotion Department (APD)	งานสัมมนาส่งเสริมอุตสาหกรรม, นโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจการบิน
15. ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ Air Navigation Operation Management Department (AND)	ขออนุญาตทำการบิน (Flight Permit), ขอรับการจัดสรรเวลาการบิน (Slot Allocation)
16. ศูนย์บริการทางการบิน Aviation Service Center (ASC)	ให้บริการข้อมูลข่าวสารการบินและรับเรื่องร้องเรียนของผู้โดยสาร
17. ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร Corporate Strategy Department (CSD)	
18. ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ Human Capital Management Department (HCM)	
19. ฝ่ายบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล Diigital Technology Management Department (ITD)	
20. ฝ่ายบัญชีและการเงิน Financial and Accounting Department (FAB)	เบิกจ่ายค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต
21. ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน Aeronautical Information Management Department (AIM)	บริการข่าวสารการบิน ออกประกาศ นักบิน (NOTAM), แจ้งการปล่อยคอมลอย คอมควัน

22. สำนักบริหารโครงการ Special Project Management Office (SPO)	
23. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 จนถึงปัจจุบัน

9.1 ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านใช้ช่องทางใดในการติดต่อประสานงานกับทาง CAAT (ตอบได้หลายคำตอบ)

1. ผ่านทาง Website ของสำนักงาน CAAT
2. ผ่านทางระบบ Online ของฝ่ายงานที่รับผิดชอบ อาทิ Website อีเมล
3. ผ่านทางระบบโทรศัพท์ ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ CAAT โดยตรง
4. ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน CAAT หรือ ติดต่อสอบถามที่ Service Center ของ CAAT บริเวณ ชั้น 3 IT Square หลักสี่

9.2 เมื่อท่านนึกถึง การให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม คุณต้องการประเมินครั้งนี้ ตามที่ท่านระบุใน ส่วนที่ 2 ข้อที่ 8 (โดยที่ 5 = คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด, 4 = คาดหวัง/พึงพอใจมาก, 3 = คาดหวัง/พึงพอใจปานกลาง, 2 = คาดหวัง/พึงพอใจน้อย และ 1 = คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด)

ประเด็นของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	5	4	3	2	1	99
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	99
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	99
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ)	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	5	4	3	2	1	99
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	5	4	3	2	1	99
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย						
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	99
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	5	4	3	2	1	99

ประเด็นของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1	99
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	5	4	3	2	1	99
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	99
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	5	4	3	2	1	99
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	5	4	3	2	1	99
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	5	4	3	2	1	99
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	99
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	99
ความคาดหวังโดยรวมในด้านขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1	99
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล)						
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	5	4	3	2	1	99
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	5	4	3	2	1	99
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	5	4	3	2	1	99
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	5	4	3	2	1	99
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	5	4	3	2	1	99
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	5	4	3	2	1	99

ประเด็นของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	99
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล)	5	4	3	2	1	99
ความคาดหวังโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล)	5	4	3	2	1	99

10. เมื่อท่านนึกถึง ภาพรวมของการให้บริการของฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้ประเมินในตารางข้างต้นนี้ ท่านให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการฝ่าย/กลุ่ม นี้กี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดย 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด)

พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
5	4	3	2	1

11. ท่านมีประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการของ CAAT ที่ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจหรือไม่

1. ไม่มี ข้ามไปส่วนที่ 4
2. มี ถ้ามต้อข้อ 11.1

11.1 เรื่องอะไรบ้างที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจ

11.2 ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจต่อเรื่องดังกล่าวมากน้อยเพียงใด (แสดงการวัดระดับ 1-5 โดย 1=ไม่พอใจน้อยที่สุด และ 5=ไม่พอใจมากที่สุด)

11.3 ประเด็นที่รู้สึก ไม่พึงพอใจ	11.4 ระดับความไม่พึงพอใจ				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
1.....	1	2	3	4	5
2.....	1	2	3	4	5
3.....	1	2	3	4	5

12. (RD เอง) ท่านต้องการให้การบริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้ประเมินข้างต้นนี้ ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง

(พนักงานสัมภาษณ์บันทึกคำตอบ)

1. ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสาร ประกอบ/เอกสารยื่นคำร้อง	4. ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศ หรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์
2. มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร	5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน	6. อื่น ๆ ระบุ
99. ไม่มีความคิดเห็น	

13. เมื่อท่านนึกถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของ CAAT โดยภาพรวม ท่านให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมกี่คะแนน (เมื่อคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดย 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด และ 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด)

พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
5	4	3	2	1

14. (RD เอง) ท่านต้องการให้ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการของ CAAT โดยภาพรวม ปรับปรุง เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

(พนักงานสัมภาษณ์บันทึกคำตอบ)

1. ผลักดันและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านวิชาการมากขึ้น	6. ความเพียงพอและความพร้อมของเจ้าหน้าที่
2. พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ	7. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น
3. ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น	8. ผลักดันให้มี Call center

4. ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา)	9. กระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย
5. เพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารให้หลากหลายมากขึ้น	10. อื่น ๆ ระบุ
99. ไม่มีความคิดเห็น	

ส่วนที่ 4 ภาพรวมของบทบาทและภาพลักษณ์ในการให้บริการของ CAAT ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 จนถึงปัจจุบัน

15. อยากทราบความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ CAAT

ในด้านการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ของ CAAT มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออก มากน้อยเพียงใด (โดยที่คะแนน 5 หมายถึง มีพฤติกรรมแสดงออกมากที่สุด จนถึง 0 หมายถึง ไม่มีพฤติกรรมกรรมการแสดงออกเลย)

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับพฤติกรรมกรรมการแสดงออก					ไม่แสดงออกเลย
	มากที่สุด		น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1	
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	5	4	3	2	1	0
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน	5	4	3	2	1	0
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม	5	4	3	2	1	0
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
5. เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0
6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	5	4	3	2	1	0
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	5	4	3	2	1	0
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	5	4	3	2	1	0
10. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1	0

16. โดยภาพรวม เมื่อท่านเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ CAAT ในอดีตเมื่อปีที่แล้ว 2564 กับ ปัจจุบัน ปีนี้ 2565 ท่านคิดว่า ภาพลักษณ์โดยรวมในปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางใด เพราะเหตุใดจึงคิดเห็นเช่นนั้น

1. ดีขึ้น	เหตุผล
2. เหมือนเดิม	เหตุผล
3. แย่ลง	เหตุผล
4. ไม่มีความคิดเห็น	เหตุผล

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อ CAAT

17. ความผูกพันต่อ CAAT ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด (โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความเห็นด้วย					ไม่ แสดงออก เลย
	มากที่สุด		น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1	
1. ฉันยินดีแนะนำ/บอกต่อ ผู้อื่นที่อยากศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านการบิน ให้ไปปรึกษา CAAT	5	4	3	2	1	0
2. ฉันเชื่อถือและไว้วางใจต่อการใช้บริการของ CAAT	5	4	3	2	1	0
3. ฉันสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการเผยแพร่จาก CAAT ไปใช้ประโยชน์ได้เสมอ	5	4	3	2	1	0
4. CAAT สามารถปฏิบัติงานตามข้อความที่สื่อสารและประชาสัมพันธ์ออกมา	5	4	3	2	1	0
5. CAAT ปฏิบัติด้วยความจริงใจ และซื่อสัตย์	5	4	3	2	1	0
6. เมื่อเกิดปัญหา หรือต้องการคำแนะนำ ฉันมั่นใจว่า CAAT จะสามารถให้คำแนะนำ และติดตามแก้ไขปัญหาให้ได้	5	4	3	2	1	0
7. CAAT ปฏิบัติต่อฉันด้วยความเคารพและให้เกียรติ	5	4	3	2	1	0
8. CAAT เป็นหน่วยงานที่บริหารจัดการ สนับสนุนข้อมูลด้านการบินที่ดีที่สุดของฉัน	5	4	3	2	1	0
9. ฉันยินดีร่วมสนับสนุน CAAT อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดียิ่ง ๆ ขึ้น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน	5	4	3	2	1	0

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

P1. เพศ (คำตอบเดียว)

1. ชาย	2. หญิง	3. ไม่ระบุ
--------	---------	------------

P2. (แสดงการ์ด) อายุ ปี

1. ต่ำกว่า 20 ปี	2. อายุ 20-29 ปี	3. อายุ 30-39 ปี
4. อายุ 40-49 ปี	5. อายุ 50-59 ปี	6. อายุ 60 ปีขึ้นไป หรือเท่ากับ
7. ไม่ระบุ		

P3. (แสดงการ์ด) ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน (คำตอบเดียว)

1. มัธยมศึกษาตอนต้น	2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3. อนุปริญญา/ปวส.	4. ปริญญาตรี
5. ปริญญาโท	6. ปริญญาเอก	7. ไม่ระบุ	

P4. (แสดงการ์ด) ท่านเป็นผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจใด (คำตอบเดียว)

1. สายการบิน	2. สนามบิน	3. วิทยุการบิน	4. สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน
5. หน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยาน	6. หน่วยงานออกแบบอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน	7. หน่วยงานผลิตอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน	8. ไม่ได้เกี่ยวข้องกับธุรกิจข้างต้น ระบุ (ข้ามไปข้อ P7)

P5. ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบินจำนวน.....ปี

P6. (แสดงการ์ด) ในงานด้านอุตสาหกรรมการบินนี้ ท่านทำหน้าที่ใด (คำตอบเดียว)

1. นักบิน	2. ช่างซ่อมบำรุง	3. พนักงานต้อนรับภาคพื้น	4. วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน
5. พนักงานต้อนรับในอากาศยาน	6. นายช่างประจำอากาศยาน	7. ครูการบิน	8. พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น
9. พนักงานฝ่ายครีวการบิน	10. พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo)	11. พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Controller)	12. พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Dispatcher)
13. อื่น ๆ ระบุ			

P7. (แสดงการ์ด) ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน (คำตอบเดียว)

1. ผู้บริหารระดับสูง	2. ผู้บริหารระดับกลาง	3. ผู้บริหารระดับล่าง	4. ผู้ปฏิบัติ
----------------------	-----------------------	-----------------------	---------------

P8. ที่อยู่ปัจจุบัน/ที่พักอาศัยของท่าน (คำตอบเดียว)

1. ในกรุงเทพมหานคร	ระบุ (เขตพื้นที่)
2. จังหวัด	ระบุ (จังหวัด)

***** ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก
ในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

แบบสอบถามเชิงลึกกลุ่มผู้ประกอบการการบิน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินฯ
สำนักงานการบินพลเรือน (กพท.) ประจำปี 2565

1. แนะนำตัว

สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมชื่อ.....มาจากบริษัท CSN Research ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยตลาด ขณะนี้บริษัทฯ ได้รับมอบหมายจากสำนักงานการบินพลเรือนฯ (กพท.) ให้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินฯ ซึ่งท่านเป็นกลุ่มผู้ประกอบการคนสำคัญที่ได้ทำการคัดเลือกให้บริษัทฯ เพื่อทำการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ เพื่อให้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่าง กพท. โดยเสียงสะท้อนของท่านมีความสำคัญยิ่งในการศึกษาวิจัยนี้ โดยข้อมูลจากท่านจะนำไปสรุปเป็นภาพรวม ไม่มีการอ้างอิงถึงตัวท่านเด็ดขาด จึงขอรบกวนเวลาของท่านค่ะ/ครับ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์		
ตำแหน่ง		
หน่วยงาน/ บริษัท		
กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	1. สายการบิน	2. สนามบิน
	3. สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน	4. หน่วยงานการบิน
	5. ศูนย์ซ่อม	6. หน่วยงานอื่น ๆ
วันที่สัมภาษณ์		

สำหรับพนักงานสัมภาษณ์ ใช้ประกอบการสัมภาษณ์

ภาระหน้าที่

“กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนของประเทศให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากล เพื่อความปลอดภัยของทุกคนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้โดยสาร”

วิสัยทัศน์

“มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”

พันธกิจ

1. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
2. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล
3. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง
4. พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

1. โปรดอธิบายถึงความเกี่ยวข้องหรือการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรของท่าน กับ กพท. รวมถึงความสำคัญของ กพท. ต่อ องค์กรของท่านในการบรรลุเป้าหมายองค์กร (ประเด็นสำคัญในการดำเนินการหรือติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรท่าน และ กพท.)

โปรดอธิบาย

2. การรับรู้พันธกิจของ กพท.

คำถาม:

พันธกิจ	ระดับการรับรู้ (1-5)	ระดับพฤติกรรมที่แสดงออก (1-5)	จุดเด่น	โอกาสพัฒนา/ปรับปรุง
1. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”				
2. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน				
3. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล				
4. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง				
5. กพท. พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง				
6. กพท. โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล				

3. บุคลากรของ กพท. ประพฤติปฏิบัติสะท้อนค่านิยมองค์กร

คำถาม: จากที่ท่านมีประสบการณ์ในการติดต่อ/ประสานงาน/ใช้บริการ กพท. กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่านต่อพฤติกรรมของบุคลากรของ กพท. ในประเด็นต่อไปนี้

ประเด็นเกี่ยวกับค่านิยม	ระดับพฤติกรรมที่แสดงออก(1-5)	จุดเด่น	โอกาสพัฒนา/ปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต			
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน			
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม			
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ			
5. เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ			
6. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา			
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ			
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน			
9. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ			

* 5 = บุคลากร กพท. แสดงพฤติกรรมชัดเจนมาก → 1 = บุคลากร กพท. ไม่ได้แสดงพฤติกรรม

4. โปรดระบุความถี่ในการติดต่อระหว่างองค์กรของท่าน และ กพท.

- น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง
- ไตรมาสละ 1 -2 ครั้งเป็นอย่างต่ำ
- 1 ครั้งต่อเดือน เป็นอย่างต่ำ

5. โปรดระบุช่องทางที่ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของ กพท. (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทาง	เคยเห็น/ เคยได้รับ	ไม่เคยเห็น/ ไม่เคยได้รับ	เป็นช่องทางที่ท่านต้องการรับใช้หรือไม่	
			ใช่	ไม่ใช่
1. เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.CAAT.or.th)				
2. เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL				
3. เฟสบุ๊ก (CAAT Thailand)				
4. Line Group ที่มี กพท. อยู่ในกลุ่ม				
5. บุคลากรของสำนักงานฯ				
6. เจ้าหน้าที่สายการบิน				
7. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ				
8. สื่อโทรทัศน์				
9. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)				
10. สื่อวิทยุ				
11. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)				
12. สำนักข่าวออนไลน์				
13. สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ศบค./สธ./กต. (Covid info				
14. ช่องทางอื่น ๆ (ระบุ				

6. โปรดระบุถึงข้อมูลที่องค์กรของท่านต้องการจาก กพท.

โปรดอธิบาย

7. กรุณาระบุความคาดหวัง ความต้องการ และความกังวลของท่าน ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	คาดหวัง	ต้องการ	ความกังวล
ด้านเวลาในการให้บริการ			
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			

8. กรุณาระบุสิ่งที่ กพท. ทำได้ดีเมื่อมีการประสานงานหรือทำงานร่วมกัน

.....

.....

.....

.....

9. กรุณาระบุปัญหา/อุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์หรือติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงานต่าง ๆ ภายใน กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

10. ความผูกพันต่อ CAAT (คำถามข้อ 10.1-10.2)

10.1 ท่านคิดว่าอะไรเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความผูกพันของ CAAT ที่มีต่อท่านหรือหน่วยงานของท่าน

.....

.....

.....

.....

10.2 ท่านคิด CAAT ควรดำเนินงานหรือปฏิบัติตัวอย่างไร เพื่อเพิ่มระดับความผูกพันกับท่านหรือหน่วยงานของท่านได้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

.....

.....

.....

.....

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

จำแนกตามฝ่ายหรือกลุ่ม

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นที่ประเมิน	(ร้องเรียน+ชั้นทะเบียนโทร)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอชั้นทะเบียนโทร		
	(จำนวน 822 ราย)			(จำนวน 15 ราย)			(จำนวน 807 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
1. ด้านเวลา									
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	4.20	84.02	77.7	4.47	89.33	93.3	4.20	83.91	77.3
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	4.19	83.75	78.2	4.07	81.33	80.0	4.19	83.80	78.2
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	4.20	84.01	77.6	4.07	81.33	80.0	4.20	84.07	77.5
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	4.18	83.54	76.8	4.21	84.29	78.6	4.18	83.52	76.8
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.25	84.98	78.8	4.21	84.29	78.6	4.25	84.99	78.8
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ	4.18	83.51	77.0	4.14	82.86	78.6	4.18	83.53	76.9
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ									
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	4.33	86.51	84.6	4.07	81.43	78.6	4.33	86.62	84.7
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	4.32	86.45	84.9	3.93	78.57	78.6	4.33	86.62	85.0
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.32	86.32	83.6	3.85	76.92	76.9	4.33	86.51	83.7

หมายเหตุ: %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	(ร้องเรียน+ขึ้นทะเบียนโทร)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอขึ้นทะเบียนโทร		
	(จำนวน 822 ราย)			(จำนวน 15 ราย)			(จำนวน 807 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)									
2.2 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	4.27	85.39	82.5	3.86	77.14	78.6	4.28	85.57	82.6
2.3 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	4.28	85.68	82.5	4.14	82.86	78.6	4.29	85.74	82.5
2.4 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	4.30	85.99	82.6	4.00	80.00	78.6	4.31	86.12	82.7
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	86.77	83.7	4.00	80.00	76.9	4.35	86.90	83.8
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.35	87.08	84.0	4.00	80.00	76.9	4.36	87.22	84.2
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	4.32	86.33	83.7	4.14	82.86	78.6	4.32	86.40	83.8
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ									
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.18	83.51	77.2	3.87	77.33	73.3	4.18	83.63	77.3
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.20	84.05	79.4	3.87	77.33	73.3	4.21	84.18	79.5

หมายเหตุ: %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	(ร้องเรียน+ชั้นทะเบียนโดรน)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอชั้นทะเบียนโดรน		
	(จำนวน 822 ราย)			(จำนวน 15 ราย)			(จำนวน 807 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)									
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.11	82.20	74.6	3.93	78.67	73.3	4.11	82.28	74.6
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	3.97	79.43	69.7	3.75	75.00	66.7	3.97	79.50	69.7
4. ด้านระบบ Online									
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	4.25	85.00	82.0	4.07	81.43	78.6	4.25	85.07	82.1
ความคาดหวังโดยรวมด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	4.29	85.70	83.3	4.07	81.43	78.6	4.29	85.79	83.4
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	4.08	81.54	73.5	3.85	76.92	61.5	4.08	81.63	73.7
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	4.16	83.13	76.7	3.93	78.57	71.4	4.16	83.22	76.8
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	4.22	84.33	80.3	4.21	84.29	85.7	4.22	84.34	80.2

หมายเหตุ: %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	(ร้องเรียน+ชั้นทะเบียนโดรน)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอชั้นทะเบียนโดรน		
	(จำนวน 822 ราย)			(จำนวน 15 ราย)			(จำนวน 807 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
4. ด้านระบบ Online (ต่อ)									
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	4.20	83.98	78.8	4.07	81.43	71.4	4.20	84.03	79.0
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	4.16	83.18	77.2	4.07	81.43	78.6	4.16	83.21	77.2
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	4.22	84.43	79.0	4.00	80.00	71.4	4.23	84.52	79.2
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	4.23	84.59	80.7	4.00	80.00	75.0	4.23	84.67	80.8
ความพึงพอใจโดยรวม	4.2	84.3	79.0	4.0	80.5	75.9	4.2	84.3	79.1

หมายเหตุ

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

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
1. ด้านเวลา																				
ความพึงพอใจโดยรวม ในด้านเวลา	4.00	3.50	2.00	3.75	4.25	3.96	3.00	3.36	3.91	3.48	3.00	3.67	3.80	3.00	4.00	3.00	3.25	3.83	4.00	4.20
ความคาดหวังโดยรวม ในด้านเวลา	4.00	3.50	2.00	3.50	4.25	4.07	3.00	3.36	4.00	3.77	4.00	3.83	3.80	3.00	3.83	3.83	3.75	3.83	4.00	4.26
1.1 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง (ระบบคิว)	4.29	3.50	2.00	4.00	4.21	4.02	3.00	3.91	3.91	3.90	4.00	4.00	3.78	3.50	3.67	4.00	3.50	3.80	3.00	4.49
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของ ขั้นตอนการให้บริการ	4.00	3.50	2.00	3.50	4.29	4.00	3.00	3.36	3.97	3.52	4.00	3.67	3.60	2.50	3.83	3.00	3.25	3.83	4.00	4.25
1.3 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	4.00	2.50	2.00	3.50	4.19	4.02	4.00	3.64	3.82	3.38	2.00	3.75	3.50	3.00	3.83	2.83	3.25	3.83	4.00	4.23
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลา ให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำกาฯ)	3.86	3.00	2.00	3.50	4.19	4.02	3.00	3.36	3.97	3.38	4.00	4.00	3.60	3.00	4.00	3.17	4.00	3.50	4.00	4.10
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ																				
ความพึงพอใจโดยรวม ในด้านบุคลากร	4.29	4.00	2.00	4.00	4.21	4.17	4.00	3.64	4.21	3.56	4.00	3.83	4.10	3.50	3.83	4.17	4.25	4.17	4.00	4.42
ความคาดหวังโดยรวมในด้าน บุคลากร	4.00	4.00	1.67	4.00	4.25	4.33	4.00	3.64	4.32	3.90	3.00	4.00	4.10	3.50	4.00	4.50	4.25	4.33	4.00	4.40
2.1 ความเต็มใจและความพร้อม ในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	4.00	2.00	3.25	4.29	4.37	5.00	4.00	4.21	3.87	4.00	4.08	4.30	3.50	4.00	4.00	4.50	4.17	3.00	4.52

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	4.29	3.50	2.33	3.75	4.03	4.17	4.00	3.91	4.15	3.46	4.00	3.75	4.10	3.50	4.00	4.17	4.50	4.17	3.00	4.43
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	4.14	3.50	1.33	3.75	4.03	4.17	3.00	3.64	4.18	3.45	4.00	3.75	4.10	3.00	3.67	4.00	4.25	4.17	4.00	4.31
2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	4.29	3.50	2.00	4.00	4.00	4.17	3.00	3.64	4.15	3.32	4.00	3.75	4.10	3.50	3.67	4.00	4.25	4.17	4.00	4.38
2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	4.29	4.00	2.00	3.75	4.14	4.24	3.00	3.64	4.09	3.67	4.00	4.18	4.20	3.00	4.17	4.17	4.50	4.17	4.00	4.52
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.14	4.00	2.00	4.33	4.39	4.20	4.00	3.73	4.22	3.70	4.00	4.00	4.20	3.50	4.50	4.50	4.50	4.00	4.00	4.46
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	4.29	4.00	1.67	3.75	4.32	4.22	4.00	3.73	4.21	3.61	4.00	3.91	4.00	3.50	4.00	4.17	4.25	4.00	3.00	4.43
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ																				
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.14	3.00	1.33	3.50	3.86	3.80	2.00	3.64	3.79	3.23	3.00	3.58	3.20	4.00	3.33	3.17	2.25	3.83	4.00	3.95
ความคาดหวังโดยรวมในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.14	3.00	1.33	3.50	3.89	3.96	3.00	3.73	3.88	3.60	4.00	3.75	3.70	4.00	3.33	3.83	3.25	3.67	4.00	4.09

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	4.14	3.50	1.33	3.00	3.86	3.89	3.00	3.64	3.73	3.15	4.00	3.42	3.10	4.00	3.33	3.17	3.00	3.33	4.00	3.97
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	4.14	3.50	1.33	3.00	3.82	3.76	2.00	3.45	3.62	3.08	4.00	3.33	3.20	4.00	3.33	3.17	2.00	3.17	3.00	3.85
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online																				
ความพึงพอใจโดยรวมด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	3.60	3.50	2.33	3.50	3.78	3.76	-	3.50	3.79	3.29	3.00	4.00	3.88	3.00	3.60	3.00	2.00	3.60	2.00	3.71
ความคาดหวังโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	3.60	3.50	2.33	3.50	3.78	4.00	-	3.40	3.83	3.54	4.00	4.13	4.13	3.50	3.40	3.20	3.25	3.80	2.00	3.93
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการทำงาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	3.40	3.50	1.67	2.50	3.61	3.61	-	3.20	3.65	3.00	2.00	3.88	3.00	3.50	3.20	3.00	2.00	2.20	2.00	3.44
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	3.40	3.50	2.67	2.50	3.70	3.68	-	3.30	3.75	3.53	3.00	3.88	3.75	3.50	3.80	3.40	2.50	2.60	2.00	3.81

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	3.60	3.50	2.67	2.50	3.70	3.84	-	3.30	3.83	3.17	3.00	3.88	3.50	3.00	3.20	3.00	2.25	3.00	2.00	3.69
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	3.40	3.50	3.33	3.00	3.74	3.79	-	3.40	3.83	3.20	5.00	4.00	3.63	2.50	3.20	3.00	3.00	3.00	2.00	3.76
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์มกรอกง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	3.40	3.50	3.33	3.00	3.78	3.47	-	3.30	3.78	3.06	5.00	3.88	3.38	3.00	3.20	3.00	1.50	3.00	2.00	3.50
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	3.40	3.50	2.67	3.00	3.65	3.71	-	3.10	3.70	3.31	5.00	3.75	3.63	2.50	3.20	3.20	1.50	3.20	2.00	3.63
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	3.60	4.00	2.00	3.50	3.83	3.92	-	3.20	3.70	3.39	4.00	4.00	4.00	3.50	3.40	3.40	3.75	3.80	2.00	3.95

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
1. ด้านเวลา																				
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	80.00	70.00	40.00	75.00	85.00	79.11	60.00	67.27	78.24	69.58	60.00	73.33	76.00	60.00	80.00	60.00	65.00	76.67	80.00	83.97
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	80.00	70.00	40.00	70.00	85.00	81.33	60.00	67.27	80.00	75.42	80.00	76.67	76.00	60.00	76.67	76.67	75.00	76.67	80.00	85.19
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	85.71	70.00	40.00	80.00	84.29	80.47	60.00	78.18	78.18	77.92	80.00	80.00	75.56	70.00	73.33	80.00	70.00	76.00	60.00	89.84
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	80.00	70.00	40.00	70.00	85.71	80.00	60.00	67.27	79.41	70.42	80.00	73.33	72.00	50.00	76.67	60.00	65.00	76.67	80.00	84.92
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	80.00	50.00	40.00	70.00	83.70	80.44	80.00	72.73	76.47	67.66	40.00	75.00	70.00	60.00	76.67	56.67	65.00	76.67	80.00	84.62

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
1.4 ความเหมาะสมของ ช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ ทำการฯ)	77.14	60.00	40.00	70.00	83.70	80.44	60.00	67.27	79.39	67.66	80.00	80.00	72.00	60.00	80.00	63.33	80.00	70.00	80.00	82.00
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ																				
ความพึงพอใจโดยรวม ในด้านบุคลากร	85.7	80.0	40.0	80.0	84.3	83.5	80.0	72.7	84.1	71.3	80.0	76.7	82.0	70.0	76.7	83.3	85.0	83.3	80.0	88.3
ความคาดหวังโดยรวมใน ด้านบุคลากร	80.0	80.0	33.3	80.0	85.0	86.5	80.0	72.7	86.5	77.9	60.0	80.0	82.0	70.0%	80.0	90.0	85.0	86.7	80.0	88.0
2.1 ความเต็มใจและความ พร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพ	85.71	80.00	40.00	65.00	85.71	87.39	100.00	80.00	84.24	77.45	80.00	81.67	86.00	70.00	80.00	80.00	90.00	83.33	60.00	90.31
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	85.71	70.00	46.67	75.00	80.69	83.48	80.00	78.18	83.03	69.17	80.00	75.00	82.00	70.00	80.00	83.33	90.00	83.33	60.00	88.62

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	82.86	70.00	26.67	75.00	80.69	83.48	60.00	72.73	83.64	68.94	80.00	75.00	82.00	60.00	73.33	80.00	85.00	83.33	80.00	86.25
2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	85.71	70.00	40.00	80.00	80.00	83.48	60.00	72.73	83.03	66.38	80.00	75.00	82.00	70.00	73.33	80.00	85.00	83.33	80.00	87.69
2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	85.71	80.00	40.00	75.00	82.86	84.78	60.00	72.73	81.82	73.33	80.00	83.64	84.00	60.00	83.33	83.33	90.00	83.33	80.00	90.31
2.6 มีความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต	82.86	80.00	40.00	86.67	87.86	84.00	80.00	74.55	84.38	73.91	80.00	80.00	84.00	70.00	90.00	90.00	90.00	80.00	80.00	89.29
2.7 มีความสม่ำเสมอคงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	85.71	80.00	33.33	75.00	86.43	84.44	80.00	74.55	84.12	72.17	80.00	78.18	80.00	70.00	80.00	83.33	85.00	80.00	60.00	88.68
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ																				
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	85.71	80.00	40.00	80.00	84.29	83.48	80.00	72.73	84.12	71.25	80.00	76.67	82.00	70.00	76.67	83.33	85.00	83.33	80.00	88.31

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)

ประเด็นที่ ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
ความ คาดหวัง โดยรวมใน ด้านขั้นตอน การ ให้บริการ	80.00	33.33	80.00	85.00	86.52	80.00	72.73	86.47	77.92	60.00	80.00	82.00	70.00	80.00	90.00	85.00	86.67	80.00	88.00	80.00
3.1 การ ประกาศหรือ แจ้งข้อมูล เกี่ยวกับ ขั้นตอนและ ระยะเวลา การ ให้บริการ	82.86	70.00	26.67	60.00	77.14	77.83	60.00	72.73	74.55	62.92	80.00	68.33	62.00	80.00	66.67	63.33	60.00	66.67	80.00	79.38
3.2 ช่องทาง ในการ ให้บริการมี ความ หลากหลาย	82.86	70.00	26.67	60.00	76.43	75.22	40.00	69.09	72.35	61.67	80.00	66.67	64.00	80.00	66.67	63.33	40.00	63.33	60.00	77.08

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online																				
ความพึงพอใจโดยรวมด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	82.86	60.00	26.67	70.00	77.14	76.09	40.00	72.73	75.88	64.58	60.00	71.67	64.00	80.00	66.67	63.33	45.00	76.67	80.00	79.08
ความคาดหวังโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	82.86	60.00	26.67	70.00	77.86	79.13	60.00	74.55	77.65	72.08	80.00	75.00	74.00	80.00	66.67	76.67	65.00	73.33	80.00	81.83
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	68.00	70.00	33.33	50.00	72.17	72.11	-	64.00	73.04	60.00	40.00	77.50	60.00	70.00	64.00	60.00	40.00	44.00	40.00	68.81
4.2 ขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	68.00	70.00	53.33	50.00	73.91	73.68	-	66.00	75.00	70.59	60.00	77.50	75.00	70.00	76.00	68.00	50.00	52.00	40.00	76.19

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	72.00	70.00	53.33	50.00	73.91	76.84	-	66.00	76.67	63.43	60.00	77.50	70.00	60.00	64.00	60.00	45.00	60.00	40.00	73.81
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	68.00	70.00	66.67	60.00	74.78	75.79	-	68.00	76.67	64.00	100.00	80.00	72.50	50.00	64.00	60.00	60.00	60.00	40.00	75.24
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรอกง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	68.00	70.00	66.67	60.00	75.65	69.47	-	66.00	75.65	61.14	100.00	77.50	67.50	60.00	64.00	60.00	30.00	60.00	40.00	70.00
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	68.00	70.00	53.33	60.00	73.04	74.21	-	62.00	73.91	66.29	100.00	75.00	72.50	50.00	64.00	64.00	30.00	64.00	40.00	72.62
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	72.00	80.00	40.00	70.00	76.52	78.42	-	64.00	73.91	67.88	80.00	80.00	80.00	70.00	68.00	68.00	75.00	76.00	40.00	79.01

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
1. ด้านเวลา																				
ความพึงพอใจโดยรวม ในด้านเวลา	71.4	50.0	-	75.0	82.1	71.1	-	54.5	64.7	54.2	-	58.3	80.0	-	66.7	33.3	25.0	83.3	100.0	81.7
ความคาดหวังโดยรวม ในด้านเวลา	71.4	50.0	-	50.0	82.1	73.3	-	54.5	73.5	66.7	100.0	66.7	70.0	-	50.0	66.7	50.0	66.7	100.0	85.5
1.1 การให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	85.7	50.0	-	75.0	78.6	76.7	-	81.8	69.7	68.8	100.0	66.7	66.7	50.0	50.0	66.7	25.0	80.0	-	88.3
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของขั้นตอนการ ให้บริการ	71.4	50.0	-	50.0	82.1	75.6	-	54.5	70.6	50.0	100.0	50.0	60.0	-	66.7	33.3	25.0	83.3	100.0	80.0
1.3 การให้บริการ เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	71.4	-	-	50.0	81.5	73.3	100.0	63.6	61.8	46.8	-	66.7	60.0	-	66.7	33.3	25.0	83.3	100.0	79.2
1.4 ความเหมาะสมของ ช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ)	57.1	-	-	50.0	81.5	71.1	-	54.5	66.7	48.9	100.0	75.0	50.0	-	83.3	33.3	75.0	50.0	100.0	75.4

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ																				
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	100.0	-	100.0	92.9	84.8	100.0	63.6	82.4	52.1	100.0	58.3	80.0	50.0	66.7	83.3	100.0	83.3	100.0	88.5	100.0
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	100.0	-	100.0	92.9	87.0	100.0	63.6	85.3	68.8	-	75.0	70.0	50.0	66.7	100.0	100.0	100.0	100.0	87.7	100.0
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	85.7	100.0	-	25.0	92.9	91.3	100.0	72.7	75.8	63.8	100.0	75.0	100.0	50.0	66.7	66.7	100.0	83.3	-	86.9
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	85.7	50.0	-	75.0	86.2	78.3	100.0	72.7	81.8	50.0	100.0	66.7	80.0	50.0	66.7	83.3	100.0	83.3	-	85.4
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	71.4	50.0	-	75.0	79.3	82.6	-	54.5	78.8	51.1	100.0	66.7	80.0	-	66.7	83.3	100.0	83.3	100.0	84.4
2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	85.7	50.0	-	100.0	79.3	84.8	-	54.5	78.8	44.7	100.0	66.7	80.0	50.0	66.7	66.7	100.0	83.3	100.0	87.7

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	85.7	100.0	33.3	75.0	92.9	84.8	-	63.6	78.8	66.7	100.0	72.7	90.0	-	83.3	83.3	100.0	83.3	100.0	91.4
2.6 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต	71.4	100.0	33.3	100.0	96.4	84.4	100.0	63.6	81.3	65.2	100.0	60.0	90.0	50.0	100.0	100.0	100.0	75.0	100.0	89.8
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	85.7	100.0	-	75.0	92.9	82.2	100.0	63.6	82.4	65.2	100.0	63.6	70.0	50.0	83.3	83.3	100.0	80.0	-	87.6
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ																				
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	71.4	-	-	50.0	71.4	63.0	-	63.6	61.8	33.3	-	50.0	40.0	100.0	33.3	33.3	-	66.7	100.0	74.8
ความคาดหวังโดยรวมในด้านขั้นตอนการให้บริการ	71.4	-	-	50.0	71.4	69.6	-	63.6	70.6	52.1	100.0	58.3	60.0	100.0	33.3	66.7	25.0	50.0	100.0	80.2
3.1 การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	71.4	50.0	-	25.0	67.9	71.7	-	54.5	60.6	31.3	100.0	50.0	30.0	100.0	33.3	33.3	-	33.3	100.0	75.4
3.2 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	71.4	50.0	-	-	67.9	60.9	-	36.4	55.9	27.1	100.0	33.3	40.0	100.0	33.3	33.3	-	33.3	-	69.2

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online																				
ความพึงพอใจโดยรวมด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	60.0	50.0	33.3	50.0	69.6	63.2	-	50.0	70.8	42.9	-	75.0	75.0	50.0	40.0	20.0	-	40.0	-	56.0
ความคาดหวังโดยรวมในด้านการใช้งานผ่านระบบ Online	60.0	50.0	33.3	50.0	73.9	73.7	-	50.0	75.0	54.3	100.0	75.0	87.5	50.0	40.0	40.0	25.0	60.0	-	69.0
4.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน	40.0	50.0	-	-	56.5	52.6	-	40.0	56.5	25.7	-	75.0	25.0	50.0	20.0	-	-	-	-	50.0
4.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านได้ง่าย	40.0	50.0	-	-	69.6	60.5	-	40.0	66.7	47.1	-	75.0	75.0	50.0	60.0	40.0	-	-	-	63.1
4.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	60.0	50.0	-	-	69.6	68.4	-	40.0	75.0	40.0	-	62.5	37.5	-	40.0	20.0	-	20.0	-	60.7
4.4 ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย	40.0	50.0	33.3	-	69.6	65.8	-	40.0	75.0	37.1	100.0	75.0	62.5	-	40.0	20.0	25.0	20.0	-	63.1

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	IAO	SCO	LEG	SMO	AIR	OPS	UAS	ANS	AGA	PEL	AMD	SFD	ERD	APD	AND	ASC	ITD	AIM	SPO	Service Center
(จำนวน: ราย)	(n = 7)	(n = 2)	(n = 2)	(n = 4)	(n = 26)	(n = 43)	(n = 1)	(n = 11)	(n = 33)	(n = 48)	(n = 1)	(n = 12)	(n = 10)	(n = 2)	(n = 5)	(n = 5)	(n = 4)	(n = 5)	(n = 1)	(n = 64)
4. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online																				
4.5 รูปแบบของแบบฟอร์มกรอกง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	40.0	50.0	33.3	-	73.9	55.3	-	40.0	73.9	28.6	100.0	62.5	50.0	-	40.0	20.0	-	20.0	-	54.8
4.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	40.0	50.0	33.3	-	60.9	71.1	-	30.0	60.9	48.6	100.0	50.0	75.0	-	40.0	20.0	-	20.0	-	57.1
4.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	60.0	100.0	-	50.0	73.9	76.3	-	50.0	69.6	48.5	100.0	75.0	85.7	50.0	40.0	40.0	50.0	60.0	-	67.9

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละ (%)		
			พอใจมากที่สุด	พอใจปานกลาง	พอใจน้อยที่สุด
			(คะแนน 4-5)	(คะแนน 2-3)	(คะแนน 1)
1. สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)	4.0	79.	68.3	31.7	-
2. สำนักงานกรรมการและผู้อำนวยการ Secretariat Office of Commission and Director General (SCO)	3.6	71.0	57.5	42.5	-
3. สำนักกฎหมาย Legal Office (LEG)	2.1	42.5	8.9	51.8	39.3
4. สำนักนิรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ Aviation Safety Management and Standards Assurance Office (SMO)	3.4	68.9	47.7	52.3	-
5. ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	4.0	80.1	78.3	78.3	-
6. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	4.0	79.6	73.9	26.1	-
7. ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Unmanned Aircraft Standards Department (UAS)	3.4	67.7	38.5	61.5	-
8. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	3.5	70.6	54.0	41.3	4.7
9. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	3.9	78.9	71.3	25.3	3.4
10. ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่ Training Organization and Personnel Licensing Department (PEL)	3.4	68.5	48.5	44.5	7.0
11. ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน	3.9	77.0	80.0	20.0	-
12. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	3.8	76.6	63.9	36.1	-
13. ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)	3.7	74.9	65.8	33.2	1.1
14. ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน Aviation Industry Development and Promotion Department (APD)	3.3	65.0	32.5	67.5	-
15. ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ Air Navigation Operation Management Department (AND)	3.7	73.6	58.4	38.1	3.5
16. ศูนย์บริการทางการบิน Aviation Service Center (ASC)	3.5	70.8	49.6	47.8	2.7
17. ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร Corporate Strategy Department (CSD)	-	-	-	-	-
18. ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ Human Capital Management Department (HCM)	-	-	-	-	-
19. ฝ่ายบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล Diigital Technology Management Department (ITD)	3.3	66.3	46.3	41.3	12.5

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

ตารางผนวก ง5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ต่อ)

ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละ (%)		
			พอใจมากที่สุด	พอใจปานกลาง	พอใจน้อยที่สุด
			(คะแนน 4-5)	(คะแนน 2-3)	(คะแนน 1)
20. ฝ่ายบัญชีและการเงิน Financial and Accounting Department (FAB)	-	-	-	-	-
21. ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน Aeronautical Information Management Department (AIM)	3.6	71.6	55.0	43.1	1.8
22. สำนักบริหารโครงการ Special Project Management Office (SPO)	3.1	61.0	40.0	60.0	-
23. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	4.1	82.9	77.0	20.9	2.1