

# CAAT

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย  
The Civil Aviation Authority of Thailand

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการ  
ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่  
ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2566









สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary) .....	i
<b>1. บทนำ .....</b>	<b>1-1</b>
1.1 ความเป็นมา .....	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ .....	1-1
1.3 ขอบเขตของงานในโครงการ .....	1-1
1.4 ระยะเวลาดำเนินโครงการ .....	1-2
<b>2. กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>2-1</b>
2.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ .....	2-1
2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง .....	2-3
2.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.).....	2-3
2.2.2 โครงสร้างการบริหารงานของ กพท. ....	2-13
2.2.3 การให้บริการของ กพท. ....	2-15
2.3 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการดำเนินโครงการ .....	2-17
2.3.1 การประเมินความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ .....	2-17
2.3.2 การประเมินภาพลักษณ์ขององค์กร .....	2-26
2.3.3 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาสำรวจหรือวิจัย .....	2-35
<b>3. วิธีการดำเนินงาน.....</b>	<b>3-1</b>
3.1 การกำหนดระเบียบวิธีวิจัย.....	3-1
3.2 การออกแบบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูล.....	3-2
3.2.1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจข้อมูล.....	3-2
3.2.2 การกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม.....	3-4
3.3 การออกแบบแบบสอบถาม เพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล.....	3-6
3.4 วิธีการสำรวจ การจัดเก็บข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล .....	3-7
3.4.1 วิธีการสำรวจและจัดเก็บข้อมูล.....	3-7
3.4.2 การประมวลผลข้อมูล.....	3-8



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การจัดทำสรุปผลการศึกษาข้อมูล .....	3-11
3.5.1 การสรุปผลการวิเคราะห์.....	3-11
3.5.2 การจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท.....	3-12
3.5.3 การจัดทำรายงานและการนำเสนอ .....	3-12
<b>4. วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ .....</b>	<b>4-1</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	4-3
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน .....	4-3
4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป.....	4-7
4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.....	4-9
4.2 ผลการสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.....	4-12
4.3 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.....	4-17
4.3.1 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน.....	4-19
4.3.2 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มประชาชนทั่วไป .....	4-22
4.3.3 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน ของ กพท.....	4-25
4.4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.....	4-28
4.4.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง .....	4-28
4.4.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ รายข้อ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง.....	4-29
4.5 ผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.....	4-32
4.5.1 ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท.....	4-32
4.5.2 ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท.....	4-36
4.5.3 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ....	4-40
4.6 สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ.....	4-42
4.7 สิ่งที่ชื่นชม กพท.....	4-44
4.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับปี 2565 .....	4-44



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.9 รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน .....	4-45
<b>5. วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ.....</b>	<b>5-1</b>
5.1 การรับรู้ ภารกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท. ....	5-2
5.2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.....	5-3
5.2.1 ภาพลักษณ์โดยรวม กพท. ....	5-3
5.2.2 ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลที่ดี.....	5-4
5.2.3 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ.....	5-4
5.2.4 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์.....	5-5
5.2.5 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน.....	5-5
5.3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ....	5-5
5.4 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.....	5-7
5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ กพท.....	5-9
5.6 รูปภาพการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) .....	5-10
<b>6. ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา.....</b>	<b>6-1</b>
<b>7. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ Data Governance Health Check by TRIS.....</b>	<b>7-1</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2566 .....	ก
ภาคผนวก ข เอกสารประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก .....	ข
ภาคผนวก ค ประวัติของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ IOC.....	ค
ภาคผนวก ง เอกสารประกอบการนำเสนอผลสำรวจความพึงพอใจ.....	ง
ภาคผนวก จ เอกสารประกอบการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ Data Governance Health Check by TRIS .....	จ
ภาคผนวก ฉ ผลการประเมินองค์การจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ.....	ฉ



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2-1	องค์ประกอบของความไว้วางใจ ..... 2-24
ตารางที่ 2-2	ขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่า $Z = 1.96$ เมื่อความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 1% 2% 3% 4% 5% และ 10%..... 2-36
ตารางที่ 3-1	การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ และจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจริง..... 3-3
ตารางที่ 3-2	รายละเอียดของกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้ในการสำรวจ ..... 3-3
ตารางที่ 3-3	กลุ่มตัวอย่างและประเด็นการสำรวจ..... 3-4
ตารางที่ 3-4	แนวทางการแปลผลระดับความเชื่อมั่น และความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท..... 3-9
ตารางที่ 3-5	ความหมายในแต่ละระดับของความคิดเห็น ..... 3-10
ตารางที่ 3-6	รายละเอียดการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ..... 3-12
ตารางที่ 4-1	กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสำรวจ และประเด็นการสำรวจ ..... 4-1
ตารางที่ 4-2	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน ..... 4-4
ตารางที่ 4-3	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป..... 4-7
ตารางที่ 4-4	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท..... 4-10
ตารางที่ 4-5	ผลการสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท..... 4-13
ตารางที่ 4-6	ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง. 4-17
ตารางที่ 4-7	ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน..... 4-20
ตารางที่ 4-8	ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป ..... 4-23
ตารางที่ 4-9	ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. 4-26
ตารางที่ 4-10	ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง..... 4-28
ตารางที่ 4-11	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง..... 4-28
ตารางที่ 4-12	ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ รายข้อ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง ..... 4-29
ตารางที่ 4-13	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. รายงาน..... 4-32



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4-14	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. รายข้อคำถาม ..... 4-34
ตารางที่ 4-15	คะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. รายด้าน ..... 4-40
ตารางที่ 4-16	จำนวนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน ที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ ในประเด็นต่าง ๆ ..... 4-42
ตารางที่ 4-17	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านระหว่างปี 2566 และปี 2565 ..... 4-44
ตารางที่ 5-1	กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)..... 5-1



สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ .....	2-1
แผนภาพที่ 2-2 แผนยุทธศาสตร์ของ กพท. ประจำปี 2567-2571.....	2-12
แผนภาพที่ 2-3 โครงสร้างการบริหารงานของ กพท. ....	2-14
แผนภาพที่ 2-4 ภาพรวมการให้บริการของ กพท.....	2-15
แผนภาพที่ 2-5 การให้บริการข้อมูล .....	2-16
แผนภาพที่ 2-6 กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ .....	2-17
แผนภาพที่ 2-7 กรอบแนวคิดตามแนวคิดเชิงระบบและ SERVQUAL Dimensions .....	2-19
แผนภาพที่ 2-8 การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Performance-Important Analysis).....	2-20
แผนภาพที่ 2-9 แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการ .....	2-21
แผนภาพที่ 2-10 กรอบแนวคิดในการสำรวจทัศนคติ .....	2-22
แผนภาพที่ 2-11 กระบวนการเกิดขึ้นของภาพลักษณ์องค์กรในความคิดของบุคคล.....	2-26
แผนภาพที่ 2-12 กระบวนการจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร .....	2-29
แผนภาพที่ 2-13 กระบวนการจัดการอัตลักษณ์ขององค์กร.....	2-30
แผนภาพที่ 2-14 Dimensions of Reputation Quotient .....	2-32
แผนภาพที่ 2-15 Reputation Evaluation Theory ที่นำเสนอโดย Schwaiger .....	2-33
แผนภาพที่ 3-1 กระบวนการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.....	3-1
แผนภาพที่ 3-2 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) .....	3-11
แผนภาพที่ 4-1 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตาม กลุ่มตัวอย่าง.....	4-18
แผนภาพที่ 4-2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง .....	4-31
แผนภาพที่ 4-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของ กพท.....	4-33
แผนภาพที่ 4-4 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม .....	4-36
แผนภาพที่ 4-5 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ.....	4-37



## สารบัญแนภาพ (ต่อ)

หน้า

แผนภาพที่ 4-6	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ.....	4-38
แผนภาพที่ 4-7	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการให้บริการ.....	4-38
แผนภาพที่ 4-8	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online.....	4-39



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 4-1 การลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจ.....	4-45
รูปภาพที่ 5-1 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview).....	5-10
รูปภาพที่ 7-1 การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ.....	7-3





## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลและทราบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ บทบาทหน้าที่ของ กพท. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท. ซึ่งมีขอบเขตการดำเนินงาน 2 ขอบเขต ได้แก่ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. จำนวนทั้งสิ้น 1,588 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 20 หน่วยงาน

การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม มีประเด็นหลักในการสอบถาม ได้แก่ 1) การรับรู้ภารกิจ บทบาทบริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท. 2) การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. 3) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. 4) ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. 5) สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ และ 6) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่ชื่นชม กพท. ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. สรุปได้ดังในตารางที่ 1 การจัดเก็บข้อมูลมีการจัดเก็บแบบออนไลน์ โดยการส่งอีเมลลิงก์แบบสอบถามไปยังหน่วยงานผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน การประชาสัมพันธ์ผ่านเฟซบุ๊กของ กพท. และจัดเก็บแบบเผชิญหน้า (Face to Face) โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และเก็บข้อมูลจากประชาชนบริเวณใกล้เคียวงสนามบินในภูมิภาคต่าง ๆ

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างและประเด็นการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ประเด็นการสำรวจ				
		การรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.	การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ	สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/สิ่งที่ชื่นชม
1. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	533	✓	✓	✓	✓	✓
2. ประชาชนทั่วไป	872	✓	✓			
3. ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	183	✓	✓	✓		
รวม	1,588	-	-	-	-	-

ผลการสำรวจในประเด็น “การรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.” พบว่า

- ประเด็นที่ 1 “ระยะเวลาที่รู้จัก กพท.” กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่รู้จัก กพท. เป็นระยะเวลา มากกว่า 5 ปี (กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 350 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.67, กลุ่มประชาชนทั่วไป 513 คน คิดเป็นร้อยละ 58.83 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน กพท. 143 คน คิดเป็นร้อยละ 78.14)
- ประเด็นที่ 2 “การรับรู้พันธกิจของ กพท.” กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน รับรู้พันธกิจข้อ 1 ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 408 คน คิดเป็นร้อยละ 76.55 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 พัฒนางค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 38.84 เช่นเดียวกับกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. ซึ่งในกลุ่มประชาชนทั่วไป มีการรับรู้พันธกิจข้อ 1 มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 474 คน คิดเป็นร้อยละ 54.36 และรับรู้ พันธกิจข้อ 4 น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 และมีประชาชน ที่ไม่ทราบหรือไม่รับรู้พันธกิจของ กพท. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 และกลุ่มผู้บริหารและ พนักงานของ กพท. มีการรับรู้พันธกิจข้อ 1 มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 96.72 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 67.76
- ประเด็นที่ 3 “การรู้จักบริการของ กพท.” ในด้านบริการงานออกใบอนุญาต พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรับรู้เรื่อง งานออกใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ 8 ประเภท มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 60.04 กลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้ งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 33.37 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง งานออก ใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ (Air Operating License: AOL) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 84.15 ในด้านบริการงานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ ใบสำคัญ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินและกลุ่มผู้บริหารและ พนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate: AOC) มากที่สุด โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 53.66 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้จำนวน 164 คน คิดเป็น ร้อยละ 89.62 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้เรื่อง งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 33.03 ในด้านการให้บริการด้านข้อมูล พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินและกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง การให้บริการข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ มากที่สุด โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 45.78 และกลุ่มผู้บริหาร และพนักงานของ กพท. มีการรับรู้จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 71.58 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไป รับรู้เรื่อง ข้อมูลบริการประชาชน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 42.43

ในด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินและกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง ระบบ EMPIC มากที่สุด โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 48.03 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 85.79 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้เรื่อง ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 34.63 อย่างไรก็ตาม มีประชาชนจำนวน 61 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.00 ที่ตอบว่าไม่รู้จักบริการของ กพท.

- ประเด็นที่ 4 “ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.” พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ ([www.caat.or.th](http://www.caat.or.th)) เป็นหลัก โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 460 คน คิดเป็นร้อยละ 86.30 รองลงมา มีการรับรู้ผ่านเฟซบุ๊ก จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 42.03 กลุ่มประชาชนทั่วไป มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 548 คน คิดเป็นร้อยละ 62.84 รองลงมา มีการรับรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 29.13 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน กพท. มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 95.08 รองลงมา มีการรับรู้ผ่านเฟซบุ๊ก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 71.04 นอกจากนี้ยังพบว่า มีกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินที่ตอบว่าไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ตอบว่าไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41

ผลการสำรวจในประเด็น “การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.” ซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่ให้คะแนนด้านภาพลักษณ์มากที่สุด คือกลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 8.58 คะแนน รองลงมาคือกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นเชิงบวกในภาพรวม โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 7.13 คะแนน ทั้งนี้ มีเพียงด้านภาพลักษณ์ของ กพท. ในองค์รวมที่มีภาพลักษณ์ในเชิงลบ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 6.70 คะแนน สำหรับกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในเชิงลบ ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 6.72 คะแนน รายละเอียดข้อมูลในตารางที่ 2 ซึ่งหากเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ระหว่างบุคลากรภายใน และกลุ่มบุคคลภายนอก กพท. พบว่า กลุ่มบุคคลภายนอกมีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 7.65 คะแนน ซึ่งแปลผลได้ว่ามีการรับรู้ภาพลักษณ์ในภาพรวมของ กพท. มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก แต่หากเปรียบเทียบรายกลุ่มจะพบว่ากลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินให้คะแนนการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในทุกมิติน้อยกว่าบุคลากรภายใน ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เป็นผู้ที่รับบริการหรือติดต่อกับ กพท. เป็นประจำ จึงทราบถึงบทบาทหน้าที่และมีประสบการณ์ตรงจากดำเนินงานร่วมกัน ซึ่ง กพท. อาจยังมีการสื่อสารหรือมีการปฏิบัติที่สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์เรื่องต่าง ๆ ได้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร จึงอาจส่งผลให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินได้รับรู้ รู้สึกหรือมองเห็นถึงภาพลักษณ์ในด้านต่าง ๆ ยังไม่ชัดเจน

## ตารางที่ 2 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ภาพลักษณ์	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1. ภาพลักษณ์ของ กพท.	6.87	เชิงลบ	8.50	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	6.70	เชิงลบ
2. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	6.66	เชิงลบ	8.54	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.06	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
3. ด้านการบริหารจัดการ	6.51	เชิงลบ	8.56	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.07	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	6.62	เชิงลบ	8.66	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.09	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
5. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	6.93	เชิงลบ	8.65	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.70	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
<b>รวม</b>	<b>6.72</b>	<b>เชิงลบ</b>	<b>8.58</b>	<b>แนวโน้มเป็นเชิงบวก</b>	<b>7.13</b>	<b>แนวโน้มเป็นเชิงบวก</b>

หมายเหตุ : 1. จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนนของภาพรวมในแต่ละด้าน เป็นจำนวนผู้ตอบเฉลี่ย

2. การแปลผล 1.00 - 6.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ A (เชิงลบ), 7.00 - 8.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก), 9.00 - 10.00 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B (เชิงบวก)

ผลการสำรวจในประเด็น “ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.” ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความเชื่อมั่นรายด้าน จากทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ทันต่อสถานการณ์ โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และมีการพัฒนานวัตกรรมและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการประเมินความต้องการและปัญหา/ความท้าทายที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งมีการวางแผนที่รอบคอบ และมีนโยบายการจัดการในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านการเปิดเผย (Openness) หมายถึง ให้ข้อมูลแบบเปิดเผยและเข้าถึงได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ สามารถให้คำปรึกษา รับฟัง และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินการ 4) ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง สนับสนุนให้หน่วยงานมีจริยธรรม หลักการ และบรรทัดฐานในการรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ส่งเสริมผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตัวและ

ต่อต้านการทุจริต มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานทุกขั้นตอน รวมทั้งส่งเสริมพนักงานที่มีค่านิยมและมาตรฐานการปฏิบัติที่ยึดถือและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ และ 5) ด้านความเป็นธรรม (Fairness) การให้บริการและให้ความช่วยเหลือทุกคน ให้การปฏิบัติต่อภาคธุรกิจและประชาชนอย่างเป็นธรรม โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลัง ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเชื่อมั่นในทุกองค์ประกอบ ในระดับ “มาก” โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบเท่ากับ 3.61, 3.63, 3.63, 3.81 และ 3.76 ตามลำดับ และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบเท่ากับ 3.46, 3.61, 3.81, 4.00 และ 3.91 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านที่ 4 และรองลงมาคือด้านที่ 5 เหมือนกันทั้ง 2 กลุ่ม

**ผลการสำรวจในประเด็น “ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.”** ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน มีการสำรวจทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม 2) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้านการให้บริการ และ 5) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์) ซึ่งดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.17 และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีช่องว่าง (Gap) -0.40 คะแนน

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังในรายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online ด้านการให้บริการ และด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม อยู่ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.17, 4.15 และ 4.12 ตามลำดับ ในด้านคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า ทุกด้านมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม และด้านการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.77, 3.74 และ 3.69 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวังในรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการมีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.46 คะแนน รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการใช้งานผ่านระบบ Online มีช่องว่าง (Gap) เท่ากัน คือ -0.40 คะแนน ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.38 คะแนน และ -0.34 คะแนน ตามลำดับ รายละเอียดข้อมูลในตารางที่ 3



ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. รายด้าน

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม	3.74	74.80	มาก	4.12	82.40	มาก	-0.38
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.79	75.80	มาก	4.19	83.80	มาก	-0.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.89	77.80	มาก	4.23	84.60	มากที่สุด	-0.34
4. ด้านการให้บริการ	3.69	73.80	มาก	4.15	83.00	มาก	-0.46
5. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และ ช่องทางบริการออนไลน์)	3.77	75.40	มาก	4.17	83.40	มาก	-0.40
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>75.40</b>	<b>มาก</b>	<b>4.17</b>	<b>83.40</b>	<b>มาก</b>	<b>-0.40</b>

หมายเหตุ : การแปลผล 4.21 – 5.00 = มากที่สุด, 3.41 – 4.20 = มาก, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 1.81 – 2.60 = น้อย, 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาข้อคำถามในแต่ละด้าน และนำมาวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา และประเด็นที่ทำได้ดี ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม พบประเด็นที่ กพท. ทำได้ดี ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ เรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นกลางและไม่อคติ ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้อง รวดเร็ว น่าเชื่อถือ มีการอ้างอิงตามหลักวิชาการในระดับสากล และสามารถนำไปใช้งานได้ ในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา คือ เรื่องการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว และการเผยแพร่ข้อมูลที่สามารถเข้าใจได้ง่าย
- ด้านระยะเวลาในการให้บริการ พบประเด็นที่ กพท. ทำได้ดี ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ เรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และช่วงเวลาการปิด-เปิด สถานที่ทำการฯ มีความเหมาะสม ในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา คือ เรื่องการให้บริการมีความรวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบประเด็นที่ กพท. ทำได้ดี ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ มีการแต่งกายที่เหมาะสม ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา คือ ด้านความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ การมีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
- ด้านการให้บริการ พบประเด็นที่ กพท. ทำได้ดี ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ ในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน
- ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online พบประเด็นที่ กพท. ทำได้ดี ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ ขนาดและรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านง่าย ความรวดเร็วและ

ความคล่องตัวของระบบ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online ในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนา คือ ความรวดเร็วของการให้บริการผ่านระบบ Online

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2565 จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม และด้านการใช้งานผ่านระบบ Online มีความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและความพึงพอใจด้านการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยไม่เปลี่ยนแปลง รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านระหว่างปี 2566 และปี 2565

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ ปี 2566		ความพึงพอใจ ปี 2565		ผลต่าง
	คะแนนเฉลี่ย (n=533)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย (n=364)	ร้อยละ	
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม	3.74	74.80	3.43	68.50	0.31
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.79	75.80	3.92	78.34	-0.13
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.89	77.80	4.13	82.54	-0.24
4. ด้านการให้บริการ	3.69	73.80	3.69	73.88	0.00
5. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)	3.77	75.40	3.60	72.08	0.17

จากการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการสูงสุด เท่ากับ 3.17 จากผู้ตอบ 306 คน รองลงมาคือ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online มีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.16 จากผู้ตอบ 309 คน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.14 จากผู้ตอบ 302 คน ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม มีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.11 จากผู้ตอบ 292 คน และด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.00 จากผู้ตอบ 323 คน ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบ พบว่า ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีจำนวนผู้ตอบที่ไม่พึงพอใจสูงสุด คือ 323 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจากการสำรวจพบประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความไม่พึงพอใจด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม พบว่า ในเว็บไซต์มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อความต้องการ เอกสารบางอย่างไม่สามารถค้นคว้าหรือเข้าถึงได้ เช่น เอกสารด้านการรักษาความปลอดภัย ข้อกฎหมายบางอย่างที่สายการบินต้องใช้และต้องการค้นหามีความกระจัด

กระจาย ค้นหาได้ยาก การประกาศหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความกระชั้นชิด ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ประกอบการ ข้อมูลที่เปิดเผยในระบบ EMPIC กับในเว็บไซต์ไม่สัมพันธ์กัน ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง และ การกำหนดระเบียบการสอบบางหัวข้อยังมีข้อขัดแย้งระหว่างช่องทางต่าง ๆ ควรมีการจัดการให้เป็น ระบบ รวมทั้งกฎหมาย TCAR ที่ออกมาใหม่ ยังไม่มีความชัดเจนและเข้าใจยาก

- ความไม่พึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ พบว่า มีการดำเนินงานที่ล่าช้า การตรวจสอบข้อมูล ใช้เวลานาน และไม่มีการแจ้งสถานะการดำเนินงานให้ผู้ให้บริการทราบ บางกระบวนการไม่มี ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมถึงการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน และมีความเห็นว่าควรมีการเปิดสอบ e-Exam ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์
- ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้และทักษะ ในการปฏิบัติงาน มีการให้ข้อมูลหรือตอบคำถามไม่ตรงกัน มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การดำเนินงานล่าช้า ไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ทำให้การติดต่อยากลำบาก
- ความไม่พึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ใช้เวลานาน และต้องใช้เอกสาร ประกอบมากเกินไปจนความจำเป็น กระบวนการทำงานภายในองค์กรไม่มีการประสานงานระหว่าง หน่วยงานภายในองค์กร บางกระบวนการยังไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ จึงต้องมายื่น เอกสารที่สำนักงาน ทำให้เกิดความไม่สะดวก
- ความไม่พึงพอใจด้านการใช้งานผ่านระบบ Online พบว่า หน้าเว็บไซต์ CAAT เต็มไปด้วยตัวอักษร จำนวนมาก ทำให้ขาดความน่าสนใจ การใช้งานและค้นหาข้อมูลทำได้ยาก ข้อมูลบางส่วนไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน ไม่มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ระบบ Flight Permit Online System (FPOS) ค้นหาข้อมูลยาก ระบบ EMPIC ไม่มีความเสถียรในการใช้งาน รูปแบบและข้อมูลที่ระบุสถานะใน ระบบ ทำให้ติดตามการดำเนินงานได้ยาก การขอใบอนุญาตมีความซับซ้อนและมีการชี้แจง รายละเอียดน้อยเกินไป ไม่มีตัวอย่างขั้นตอนและคำแนะนำการดำเนินการต่าง ๆ และการใช้งาน บางระบบต้องดาวน์โหลดเอกสารมากรอก แล้วสแกนเพื่อนำเอกสารเข้าระบบอีกครั้ง ซึ่งมีความ ยุ่งยากในการดำเนินการ

**ผลการสำรวจในประเด็น “สิ่งที่ชื่นชม กพท.”** กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม การบินมีความเห็นว่า กพท. มีการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ เป็นองค์กรที่ทำให้ประเทศไทยมีการบริการที่เป็น มาตรฐานในด้านอุตสาหกรรมการบิน เจ้าหน้าที่ของ กพท. ส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่น มีมารยาทที่ดี มีทัศนคติที่ดี และมีความตั้งใจในการให้บริการ ในปัจจุบัน กพท. มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ทำให้สะดวกใน การรับบริการ มีพัฒนาการในการเผยแพร่ข้อมูลมากขึ้น โดยมีการจัดทำ Infographic ที่ทำความเข้าใจได้ง่าย ซึ่งเห็นว่าการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี รวมทั้งด้านสถานที่ มีความสะอาด เรียบร้อย และมีความสะดวก ในการใช้บริการ



ผลการสำรวจในประเด็น “สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ” โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม และ 2) ด้านการให้บริการ โดยผลการสำรวจพบว่า

- ด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความเห็นว่าอยากให้ปรับปรุงในประเด็น “การเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ยั่งยืน” มากที่สุด โดยมีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 50.84 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ ประเด็น “การเผยแพร่ข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบ และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย” โดยมีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และ ประเด็น “ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน” โดยมีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 41.28 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ
- ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความเห็นว่าควรปรับปรุงในประเด็น “ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์” มากที่สุด โดยมีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 43.71 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ ประเด็น “ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารประกอบ/เอกสารยื่นคำร้อง” โดยมีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 43.15 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และ ประเด็น “ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น และบูรณาการเอกสารของผู้รับบริการจากระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน” โดยมีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

นอกจากนี้ได้มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ในกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 20 หน่วยงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพในด้านความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท. ในอนาคต สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1 การรับรู้ ภารกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.** หน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์เป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ กพท. และรู้จักกับ กพท. ตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง ดังนั้นจึงรับรู้ถึงบทบาท/ภารกิจของ กพท. เกือบทั้งหมด โดยบทบาท/ภารกิจที่อาจยังไม่ทราบ หรือทราบเพียงบางส่วน ได้แก่ บทบาทด้านพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุน เนื่องจากเป็นการดำเนินภายในองค์กรของ กพท. ซึ่งอาจไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลให้หน่วยงานภายนอกหรือสาธารณชนรับรู้ ช่องทางที่ผู้ให้สัมภาษณ์รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับ กพท. ส่วนใหญ่รับรู้ผ่านช่องทางเว็บไซต์ ระบบการให้บริการของ กพท. เฟซบุ๊ก อีเมล สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และบุคลากรของ กพท. ที่มีการร่วมงานกัน โดยสื่อประชาสัมพันธ์บนเฟซบุ๊กมีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อสังเกตถึงการประชาสัมพันธ์ว่าหากเป็นคนที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน อาจจะไม่ได้รับข่าวสารหรือรู้จัก กพท. ดังนั้น กพท. อาจต้องมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้บุคคลภายนอกอุตสาหกรรมรู้จักองค์กรมากขึ้น รวมถึงการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการและประชาชน

**ส่วนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.** จากความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์รวม กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ดี โดยมีแนวโน้มที่มีภาพลักษณ์เป็นเชิงบวกในทุกด้าน ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลที่ดี ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ และภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ทั้งนี้ เรื่องที่มีคะแนนภาพลักษณ์น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องการบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า เรื่องการรับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีตัวอย่างประเด็น เช่น การรับฟังความเห็น ทาง กพท. ได้มีการดำเนินการอยู่เสมอ พร้อมมีช่องทางในการเข้าถึง แต่ยังไม่เห็นการนำข้อความเห็นนั้น ๆ ไปปรับใช้หรือไม่ได้มีการตอบสนองกลับต่อความเห็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ รวมถึงการยังขาดการให้การตอบกลับหรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขเอกสารรายงาน หรือการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานไปปรับปรุงในอนาคต

**ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.** โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับมากที่สุดในเรื่อง การดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีการบริหารจัดการและให้บริการด้วยความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต โดยผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เคยได้ทราบข่าวการทุจริต หรือข่าวเชิงลบด้านความไม่โปร่งใสของ กพท. ประกอบกับผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ กพท. บนพื้นฐานของ กฎ ระเบียบ ที่ กพท. พึงปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานของอุตสาหกรรมการบินเป็นไปตามมาตรฐานที่ กพท. ได้กำหนดไว้ หรือเป็นตามมาตรฐานสากล จึงมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นดังกล่าวมากที่สุด นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นในประเด็นการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กร การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและรับฟังความเห็น และการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดย กพท. มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการนำระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก และลดขั้นตอนการดำเนินงาน จึงมีความเชื่อมั่นในประเด็นดังกล่าวในระดับมาก

**ส่วนที่ 4 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.** ในภาพรวมผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับมาก ได้แก่

การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม เนื่องจาก กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ กฎหมาย ข้อบังคับ ข้อมูลทางการเงิน อัตราค่าธรรมเนียม ค่าโดยสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารของ กพท. อยู่แล้ว ทั้งนี้ในเรื่องของข้อมูลทางการเงิน กพท. อาจพัฒนาให้เข้าถึงหรือสังเกตข้อมูลดังกล่าวได้ง่ายขึ้น

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เต็มใจในการให้บริการ สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน แต่ทั้งนี้เนื่องจาก กพท. ยังขาดแคลนบุคลากร หรือมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรบ่อย ทำให้บุคลากรอาจยังขาดประสบการณ์ และความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการที่ล่าช้า

ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน มีการชี้แจงหรือคำอธิบายในการใช้งานระบบ

การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีคู่มือประกอบการใช้งาน แต่ระบบ EMPIC ยังไม่รองรับการอัปโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ซึ่งอาจเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ใช้บริการ และการพัฒนาระบบออนไลน์ยังไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการ

สำหรับด้านระยะเวลาการให้บริการที่ยังมีความล่าช้า มีระยะเวลารอคอยเอกสารนาน หรือไม่มี การประกาศข้อตกลงการให้บริการ (SLA) ที่ชัดเจน เช่น ขั้นตอนการจัดสรรเส้นทางการบิน การจัดหาอากาศยาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของภาคธุรกิจ รวมถึงระยะเวลาการประกาศใช้กฎหมายที่ค่อนข้างกระชั้นชิด จึงทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ความพึงพอใจในทุกด้านยังคงต่ำกว่าความคาดหวังที่ผู้ให้ สัมภาษณ์คาดหวังไว้

นอกเหนือจากประเด็นข้างต้น ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานของ กพท. เรื่องการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการถามตอบ เพื่อลดระยะเวลาใน การดำเนินงาน รวมถึงลดภาระงานของพนักงาน การให้ความสำคัญกับอากาศยานเบาพิเศษ ทั้งในเรื่อง การจัดทำมาตรฐาน เอกสาร และข้อมูลเปิดที่เกี่ยวข้อง และการจัดทำข้อกำหนดหรือข้อมาตรฐานควรมี การเผยแพร่ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งควรมีการจัดอบรมให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภายนอก และให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม การบินอย่างเท่าเทียม ทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคธุรกิจ และผู้บริโภค

จากการสำรวจ วิเคราะห์ และสรุปผล บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท. ดังนี้

- 1) **ด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.** ควรมีการสื่อสารให้กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบินรับทราบถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น มีการเผยแพร่ วัฒนธรรมขององค์กรผ่านสื่อสาธารณะต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และสื่อสารผ่านพนักงานของ กพท. เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้คนรับทราบข้อมูล ข่าวสารมากที่สุด นอกจากนี้ควรมีการจัด กิจกรรมที่ส่งเสริมและสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร เพื่อสร้างการรับรู้ให้ทั้งคนภายในและ ภายนอกองค์กรได้รับทราบ รวมทั้งควรอัปเดตเว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียอยู่เสมอ เพื่อให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- 2) **ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม**
  - ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและใช้งานง่าย โดยการจัดหมวดหมู่และประเภทของข้อมูลให้ชัดเจน ปรับปรุงระบบการสืบค้นให้สามารถ ค้นหาโดยพิมพ์คำที่เกี่ยวข้องได้ และเพิ่มเติมข้อมูลในเว็บไซต์ให้มีความครบถ้วน รวมทั้ง ควรอัปเดตข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์
  - ปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน และสื่อสารให้เข้าใจได้ตรงกัน เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน หรือมาตรฐานต่าง ๆ ควรมีการเผยแพร่ทั้งฉบับภาษาอังกฤษและ ภาษาไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่เกิดความเข้าใจผิดในการตีความ และ มีความชัดเจนในการนำไปดำเนินการ รวมทั้งการเผยแพร่ข่าวสารและการให้ความรู้ แก่ประชาชน ควรมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ และมีช่องทางที่หลากหลาย ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง

- การประกาศหรือบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ควรมีการประกาศล่วงหน้าและกำหนดระยะเวลาที่จะบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาทำความเข้าใจ และมีระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมก่อนจะนำไปปฏิบัติจริง
- ควรมีการอัปเดตข้อมูลที่ประกาศในทุกช่องทางให้ตรงกัน และมีความเป็นปัจจุบันเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสนในการรับข้อมูลข่าวสาร และสามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง
- ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบินมากขึ้น เช่น องค์ความรู้ที่ได้รับจากการประชุมกับหน่วยงานต่างประเทศหรือระดับสากล ข้อมูล กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบินอากาศยานไร้คนขับ เพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบิน หรือข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบิน ความล่าช้าของสายการบิน หรือการยกเลิกเที่ยวบินของสายการบิน

### 3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

- ควรมีการกำหนดและประกาศข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA) ที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน
- ควรมีระบบการติดตามสถานะการดำเนินงานที่ชัดเจน และมีช่องทางหลักให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามในเรื่องต่าง ๆ ได้
- อาจมีการปรับหรือเพิ่มเติมช่วงเวลาในการให้บริการ นอกเหนือจากเวลาทำการ เช่น การเปิดสอบ E-EXAM ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

### 4) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ควรมีการจัดฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานที่มีอายุน้อย และยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งจัดให้มีการสอนงานจากรุ่นพี่ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานใหม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความเป็นมืออาชีพ สามารถตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
- เนื่องจากบุคลากรของ กพท. มีจำนวนน้อย และมีการโยกย้ายหรือลาออกบ่อย จึงทำให้มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ที่รับงานต่อหรือเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใหม่ยังขาดความเชี่ยวชาญในการให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ส่งผลให้การบริการเกิดความล่าช้าหรือไม่ต่อเนื่อง จึงควรมีการวางแผนทางการถ่ายทอดหรือส่งมอบงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย โดยอาจใช้สื่อดิจิทัล เช่น คลิปวิดีโอสอนงาน พอดคาสต์อธิบายวิธีการทำงานหรือให้ความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และทำงานได้ต่อเนื่องแบบไร้รอยต่อ

- ควรมีการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย รวมถึงมีการจัดฝึกอบรมแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถดำเนินงานและให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

#### 5) ด้านการให้บริการ

- ควรมีการทบทวนขั้นตอนในการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนและเอกสารที่ไม่จำเป็น บูรณาการเอกสารของผู้รับบริการจากระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ปรับขั้นตอนให้ง่ายและสะดวกขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน รวมทั้งควรมีการพัฒนาระบบ API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ กพท. สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็น และเป็นโยชน์ในการดำเนินงาน ลดขั้นตอน และลดภาระให้กับผู้ขอรับบริการ
- ควรมีพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกบริการ เพื่อให้การดำเนินงานในทุกกระบวนการมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น
- ระบบ Call Center ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดระยะเวลาทำการ มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว สามารถตอบได้ทุกคำถาม
- ควรมีการนำคำถามที่ได้รับการถามบ่อยไปจัดทำ Q&A เผยแพร่บนเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียช่องทางต่าง ๆ ของ กพท. รวมถึงการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการถามตอบ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และลดภาระงานของพนักงาน
- การปรับปรุงกฎ ระเบียบ หรือมาตรฐานต่าง ๆ ควรมีการรับฟังความเห็นก่อนประกาศใช้ เพื่อให้ได้รับความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน พร้อมทั้งหากความเห็นใดไม่สามารถดำเนินการตามร้องขอได้ ควรมีการชี้แจงถึงเหตุผลที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่ร้องขอ/ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถหาแนวทางในการปรับและปฏิบัติได้ถูกต้องอย่างทันท่วงที
- ควรมีการหารือเรื่องการอนุญาตให้ใช้ใบรับรอง หรือใบอนุญาตจากหน่วยงาน/มาตรฐานสากล ในการเทียบเคียงกับใบอนุญาต/มาตรฐานของ กพท. เพื่อลดภาระให้กับผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน
- การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ กพท. ในปัจจุบัน มีหน้าที่ในการรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล มุ่งเน้นในเรื่องของการเป็นผู้นำกำกับและออกกฎหมายเป็นหลัก ซึ่งควรจะต้องเพิ่มบทบาทในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้บริโภค และการส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน ช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการ และให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินที่มีประสิทธิภาพ ทัดเทียมกับต่างประเทศ

#### 6) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online

- ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้นโดยยึด Customer Centric เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถหาข้อมูลได้ง่าย จัดหน้าเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม และจัดเรียงข้อมูลอย่างเป็นระบบระเบียบ
- ปรับปรุงระบบ EMPIC และระบบ Flight Permit Online System (FPOS) ให้ใช้งานได้ง่าย และมีความเสถียรของระบบมากขึ้น รวมทั้งมีการชี้แจงหรือจัดทำคู่มือการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจและใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง

- ปรับปรุงการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ และปรับรูปแบบของแบบฟอร์มให้กรอกง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เนื่องจากการใช้งานบางระบบยังคงต้องดาวน์โหลดเอกสารมากรอก และสแกนเพื่อนำเอกสารเข้าระบบอีกครั้ง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากในการดำเนินการ
- พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อการติดตามสถานะการดำเนินงาน นอกเหนือจากการแจ้งผ่านอีเมล เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว





## Executive Summary

The 2023 survey on public and stakeholder's satisfaction with CAAT's Operations and the dissemination of information, news, knowledge, and innovation within the aviation industry was conducted to assess and understand public and stakeholder perceptions of CAAT's image and roles. The survey aimed to gauge the satisfaction levels of service recipients and industry stakeholders regarding CAAT's operations. The findings were intended to guide improvements and enhance CAAT's performance and service quality. The survey comprised two main components: 1) a questionnaire distributed to 1,588 participants, including service recipients, stakeholders, the public, and CAAT executives and staff; and 2) in-depth interviews with representatives from 20 organizations within the aviation industry.

The questionnaire survey concentrated on six key areas: 1) Awareness of CAAT's mission, roles, services, and general information; 2) Perception of CAAT's image; 3) Confidence in CAAT's services; 4) Expectations, satisfaction, and dissatisfaction with CAAT's services; 5) Recommendations for improvements and new services CAAT should consider; and 6) Additional feedback and commendations for CAAT.

The data was gathered from three distinct target groups: service recipients and stakeholders in the aviation industry, the public, and CAAT executives and staff, as detailed in Table 1. The collection methods included online surveys distributed via email to aviation industry stakeholders, public announcements on CAAT's Facebook page, and face-to-face data collection at the Civil Aviation Authority of Thailand offices and from the public near airports across various regions.

**Table 1:** Survey Sample Groups and Key Topics

Sample Group	Sample Size (People)	Key Topics Surveyed				
		Perception of CAAT's mission, roles, and services	Perception of CAAT's image	Confidence in CAAT's services	Expectations, satisfaction, and dissatisfaction with CAAT's services	Areas for Improvement / Recommendations
1. Service recipients/stakeholders in the aviation industry	533	✓	✓	✓	✓	✓
2. public	872	✓	✓			
3. CAAT executives and staff	183	✓	✓	✓		
<b>Total</b>	<b>1,588</b>	-	-	-	-	-

The survey results on the topic “Awareness of CAAT’s mission, roles, services, and general information” revealed the following:

- Topic 1 “Duration of acquaintance with CAAT” The majority of respondents across all three groups have known about CAAT for more than 5 years. Among the service recipients and stakeholders in the aviation industry, 350 respondents (65.67%) indicated familiarity with CAAT for over 5 years. Similarly, 513 respondents (58.83%) from the public have known about CAAT for more than 5 years. This trend is even more pronounced among CAAT executives and staff, with 143 respondents (78.14%) reporting familiarity with CAAT for more than 5 years.
- Topic 2 “Perception of CAAT's mission, roles, services and general information” Among the service recipients and stakeholders in the aviation industry, Mission 1 (promoting and developing civil aviation activities efficiently and sustainably) was the most recognized, with 408 respondents (76.55%) aware of it. Conversely, Mission 4 (continuously developing the organization, personnel, and support systems) was the least recognized, with 207 respondents (38.84%) aware of it. This trend was similar among the public and CAAT executives and staff. Among the public, Mission 1 was the most recognized, with 474 respondents (54.36%) aware of it. Mission 4 was the least recognized, with 178 respondents (20.41%) aware of it. Additionally, 113 respondents (12.96%) from the public did not know or were unaware of any of CAAT’s missions. Among CAAT executives and staff, Mission 1 was the most recognized, with 177 respondents (96.72%) aware of it, while Mission 4 was the least recognized, with 124 respondents (67.76%) aware of it.



- Topic 3 “Awareness of CAAT’s Services” In the area of licensing services, it was found that stakeholders in the aviation industry were most aware of the licensing for eight types of aviation positions, with 320 people (60.04%) being aware. The public was most aware of the licensing for the establishment of air navigation service facilities, with 291 people (33.37%) being aware. CAAT executives and staff were most aware of the Air Operating License (AOL) for air transport businesses, with 154 people (84.15%) being aware. In terms of certification/endorsement services, both aviation industry stakeholders and CAAT executives and staff were most aware of the Air Operator Certificate (AOC), with 286 people (53.66%) in the aviation industry and 164 people (89.62%) among CAAT staff being aware. The public was most aware of the certification of aviation training institutes, with 288 people (33.03%) being aware. Regarding information services, both aviation industry stakeholders and CAAT executives and staff were most aware of the basic air transport information service, with 244 people (45.78%) in the aviation industry and 131 people (71.58%) among CAAT staff being aware. The public was most aware of public service information, with 370 people (42.43%) being aware. In electronic services, both aviation industry stakeholders and CAAT executives and staff were most aware of the EMPIC system, with 256 people (48.03%) in the aviation industry and 157 people (85.79%) among CAAT staff being aware. The public was most aware of the complaint submission system via the website (<https://www.caat.or.th/complaint/>), with 302 people (34.63%) being aware. However, 61 people, or 7.00%, reported that they were not familiar with CAAT services.
- Topic 4 “Channels for receiving information, news, knowledge, and innovations from CAAT”. It was found that all three groups primarily received information through the CAAT website ([www.caat.or.th](http://www.caat.or.th)). Among aviation industry stakeholders, the website was the main source, with 460 people (86.30%) being aware. This was followed by Facebook, with 224 people (42.03%) being aware. The public primarily received information through the website, with 548 people (62.84%) being aware, followed by television, with 254 people (29.13%) being aware. CAAT executives and staff were most aware of information through the website, with 174 people (95.08%) being aware, followed by Facebook, with 130 people (71.04%) being aware. Additionally, it was found that 16 aviation industry stakeholders (3.00%) reported not being aware of any information, and 21 people from the public (2.41%) also reported not being aware of any information.

In the survey results on “Perception of CAAT's Image” with a maximum score of 10 points, it was found that the three groups had differing perceptions of CAAT's image. The group that rated CAAT's image the highest was the public, who perceived CAAT's image positively overall and in various aspects, with an average score of 8.58. The next highest rating came from CAAT executives and staff, who also perceived CAAT's image positively overall, with an average score of 7.13. However, there was a single aspect where CAAT's overall image was perceived negatively, with an average score of 6.70. For stakeholders in the aviation industry, the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) was perceived negatively overall and in various specific aspects, with an average score of 6.72. Detailed information is provided in Table 2. When comparing perceptions of CAAT's image between internal staff and external individuals, it was found that external individuals assigned an average score of 7.65, reflecting a generally positive perception. Nevertheless, within specific groups, aviation industry stakeholders rated CAAT's image lower across all dimensions compared to internal staff. This discrepancy may be due to the fact that aviation industry stakeholders, who frequently interact with or use CAAT's services, are more acquainted with its roles and responsibilities. Their direct experiences could have led to a less favorable view if CAAT's communications or practices did not effectively convey the intended image.

**Table 2:** Survey results on the perception of CAAT's overall image, classified by sample group

Perception	Service recipients/stakeholders in the aviation industry		General Public		CAAT Executives and Staff	
	Score	Interpretation	Score	Interpretation	Score	Interpretation
1. CAAT's Image	6.87	Negative	8.50	Positive Trend	6.70	Negative
2. Corporate Governance	6.66	Negative	8.54	Positive Trend	7.06	Positive Trend
3. Management	6.51	Negative	8.56	Positive Trend	7.07	Positive Trend
4. Public Relations	6.62	Negative	8.66	Positive Trend	7.09	Positive Trend
5. Corporate Governance and Operational Transparency	6.93	Negative	8.65	Positive Trend	7.70	Positive Trend
<b>Overall</b>	<b>6.72</b>	<b>Negative</b>	<b>8.58</b>	<b>Positive Trend</b>	<b>7.13</b>	<b>Positive Trend</b>

Note: 1. The number of respondents in each score range for the overall perception in each aspect represents the average number of respondents.  
2. Interpretation of scores: 1.00 - 6.99 = The organization's image is similar to Answer A (Negative); 7.00 - 8.99 = The organization's image is similar to Answer B (Positive Trend); 9.00 - 10.00 = The organization's image is similar to Answer C (Positive).

Survey results on "Confidence in CAAT's Services," with a Maximum Score of 5, it was found that both groups of respondents—aviation industry stakeholders and CAAT executives and staff—had a level of confidence in CAAT's services described as “High.” The average score for aviation industry stakeholders was 3.69, while for CAAT executives and staff, it was 3.76. The comparison of average confidence scores by group showed that there was no statistically significant difference between the two groups at the .05 level. The confidence survey covered five components: 1) Responsiveness: This refers to the ability to provide

effective, quality service that is timely and considers the user's needs, including developing innovations and efficient services to meet those needs., 2) Reliability: This indicates the ability to assess needs and challenges, plan carefully, and manage future operations effectively., 3) Openness: This means providing accessible and transparent information so that stakeholders understand what the organization is doing, offering consultation, listening, responding to stakeholders, and involving them in operations., 4) Integrity: This involves supporting ethical principles, prioritizing public interests over personal gains, opposing corruption, and ensuring accountability at all operational stages, while promoting employees who uphold public interest values.; 5) Fairness: This denotes providing service and assistance fairly to everyone, treating businesses and the public equally without considering background, and avoiding favoritism. Both groups exhibited high confidence in all aspects. For aviation industry stakeholders, the average scores for each aspect were 3.61, 3.63, 3.63, 3.81, and 3.76, respectively. For CAAT executives and staff, the average scores were 3.46, 3.61, 3.81, 4.00, and 3.91, respectively. The highest average scores for both groups were in the area of Integrity, followed by Fairness.

With a maximum score of 5 points, **the survey results on “Expectations, Satisfaction, and Dissatisfaction with CAAT's Services”** covered five areas: 1) Dissemination of information, knowledge, news, and innovations, 2) Service time, 3) Staff or Personnel Performance, 4) Overall Service Quality, 5) Online Services (Website, email, and online service channels). The survey was conducted among aviation industry stakeholders. It was found that overall, the average scores for expectations and satisfaction with CAAT's services were at a “High” level. The average expectation score was 4.17, and the average satisfaction score was 3.77. This indicates that the level of satisfaction was lower than the level of expectation, resulting in a gap of -0.40 points.

When analyzing satisfaction and expectations across various areas, distinct patterns emerged. The highest average expectation score was for staff or personnel, at 4.23, indicating the greatest stakeholder expectations for this aspect. This was closely followed by service time (4.19), online services (4.17), service quality (4.15), and information dissemination (4.12). In terms of satisfaction, all areas received "high" level scores, with the highest satisfaction recorded for staff or personnel at 3.89. This was followed by service time (3.79), online services (3.77), information dissemination (3.74), and service quality, which had the lowest satisfaction score at 3.69.

A comparison of satisfaction levels with expectations revealed noticeable gaps. The largest gap was observed in service quality, with a discrepancy of -0.46 points. Service time and online services both had gaps of -0.40 points. Information dissemination and staff or personnel showed gaps of -0.38 points and -0.34 points, respectively. Further details are provided in Table 3.

**Table 3:** Average scores of satisfactions and expectations for CAAT's services by aspect

Survey Aspect	Satisfaction			Expectation			Gap (S)-(E)
	Average Score (S)	%	Interpretation	Average Score (E)	%	Interpretation	
1. Dissemination of information, news, knowledge, and innovation	3.74	74.80	High	4.12	82.40	High	-0.38
2. Service time	3.79	75.80	High	4.19	83.80	High	-0.40
3. Staff or personnel performance	3.89	77.80	High	4.23	84.60	Highest	-0.34
4. Overall service quality	3.69	73.80	High	4.15	83.00	High	-0.46
5. Online services (Website, email, and online service channels)	3.77	75.40	High	4.17	83.40	High	-0.40
<b>Total</b>	<b>3.77</b>	<b>75.40</b>	<b>High</b>	<b>4.17</b>	<b>83.40</b>	<b>High</b>	<b>-0.40</b>

Note: Interpretation 4.21 – 5.00 = Highest, 3.41 – 4.20 = High, 2.61 – 3.40 = Moderate, 1.81 – 2.60 = Low, 1.00 – 1.80 = Lowest

When examining each aspect of the survey questions and analyzing the Quadrant Analysis between expectations and satisfaction to prioritize areas for improvement and those performing well and closely meeting the expectations of service recipients, the following results were summarized:

- In the aspect of disseminating information, news, knowledge, and innovation, it was found that CAAT performed well and closely met service recipients' expectations regarding the dissemination of neutral and unbiased news. The information provided was accurate, timely, credible, referenced according to international academic standards, and usable. However, improvement is needed in the accessibility of information, which should be easy, convenient, and prompt. Additionally, the dissemination of information should be made more easily understandable.
- In the aspect of service time, it was found that CAAT performed well and closely met the expectations of service recipients in terms of providing services in a sequential order and having appropriate operating hours. The area needing improvement was the speed of service and adherence to the specified timelines.

- In the aspect of service staff, it was found that CAAT performed well and closely met the expectations of service recipients in terms of staff enthusiasm and good service-mindedness. The staff were cheerful, polite in manner and speech, appropriately dressed, provided non-discriminatory service, and demonstrated honesty, integrity, and transparency. The area needing improvement was the professionalism of the staff, including their knowledge and ability to answer questions, solve problems, and provide accurate and clear information and advice.
- In the aspect of service delivery, it was found that CAAT performed well and closely met the expectations of service recipients in clearly announcing or providing information about service procedures and delivering services efficiently according to these procedures. The area needing improvement was making the service processes and procedures easy to understand and not overly complex.
- In the aspect of online system usage, it was found that CAAT performed well and closely met the expectations of service recipients regarding the aesthetics and readability of the font size and style, system speed and flexibility, and the security of data in the online system. The area needing improvement was the speed of service delivery through the online system.

When comparing the survey results of customer satisfaction with CAAT's services between 2023 and 2024 from the group of service recipients and stakeholders in the aviation industry, it was found that satisfaction increased in two areas: the dissemination of information, news, knowledge, and innovation, and the use of online systems. Satisfaction decreased in two areas: service times and the performance of staff or personnel. The level of satisfaction with the overall service quality remained unchanged. Survey results on "Confidence in CAAT's Services," with a Maximum Score of 5, as Detailed in Table 4

**Table 4:** Comparison of Average Satisfaction Scores by Aspect Between 2023 and 2022

Survey Aspect	Satisfaction Year 2023		Satisfaction Year 2022		Difference
	Average Score (n=533)	Percentage	Average Score (n=364)	Percentage	
1. Dissemination of Information, News, Knowledge, and Innovation	3.74	74.80	3.43	68.50	0.31
2. Service time	3.79	75.80	3.92	78.34	-0.13
3. Staff or Personnel Performance	3.89	77.80	4.13	82.54	-0.24
4. Overall Service Quality	3.69	73.80	3.69	73.88	0.00

Survey Aspect	Satisfaction Year 2023		Satisfaction Year 2022		Difference
	Average Score (n=533)	Percentage	Average Score (n=364)	Percentage	
	5. Online Services (Website, email, and online service channels)	3.77	75.40	3.60	

The survey results on dissatisfaction with CAAT's services revealed that dissatisfaction with CAAT's services was rated as "moderate" among the service recipients and stakeholders in the aviation industry. The highest average dissatisfaction score was for the quality of services provided, with an average score of 3.17 from 306 respondents. This was followed by online system usage, which had an average dissatisfaction score of 3.16 from 309 respondents. The dissatisfaction with staff or personnel providing the services had an average score of 3.14 from 302 respondents. Dissatisfaction with the dissemination of information, news, knowledge, and innovation had an average score of 3.11 from 292 respondents. Lastly, dissatisfaction with the timeliness of services had an average score of 3.00 from 323 respondents. When considering the number of respondents, the timeliness of services had the highest number of dissatisfied respondents, with 323 individuals, accounting for 60.60% of the total respondents.

The survey identified the following key areas of dissatisfaction with CAAT's services:

- The survey results on dissatisfaction with CAAT's dissemination of information, news, knowledge, and innovation revealed several issues. Respondents reported that the website did not provide sufficient information to meet their needs. Certain documents, such as those related to security and specific legal requirements necessary for airlines, were difficult to find or inaccessible. Information was scattered and hard to locate. Announcements and updates were often made on short notice, impacting the operational planning of businesses. There was also a noted disparity between the information available on the EMPIC system and the website, with the website's information often not being updated. The dissemination of information and news was not comprehensive, leading to gaps in awareness among stakeholders. Additionally, there were conflicting guidelines across different communication channels, indicating a need for more systematic management. The newly issued TCAR regulations were also reported to be unclear and difficult to understand.



- The survey results on dissatisfaction with CAAT's service time revealed several key issues, particularly regarding the timeliness of service. Respondents noted that operations were generally slow, with data verification processes taking a long time. There was a lack of communication to inform service users of the status of their requests or applications. Some processes did not have clearly defined timelines for completion, leading to uncertainty and delays. Additionally, the handling of complaints was reported to be time-consuming. There was also a suggestion to offer e-Exams on weekends (Saturday-Sunday) to better accommodate users.
- The survey results on dissatisfaction with CAAT's staff and personnel providing services revealed several issues. Respondents noted that the staff lacked the necessary knowledge and skills to perform their duties effectively. There were instances of inconsistent information or answers being provided by different staff members. Additionally, the number of personnel was insufficient to handle the workload, leading to delays in operations. There were also complaints about the difficulty in reaching staff over the phone, as calls often went unanswered, making communication challenging.
- The survey results on dissatisfaction with CAAT's overall service revealed several issues. Respondents found the procedures to be cumbersome, time-consuming, and requiring an excessive amount of documentation. There was a lack of coordination between internal departments, leading to inefficiencies. Some processes could not be completed online, necessitating in-person submission of documents at the office, which caused inconvenience for the users.
- The survey results on dissatisfaction with CAAT's online systems revealed several issues. Respondents noted that the CAAT website was text-heavy, making it unappealing and difficult to navigate. Finding information was challenging, and some content was not updated regularly. There was a lack of categorization for the information available. The Flight Permit Online System (FPOS) was difficult to use for searching information, and the EMPIC system lacked stability. The format and status information in the system made it hard to track progress. The process for obtaining permits was complicated with insufficient detailed explanations, and there were no step-by-step examples or guides. Additionally, some systems required users to download forms, fill them out, scan, and re-upload them, which added to the complexity and inconvenience.

The survey results on “Appreciation for CAAT” revealed that respondents from the aviation industry and stakeholders commended CAAT for its continual organizational development, which has helped Thailand maintain a standard of service in the aviation industry. The majority of CAAT staff were praised for their dedication, good manners, positive attitudes, and commitment to providing quality service. Additionally, respondents appreciated the increased availability of online services, which made accessing services more convenient. There was also positive feedback on the improvements in information dissemination, including the creation of easily understandable infographics, indicating progress in a good direction. Furthermore, the facilities were noted to be clean, orderly, and convenient for use.

The survey results on “Areas for improvement/additional services desired from CAAT” were divided into two aspects: 1) Information, news, knowledge, and innovation, and 2) Service provision. The findings were as follows:

- Regarding information, news, knowledge, and innovation, stakeholders in the aviation industry expressed a desire for improvements in the area of "easier access to information and data storage systems" the most. This was indicated by 271 people, representing 50.84% of the respondents. The next priority was "disseminating news, standards, regulations, and providing knowledge to the public in a comprehensive and easy-to-understand manner," which was noted by 234 people, or 43.90% of the respondents. Lastly, "up-to-date information consistent with current situations" was highlighted by 220 people, accounting for 41.28% of the respondents.
- Regarding service provider, stakeholders in the aviation industry indicated that improvements should be made in the area of “clarity on regulations, aviation rules, new announcements, or requirements to ensure correct and complete implementation” the most. This was noted by 233 people, representing 43.71% of the respondents. The next priority was “accuracy in handling documents and application submissions,” which was highlighted by 230 people, or 43.15% of the respondents. Lastly, “reducing unnecessary procedures and document formats, and integrating documents from different systems” was noted by 204 people, accounting for 38.27% of the respondents.

In addition, in-depth interviews were conducted with 20 organizations from among stakeholders in the aviation industry to obtain qualitative data on their needs, expectations, and satisfaction with the services, as well as their comments and suggestions. This information



will be used to formulate guidelines for the future development of the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT). The key points are summarized as follows:

**Section 1: Awareness of CAAT's Missions/Roles, Services, and General Information.**

The interviewed organizations are connected to the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) and have been familiar with CAAT since its establishment. Therefore, they are aware of almost all of CAAT's roles and missions. However, some roles and missions, such as those related to organizational development, personnel, and support systems, may not be fully known or only partially recognized, as these activities are internal to CAAT and may not be publicly advertised or disseminated to external agencies or the public.

Most interviewees receive information about CAAT through its website, CAAT's service system, Facebook, email, television, newspapers, and CAAT personnel with whom they collaborate. The communication via Facebook is noted for being clear, quick, and timely.

Interviewees observed that if someone is not involved in the aviation industry, they may not receive information or be aware of CAAT. Therefore, CAAT may need to enhance its public relations efforts to increase awareness of the organization among people outside the aviation industry, including building knowledge and understanding among operators and the public.

**Section 2: Perception of CAAT's Image.** According to the interviewees, the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) tends to have a positive image as an organization. It is perceived favorably in several aspects, including good oversight, effective management, public relations, and ethical practices and transparency in its operations. However, there are areas where CAAT's image scores the lowest. These include effective budget management, where there are concerns about the efficient use of funds and value for money; listening to and valuing stakeholder feedback, as there is a need for better integration of feedback from service users and stakeholders into operational improvements; and the disclosure of financial and procurement information, which is seen as lacking transparency. For instance, while CAAT consistently seeks feedback and provides accessible channels for communication, there is often no visible application of this feedback or response to suggestions that cannot be implemented. Additionally, there is a noted absence of feedback or recommendations regarding document reports and various actions, which would help guide future improvements.

**Section 3: Confidence in CAAT's Services.** Interviewees had the highest level of confidence in CAAT's services regarding its adherence to ethical standards, integrity, and

transparency, and were assured that it was free from corruption. They had not encountered any news of corruption or negative reports about CAAT's transparency. Additionally, they had received service from CAAT personnel based on the rules and regulations that CAAT was expected to follow, which ensured that aviation operations met the standards set by CAAT or international standards. This contributed to their high level of confidence in this area. Moreover, confidence was also high regarding CAAT's planning for organizational development, effective service delivery, transparency in information disclosure, and listening to feedback, as well as providing services equitably. CAAT was seen as continuously improving its services by integrating various technologies to facilitate operations and streamline processes, which further reinforced confidence in these aspects.

#### **Section 4: Expectations, Satisfaction, and Dissatisfaction with CAAT's Services**

Overall, interviewees were quite satisfied with CAAT's services. They expressed high satisfaction with the dissemination of information, news, knowledge, and innovations. CAAT had already been providing information on news, situations, laws, regulations, financial data, and fee rates through its communication channels. However, CAAT could improve by making financial data more accessible and easier to understand.

Interviewees were also satisfied with the service provided by CAAT's personnel, who were generally clear in their communication. Nonetheless, CAAT faced challenges due to a shortage of staff and frequent personnel changes, which led to some staff members lacking experience and expertise in certain areas. This occasionally resulted in delays in service delivery.

Most service procedures were straightforward, and there were explanations or instructions provided for using the system.

The use of online services was generally accessible, with user manuals provided. However, the EMPIC system did not yet support the upload of large files, which could add to the burden on users. Additionally, the development of the online system was not yet comprehensive for all processes.

Regarding service delivery times, there were delays, such as extended waiting periods for documents, and the lack of clear Service Level Agreements (SLAs), such as for flight route allocation and aircraft procurement, which could impact business operations. Furthermore, the timing of the enactment of new laws was often considered rushed. As a result, satisfaction was at a moderate level, and in all areas, satisfaction was still below the expectations of the interviewees.

In addition to the aforementioned points, interviewees provided further suggestions for improving or developing CAAT's operations. They recommended implementing AI technology for question-and-answer functions to reduce processing times and lighten the workload for staff. They also emphasized the importance of focusing on light aircraft, including the development of standards, documentation, and relevant open data. Furthermore, they suggested that legal provisions or standards should be published in both Thai and English and that training should be provided for the relevant agencies. Enhancing collaboration with external organizations and ensuring equitable consideration of stakeholders in the aviation industry, including government, business, and consumers, were also highlighted as important areas for improvement.

Based on the survey, analysis, and summary of results, Tris made several recommendations for improving, developing, and elevating the quality of CAAT's services:

### 1) Perception of CAAT's Image

It was suggested that CAAT should communicate more effectively with stakeholders in the aviation industry about the desired organizational image. The organization's culture should be promoted through various public media channels such as its website, Facebook, and communications via CAAT personnel, as these were the most commonly used sources of information. Additionally, it was recommended that CAAT organize activities that promote and align with its values to enhance awareness both internally and externally. Regular updates to the website and social media were also advised to maintain a positive organizational image.

### 2) Dissemination of Information, News, Knowledge, and Innovations:

- The website should have been improved to allow for easier and more user-friendly access to information. This would involve organizing and categorizing information clearly, enhancing the search system to enable searches using related keywords, and ensuring that the website content was comprehensive and up-to-date to reflect current situations.
- Improvements should have been made to ensure that information, news, knowledge, and innovations were presented in an easily understandable and clear manner. Information related to laws, regulations, aviation rules, and standards should have been available in both English and Thai to ensure consistent understanding and prevent misinterpretation. Additionally, news dissemination and public education should have used simple, engaging language and offered multiple access channels to ensure broad public reach.

- Announcements or enforcement of laws and regulations should have been made with advance notice and a clearly defined implementation timeline. This would have allowed stakeholders to study, understand, and prepare for the changes before they took effect.
- Updates should have been consistently applied across all communication channels to prevent confusion and ensure accurate usage of information.
- More useful information for the aviation industry should have been disclosed, such as knowledge gained from international meetings or regulations related to unmanned aircraft. Publicly beneficial information, such as airline details, flight delays, or cancellations, should also have been made available.

### 3) Service time

- Clear Service Level Agreements (SLAs) should have been established and announced to inform service users about the operational procedures and the time required for each process.
- A clear system for tracking the status of operations should have been implemented, along with primary contact channels for users to inquire about various matters.
- Consideration could have been given to adjusting or extending service hours beyond regular working hours, such as offering e-Exams on weekends, to better accommodate service users.

### 4) Staff or Personnel Performance

- Training and knowledge transfer should have been provided to less experienced staff to equip them with the necessary skills for their roles. This included organizing mentorship from senior or experienced employees to help new staff develop their knowledge, skills, and professionalism. This training aimed to ensure that new employees could accurately and clearly respond to questions, resolve issues, and provide information and advice to service users.
- Due to the small number of CAAT personnel and frequent staff turnover or resignations, there were occasional changes in the personnel handling tasks. At times, new or transferred staff lacked expertise in specific areas, leading to delays or interruptions in service. Therefore, a systematic approach to knowledge transfer and task handover should have been established. This included creating easily understandable operational manuals and utilizing

digital media, such as instructional videos or podcasts explaining procedures and essential knowledge, to ensure seamless learning and continuous work for personnel.

- Standards for the performance of each department's staff should have been established, and training on operational procedures should have been provided. This would ensure that staff could work and deliver services consistently and efficiently, enhancing overall operational effectiveness.

## 5) Service Quality

- CAAT should review operational and service procedures to reduce unnecessary steps and documentation, integrate customer documents from various systems, and streamline processes to make them easier and more convenient. This would help shorten the operational timeline. Additionally, developing an API system to link data with external agencies would allow CAAT to access essential and beneficial information, thus reducing steps and lessening the burden on service applicants.
- CAAT should enhance the online service system to cover all services, ensuring that all processes become more convenient and faster.
- The Call Center should have staff available throughout business hours, providing prompt service and the ability to answer all questions.
- CAAT should compile frequently asked questions (FAQs) into a Q&A section to be published on its website and various social media channels. Moreover, employing AI technology for Q&A could help reduce operational time and alleviate the workload on staff.
- CAAT should listen to feedback before implementing any changes to regulations, rules, or standards to gather input from all stakeholders. If any requests cannot be fulfilled, a clear explanation should be provided so that those requesting changes or involved parties can find ways to adjust and comply promptly.
- There should be discussions about allowing the use of certificates or licenses from international agencies/standards to be equivalent to CAAT's licenses/standards to reduce the burden on aviation industry service providers.

- In its current role, CAAT focuses on maintaining and developing a fair and internationally standard regulatory system, mainly acting as a regulator and legislator. However, CAAT should enhance its role in consumer protection and the promotion of the aviation industry. This would help build competitive capabilities for operators and provide support in various areas, leading to the development of an efficient aviation industry comparable to international standards.

#### 6) Online Services

- The website should be improved to be more user-friendly by adopting a customer-centric approach, making it easier for users to find information. The website should be designed to be visually appealing and systematically organized.
- The EMPIC system and the Flight Permit Online System (FPOS) should be made easier to use and more stable. Additionally, user guides or manuals for these systems should be provided to help users understand and correctly operate the systems.
- Various systems should be fully electronic, and the forms should be easy to fill out and convenient to use. Currently, some systems still require downloading, filling out, and scanning documents to upload them back into the system, which creates unnecessary complexity.
- An online system should be developed to track the status of operations, in addition to email notifications. This will allow users to continuously and quickly monitor the progress of their requests.



## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากล ดังนั้น กพท. จึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร การให้บริการประชาชน และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ตามเป้าหมายการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีตัวชี้วัดคือระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

ดังนั้น กพท. จึงต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน ประจำปี 2566 เพื่อนำผลสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานและการให้บริการของ กพท. ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ บทบาทหน้าที่ของ กพท.
- 1.2.2 เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
- 1.2.3 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท.

### 1.3 ขอบเขตของงานในโครงการ

#### ระยะที่ 1 ศึกษา วางแผนการดำเนินงาน และออกแบบวิธีการสำรวจ

1. ศึกษายุทธศาสตร์ ผลงาน การให้บริการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เพื่อนำไปจัดทำเป็นแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมการสำรวจทั้งเรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจความคิดเห็นเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง และสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน
3. มีผู้ประสานงานกับ กพท. ในการทำงานโครงการและแก้ไขปัญหาตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน
4. วางแผนจัดทำและนำเสนอแผนการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งต้องระบุรายละเอียดการดำเนินงาน เช่น ตัวอย่างแบบสอบถาม วิธีการแจกแบบสอบถาม วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กระบวนการวิจัย ผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ จำนวนบุคลากรที่ดูแลตลอดโครงการ และตัวอย่างผลผลิตที่ กพท. จะได้รับทั้งในรูปแบบรูปเล่ม Soft File รวมถึง Presentation สำหรับสื่อออนไลน์ให้ กพท. พิจารณา



5. ออกแบบและจัดทำชุดคำถาม แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจสำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อใช้งานการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ชุดคำถามแบบออนไลน์ หรือตามความเหมาะสม
6. ออกแบบและจัดทำชุดคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

## **ระยะที่ 2 เก็บข้อมูล**

1. นำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับอนุมัติแล้วจาก กพท. ไปใช้ในการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง ด้วยวิธีเก็บข้อมูลทางออนไลน์ สัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์ หรือวิธีอื่นที่ กพท. เห็นว่าเหมาะสม
2. ติดต่อกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน และติดต่อกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและขออนุญาตสำรวจความคิดเห็น โดยให้ปฏิบัติตามหลัก พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

## **ระยะที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำเสนอ**

1. วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงาน พร้อมระบุข้อเสนอแนะ โดยแยกเป็นเรื่อง การรับรู้ด้านภาพลักษณ์องค์กรของ กพท. และเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
2. จัดทำรายงานและบทสรุปผู้บริหารในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
3. จัดทำ Presentation ผลการสำรวจเป็นบทสรุปผู้บริหาร รูปแบบภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
4. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์เป็น Soft File (Word และ PDF) และผลิตเป็นรูปเล่ม จำนวน 5 เล่ม
5. นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ในการประชุมผู้บริหารและพนักงานของ กพท. หรือตามรูปแบบที่ กพท. เห็นสมควร
6. พิสูจน์อักษรโดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย และผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ ก่อนส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ให้ กพท.
7. หากเกิดการผิดพลาดขึ้นภายหลัง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่ กพท. กำหนด

### **1.4 ระยะเวลาดำเนินโครงการ**

ระยะเวลาดำเนินโครงการภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา



## บทที่ 2 กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ

งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม

**1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**

**ศึกษา ทำความเข้าใจ วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**

- ข้อมูลเกี่ยวกับ กพท.
- โครงสร้างการบริหารงานของ กพท.
- การให้บริการของ กพท.

**ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง**

การประเมินความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ

- แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model)
- แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ
- แนวคิดการประเมินการได้รับประโยชน์ของผู้รับบริการ
- แนวคิดด้านความเชื่อมั่น ความเชื่อถือและไว้วางใจ

การประเมินภาพลักษณ์ขององค์กร

- แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีลักษณะ และชื่อเสียงขององค์กร
- ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร
- การวัดและประเมินภาพลักษณ์องค์กร

แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา สํารวจ หรือวิจัย

- การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)
- การกำหนดขนาดตัวอย่าง
- การสุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือวิจัย

**วางแผนการดำเนินงาน และออกแบบวิธีการสำรวจ**

**ขอบเขตการสำรวจ**

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
- การรับรู้ด้านภาพลักษณ์องค์กรของ กพท.

**วิธีการดำเนินงานและเก็บรวบรวมข้อมูล**

วิธีการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือที่ใช้
การสำรวจความคิดเห็น	<ol style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มประชาชนทั่วไป • 800 ตัวอย่าง</li> <li>กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน • 500 ตัวอย่าง</li> </ol>	ชุดคำถาม/แบบฟอร์มสำรวจ Web-based Survey/ โทรศัพท์
	<ol style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน • ไม่น้อยกว่า 20 ราย</li> </ol>	
การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)	<ol style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน • ไม่น้อยกว่า 20 ราย</li> </ol>	ชุดคำถามสัมภาษณ์

มีผู้ประสานงานกับ กพท. ในการทำงานโครงการ และแก้ไขปัญหา ตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน



**2 ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล**

วิธีการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล	กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรม
การสำรวจความคิดเห็น	<ol style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มประชาชนทั่วไป • 800 ตัวอย่าง</li> <li>กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน • 500 ตัวอย่าง</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เก็บข้อมูลผ่านทางออนไลน์/ Web-based Survey</li> <li>สัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์</li> </ul>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน • ไม่น้อยกว่า 20 ราย</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ติดต่อ ขออนุญาตเก็บข้อมูลส่วนบุคคล และขออนุญาตสำรวจความคิดเห็น ตามหลัก พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>ติดต่อ ขออนุญาตเก็บข้อมูลส่วนบุคคล และขออนุญาตสำรวจความคิดเห็น ตามหลัก พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>
การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)	<ol style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน • ไม่น้อยกว่า 20 ราย</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เก็บข้อมูลผ่านทางออนไลน์/ Web-based Survey</li> <li>สัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์</li> <li>สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)</li> </ul>



**3 วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำเสนอ**

**สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ**

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

**การนำเสนอ**

- นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ในการประชุมผู้บริหารและพนักงานของ กพท. หรือตามรูปแบบที่ กพท. เห็นสมควร

**ผลผลิตที่ต้องส่งมอบ**

- จัดทำรายงานและบทสรุปผู้บริหาร ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- จัดทำ Presentation ผลการสำรวจเป็นบทสรุปผู้บริหาร รูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

- การรับรู้ด้านภาพลักษณ์องค์กรของ กพท.

- พิสูจน์อักษร โดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษาไทย และผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษาอังกฤษ

- ส่งมอบให้ กพท.
- รายงานฉบับสมบูรณ์ เป็น Soft File (Word และ PDF) และผลิตเป็นรูปเล่ม จำนวน 5 เล่ม

**4 ข้อเสนออื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการนอกจากที่ TOR กำหนด**

- จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ Data Governance Health Check by TRIS
- บุคลากรเพิ่มเติม จำนวน 2 ท่าน เพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการ

แผนภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ

เพื่อให้การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้มีการวางกรอบการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (1) การศึกษาข้อมูล วางแผนการดำเนินงาน และออกแบบวิธีการสำรวจ (2) การดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล (3) การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำเสนอ ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละส่วนโดยสรุป ดังนี้

### (1) การศึกษาข้อมูล วางแผนการดำเนินงาน และออกแบบวิธีการสำรวจ

ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการฯ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ กพท. โครงสร้างการบริหารงานของ กพท. รวมถึงการให้บริการของ กพท. และศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ เช่น แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ แนวคิดการประเมินการได้รับประโยชน์ของผู้ใช้บริการ แนวคิดด้านความเชื่อมั่น ความเชื่อถือและไว้วางใจ เป็นต้น การประเมินภาพลักษณ์องค์กร เช่น แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ และชื่อเสียงขององค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การวัดและประเมินภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น และแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา สำรวจ หรือวิจัย เช่น การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) การกำหนดขนาดตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด และออกแบบวิธีการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดขอบเขตการสำรวจ ได้แก่ (1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และ (2) การรับรู้ด้านภาพลักษณ์องค์กรของ กพท. รวมถึงการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การออกแบบแบบสอบถาม การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล กระบวนการวิจัย ผลการวิจัยและการให้ข้อเสนอแนะ โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะกำหนดให้มีผู้ประสานงานกับ กพท. ในการทำงานโครงการ และแก้ไขปัญหา ตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน

### (2) การดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับการอนุมัติจาก กพท. แล้ว ไปใช้ในการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มประชาชนทั่วไป ด้วยวิธีเก็บข้อมูลทางออนไลน์ สัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์ หรือวิธีอื่น ๆ ตามที่ กพท. เห็นสมควร ซึ่งบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะดำเนินการติดต่อกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและขออนุญาตสำรวจความคิดเห็น โดยปฏิบัติตามหลัก พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

### (3) การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำเสนอ

วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการรับรู้ด้านภาพลักษณ์องค์กรของ กพท. โดยจัดทำเป็นรายงาน พร้อมระบุข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยรายงานและบทสรุปผู้บริหาร ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ Presentation ผลการสำรวจเป็นบทสรุปผู้บริหาร รูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และรายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งจะต้องผ่านการพิสูจน์อักษร โดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย และผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ ก่อนส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ให้ กพท. และนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ในการประชุมผู้บริหารและพนักงานของ กพท. หรือตามรูปแบบที่ กพท. เห็นสมควร

#### (4) ข้อเสนออื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการนอกจากที่ TOR กำหนด

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีข้อเสนอเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์และความสมบูรณ์ของการดำเนินโครงการ โดยจะดำเนินการใน 2 เรื่อง ได้แก่ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ Data Governance Health Check by TRIS และการเสนอบุคลากรเพิ่มเติมจำนวน 2 ท่าน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้

## 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

#### 2.2.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสิ่งแวดล้อม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานสากล เช่น สถาบันการบินพลเรือน (CATC), บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (Aerothai), กรมท่าอากาศยาน (DOA), บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (AOT) ตลอดจนสายการบินและสถาบันหรือโรงเรียนสอนด้านการบิน รวมไปถึงการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการบินพลเรือน อุตสาหกรรมการบิน และการขนส่งทางอากาศ รวมทั้งมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนา กิจการการบินพลเรือน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสิ่งแวดล้อม การรักษาความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางอากาศ เศรษฐกิจการขนส่งทางอากาศ ตลอดจนระบบโครงสร้างพื้นฐานการบินพลเรือนของประเทศ
- 2) เสนอแนะนโยบายต่อคณะกรรมการการบินพลเรือนเกี่ยวกับกิจการการบินพลเรือนและการขนส่งทางอากาศ
- 3) เสนอแนะต่อรัฐมนตรีในการออกกฎกระทรวงตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ
- 4) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการให้กับคณะกรรมการการบินพลเรือนตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ และปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการการบินพลเรือนมอบหมาย
- 5) ดำเนินการจัดทำแผนอำนวยความสะดวก แผนรักษาความปลอดภัย และแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ รวมทั้งแผนแม่บทการจัดตั้งสนามบินพาณิชย์ของประเทศ เพื่อเสนอให้คณะกรรมการการบินพลเรือนพิจารณาอนุมัติ รวมทั้งกำกับดูแลและควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว
- 6) ดำเนินการจัดระเบียบการบินพลเรือน รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้น่านฟ้าให้เกิดความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 7) ตรวจสอบ ติดตาม ควบคุม รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินและกิจการการบินพลเรือนปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานสากล
- 8) กำกับดูแลกิจการสนามบินและสนามบินอนุญาตที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศหรือตามกฎหมายอื่นให้เกิดความปลอดภัยและได้มาตรฐานสากล
- 9) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนคณะกรรมการการบินพลเรือนและส่วนราชการในการประสานงานหรือเจรจาทันทีการระหว่างประเทศหรือต่างประเทศเกี่ยวกับสิทธิในการบิน หรือการทำความตกลงใด ๆ เกี่ยวกับการบินพลเรือนอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น

- 10) ร่วมมือและประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในด้านการบินพลเรือนตามพันธกรณีที่ประเทศไทยมีอยู่ตามอนุสัญญาหรือความตกลงระหว่างประเทศที่ประเทศไทยเป็นภาคี
- 11) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยและพัฒนากิจการการบินพลเรือน
- 12) ให้การรับรองหลักสูตรและสถาบันฝึกอบรมผู้ประจำหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศและ กำหนดคุณสมบัติและความรู้ของบุคลากรด้านการบินอื่นที่พึงต้องมี
- 13) กำหนดมาตรฐานการทำงานของผู้ประจำหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ
- 14) จัดทำทะเบียนอากาศยาน รวมทั้งทะเบียนผู้ประจำหน้าที่และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบินพลเรือน
- 15) จัดทำและเผยแพร่ความรู้และข่าวสารเกี่ยวกับการบินพลเรือน
- 16) ดำเนินการอื่นใดที่จำเป็นหรือต่อเนื่องให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงาน หรือตามที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 2.2.1.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

#### 1) วิสัยทัศน์ (Vision)

##### “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” (Standards towards Sustainability)

“มาตรฐาน” กพท. มุ่งมั่นที่จะส่งเสริม พัฒนา และกำกับดูแลกิจการการบินพลเรือนของประเทศ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งครอบคลุมทั้งการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานตามข้อกำหนดและการมีมาตรฐาน การดำเนินการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ตลอดจนมาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย ของประชาคมการบิน

“สู่ความยั่งยืน” แสดงให้เห็นถึงเป้าหมายของการดำเนินการด้านมาตรฐานขององค์กรที่เป็นไปตาม หลักการของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) ซึ่งครอบคลุมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) และสิ่งแวดล้อม (Environment) อันจะทำให้องค์กร อุตสาหกรรมการบิน และประเทศชาติ ประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนตามเป้าหมาย

#### 2) เป้าหมายวิสัยทัศน์ของ กพท.

**ในระยะแรก (ปี 2569)** คือ ได้รับการยอมรับว่าเป็น Standard Assurer มุ่งเน้นในการนำกลไก การกำกับดูแลดังกล่าวมาบังคับใช้เพื่อให้เกิดผลต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ การออกใบรับรอง และการควบคุมดูแล มาตรฐาน รวมถึงการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินการและมาตรฐานของอุตสาหกรรมการบินทั้งระบบ ให้อยู่ในระดับเดียวกันกับประเทศพัฒนาแล้ว และการดำเนินบทบาทของ กพท. ในการขับเคลื่อนการพัฒนา ระบบการบินของประเทศให้มีประสิทธิภาพและมีสมรรถนะที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนการเดินอากาศ สากลของ ICAO และเป็นไปตามความคาดหวังของประชาคมการบินทั้ง 11 ด้าน (11 KPAs) ตลอดจนการปรับ กระบวนทัศน์ด้านการกำกับดูแลไปสู่แนวทางใหม่ ๆ ตามหลักการที่อยู่บนพื้นฐานของผลการดำเนินการ (Performance-Based) เพื่อให้ระบบการบินของประเทศมีขีดความสามารถและมีมาตรฐานคุณภาพเป็นที่ยอมรับ

**ในระยะกลาง (ปี 2574)** คือ ได้รับการยอมรับว่าเป็น Reliable Enabler โดยเริ่มจากการให้ความสำคัญ ต่อบทบาทและภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการบินที่ยั่งยืนยิ่งขึ้น เพื่อให้ กพท. มีความพร้อม



เป็นองค์กรชั้นนำทั้งบุคลากร เทคโนโลยี และระบบงาน ที่สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ส่งเสริมที่มีประสิทธิภาพจริง รวมถึงช่วยให้ระบบนิเวศการบิน (The Aviation Ecosystem) มีการพัฒนาและเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

**ในระยะยาว (ปี 2579)** คือ การได้รับการยอมรับว่าเป็น Dependable Partner ซึ่งถือเป็นการบรรลุเป้าหมายของ “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” โดยกลายเป็นหุ้นส่วนหรือพันธมิตรที่ทุกฝ่ายมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในศักยภาพและคุณลักษณะที่ดีในทุกด้าน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีและพลังร่วมในการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินให้เติบโตและแข็งแกร่งอย่างยั่งยืน และเพื่อให้ประเทศไทยมีความมั่นคงด้านกิจการการบินพลเรือน ในฐานะหนึ่งในผู้นำของโลกและภูมิภาค

### 3) พันธกิจ (Mission)

- 3.1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน  
(To promote and develop efficient and sustainable civil aviation activities.)
- 3.2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมา  
(To maintain and improve an equitable and international-standard regulatory system.)
- 3.3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง (To continuously monitor and implement standards and recommended practices of international organizations.)
- 3.4) พัฒนางค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง  
(To continuously develop the organization, its personnel and the support system.)

### 4) ยุทธศาสตร์ (Strategies)

- 4.1) พัฒนาระบบการกำกับดูแลของรัฐสู่มาตรฐานที่ยั่งยืน  
(Develop the government's regulatory system to achieve sustainable standards.)
- 4.2) มุ่งสู่มาตรฐานสมรรถนะทางการบินในระดับสากล  
(Committed to international aviation performance standards.)
- 4.3) ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานบริการเพื่อส่งเสริมการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินที่ยั่งยืน  
(Improve and develop service systems to promote sustainable growth of the aviation industry.)
- 4.4) บริหารและพัฒนา “คน” ให้เป็นหัวใจของการขับเคลื่อนและนวัตกรรมระบบงานทุกด้าน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ยั่งยืน  
(Manage and develop human resources to drive and innovate all aspects of operational systems to become a sustainable high-performance organization.)

### 2.2.1.3 กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะศึกษา วิเคราะห์ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยประกอบด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่สำคัญ ดังนี้

#### 1) พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558

จากการที่ประเทศไทยได้รับการตรวจสอบติดตามการดำเนินนโยบายภายใต้โครงการตรวจสอบการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยสากล (Universal Safety Oversight Audit Program; USOAP) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้เปลี่ยนวิธีการตรวจสอบจากเดิมในปี พ.ศ. 2539 ที่ใช้วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ (SARPs) เฉพาะในภาคผนวกที่ 1 ภาคผนวกที่ 6 และภาคผนวกที่ 8 แห่งอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และในปี พ.ศ. 2548 ที่ใช้วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศในทุกภาคผนวกที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย (All Safety-related Annex) มาเป็นวิธีการตรวจสอบแบบเฝ้าตรวจตราอย่างต่อเนื่อง (Continuous Monitoring Approach; CMA) ตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา ซึ่งการตรวจสอบดังกล่าวปรากฏผลของการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Lack of Effective Implementation; LeI) ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลความปลอดภัยการบินพลเรือนที่สำคัญรวม 8 ด้าน ซึ่งมีผลทำให้องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ประกาศการพบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อความปลอดภัย (SCC) ของประเทศไทย และโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ประกาศในวันที่ 18 มิถุนายน 2558 ไม่เห็นชอบกับแผนแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวที่ประเทศไทยได้จัดทำเสนอ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนเพื่อมิให้ผลของการประกาศพบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อความปลอดภัยข้างต้นส่งผลกระทบต่อการบินพลเรือนของประเทศไทย จากองค์การบริหารการบินอื่น รวมถึงการพิจารณาสิทธิการบินและการทำการบินของไทย อันจะส่งผลเสียหายอย่างรุนแรงต่ออุตสาหกรรมการบิน ผลกระทบต่อประโยชน์และความปลอดภัยสาธารณะ และความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ และต้องปรับปรุงรูปแบบโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานด้านการบินพลเรือนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมทั้งให้เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อเสนอแนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

ขอบเขตการใช้บังคับของกฎหมายพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 เป็นกฎหมายจัดตั้งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน มีผลบังคับใช้เป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ใช้บังคับกับพนักงานและลูกจ้างทุกคนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ทั้งนี้ กิจการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน แต่พนักงาน และลูกจ้างของสำนักงานต้องได้รับประโยชน์ตอบแทนไม่น้อยกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน (มาตรา 6)

ส่วนที่ 2 คือ การกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (มาตรา 8) และอำนาจหน้าที่ในการควบคุมและกำกับดูแลเกี่ยวกับการบินพลเรือน รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือน การปฏิบัติในเรื่องที่พึงเกี่ยวข้องกับการบินพลเรือน

ปัจจุบันพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ยังไม่มีการแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม



## โครงสร้างกฎหมาย

หมวด 1	องค์กรด้านการบินพลเรือน
หมวด 2	การควบคุมและกำกับดูแลเกี่ยวกับการบินพลเรือน
หมวด 3	ค่าธรรมเนียมกำกับการบินพลเรือน
หมวด 4	ความสัมพันธ์กับรัฐบาล
หมวด 5	การตรวจสอบและการบัญชี

ดังนั้น พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 เป็นกฎหมายสำคัญที่ช่วยพัฒนาความปลอดภัยการบินพลเรือนของไทย ส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน และรักษาประโยชน์และความปลอดภัยสาธารณะ

## พระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 เป็นการแก้ไขเพิ่มเติมจากพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 เป็นการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล รองรับการพัฒนาของธุรกิจการบิน เพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแล และส่งเสริมความปลอดภัยและความมั่นคงในการเดินอากาศของประเทศไทย โดยมีสาระสำคัญ คือ

- (1) เพิ่มเติมบทนิยามเกี่ยวกับการบินพลเรือน ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัตินี้ (มาตรา 8)
- (2) ปรับปรุงองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการบินพลเรือน
- (3) เพิ่มอำนาจของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- (4) กำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการให้บริการการเดินอากาศ (Air Navigation Service) เพื่อให้การประกอบกิจการบริการการเดินอากาศต้องได้ใบรับรอง และกำหนดมาตรฐานการบริการการเดินอากาศในเรื่องต่าง ๆ
- (5) กำหนดหลักเกณฑ์การขนส่งวัตถุอันตรายและสิ่งของต้องห้ามหรือต้องดูแลเป็นพิเศษทางอากาศ โดยการรับมอบ จัดเก็บ บรรจุทุก ขนถ่าย หรือขนส่งของดังกล่าว ต้องได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ผู้อำนวยการกำหนด
- (6) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้ห้วงอากาศ
- (7) กำหนดให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีหน้าที่จัดทำแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ โดยต้องมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนดังกล่าวทุก ๆ ปี และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติตาม
- (8) กำหนดหลักเกณฑ์การรองรับอากาศยานต่างประเทศที่มีสัญญาเช่าหรือสัญญาอื่นในลักษณะเดียวกันของผู้ดำเนินอากาศยานของไทย
- (9) กำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลผู้ดำเนินการเดินอากาศ และการประกอบกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์
- (10) กำหนดหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการบินพลเรือนทางเศรษฐกิจ โดยให้คณะกรรมการการบินพลเรือนรับผิดชอบในการกำกับดูแลกิจการการบินพลเรือนในทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การขนส่ง

ทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ การทำงานทางอากาศ การบินทั่วไป และกิจการการบินพลเรือนอื่น  
ที่คณะกรรมการการบินพลเรือนกำหนด

- (11) เพิ่มอำนาจของผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในการกำกับดูแลผู้ประกอบการ  
หน้าที่
- (12) กำหนดหลักเกณฑ์รักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน
- (13) กำหนดข้อห้ามหรือข้อจำกัดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมที่รบกวนต่อการเดินอากาศ
- (14) ปรับปรุงบทบัญญัติเกี่ยวกับกองทุนหมุนเวียน
- (15) ปรับปรุงหลักเกณฑ์การสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน
- (16) กำหนดหลักเกณฑ์การค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย รวมทั้งกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง  
กับอากาศยานต้องแจ้งเหตุในกรณีที่อากาศยานประสบภัยโดยไม่ชักช้า
- (17) เพิ่มอำนาจของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ตรวจสอบด้านการบินในการบังคับการให้เป็นไปตาม  
กฎหมาย
- (18) ปรับปรุงบทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัตินี้ ให้สอดคล้องกับการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติ  
การเดินอากาศ พ.ศ. 2497

## 2) พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อให้กฎหมายทันต่อโลก  
ที่ได้พัฒนาก้าวหน้าในด้านการบินพลเรือนเป็นอันมาก และเพื่อให้สอดคล้องกับการที่รัฐบาลไทยเข้าเป็นภาคี  
ในอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ทั้งนี้ หลังจาก พ.ศ. 2497 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม  
พระราชบัญญัติการเดินอากาศอีกหลายครั้ง โดยครั้งล่าสุด คือ พระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14)  
พ.ศ. 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงและเพิ่มเติมบทบัญญัติบางประการ เพื่อยกระดับการบินพลเรือน  
ของประเทศไทยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถใช้เป็น  
เครื่องมือสำคัญในการควบคุม กำกับดูแล ส่งเสริมและพัฒนาด้านความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัย  
การอำนวยความสะดวก และเศรษฐกิจการบินพลเรือนของประเทศไทย สอดคล้องตามมาตรฐานขององค์การ  
การบินพลเรือนระหว่างประเทศ และรองรับการตรวจสอบตามโครงการตรวจสอบการกำกับดูแล  
ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยสากล

ขอบเขตในการใช้บังคับกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม  
ไม่ได้บัญญัติขอบเขตการใช้บังคับของกฎหมายไว้เช่นเดียวกับกฎหมายไทยส่วนใหญ่ แต่ตามมาตรา 5 บัญญัติ  
ในทางตรงข้ามคือไม่ใช้บังคับแก่การเดินอากาศในราชการทหาร ราชการตำรวจ ราชการศุลกากร และราชการ  
อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงเว้นแต่การทำแผนการบินตามมาตรา 18/1 และการปฏิบัติตามกฎจราจรทาง  
อากาศตามมาตรา 18/2 และมาตรา 18/3

ปัจจุบันพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 มีการแก้ไขปรับปรุง 15 ครั้ง โดยครั้งล่าสุด คือ  
พระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562

### โครงสร้างกฎหมาย

หมวด 1	คณะกรรมการการบินพลเรือน และคณะกรรมการเทคนิค
หมวด 1/1	การกำกับดูแลการบินพลเรือน
หมวด 1/2	การกำกับดูแลการบริการการเดินอากาศ

หมวด 1/3	การกำกับดูแลการขนส่งวัตถุอันตรายและสิ่งของต้องห้ามหรือต้องดูแลเป็นพิเศษ
หมวด 2	บททั่วไปว่าด้วยอากาศยาน
หมวด 3	การจดทะเบียนและเครื่องหมายอากาศยาน
หมวด 4	แบบอากาศยาน การผลิตอากาศยาน และการควบคุมความสมควรเดินอากาศ
หมวด 4/1	ใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ
หมวด 4/2	การกำกับดูแลการบินพลเรือนทางเศรษฐกิจ
หมวด 5	ผู้ประจำหน้าที่
หมวด 5/1	การรักษาความปลอดภัย
หมวด 5/2	การอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน
หมวด 6	สนามบินและเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
หมวด 6 ทวิ	ค่าบริการผู้โดยสารขาออก
หมวด 6 ตริ	บริการลานจอดอากาศยานและบริการช่างอากาศยาน
หมวด 7	การสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์
หมวด 7/1	การค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานประสบภัย
หมวด 8	อำนาจ ตรวจ ยึด และหน่วงเหนี่ยว
หมวด 9	บทกำหนดโทษ

ดังนั้น พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2479 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นการกำหนดหลักทั่วไปเกี่ยวกับการเดินอากาศ การจัดตั้ง การประกอบกิจการการเดินอากาศ และความปลอดภัย

### 3) พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อรองรับการที่ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีของอนุสัญญาเพื่อการรวบรวมกฎเกณฑ์บางประการเกี่ยวกับการรับขนระหว่างประเทศทางอากาศ ซึ่งทำขึ้น ณ เมืองมอนทรีออล เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 (Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air Signed at Montreal on 28 May 1999) (อนุสัญญามอนทรีออล ค.ศ. 1999) พระราชบัญญัตินี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีกฎเกณฑ์บางประการเกี่ยวกับการรับขนทางอากาศทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งเกี่ยวกับนิติสัมพันธ์ในทางแพ่งตามสัญญารับขนทางอากาศระหว่างผู้ขนส่ง คนโดยสาร และผู้ตราส่งหรือผู้รับตราส่ง

ขอบเขตการใช้บังคับกฎหมายพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติขอบเขตการใช้บังคับตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 4 โดยพระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่

- (1) การรับขนทางอากาศเพื่อสินค้าจรวด รวมถึงการรับขนทางอากาศแบบให้เปล่าที่ดำเนินการโดยบุคคลซึ่งประกอบการรับขนทางอากาศเพื่อำเน็จเป็นทางค้าปกติด้วย ไม่ว่าจะการรับขนนั้นจะเป็นการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศตามความเป็นจริง (ถิ่นต้นทางและถิ่นปลายทางตามสัญญาตั้งอยู่ภายในอาณาเขตของสองประเทศ) หรือการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศที่อยู่ภายใต้อนุสัญญามอนทรีออล ค.ศ. 1999

การรับขนทางอากาศระหว่างประเทศที่อยู่ภายใต้อนุสัญญามอนทรีออล ค.ศ. 1999 ตามพระราชบัญญัติ คือ การรับขนทางอากาศระหว่างประเทศซึ่งตามความตกลงระหว่างคู่สัญญาตกลงให้ถิ่นต้นทางและถิ่นปลายทางตั้งอยู่ภายในอาณาเขตของรัฐภาคีสองรัฐ หรือตั้งอยู่ภายใน

- อาณาเขตของรัฐภาคีเดียว แต่มีถิ่นหยุดพักที่ตกลงกันภายในอาณาเขตของรัฐภาคีหนึ่ง ทั้งนี้ ไม่ว่าจะมีการหยุดพักในการรับขนหรือมีการถ่ายลำหรือไม่ก็ตาม
- (2) การรับขนทางอากาศที่ดำเนินการโดยบุคคลอื่นที่มีใช้ผู้ขนส่งตามสัญญาภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด ในหมวด 4 แห่งพระราชบัญญัติ
  - (3) การรับขนที่ดำเนินการโดยรัฐหรือหน่วยงานของรัฐที่ตั้งขึ้นโดยกฎหมาย ถ้าการรับขนนั้นเป็นการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศที่อยู่ภายใต้อนุสัญญา
  - (4) การรับขนทางอากาศภายในประเทศ ซึ่งหมายถึง การรับขนคนโดยสาร สัมภาระ หรือของทางอากาศโดยอากาศยาน ซึ่งคู่สัญญาตกลงให้ถิ่นต้นทางและถิ่นปลายทางตั้งอยู่ในอาณาเขตของประเทศเดียวกันและไม่มีถิ่นหยุดพักตามที่ตกลงกันภายนอกประเทศ

นอกจากนั้น ยังบัญญัติถึงกรณีที่พระราชบัญญัตินี้ไม่ใช้บังคับไว้ในมาตรา 5 ด้วย ดังนี้

- (1) การรับขนทางไปรษณีย์ภัณฑ์ซึ่งผู้ขนส่งต้องรับผิดชอบเป็นการเฉพาะต่อหน่วยงานการไปรษณีย์ตามกฎหมายที่ใช้บังคับกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขนส่งและหน่วยงานการไปรษณีย์
- (2) การรับขนทางอากาศที่กระทำและดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐตามภาระหน้าที่ซึ่งไม่มีวัตถุประสงค์ทางการค้า
- (3) การรับขนทางอากาศในราชการทหาร โดยอากาศยานที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ หรืออากาศยานที่เข้ามาเพื่อใช้ในราชการทหาร ซึ่งระวางทั้งหมดของอากาศยานนั้นได้สงวนไว้โดยหรือในนามของราชการทหารดังกล่าว

ปัจจุบันพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มีการแก้ไขปรับปรุงจำนวน 1 ครั้ง โดยพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

### โครงสร้างกฎหมาย

หมวด 1	การรับขนคนโดยสารและสัมภาระ
หมวด 2	การรับขนของ
หมวด 3	การรับขนร่วมกัน
หมวด 4	การรับขนทางอากาศที่ดำเนินการโดยบุคคลอื่นที่มีใช้ผู้ขนส่งตามสัญญา
หมวด 5	การฟ้องเรียกค่าเสียหาย
หมวด 6	การรับขนทางอากาศภายในประเทศ

ดังนั้น พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงเป็นกฎหมายที่รองรับการเข้าเป็นภาคีของไทยในอนุสัญญามอนทรีออล ค.ศ. 1999 โดยมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการรับขนทางอากาศ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ครอบคลุมนิติสัมพันธ์ทางแพ่งระหว่างผู้ขนส่ง คนโดยสาร ผู้ตราส่ง และผู้รับตราส่ง

#### 4) พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2558

โดยที่ในปัจจุบันมีการกระทำความผิดอาญาต่อการเดินอากาศหลายลักษณะและมีจำนวนมากขึ้น ประกอบกับพระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2521 ยังมีบทบัญญัติไม่ชัดเจนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้ควบคุมอากาศยานไทย และของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความผิด

ในอากาศยานในเรื่องการรับแจ้งและการรับตัวบุคคลผู้กระทำความผิดในอากาศยานในระหว่างการบิน และยังมีบทบัญญัติไม่ครอบคลุมถึงการกระทำความผิดที่กำหนดในอนุสัญญาที่ประเทศไทยเป็นภาคี ได้แก่ อนุสัญญาว่าด้วยความผิดและการกระทำอื่น ๆ บางประการที่กระทำบนอากาศยาน ซึ่งทำขึ้นที่กรุงโตเกียว เมื่อวันที่ 14 กันยายน ค.ศ. 1963 (พ.ศ. 2506) อนุสัญญาว่าด้วยการปราบปรามการยึดอากาศยานโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งทำขึ้นที่กรุงเฮก เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม ค.ศ. 1970 (พ.ศ. 2513) และอนุสัญญาว่าด้วยการปราบปรามการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมายต่อความปลอดภัยของการบินพลเรือน ซึ่งทำขึ้นที่กรุงมอนทรีออล เมื่อวันที่ 23 กันยายน ค.ศ. 1971 (พ.ศ. 2514) พร้อมทั้งพิธีสาร ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) ตลอดจนพระราชบัญญัติดังกล่าวยังไม่มียกเว้นเกี่ยวกับความผิดบางประการที่ผู้โดยสารได้กระทำในอากาศยานในระหว่างการบิน ต่อผู้ควบคุมอากาศยาน เจ้าหน้าที่ประจำอากาศยาน หรือผู้โดยสารและต่อทรัพย์สินในอากาศยานที่สมควรกำหนดให้เป็นความผิดด้วย รวมทั้งยังไม่มียกเว้นว่าด้วยเจ้าหน้าที่ผู้รักษาความปลอดภัยในอากาศยานในระหว่างการบิน

ซึ่งขอบเขตการใช้บังคับกฎหมาย พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2558 มาตรา 4 กำหนดขอบเขตการใช้บังคับโดยไม่ใช้บังคับแก่อากาศยานที่ใช้ในการบริการทางทหาร ตำรวจ หรือศุลกากรของรัฐต่างประเทศ

พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2558 มีการแก้ไขปรับปรุง/ยกเลิก จำนวน 2 ฉบับ ได้แก่

- (1) พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2521
- (2) พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2538

## โครงสร้างกฎหมาย

- |        |  |
|--------|--|
| หมวด 1 | ความผิดเกี่ยวกับการเดินอากาศและอากาศยาน  |
| หมวด 2 | อำนาจหน้าที่ของผู้ควบคุมอากาศยาน เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความผิดในอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ผู้รักษาความปลอดภัยในอากาศยาน |
| หมวด 3 | ความผิดต่อการเดินอากาศที่ได้กระทำนอกราชอาณาจักรที่จะต้องรับโทษในราชอาณาจักร  |

### บทเฉพาะกาล

ดังนั้น พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2558 จึงเป็นการกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้กระทำความผิดอาญาต่อการเดินอากาศ กำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ควบคุมอากาศยานไทย และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความผิดในอากาศยาน ครอบคลุมถึงการกระทำความผิดตามอนุสัญญาที่ประเทศไทยเป็นภาคี กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้โดยสารที่กระทำความผิดในอากาศยาน และกำหนดบทบัญญัติว่าด้วยเจ้าหน้าที่ผู้รักษาความปลอดภัยในอากาศยาน

## 5) แผนยุทธศาสตร์ของ กพท. ประจำปี 2567-2571

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร กรอบระยะเวลา 5 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2567 – 2571 โดยทบทวนจากแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2566 – 2570 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายวิสัยทัศน์ภายใต้โครงสร้างประเด็นยุทธศาสตร์ที่ได้รับการทบทวนให้ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อกิจการ



การบินพลเรือนของประเทศและในระดับสากล รวมถึงแนวทางการพัฒนาระบบการบินทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและเป็นไปตามกรอบแนวทางการพัฒนาในระดับสากล แนวทางการพัฒนาระบบงานและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้ประกอบการ และผู้ดำเนินการในอุตสาหกรรมการบิน ควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์ประกอบของระบบการกำกับดูแลของรัฐทุกด้านให้มีความแข็งแกร่งตั้งแต่รากฐาน เพื่อยกระดับมาตรฐานของกิจการการบินพลเรือนให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรที่มุ่งสร้างความสอดคล้องกันระหว่างบุคลากรซึ่งถือเป็นหัวใจของการพัฒนา กับวัตถุประสงค์เป้าหมายและระบบงานขององค์กรซึ่งมุ่งสู่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและกลยุทธ์ทางดิจิทัลเข้ามาใช้ในการวางรากฐานการพัฒนาการกำหนดเป้าหมาย และการดำเนินงานตามกระบวนการในภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรทุกขั้นตอนการทำงาน

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2567 – 2571 ประกอบด้วยสรุปข้อมูลสภาพแวดล้อมที่สำคัญ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายทางยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ เป้าหมายผลการดำเนินการและตัวชี้วัดที่สำคัญ กลยุทธ์ แผนงาน โครงการและงานเชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2567 พร้อมแผนงบประมาณ สำหรับการดำเนินการในกรอบระยะเวลา 5 ปี ภายใต้ประเด็นทางยุทธศาสตร์ที่ปรับบทบาท ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. มิติด้านประสิทธิผล: การเป็นมาตรฐานสากล
2. มิติด้านประสิทธิผล: การเพิ่มขีดความสามารถของประเทศ
3. มิติด้านคุณภาพการบริการ
4. มิติด้านประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กร



แผนภาพที่ 2-2 แผนยุทธศาสตร์ของ กพท. ประจำปี 2567-2571

โดยมีรายละเอียดแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้

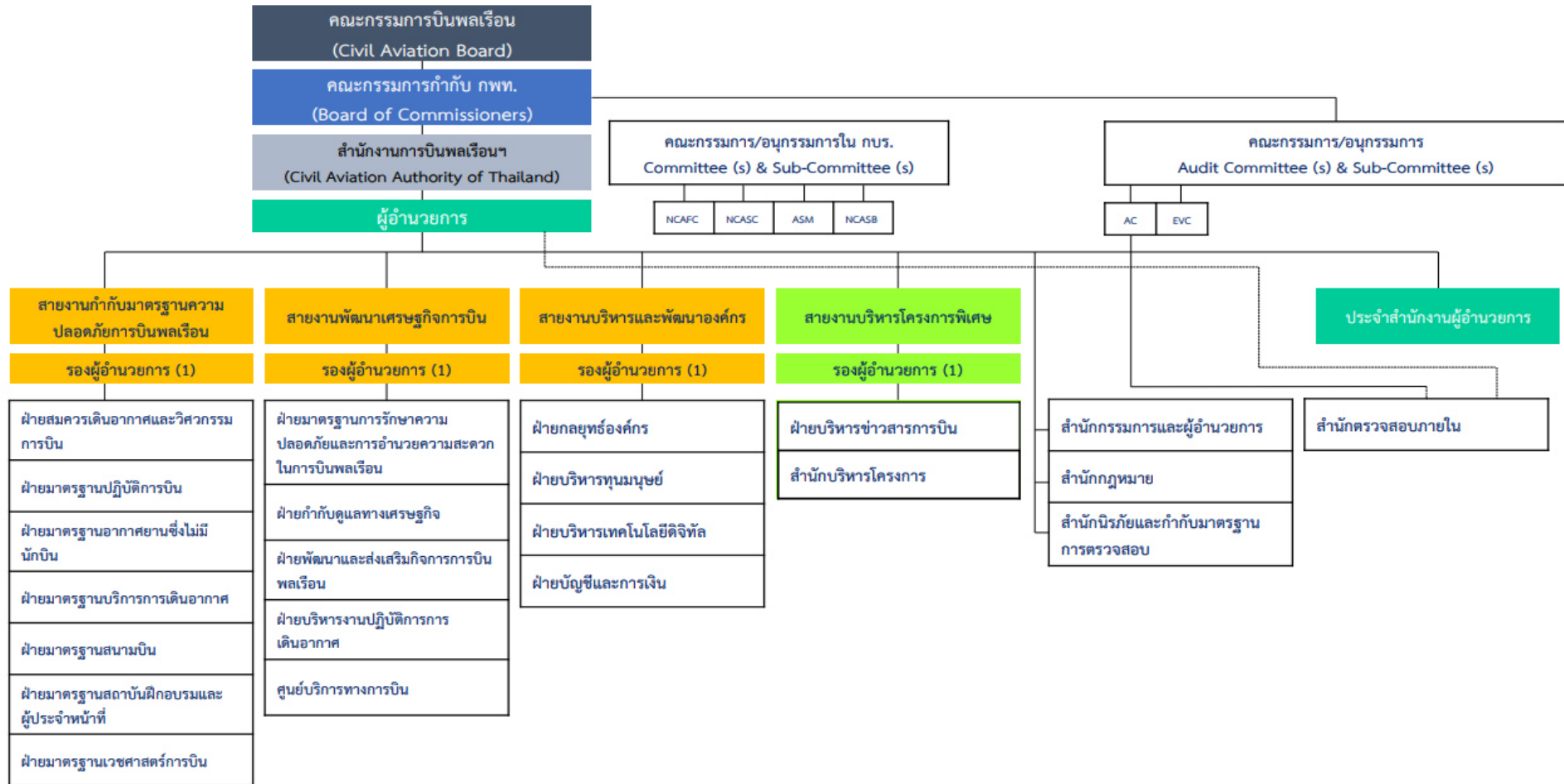
- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการกำกับดูแลของรัฐมุ่งสู่มาตรฐานที่ยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 มุ่งสู่มาตรฐานสมรรถนะทางการบินในระดับสากล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานบริการ เพื่อส่งเสริมการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินที่ยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารและพัฒนา “คน” ให้เป็นหัวใจของการขับเคลื่อนและนวัตกรรมระบบงานทุกด้าน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ยั่งยืน

## 2.2.2 โครงสร้างการบริหารงานของ กพท.

เดิมหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย คือ กรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2462 แต่เพื่อการทำงานที่คล่องตัวมากขึ้น วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 สำนักงานการขนส่งทางอากาศแห่งประเทศไทย (CAAT) ก่อตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดการขนส่งทางอากาศ พ.ศ. 2558 เป็นหน่วยงานของรัฐขึ้นตรงกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำนักงานการขนส่งทางอากาศแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนากิจการการขนส่งทางอากาศ ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสิ่งแวดล้อม การรักษาความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางอากาศ เศรษฐกิจ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากล ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ ส่งเสริม และพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางอากาศ อุตสาหกรรมการบินและกิจการพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากล เป็นศูนย์กลางในการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจการการขนส่งทางอากาศให้สามารถดำเนินการและแข่งขันได้ในระดับสากล





แผนภาพที่ 2-3 โครงสร้างการบริหารงานของ กพท.

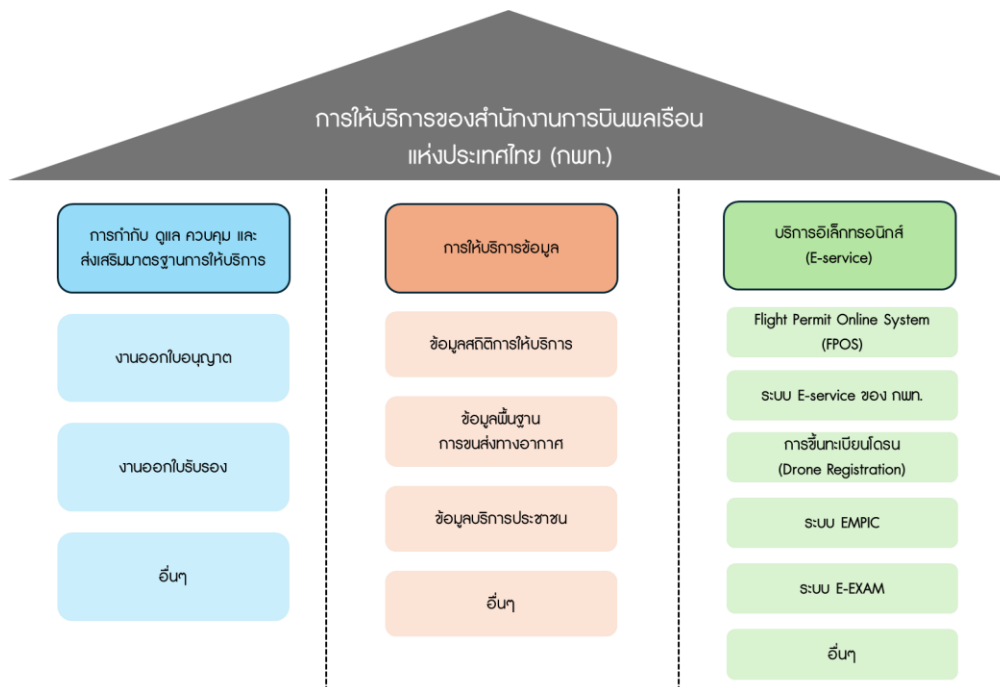
### 2.2.3 การให้บริการของ กพท.

นอกจากการศึกษาข้อมูล และโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) แล้ว บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ยังได้ทำการศึกษาการให้บริการของ กพท. โดยจะพิจารณาถึงรูปแบบ และลักษณะของการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปจัดทำเป็นแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมการสำรวจทั้งเรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

โดยจากการศึกษาเบื้องต้น พบว่า การให้บริการของ กพท. แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. การกำกับ ดูแล ควบคุม และส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการ
2. การให้บริการข้อมูล
3. บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

แสดงได้ดังแผนภาพที่ 2-4



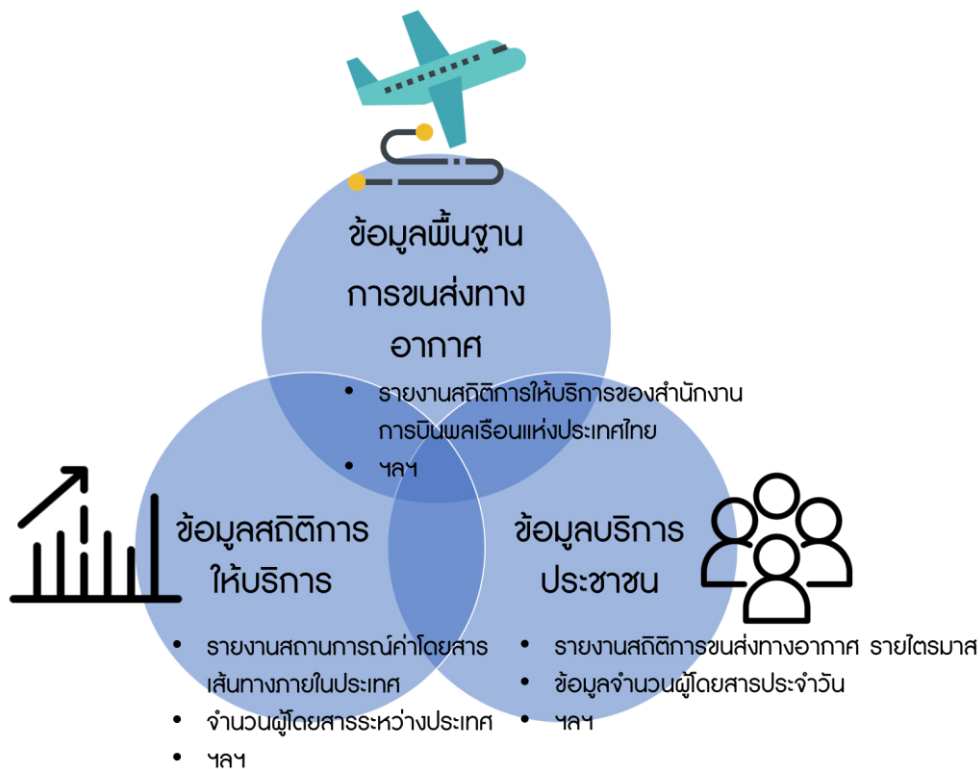
แผนภาพที่ 2-4 ภาพรวมการให้บริการของ กพท.

#### 2.2.3.1 การกำกับ ดูแล ควบคุม และส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการ

ในส่วนของการกำกับ ดูแล ควบคุม และส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการ ถือเป็นส่วนที่มีสำคัญต่อการดำเนินงานของ กพท. เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวความสอดคล้องกับภารกิจของ กพท. ในการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสีงแวดล้อม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล ซึ่งมีการให้บริการหลัก ได้แก่ การออกใบอนุญาต การออกใบรับรอง และอื่น ๆ

### 2.2.3.2 การให้บริการข้อมูล

กพท. ในฐานะหน่วยงานกำกับ ดูแล ควบคุม และส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการ จึงมีการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการการบิน ซึ่งถือเป็นประโยชน์ต่อรัฐบาล องค์กร และประชาชน ในการใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย ภารกิจ อำนาจหน้าที่ หรือบรรลุนิติภาวะซึ่งวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ ข้อมูลสถิติการให้บริการ และข้อมูลบริการประชาชน แสดงได้ดังแผนภาพที่ 2-5



แผนภาพที่ 2-5 การให้บริการข้อมูล

### 2.2.3.3 บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

การยกระดับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเข้าสู่ระบบดิจิทัล ถือเป็นภารกิจสำคัญที่ กพท. ได้ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในยุคที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าโดยการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ทั้งในด้านภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ กพท. รวมถึงด้านโครงสร้างการบริหารงานของ กพท. และการให้บริการของ กพท. ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะศึกษา ทำความเข้าใจ เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิจัย ทั้งในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การออกแบบแบบสอบถาม การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสรุปผลการวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน และการให้บริการของ กพท. ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

## 2.3 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการดำเนินโครงการ

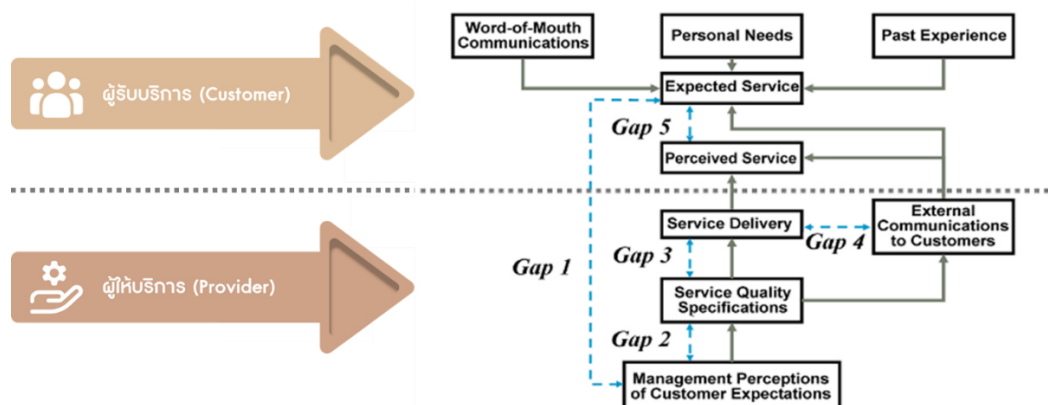
งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาสำรวจหรือวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 2.3.1 การประเมินความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ

การประเมินความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะต้องใช้องค์ความรู้และแนวคิดต่าง ๆ

#### 1) แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model)

การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model (Zeithaml, Parasuraman & Berry, "Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations," 1990) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับในการวัดประเมินผลการรับรู้ของผู้รับบริการในระดับสากล โดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้การส่งมอบบริการคุณภาพไม่ประสบความสำเร็จ แสดงเป็นช่องว่าง 5 ประการ ดังแสดงในแผนภาพที่ 2-6



แผนภาพที่ 2-6 กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ

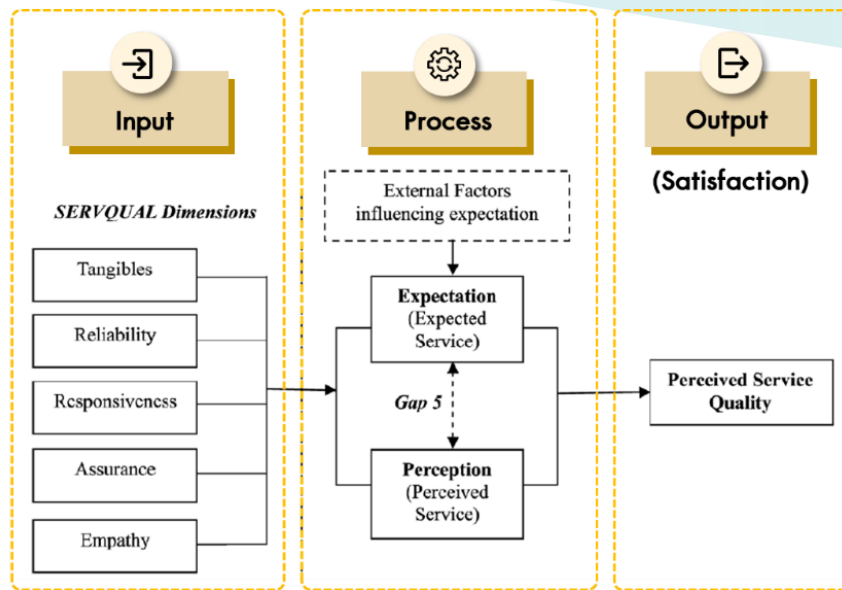
- (1) **Gap 1** คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ของผู้ให้บริการ (The Management Perception Gap) ช่องว่างนี้ผู้ให้บริการอาจไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เพราะผู้ให้บริการมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทำให้การตีความข้อมูลที่ได้รับเกิดความผิดพลาดได้
- (2) **Gap 2** คือ มาตรฐานคุณภาพของบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่ผู้ให้บริการรับรู้ (The Quality Specification Gap) ช่องว่างนี้ผู้ให้บริการอาจเข้าใจได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์

ในการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งผู้ให้บริการไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพของการบริการ

- (3) **Gap 3** คือ การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ (Service Delivery Gap) ช่องว่างนี้จะเกี่ยวข้องกับพนักงานของธุรกิจบริการโดยตรง ซึ่งมาจากวิธีการและวิธีปฏิบัติที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะรวมถึงแนวความคิด เทคนิค และทักษะในการให้บริการ รวมทั้งการตลาดภายในองค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิผล
- (4) **Gap 4** คือ การนำเสนอบริการให้กับผู้รับบริการไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ (The Marketing Communication Gap) ช่องว่างนี้เป็นการคาดหวังของผู้รับบริการที่ควรจะได้รับบริการตามที่องค์กรได้ประกาศหรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาขององค์กรไว้ แต่เมื่อมารับบริการกลับทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการอย่างที่คาดหวังไว้
- (5) **Gap 5** คือ การบริการที่ผู้รับบริการรับรู้หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (The Perceived Service Quality Gap) ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่แตกต่างกับบริการที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะอยู่ในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากผู้ให้บริการ (Organization) เพื่อเป็นการปิดช่องว่างดังกล่าวและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของผู้รับบริการจะมีบทบาทที่สำคัญมาก เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถนำมาเปรียบเทียบได้ คือคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับ (Perceived Quality) จากการใช้บริการ เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้ (Customer Expectation)

จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าวข้างต้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะให้ความสำคัญกับ Gap 5 ซึ่งเป็นช่องว่างความแตกต่างระหว่างความคาดหวังจากการใช้บริการเทียบกับระดับการรับรู้ในคุณภาพของบริการที่ได้รับในมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อพิจารณากรอบแนวคิดดังกล่าวกับแนวทางการวิเคราะห์เชิงระบบ (System Approach) สามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 2-7



แผนภาพที่ 2-7 กรอบแนวคิดตามแนวคิดเชิงระบบและ SERVQUAL Dimensions

เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่า การที่จะได้รับผลลัพธ์เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) จะเป็นการประเมินด้วยกระบวนการพิจารณา (Process) ของผู้รับบริการที่จะประเมินจากความคาดหวังกับการรับรู้จากการใช้บริการหรือ Gap 5 ตาม SERVQUAL Model นั่นเอง แบบจำลอง SERVQUAL Model เครื่องมือเพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยจะพิจารณาจากความต่างระหว่างคุณภาพของบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (E) และคุณภาพของบริการที่ลูกค้ารับรู้ (P) ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินของลูกค้า โดยที่  $E < P$  = มีคุณภาพมากกว่าที่คาดหวัง  $E = P$  = มีคุณภาพตามที่คาดหวัง และ  $E > P$  = มีคุณภาพน้อยกว่าที่คาดหวัง (Zeithaml, Parasuraman & Berry, "Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations," 1990) ซึ่งจะนำไปสู่กรอบการประเมินความพึงพอใจ (โครงสร้างของแบบสอบถาม) ที่จะใช้ในการศึกษานี้

นอกจากนี้ จะนำเครื่องมือการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Importance Performance Analysis: IPA) ที่ได้รับการพัฒนาโดย Martilla and James (1977) เพื่อใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อวัดผลหรือประเมินการยอมรับ และความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการของผู้บริโภค โดยจะให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้บริหารในด้านการวัดความพึงพอใจ และการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ได้จริง เทคนิค IPA สามารถแสดงได้ในรูปแบบตารางที่ถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน (Quadrant) โดยนำคะแนนระดับความคาดหวังและคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมาพล็อตลงในกราฟโดยให้แกนแนวตั้ง (แกน Y) เป็นระดับความพึงพอใจและแกนแนวนอน (แกน X) ระดับความคาดหวังและนำมาเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ย โดยประเด็นย่อยต่าง ๆ จะกระจายอยู่ใน Quadrant ที่ 1-4 โดยในแต่ละ Quadrant สามารถแปลผลและอธิบายความหมายได้ดังนี้

**Q1 = ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้



**Q2 = ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง** หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้

**Q3 = ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงแต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1)

**Q4 = ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ** หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ



**แผนภาพที่ 2-8 การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Performance-Important Analysis)**

**2) แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ**

**ความคาดหวัง** หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและจะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวังความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใจได้สำนึกของมนุษย์ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสภาพของบุคคลหากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็ทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

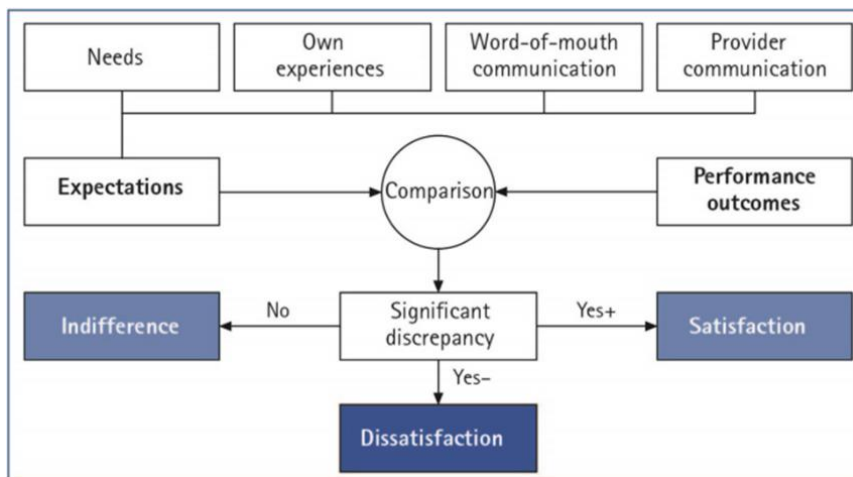
**ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็ความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ

**ความไม่พึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เสนอความคิดเห็น ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับบริการและ



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำมาวิเคราะห์เป็นสารสนเทศเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ความไม่พึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุจากการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยในการวัดความไม่พึงพอใจนั้น จะต้องมีการสร้างกรอบว่าผู้รับบริการไม่พอใจในเรื่องใดบ้าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน อธิยาศัย ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การประเมินการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ออกมาเป็นตัวเลข สามารถประเมินได้หลายแนวทาง หนึ่งในแนวทางการวัดผล คือระยะห่าง (GAP) ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับบริการจริงที่ได้รับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้น กับ สิ่งที่ไม่เกิดขึ้น (Confirmation / Disconfirmation) ทั้งนี้การวัดผลส่วนใหญ่จำเป็นต้องดำเนินการสำรวจวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการประเมินในแต่ละหัวข้อถึงความรู้สึกและความคาดหวังจากบริการนั้น ๆ โดยอาจเลือกใช้การคำนวณเพียงแนวทางใด แนวทางหนึ่งของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากำหนดเป็นเกณฑ์ในการวัดเพื่อเปรียบเทียบระหว่างองค์กร หรือเปรียบเทียบพัฒนาการแต่ละปี



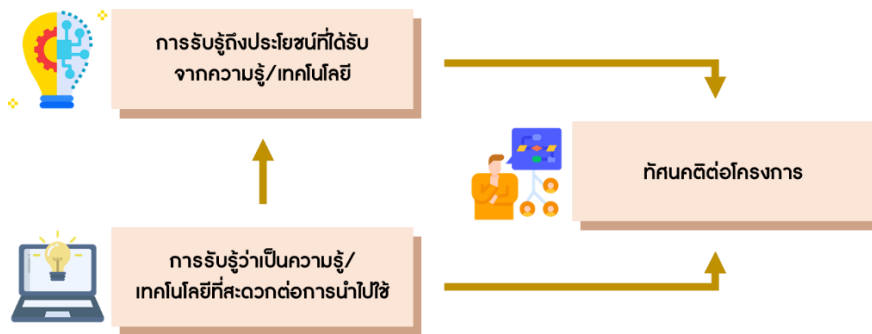
แผนภาพที่ 2-9 แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ  
 ที่มา: Measure Satisfaction and Dissatisfaction Methodology, Rassley et all. (2020)

### 3) แนวคิดการประเมินการได้รับประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

การประเมินการได้รับความรู้/ประโยชน์ในการใช้บริการ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะนำแนวคิดในการประเมินทัศนคติต่อการรู้หรือเทคโนโลยี (Attitude towards usage) ซึ่งหมายถึงระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อความรู้หรือเทคโนโลยีที่ได้รับการถ่ายทอด หรือความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับการถ่ายทอด (User satisfaction) โดยได้รับอิทธิพลจาก 2 ปัจจัยดังต่อไปนี้ (Davis, 1989) มาประยุกต์ใช้

- การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากความรู้หรือเทคโนโลยี (Perceived usefulness; PU) คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าความรู้หรือเทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะนำความรู้ไปใช้งานด้วย

- การรับรู้ว่าเป็นความรู้หรือเทคโนโลยีที่สะดวกต่อการนำไปใช้ (Perceived ease of use; PEOU) คือปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากความรู้หรือเทคโนโลยี



แผนภาพที่ 2-10 กรอบแนวคิดในการสำรวจทัศนคติ

ความตั้งใจที่จะนำความรู้ไปใช้งาน (Behavioral intention to use) หมายถึง ระดับความตั้งใจที่จะนำความรู้/เทคโนโลยีที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในสถานการณ์จริง การใช้จริง (Attribute of usability) หมายถึง ประเด็นการพัฒนาในธุรกิจ/สถานการณ์จริงที่คาดว่าจะสามารถนำความรู้/เทคโนโลยีไปใช้งานได้

#### 4) แนวคิดด้านความเชื่อมั่น ความเชื่อถือและไว้วางใจ

##### 4.1) ความหมายของความเชื่อมั่น

Boon & Holmes (1991) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นว่าเป็นสถานการณ์ที่รวมถึงความมั่นใจ สิ่งที่คาดหวังในทางบวกเกี่ยวกับเหตุจูงใจของผู้อื่น ประกอบกับการคำนึงถึงตนเองในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ดังนี้

- แนวโน้มที่มีต่อความไว้วางใจที่เป็นนิสัยของบุคคลนั้น
- ปัจจัยกำหนดสถานการณ์
- ประวัติความสัมพันธ์

นอกจากนี้ Mayer และ คณະ (1995) ได้กล่าวว่าจากคำนิยามที่ว่า ความเชื่อมั่น คือความยินยอมของบุคคลที่จะยอมรับผลการกระทำที่อาจเป็นผลทางลบของบุคคลอื่น โดยอยู่บนพื้นฐานความคาดหวังที่ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติ โดยมีองค์ประกอบสำคัญของความเชื่อมั่น 3 ประการคือ

- ความเต็มใจ (Willingness) กล่าวคือ คนเราอาจจะมีแนวโน้มที่จะให้ความเชื่อมั่นแก่บุคคลหนึ่งอยู่แล้ว แต่ทว่าการให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่บุคคลอื่นอย่างตั้งใจ เป็นปรากฏการณ์ที่เจาะจง หรือเป็นไปอย่างมีวัตถุประสงค์กล่าวคือ ความเชื่อถือไว้วางใจที่มอบให้แก่บุคคลอื่นควรจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สำหรับคนที่ให้ความเชื่อมั่น มิเช่นนั้นแล้ว ทำไมบุคคลหนึ่งจึงยอมรับความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ประเด็นนี้แสดงให้เห็นว่าทุก ๆ สิ่งมีความเท่าเทียมกัน

หากบุคคลมีความคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนสูงจากการให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจผู้อื่นอย่างถูกต้องเหมาะสม บุคคลนั้นย่อมจะให้ความเชื่อถือไว้วางใจสูงตามไปด้วย

- การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) สะท้อนถึงการรับรู้ถึงการสูญเสียซึ่งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลให้ความเชื่อมั่นแก่บุคคลที่ไม่สมควรจะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจนั้น กล่าวคือ ให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่บุคคลที่แสวงหาผลประโยชน์จากการได้รับความเชื่อมั่น โดยที่บุคคลนั้นจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม การยอมรับความเสียหายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความเชื่อมั่นเมื่อคนเรายอมให้ตนเองขึ้นอยู่กับเจตนาดีของบุคคลอื่น บุคคลก็จำเป็นต้องยอมรับความเสียหายที่เกิดขึ้นอันอยู่ในขอบเขตของเจตนาดีนั้นด้วย เมื่อบุคคลให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใด ก็เท่ากับว่าเปิดโอกาสให้เขาผู้นั้นทำให้เกิดภัยอันตรายหรือความเสียหายได้ ดังนั้นความเชื่อมั่นจึงเป็นการยอมรับความเป็นไปได้ของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นนั้น
- ความคาดหวัง (Expectation) แสดงเจตนาในเรื่องของความเชื่อหรือความมั่นใจในความสามารถแก่การได้รับความเชื่อมั่นและศักยภาพความสามารถของบุคคลที่เราให้ความเชื่อมั่น

สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความไว้วางใจหรือความมั่นใจของบุคคล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจของบุคคลนั้น ว่ามีการรับรู้ มีความรู้สึกตลอดจนการแสดงออกที่บุคคลแสดงพฤติกรรม ความเต็มใจ การยอมรับความเสียหาย และความคาดหวังทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายใต้สถานการณ์หนึ่ง ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจไว้วางใจ หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะมาจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม อาจกล่าวได้ว่า เป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กรในแง่องค์กร ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย ดังนั้นความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้วหน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะมี ความสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมมือ การประสานงาน และการร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้นการสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก

#### 4.2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น แบ่งเป็นปัจจัย ดังนี้

- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน เป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารราชการให้ได้ผลสูงสุด คู่กับการใช้จ่ายเงินภาษีอากร
- ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพิจารณา กำหนดนโยบายและตัดสินใจของภาครัฐ
- ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร

- ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล ต่อองค์ความรู้ที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วยอาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวม และสร้างสรรค์ คิด วิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ จนทำให้เกิดความเชื่อ การรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร
- ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรม หมายถึง หลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ขององค์กร

#### 4.3) ความไว้วางใจ (Trust)

(1) นิยาม : จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้ให้ความหมายของความไว้วางใจไว้เป็นจำนวนมาก ดังนั้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นที่ย่อยต่อการทำความเข้าใจ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จึงได้สรุปความหมายของความไว้วางใจไว้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นในความน่าเชื่อถือ ความสมบูรณ์ และความจริงของบุคคล ตัวตน หรือองค์กร ทำให้บุคคลเต็มใจที่จะเข้าสู่สภาวะเปราะบาง และพึ่งพาใครบางคนหรือบางสิ่ง โดยอิงจากความเชื่อที่ว่าพวกเขาจะทำหน้าที่เพื่อประโยชน์สูงสุดของเรา และไม่ทรยศต่อความไว้วางใจนั้น ความไว้วางใจมักสร้างขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป จากพฤติกรรมที่สม่ำเสมอ การสื่อสารที่เปิดกว้าง ตรงไปตรงมา และการรักษาคำมั่นสัญญา ในขณะที่สามารถถูกทำลายได้ด้วยการโกหก การหักหลัง และพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ ความไว้วางใจเป็นลักษณะพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงาน

หรืออาจกล่าวได้ว่า ความไว้วางใจ คือ ความรู้สึกและการกระทำ (แสดงออก) ของบุคคลที่แสดงถึงความมั่นใจ ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนต่อบุคคลหรือองค์กร

(2) องค์ประกอบ : องค์ประกอบของความไว้วางใจสามารถจำแนกออกเป็น 2 มิติ คือ "ความสามารถ" และ "คุณค่า" ซึ่งสามารถจำแนกองค์ประกอบย่อยได้ 5 ด้าน ตามหลักของ OECD Framework on Drivers of Trust in Public Institutions แสดงได้ดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 องค์ประกอบของความไว้วางใจ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ความหมาย
1. สมรรถนะ/ความสามารถ (competencies)	1.1 การตอบสนอง (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● สามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ทันต่อสถานการณ์ โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง มีการประสานการทำงานและทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ</li> <li>● มีการพัฒนาวัฒนธรรมและการใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ</li> </ul>
	1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ประเมินความต้องการและปัญหา/ความท้าทายที่จะเกิดขึ้น</li> <li>● ลดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและสังคมที่จะเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด มีการวางแผนที่รอบคอบ</li> </ul>

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ความหมาย
		<ul style="list-style-type: none"> <li>มีนโยบายการจัดการในอากาศอย่างมีประสิทธิภาพและร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกประเทศเพื่อจัดการปัญหาในระดับโลก</li> </ul>
2. คุณค่า (Values)	2.1 ความเปิดเผย (Openness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้ข้อมูลแบบเปิดเผยและเข้าถึงได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ</li> <li>ให้คำปรึกษา รับฟัง และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินการ</li> </ul>
	2.2 ความซื่อสัตย์ (Integrity)	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนให้หน่วยงานมีจริยธรรม หลักการ และบรรทัดฐานในการรักษาผลประโยชน์สาธารณะ</li> <li>ตัดสินใจและใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างมีจริยธรรม ส่งเสริมผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตัว และต่อต้านการทุจริต</li> <li>มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานทุกขั้นตอน</li> <li>ส่งเสริมพนักงานที่มีค่านิยมและมาตรฐานการปฏิบัติที่ยึดถือและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ</li> </ul>
	2.3 ความเป็นธรรม (Fairness)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้บริการและให้ความช่วยเหลือทุกคน</li> <li>ให้การปฏิบัติต่อภาคธุรกิจและประชาชนอย่างเป็นธรรม โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลัง ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง</li> </ul>

ที่มา : OECD Framework on Drivers of Trust in Public Institutions, 2021

(3) **เครื่องมือวัดความไว้วางใจ** : การประเมินความไว้วางใจสามารถประเมินได้ทั้งในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มเพื่อสอบถามประสบการณ์หรือการรับรู้ที่มีต่อหน่วยงาน และเก็บข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษา เป็นต้น และในเชิงปริมาณ โดยการทำแบบสำรวจเพื่อประเมินผลตามองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานและคุณภาพของการจัดการ เช่น ความซื่อสัตย์ ความเปิดเผย และความเป็นธรรมที่ประชาชนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับ เป็นต้น ซึ่งผลการประเมินเหล่านี้สามารถบ่งชี้ปัจจัยและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานได้ และสามารถประเมินความสามารถของหน่วยงานในด้านประสิทธิภาพการทำงาน การตอบสนองต่อความต้องการ และปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะยาวและระดับโลก ตัวอย่างวิธีการสร้างแบบวัดหรือแบบสำรวจที่มีประสิทธิภาพในการวัดความไว้วางใจ เช่น การสร้างแบบวัดในลักษณะที่คล้ายกับดัชนีความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ผ่านคำถามเชิงสถานการณ์เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้คนในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและประสบการณ์ที่มีต่อหน่วยงาน เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ใช้ในชีวิตวิทยาหรือสังคมวิทยา เพื่อแสดงถึงปฏิกริยาส่วนตัวของคุณเมื่อเผชิญกับสถานการณ์เฉพาะ อย่างไรก็ตาม คำถามเชิงสถานการณ์เหล่านี้ไม่ได้เน้นที่พฤติกรรมของแต่ละบุคคล แต่เน้นที่พฤติกรรมเชิงบวกที่คาดหวังจากบุคคลที่สาม ในกรณีนี้คือหน่วยงาน โดยทั่วไปแนวทางวัดความน่าเชื่อถือตามสถานการณ์จะใช้คำถามต่อไปนี้ “หาก [สถานการณ์] เกิดขึ้น เป็นไปได้มากน้อยเพียงใดที่ [หน่วยงาน] จะทำ [พฤติกรรมเชิงบวกที่คาดหวัง]” โดยคำถามที่ทางที่ปรึกษาฯ จัดทำขึ้นนั้นจะพิจารณาถึงความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรด้วย



จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูลซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. เพื่อให้ได้มาซึ่งประเด็นการศึกษาที่ครบถ้วนและสามารถนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท. ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

### 2.3.2 การประเมินภาพลักษณ์ขององค์กร

#### 2.3.2.1 ความหมายของภาพลักษณ์องค์กร

นักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายภาพลักษณ์องค์กรที่สอดคล้องกัน คือ ภาพรวม หรือภาพตัวแทนขององค์กรที่ปัจเจกบุคคลสร้างขึ้นมาจากใจของตนเอง (Jefkin 1993; Nguyen, and LeBlanc, 2001) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ หรือความรู้สึก หรือทัศนคติของสาธารณชนที่มีเกี่ยวกับบริษัท (Kiolbourne, and Mowen, 1986; Winters, 1988; Abratt, Clayton, and Pitt, 1987) จากนั้นจึงประมวลผลเป็นความประทับใจ และความคาดหวังที่มีต่อองค์กร (Johnson, and Zinkhan, 1990; Marton, and Boddeyn, 1978; Topalian, 1984) โดยปัจเจกบุคคลจะนำมาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน จากนั้นจึงมีการพัฒนาและประมวลผลเป็นผลรวมด้านอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อองค์กร (Selame, and Selame, 1988) และกลายเป็นภาพลักษณ์องค์กรในใจของปัจเจกบุคคล (Cottle, 1988) ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวนี้ เกิดจากการรับรู้จากประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อม (Robinson, and Barlow, 1959) และการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรอาจจะไม่ใช่การรับรู้ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องเกี่ยวกับองค์กรทั้งหมด แต่เป็นตัวสะท้อนความจริงที่อยู่ในความคิดของสาธารณชนที่มีต่อองค์กร (Gregory, 1991)

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพรวม หรือความรู้สึกโดยรวมที่ปัจเจกบุคคลมีต่อองค์กร ซึ่งเกิดจากการรับรู้ หรือความรู้สึก หรือทัศนคติ หรือความประทับใจ หรือความคาดหวังที่มีต่อองค์กร และปัจเจกบุคคลเชื่อมโยงปัจจัยดังกล่าวและสร้างเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรในใจของปัจเจกบุคคล กระบวนการเกิดภาพลักษณ์ในความคิดของบุคคล สามารถอธิบายได้ดังแผนภาพที่ 2-11



แผนภาพที่ 2-11 กระบวนการเกิดขึ้นของภาพลักษณ์องค์กรในความคิดของบุคคล



### 2.3.2.2 องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร

**กลุ่มที่ 1 องค์ประกอบด้านองค์กร** หมายถึง ความน่าเชื่อถือขององค์กร สะท้อนถึงภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

- 1) ชื่อเสียงองค์กร ได้แก่ ความมีชื่อเสียงขององค์กร (reputation) ความเป็นผู้นำทางธุรกิจ ความเป็นผู้นำทางเทคโนโลยี ความมั่นคง มีการพัฒนาองค์กรเสมอ โครงสร้างการบริการงานที่ดี ความนิยม ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ความน่าเชื่อถือ ความรู้ ความสามารถเฉพาะทาง
- 2) คุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรม และกฎหมาย ไม่ยุ่งเกี่ยวกับการเมือง เปิดเผยข้อมูลทางธุรกิจ
- 3) ความรับผิดชอบต่อสังคมได้แก่ ช่วยเหลือสังคม ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ และรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ
- 4) สถานที่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง การตกแต่ง/บรรยากาศ ความทันสมัย ความเป็นระเบียบ จำนวนสาขา เอกลักษณ์หรือลักษณะเด่น ขนาดพื้นที่ การจัดจุดอำนวยความสะดวก และที่จอดรถ

**กลุ่มที่ 2 องค์ประกอบด้านบุคลากร** หมายถึง ภาพลักษณ์ของเจ้าของ/ผู้บริหารขององค์กร และภาพลักษณ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กร ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

- 1) ผู้บริหาร ได้แก่ ความรู้ความสามารถ วิสัยทัศน์ มนุษยสัมพันธ์ และเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป
- 2) พนักงานปฏิบัติการ สามารถจำแนกเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

- ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ความน่าเชื่อถือ
- คุณภาพ/ศักยภาพในการให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ รักบริการ กิริยา/มารยาท ความสุภาพ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความรอบคอบ มนุษยสัมพันธ์ ให้บริการเป็นอย่างดี
- คุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์ และการทุจริต
- ความรู้ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการสื่อสาร และความรู้ความสามารถเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

**กลุ่มที่ 3 องค์ประกอบด้านสินค้า** หมายถึง คุณภาพของสินค้า และภาพลักษณ์ของผู้ใช้สินค้า ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

- 1) คุณภาพของสินค้า ได้แก่ ความทนทาน ความสวยงาม และความสะอาดสบาย
- 2) ภาพลักษณ์ผู้ใช้สินค้า คือ ยกระดับสถานภาพของผู้ใช้สินค้า

**กลุ่มที่ 4 องค์ประกอบด้านบริการ** หมายถึง การจัดการบริการให้มีคุณภาพ มีความเหมาะสมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

- 1) การจัดการและการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความปลอดภัยในการให้บริการ ความสามารถในการเข้าถึง/ความสะดวกสบายในการใช้บริการ ความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ การให้บริการ บริการได้มาตรฐานสากล ระบบให้บริการรวดเร็วไม่ซับซ้อน มีบริการครบวงจร ผลตอบแทน/ราคาเหมาะสม มีบริการที่หลากหลาย อำนวยความสะดวกในการให้บริการเป็นอย่างดี ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ การควบคุมความสะอาด เป็นระเบียบของอุปกรณ์ที่ให้บริการ กำหนดราคาเหมาะสม

- 2) ความคิดริเริ่ม ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยี/นวัตกรรม/อุปกรณ์ใหม่ ๆ มาให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก/ให้บริการที่รวดเร็ว/สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค คิดค้นการให้บริการ/ระบบการให้บริการแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ พัฒนาเทคโนโลยีตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

**กลุ่มที่ 5 องค์ประกอบด้านการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร** หมายถึง การจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กร ได้แก่ การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

- 1) การสื่อสารองค์กร ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขององค์กรให้สาธารณชนรับทราบ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า/บริการขององค์กร
- 2) การส่งเสริมการขาย ได้แก่ การจัดการส่งเสริมการขาย

### 2.3.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับภาพลักษณ์องค์กร

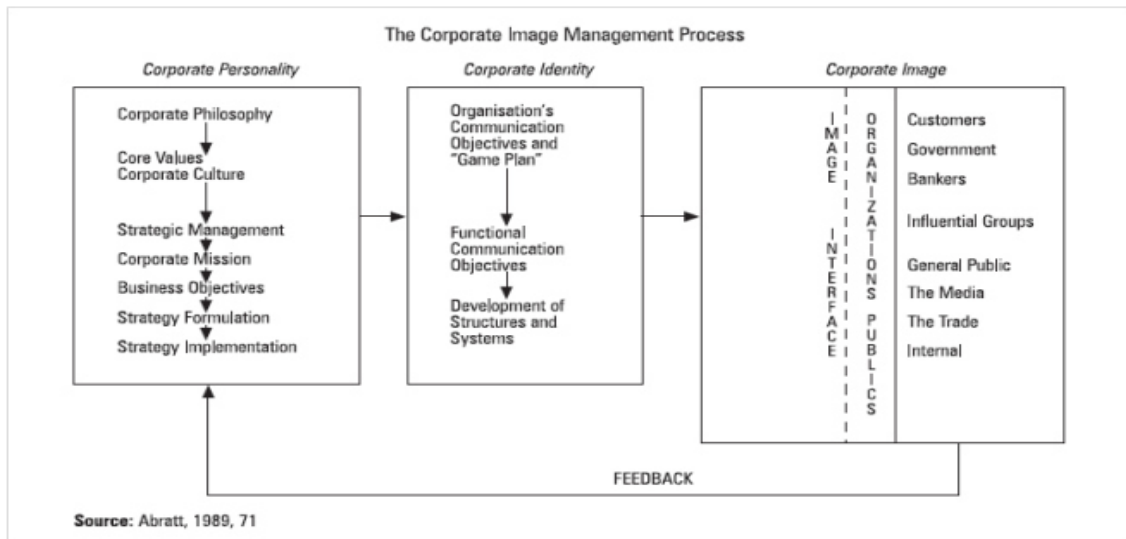
ปัจเจกบุคคลมีกระบวนการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่คล้ายคลึง หรือเหมือนกัน แต่ปัจเจกบุคคลมีทัศนคติ และมีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และกำหนดตำแหน่งหรือระดับภาพลักษณ์องค์กรแตกต่างกันแต่ละบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรของปัจเจกบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (รัตนาวดีศิริทองถาวร, 2546)

- 1) เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ความเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้ปัจเจกบุคคลนำมาใช้เป็นกรอบหรือเกณฑ์ในการตัดสินใจคุณค่า เลือกรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และตอบสนองต่อองค์กรแตกต่างกันออกไป
- 2) ช่องทางการสื่อสาร องค์กรมีการวางแผน และดำเนินกิจกรรมเพื่อสื่อสารภาพลักษณ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างองค์กร และกลุ่มเป้าหมาย การใช้วิธีการสื่อสาร และการดำเนินกิจกรรมการสื่อสารขององค์กรที่แตกต่างกัน ได้แก่ ความถี่ในการนำเสนอช่องทางในการนำเสนอ วิธีการสื่อสารเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายทำให้ปัจเจกบุคคลรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่แตกต่างกัน
- 3) องค์ประกอบเฉพาะบุคคล หมายถึง ความรู้ ความสามารถทัศนคติ ทักษะการสื่อสารที่มีอยู่ในตัวปัจเจกบุคคล ทำให้ปัจเจกบุคคลมีการตอบสนองตีความหมาย ให้คุณค่ามีความนิยมชมชอบให้ความสนใจหรือไม่สนใจข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่ได้เปิดรับแตกต่างกัน
- 4) การเชื่อมโยงประสบการณ์เชิงบวก และเชิงลบที่มีต่อองค์กรผ่านประสบการณ์ทางตรง เช่น การรับบริการ ประสบการณ์ที่มีต่อสินค้าขององค์กร และประสบการณ์ทางอ้อม ได้แก่ การรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรผ่านสื่อมวลชน หรือบุคคลที่รู้จัก หรือผ่านทาง การส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (forward e-mail)

### 2.3.2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร (Corporate Image/ Corporate Reputation)

1) ทฤษฎีการจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร ที่น่าสนใจและเป็นที่ยอมรับอ้างอิงในการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ มี 2 ทฤษฎีหรือแนวคิด ดังนี้

1.1) กระบวนการจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร (The Corporate Image Management Process) โดย ศาสตราจารย์ Russell Abratt, 1989



แผนภาพที่ 2-12 กระบวนการจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร (Russell Abratt, 1989)

ที่มา : Journal of Marketing Management Volume 5, Issue 1, 1989

กระบวนการจัดการภาพลักษณ์องค์กรตามแนวคิดของ Russell Abratt ศาสตราจารย์และผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด แห่ง Huizenga School at Nova Southeastern University, Fort Lauderdale. สหรัฐอเมริกา ดังแผนภาพที่ 2-12 ถือเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่ได้รับการอ้างอิงเป็นจำนวนมาก Abratt แบ่งการจัดการภาพลักษณ์องค์กรออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ บุคลิกลักษณะที่สะท้อนความเป็นตัวตนองค์กร (Corporate Personality), อัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) และ ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image)

**ส่วนแรก** ในการจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร เราจำเป็นต้องเข้าใจตัวขององค์กรเสียก่อนว่าอะไรคือความเชื่อหรือสิ่งที่องค์กรยึดถือ และจะดำเนินกิจการไปเพื่ออะไร ซึ่งคำตอบนั้นจะถือเป็นปรัชญาขององค์กร (Corporate Philosophy) ซึ่งจะก่อให้เกิดการสร้างค่านิยมหลัก และวัฒนธรรมตามมา โดยปรัชญาและค่านิยมต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่การจัดการองค์กรในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) โดยมีการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ การออกแบบกลยุทธ์ และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามปรัชญาหรือค่านิยมที่องค์กรยึดถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนความเป็นตัวตนหรือบุคลิกลักษณะที่แสดงความเป็นองค์กร

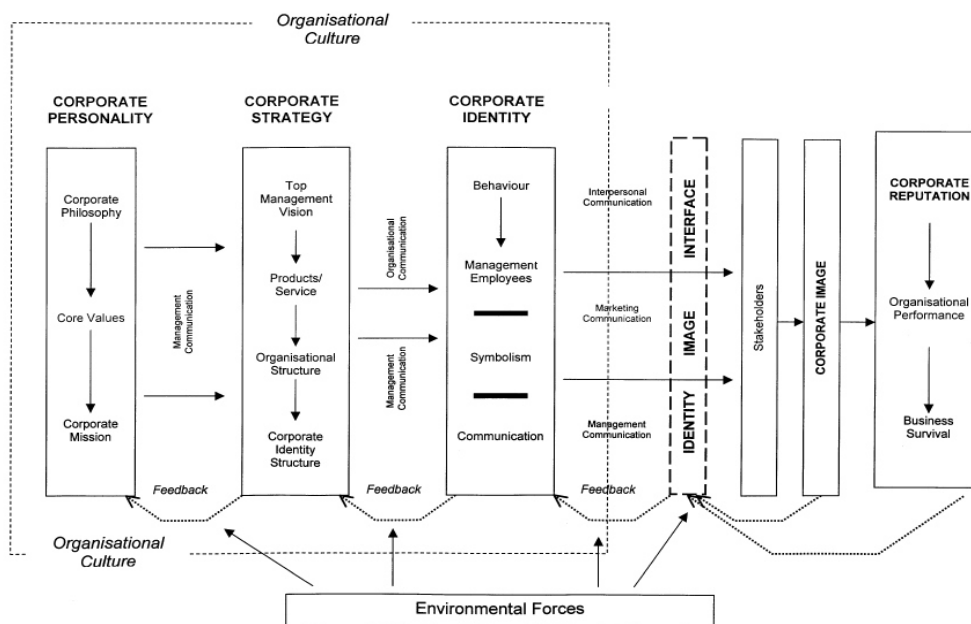
**ส่วนที่ 2** คือ อัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) ซึ่งสร้างขึ้นได้โดยการนำเอาปัจจัยต่าง ๆ ในส่วนแรก มาลงมือปฏิบัติและปลูกฝังลงไปให้เกิดเป็นพฤติกรรมองค์กร ด้วยการสื่อสารให้สมาชิกในองค์กรทราบถึงเป้าหมายและวิธีการหรือกลยุทธ์ที่วางไว้ ตลอดจนจัดโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบงานต่าง ๆ

ให้เอื้อต่อการนำไปปฏิบัติ การดำเนินการดังกล่าวจะก่อให้เกิดอัตลักษณ์ (Identity) ขององค์กร ซึ่งสะท้อนปรัชญาขององค์กรให้เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ส่วนที่ 3 จะเป็นส่วนเชื่อมโยงหรือเกิดขึ้นจากการดำเนินการในส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 2 เรียกว่าภาพลักษณ์ขององค์กร หรือ Corporate Image ซึ่งเป็นการสื่อสารความเป็นตัวตนขององค์กรออกไปสู่ภายนอกผ่านผลลัพธ์จากการจัดการองค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กรควบคู่กันไป

## 1.2) กระบวนการจัดการอัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity Management) โดย Helen Stuart, 1999

Figure 5 Towards a definitive model of the corporate identity management process



แผนภาพที่ 2-13 กระบวนการจัดการอัตลักษณ์ขององค์กร (Helen Stuart, 1999)

ที่มา : corporate communication: An international journal Volume 4 – Number 4, 1999.

กรอบแนวคิด/ทฤษฎีของ Helen โดย Helen Stuart อาจารย์และผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารแห่ง School of Communication, Faculty of Business, Queensland University of Technology ประเทศออสเตรเลียได้นำเสนอแบบจำลอง ซึ่งเป็นผลจากการศึกษากรอบแนวคิดหรือแบบจำลอง (Model) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของนักคิดหรือผู้เชี่ยวชาญด้านภาพลักษณ์หลาย ๆ คน ที่ได้นำเสนอทฤษฎีหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ผลิตรัณฑ์ ตราสินคำ ตลอดจนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรเอาไว้ในอดีต และได้นำมาสรุปและเสนอเป็นแบบจำลอง (Model) ดังแสดงในแผนภาพที่ 2-13 ข้างต้น โดย Stuart ได้แบ่งโครงสร้างของแบบจำลองส่วนที่เป็นตัวองค์กรออกเป็น 3 ส่วนประกอบ คือ บุคลิกลักษณะที่สะท้อนความเป็นตัวตนองค์กร (Corporate Personality) กลยุทธ์องค์กร (Corporate Strategy) และอัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) โดยในส่วนนี้จะมีมุมมองคล้ายกันกับ Abratt ว่ากระบวนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรเริ่มจากการที่องค์กรจะต้องมีบุคลิกลักษณะที่สะท้อนความเป็นตัวตนขององค์กร ซึ่งสร้างจากองค์ประกอบที่สำคัญคือปรัชญาที่องค์กรยึดถือ ค่านิยมหลักและพันธกิจขององค์กร โดยทั้ง 3 องค์ประกอบที่สะท้อนบุคลิกลักษณะหรือความเป็นตัวตนขององค์กร จะต้องได้รับการสื่อสารจากฝ่ายจัดการ (Management

Communication) เพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยสิ่งที่ฝ่ายจัดการได้สื่อสารถึงปรัชญา ค่านิยมหลัก และพันธกิจขององค์กรเพื่อบอกถึงบุคลิกลักษณะที่สะท้อนความเป็นตัวตนขององค์กรลงไป ก็ จะกลายเป็นวิสัยทัศน์ขององค์กรและเป็นที่มาของการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร ตลอดจนการจัดโครงสร้างการทำงานขององค์กรและโครงสร้างด้านอัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity Structure) เพื่อให้เป็นไปตามบุคลิกลักษณะที่สะท้อนความเป็นตัวตนหรือการมีอยู่ขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ กลยุทธ์ขององค์กรที่กำหนดขึ้นจะได้รับการสื่อสารทั้งจากฝ่ายบริหารในรูปแบบที่เป็นทางการ และผ่านการสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Communication) จากการติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกภายในองค์กร เกิดเป็นพฤติกรรม (Behavior) และมีการสร้างสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้สามารถสัมผัสได้หรือรับรู้ได้ถึงอัตลักษณ์ขององค์กรที่เป็นรูปธรรม ในทั้ง 3 รูปแบบ คือ ตัวพนักงาน สัญลักษณ์ต่าง ๆ และการสื่อสาร โดยทั้ง 3 ส่วนที่ประกอบกันขึ้นเป็นองค์กรนี้ Stuart มองว่าวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) ซึ่งล้อมกรอบส่วนประกอบ 3 ส่วนที่แสดงความเป็นองค์กรตามในแบบจำลองนี้ ถือเป็นบริบทที่แยกจากองค์กรโดยส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกัน กล่าวคือวัฒนธรรมองค์กรเป็นทั้งผลลัพธ์และต้นเหตุของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กร นอกจากนี้ยังมีสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ขององค์กรด้วย

ทั้งนี้ บุคลิกลักษณะขององค์กร การจัดการเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ จะได้รับการสื่อสารไปยังสาธารณะผ่าน 3 วิธีการหลัก ๆ คือ การสื่อสารโดยตัวพนักงานในองค์กรเอง ซึ่งสะท้อนจากพฤติกรรมและการพูดคุย การสื่อสารการตลาด และการสื่อสารที่เป็นทางการของฝ่ายบริหาร โดยทั้ง 3 ส่วนหลักที่ประกอบกันขึ้นเป็นส่วน ขององค์กรนี้อยู่ในรูปแบบที่มีความเชื่อมโยง ทับซ้อนและเกี่ยวข้องกันอย่างมา และ เป็นส่วนที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรจากการมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากภาพลักษณ์นั้นมีความต่อเนื่องก็จะก่อให้เกิดความมีชื่อเสียง (Reputation) ซึ่งไม่ว่าจะเป็นด้านดีหรือไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือ ผลประกอบการขององค์กรในท้ายที่สุด

ส่วนประกอบของภาพลักษณ์ขององค์กรที่เข้าใจกันโดยทั่วไป สรุปได้ดังต่อไปนี้

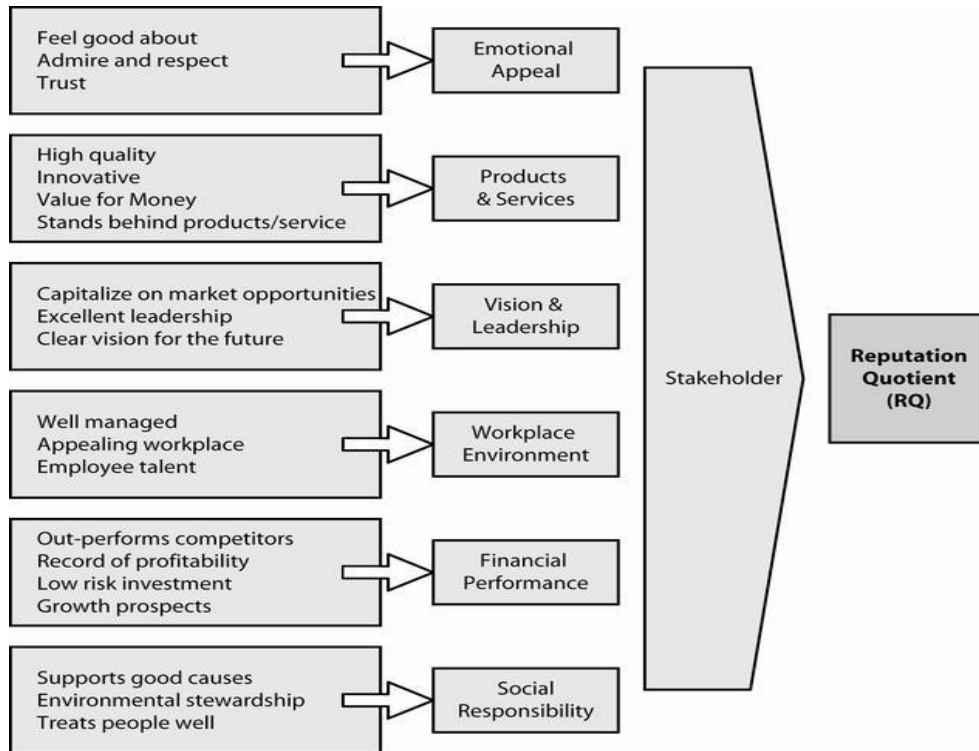
- (1) สินค้า และบริการที่องค์กรนั้นผลิตและให้บริการแก่ลูกค้าหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (2) การบริหารจัดการที่ดี
- (3) ราคาเหมาะสม คุ่มค่าและเป็นธรรม
- (4) ความมีประสิทธิภาพ
- (5) ความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชน
- (6) การให้ประโยชน์สูงสุดต่อผู้ถือหุ้น สำหรับองค์กรที่ไม่แสวงกำไร อาจหมายถึง การตอบสนองต่อประโยชน์ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 2) แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับชื่อเสียงขององค์กร (Corporate Reputation)

2.1) แนวคิด/ทฤษฎี Reputation Quotient (RQ) ที่นำเสนอโดย Charles J. Fombrun ศาสตราจารย์ด้านการจัดการแห่ง Stern School of Business มหาวิทยาลัยนิวยอร์ก และผู้บริหารระดับสูงของ Reputation Institute สหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นสถาบันที่ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1997 เพื่อศึกษาด้านชื่อเสียงขององค์กร โดยเฉพาะ ได้พัฒนาแบบจำลองและทำการศึกษาร่วมกับ Harris international บริษัทวิจัยอิสระ ตั้งแต่ปี 1999 โดยสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 200 บริษัท กว่า 100,000 ตัวอย่าง ทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย และอีก 12 ประเทศทั่วโลก ผลที่ได้พบว่าเครื่องมือ RQ สามารถใช้ในการประเมินชื่อเสียงขององค์กร และสามารถเปรียบเทียบ (Benchmark) กันระหว่างองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกันหรืออยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันได้ใน



ระหว่างประเทศอีกด้วย ทำให้ได้ข้อสรุปที่ว่าคนส่วนใหญ่จะพิจารณาชื่อเสียงขององค์กรผ่าน 20 ปัจจัย ภายใต้ 6 มิติ ได้แก่ 1) Emotional Appeal 2) Products and Services 3) Vision and Leadership 4) Workplace Environment 5) Financial Performance 6) Social Responsibility โดยมีคุณลักษณะที่เป็นปัจจัยย่อย ๆ ภายใต้แต่ละมุมมอง รวม 20 ปัจจัย ดังแสดงในแผนภาพที่ 2-14 (<http://www.reputationinstitute.com>)



แผนภาพที่ 2-14 Dimensions of Reputation Quotient

2.2) แนวคิด/ทฤษฎีการประเมินชื่อเสียงขององค์กร (Reputation Evaluation) โดยศาสตราจารย์ Dr. Manfred Schwaiger แห่งมหาวิทยาลัย Ludwig-Maximilians-Universität, Munich ประเทศเยอรมันนี ปัจจุบันเป็นหัวหน้าการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี Institute for Market-based Management โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการบริหารการตลาด การบริหารการสื่อสาร ความมีชื่อเสียงขององค์กร และความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งยังมีประสบการณ์ในการวิจัยทางด้านธุรกิจที่หลากหลาย ได้นำเสนอผลงาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับองค์ประกอบและพารามิเตอร์ โดยทำการศึกษาโดยประจักษ์ ในทฤษฎีของเขา ได้ทำการแบ่งการวิเคราะห์ชื่อเสียงขององค์กรออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) Quality 2) Performance 3) Responsibility 4) Attractiveness ดังแผนภาพที่ 2-15 โดยในแต่ละปัจจัยหลักมีการแบ่งปัจจัยย่อย ๆ สำหรับใช้ในการสำรวจชื่อเสียงขององค์กร โดยมีจำนวนข้อคำถามในปัจจัยด้านที่ 1 -4 จำนวน 8 ข้อ, 5 ข้อ, 5 ข้อ และ 3 ข้อตามลำดับ รวมจำนวนปัจจัยย่อยที่ใช้ในการประเมินทั้งสิ้น 21 ข้อคำถาม Schwaiger ได้เปรียบเทียบงานของเขากับของ Fombrun กับของนิตยสาร Fortune โดยเรียกงานเหล่านั้นว่า “American literature” ซึ่งจากการวิจัยของเขานั้นได้ข้อสรุปว่างานของ Fombrun และนิตยสาร Fortune สามารถบอกถึงสถานะของชื่อเสียงขององค์กรได้ แต่ไม่สามารถนำไปสู่การพัฒนาหรือสร้างชื่อเสียงได้ เนื่องจากการศึกษาเหล่านั้นไม่ได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนหรือสร้างชื่อเสียงขององค์กร ว่าส่วนใดอ่อนแอสวนใดเข้มแข็ง โดยนำเสนอว่า วิธีการของ Schwaiger จะเป็นการใช้กระบวนการศึกษาแบบ 2 มิติ (Two-dimensional



approach) แบ่งออกเป็น ความสามารถ (Competence) และ ความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) โดยใช้ปัจจัย ทั้ง 4 เป็นตัวค้นหาชื่อเสียงขององค์กร Schwaiger ได้แสดงความเห็นว่า ชื่อเสียงขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ (Perception) หรือความรู้สึกนึกคิด มากกว่าผลงานหรือความรู้ความสามารถที่แท้จริงของหน่วยงาน ดังนั้น การทำการศึกษาคงจะเป็นไปในเชิงคุณภาพ (Qualitative approach) มากกว่าเชิงปริมาณ (Quantitative approach) Schwaiger ยังคงเน้นย้ำว่า การบริหารชื่อเสียงขององค์กรเป็นการบริหารที่ซับซ้อน และมีปัจจัย ขัดแย้งภายในตนเอง (Problematic) เช่น การทำให้องค์กรมีชื่อเสียงด้านความสามารถ จากการมีคะแนนใน ปัจจัย Performance, Quality หรือ Attractiveness สูง จะส่งผลในเชิงลบต่อมุมมองหรือความรู้สึกเห็นอก เห็นใจ (Sympathy) ที่มีต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แม้ว่าจะ ช่วยสร้างความเห็นอกเห็นใจจากสังคมได้ แต่อาจจะส่งผลเสียต่อขีดความสามารถขององค์กร



แผนภาพที่ 2-15 Reputation Evaluation Theory ที่นำเสนอโดย Schwaiger

### 2.3.2.5 การวัดและประเมินภาพลักษณ์องค์กร

- 1) การประเมินภาพลักษณ์ด้วยวิธีการโปรเจกทีฟเทคนิค (projective techniques) เป็นวิธีการ ประเมินภาพลักษณ์เพื่อศึกษาภาพตัวแทน หรือความรู้สึกของปัจเจกบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยใช้ วิธีการนำภาพคน หรือสัตว์ หรือวัตถุต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้เป็นตัวแทนขององค์กร โดยคัดเลือกภาพ ดังกล่าวประมาณ 30 - 50 ภาพ แล้วให้กลุ่มตัวอย่างเลือกภาพที่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีที่สุดของ องค์กร จากนั้นจึงดำเนินการสัมภาษณ์โดยสอบถามถึงอารมณ์ความรู้สึกของปัจเจกบุคคลที่มีต่อ ภาพดังกล่าวนั้น เพื่อสรุปทัศนคติ และความรู้สึกที่มีต่อองค์กร สำหรับในประเทศไทยนั้น มีบริษัท ที่นำวิธีการนี้มาใช้ประเมิน คือ บริษัท ซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) (ศิริพรรณ บัวอินทร์, สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2553) ถึงแม้ว่าวิธีการดังกล่าวมีประโยชน์ที่ทำให้ผู้ประเมินหรือองค์กรได้ รับทราบข้อมูลเชิงลึกด้านอารมณ์ความรู้สึก หรือทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อองค์กร แต่ยังมี จุดอ่อนหรือข้อจำกัดที่สำคัญ คือ จำเป็นต้องใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลยาวนาน และเป็น

วิธีการวิจัยที่ต้องใช้ความชำนาญหรือความสามารถของผู้ประเมินเป็นสำคัญ และไม่สามารถประเมินผลในลักษณะภาพกว้างได้

- 2) การประเมินภาพลักษณ์องค์กรโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้ตอบเป็นผู้กรอกเอง (Self-Administrative Questionnaire) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยส่วนมากใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้มาตรวัดแบบช่วงคะแนน (Rating Scale) ทั้งแบบคู่คำคุณศัพท์ตรงกันข้าม (Semantic Differential Scale) และการใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการประเมินตัวแปรภาพลักษณ์องค์กรในแต่ละมิติ ทั้งนี้วิธีการวัดและการสร้างตัวชี้วัดภาพลักษณ์จำแนกออกเป็น 2 วิธีการคือ

- 2.1) การสร้างตัวชี้วัดการศึกษาทฤษฎี เป็นการสร้างตัวชี้วัดโดยศึกษาเอกสาร (Document) ข้อเสนอเชิงทฤษฎี (Theoretical Proposition) จากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) แต่อย่างไรก็ตามการสร้างตัวชี้วัดด้วยวิธีการดังกล่าวอาจมีความคลาดเคลื่อน (Error) หรืออคติจากผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินแบบสอบถามได้ (Johnstone, 1981, Pp: 33 - 38) นอกจากนี้การสร้างมาตรวัดด้วยวิธีการดังกล่าวยังขาดความสอดคล้องด้านสถานการณ์ปัจจุบัน (Concurrent Validity) และขาดหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ยืนยันถึงการรับรู้องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรตามการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย จึงอาจมีองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรืออาจไม่สอดคล้องกับการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย
- 2.2) การสร้างตัวชี้วัด และองค์ประกอบการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น ผลการวิจัย Nguyen และ LeBlanc (2001), Cornelius H. Van Heerden และ Gustav Puth (1995) ชาตรี ใต้ฟ้าพูล (2544) และพนม คลีฉายา (2542) ได้สร้างตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กรบางส่วน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์หรือตราสินค้า พร้อมทั้งสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริโภคเพื่อพัฒนารายข้อคำถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กร จากนั้นจึงพัฒนาตัวชี้วัดโดยการวิจัยเชิงสำรวจ ที่ใช้แบบสอบถามที่มีรายข้อคำถามขั้นตอนดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นจึงนำวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้วยสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องของรายข้อคำถาม และความสำคัญของตัวชี้วัดเพื่อพิสูจน์ และตรวจสอบความถูกต้องของตัวชี้วัด

จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินภาพลักษณ์ขององค์กร ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูลด้านการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร บทบาทหน้าที่ของ กพท. เพื่อให้ได้มาซึ่งประเด็นการศึกษาที่ครบถ้วนและสามารถนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท. ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

### 2.3.3 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาสำรวจหรือวิจัย

#### 2.3.3.1 การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)

Creswell, Plano, Clark, Gutman and Hanson ให้ความหมายของการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) หมายถึง การวิจัยที่มีการเก็บข้อมูลหรือวิเคราะห์ข้อมูลทั้งที่เป็นเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือเป็นลำดับก่อนหลังก็ได้ โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญกับข้อมูลเป็นอันดับแรกและเกี่ยวข้องกับการบูรณาการข้อมูล ณ จุดหนึ่งจุดใดในกระบวนการวิจัย

#### ความสำคัญของการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)

การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีความสำคัญตามแนวคิดของ Greene and others ; Trocim ; Creswell ; Punch ; Viedero มีดังนี้

- 1) ผลการวิจัยจากวิธีการวิจัยแบบผสมผสานสามารถเสริมต่อกันโดยใช้ผลการวิจัยจากวิธีหนึ่งอธิบายขยายความผลการวิจัยอีกวิธีหนึ่ง ช่วยตอบคำถามการวิจัยได้ละเอียดชัดเจนมากกว่าการใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพเพียงรูปแบบเดียว
- 2) การใช้ผลการวิจัยจากวิธีหนึ่งไปช่วยพัฒนาการวิจัยอีกวิธีหนึ่งหรือการใช้ผลการวิจัยวิธีหนึ่งไปตั้งคำถามการวิจัยอีกวิธีหนึ่ง
- 3) การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพต่างก็มีจุดเด่นในตนเอง สามารถนำจุดเด่นมาใช้ในการแสวงหาความรู้ความจริงได้ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น
- 4) การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพต่างก็มีจุดด้อยในตนเอง ผู้วิจัยสามารถนำจุดเด่นของการวิจัยเชิงปริมาณมาแก้ไขจุดด้อยของการวิจัยเชิงคุณภาพ ขณะเดียวกันอาจใช้จุดเด่นของการวิจัยเชิงคุณภาพมาแก้ไขจุดด้อยของการวิจัยเชิงปริมาณ
- 5) สามารถนำผลผลิตจากการวิจัยแบบผสมผสานมาสร้างความรู้ความจริงที่สมบูรณ์สำหรับใช้ในการปรับเปลี่ยนทฤษฎีหรือการปฏิบัติงาน

#### 2.3.3.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

##### 1) การใช้สูตร Yamane ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง

ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างนั้นมีความสำคัญมากในงานวิจัย เพราะถ้าได้ขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสม ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมีมากพอส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณค่าและน่าเชื่อถือ การหาขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากการใช้สูตร Yamane ดังนี้

กรณีที่ทราบจำนวนประชากรชัดเจน (Yamane, 1973) มีสูตรในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง คือ

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

เมื่อ	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากรที่ใช้วิจัย
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อน

การหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane จะต้องมีวัตถุประสงค์หลักคือ การประมาณค่าสัดส่วนหลัก  
ของประชากร (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

## 2) การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane

ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane เป็นตารางที่ใช้หาขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของ  
ประชากร วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยต้องทราบขนาดของประชากร และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้  
การใช้ตารางสำเร็จรูปเป็นวิธีที่ง่ายและรวดเร็ว เช่น ถ้าต้องการหาขนาดตัวอย่างจากประชากรที่มีขนาดเท่ากับ  
500 คน ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 5% จะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 222 เป็นต้น

ตารางที่ 2-2 ขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่า  $Z = 1.96$  เมื่อความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 1% 2%  
3% 4% 5% และ 10%

ขนาดประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e)					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1,250	769	500	345	96
3,000	*	1,364	811	517	353	97
3,500	*	1,458	843	530	359	97
4,000	*	1,538	870	541	364	98
4,500	*	1,067	891	549	367	98
5,000	*	1,667	909	556	370	98
6,000	*	1,765	938	566	375	98
7,000	*	1,842	959	574	378	99
8,000	*	1,905	976	580	381	99
9,000	*	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000		2,381	1,087	617	397	100
100,000		2,439	1,099	621	398	100
∞		2,500	1,111	625	400	100

\*หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ Assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติ จึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างได้

ที่มา : Yamane, 1967 : 886

### ข้อสังเกตจากราย Yamane

- ความคลาดเคลื่อน (e) 5% หากมีประชากรตั้งแต่ 100,000 คน ขึ้นไปจะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เสมอ
- ความคลาดเคลื่อน (e) 10% หากมีประชากรตั้งแต่ 20,000 คน ขึ้นไปจะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 100 คน เสมอ

### 3) ประเด็นที่ควรคำนึงในการกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยควรคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างมาใช้ในการตอบปัญหาการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

- 3.1) การใช้งบประมาณ ผู้วิจัยควรพิจารณาโครงสร้างค่าใช้จ่ายอย่างรอบคอบ ว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมานั้นมาจากส่วนใดบ้าง และในแต่ละส่วนมีค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ( สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์, 2558 )
- 3.2) ลักษณะประชากร ถ้าประชากรมีลักษณะเป็นเอกพันธ์จะใช้ตัวอย่างขนาดเล็กก็ได้ แต่ถ้าประชากรมีลักษณะวิวิธพันธ์ ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้ขนาดตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่
- 3.3) ขนาดของประชากร ศึกษาจำนวนของประชากรที่จะศึกษา ถ้าประชากรขนาดใหญ่ควรเลือกศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ถ้าขนาดประชากรเล็กผู้วิจัยควรที่จะศึกษาจากประชากรทั้งหมด
- 3.4) การกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือระดับความเชื่อมั่นขนาดตัวอย่างเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันละกัน กล่าวคือ ถ้าในการสุ่มตัวอย่างยอมรับความคลาดเคลื่อน 0.05 (5%) แล้ว ขนาดตัวอย่างจะมีระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 (95%) ( สมชาย วรภิเกษมสกุล, 2554 )
- 3.5) ความชัดเจนและแม่นยำ ถ้าต้องการความชัดเจนและความแม่นยำในเรื่องที่จะทำการศึกษา ผู้วิจัยควรใช้ขนาดตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ เนื่องจากถ้าศึกษาจากขนาดตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ผลการศึกษาที่ได้จะมีความชัดเจนและแม่นยำมากเท่านั้น (จักรกฤษณ์ สำราญใจ, 2551)

#### 2.3.3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

**ประชากร (Population)** คือ สิ่งที่เราสนใจศึกษาทุกหน่วย ไม่ว่าจะเป็นคน สัตว์ หรือสิ่งของก็ตาม ตัวอย่างเช่น เราทำการศึกษาเกี่ยวกับสมาร์ตโฟนทุกเครื่อง ดังนั้น สมาร์ตโฟนทุกเครื่องที่มีอยู่จะเป็นประชากรที่เราต้องการศึกษาทั้งหมด เป็นต้น

**กลุ่มตัวอย่าง (Sample)** คือ ส่วนหนึ่งของประชากรที่เรานำมาศึกษาเพื่ออ้างอิง โดยการคัดเลือกส่วนหนึ่งของประชากร ซึ่งจะต้องมีการคัดเลือกอย่างเหมาะสม โดยมีการใช้สถิติหรือข้อมูลต่าง ๆ เข้ามาประกอบร่วมด้วยเพื่อคัดเลือกออกมา เราเรียกระบวนการการคัดเลือกนี้ว่า การสุ่มตัวอย่าง

**การสุ่มตัวอย่าง (Sampling)** คือ กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดมาเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลตามการศึกษาวิจัย เช่น การสุ่มตัวอย่างเพื่อการทำแบบสอบถามโดยใช้ช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นวิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยสามารถแบ่งการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 หลักการ ได้แก่



## 1) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling)

การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น คือ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีการประเมินว่าแต่ละหน่วยจะมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยอย่างไร ทำแค่เพียงคัดเลือกออกมาเท่านั้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคัดเลือกไม่สามารถนำผลการศึกษามาใช้อ้างอิงถึงประชากรทั้งหมดได้ ซึ่งการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นนั้นสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 4 หลักการย่อย ได้แก่

- 1.1) การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ต้องการเป็นหลัก สามารถใช้ประชากรหน่วยใดก็ได้เข้าทำการศึกษาเพื่อให้ข้อมูล
- 1.2) การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงด้วยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างขึ้นจากประชากรที่ทำการศึกษา โดยใช้หลักการพิจารณาจากตัวผู้วิจัยเอง ซึ่งการคัดเลือกนี้จะทำตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ความรู้สำหรับเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างมาก
- 1.3) การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) คือ การกำหนดหลักการสุ่มอย่างคร่าว ๆ เพื่อคัดเลือกให้ครบเต็มจำนวน อย่างเช่น การคัดเลือกโดยใช้หลักเกณฑ์อายุและเพศ โดยกำหนดจำนวน 100 คน เป็นต้น
- 1.4) การสุ่มตัวอย่างแบบอ้างอิงด้วยบุคคลและผู้เชี่ยวชาญ (Snowball Sampling) คือ การสุ่มเลือกตัวอย่างมา 1 คน จากนั้นผู้ที่ได้รับการเลือกก็ทำการเสนอหรือคัดเลือกผู้คนที่มีความใกล้เคียงต่อไป

## 2) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

การสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น คือ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดโดยมีการกำหนดโอกาสที่ประชากรจะได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบชัดเจน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้อ้างอิงถึงประชากรทั้งหมดได้ สามารถแบ่งย่อยได้เป็น 4 หลักการย่อย ได้แก่

- 2.1) การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) คือ การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยให้โอกาสการถูกเลือกกับประชากรทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน โดยอาจมีการกำกับชื่อเฉพาะให้กับประชากรทุกหน่วยเพื่อทำการคัดเลือก ส่วนวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยการจับสลากหรือการสุ่มตัวเลข ซึ่งประชากรทุกหน่วยจะมีโอกาสถูกสุ่มเท่ากันทั้งหมด
- 2.2) การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ใช้วิธีการกำหนดชื่อเฉพาะหรือตัวเลขให้กับประชากรทั้งหมดและแบ่งกลุ่มออกเป็นช่วงที่เท่ากัน และมีการคัดเลือกโดยใช้สูตรตายตัวคำนวณเลือกออกมา เช่น การเรียงแถวละ 10 คน แล้วคัดเลือกจากคนที่ 10 ของแต่ละแถว
- 2.3) การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างจากประชากร จะเริ่มจากการแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย โดยแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะบางอย่างที่คล้ายคลึงกันตามข้อกำหนดของงานวิจัย จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย เพื่อคัดเลือกตัวอย่างจากประชากรในแต่ละกลุ่มออกมาทำการศึกษาตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทำการศึกษาต่อไป



- 2.4) การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จะใช้เมื่อมีการศึกษาประชากรจำนวนมาก โดยการแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย อาจแบ่งตามพื้นที่หรือกลุ่มที่มีการจัดแบ่งไว้แล้ว จากนั้นก็ทำการศึกษาตามการแบ่งกลุ่มประชากรเฉพาะกลุ่มนั้น ๆ แต่การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มนี้ยังมีข้อควรคำนึงถึงความแตกต่างในการแบ่งกลุ่มด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขนาดของกลุ่ม ความแตกต่างกันของประชากรในแต่ละกลุ่ม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการคัดเลือก เป็นต้น

#### 2.3.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย หมายถึง เอกสารที่นักวิจัยสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือเพื่อวัดค่าตัวแปรที่ทำการศึกษา เครื่องมือวิจัยจำแนกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ แบบทดสอบ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต ทั้งนี้ นักวิจัยจะเลือกใช้เครื่องมือชนิดใดนั้นต้องขึ้นอยู่กับตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อนำมาสู่ข้อมูลที่ตอบข้อค้นพบของงานวิจัย ซึ่งในงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ดังนี้

##### 1) แบบสอบถาม

การสอบถามนิยมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ค่อนข้างสะดวกและไม่กีดกันในการตอบคำถาม โดยการเขียน ซึ่งอาจเขียนตอบเป็นข้อความหรือเป็นเครื่องหมายตามเงื่อนไขที่กำหนด สิ่งที่วัดโดยแบบสอบถามมีทั้งข้อเท็จจริง ความรู้ ความคิดเห็น เจตคติและพฤติกรรม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แบบสอบถามแบบเปิด (Open-ended form) เป็นแบบสอบถามที่ข้อความมีลักษณะเปิดกว้างให้ผู้ตอบตอบอย่างอิสระในขอบเขตคำถามโดยไม่มีการแนะนำทางในการตอบ และแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended form) เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามมีลักษณะจำกัดให้ตอบ ผู้ตอบเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดให้

Likert Scale คือ ชื่อเรียกของ Likert Rating Scales หรือ มาตรวัดของลิเคิร์ต เป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่จะมีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามระดับความเห็นด้วย วิธีวัดความพึงพอใจหรือความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย Likert Scale คือการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็น จากระดับความพึงพอใจหรือระดับความเห็นด้วย 5 ระดับ ตั้งแต่พอใจหรือเห็นด้วยที่สุด (Favorable) ไปจนถึงไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยที่สุด (Unfavorable) ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยที่สุด หรือ พึงพอใจที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วย หรือ พอใจ
- 3 หมายถึง เฉย ๆ หรือ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย หรือ ไม่พึงพอใจ
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือ ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

## 2) แบบสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์มีจุดมุ่งหมายทำนองเดียวกับการใช้แบบสอบถาม บางคนอาจเรียกการสัมภาษณ์ว่าเป็นแบบสอบถามปากเปล่า แต่มีความแตกต่างกันตรงวิธีการ กล่าวคือ ในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์เป็นฝ่ายซักถามโดยการพูดแล้วผู้สัมภาษณ์เป็นฝ่ายบันทึกคำตอบ ส่วนการใช้แบบสอบถามผู้ตอบตอบโดยการเขียนตอบลงในแบบสอบถาม การสัมภาษณ์จะได้ข้อมูลที่ตีหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับผู้สัมภาษณ์เป็นสำคัญ บางกรณีก็มีการใช้แบบสัมภาษณ์ช่วยเป็นแนวทางสำหรับผู้สัมภาษณ์ แต่บางกรณีก็ไม่ได้ใช้แบบสัมภาษณ์ประกอบการสัมภาษณ์แต่อย่างใด ดังนั้น ผู้สัมภาษณ์จึงเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเภทของแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1) การสัมภาษณ์แบบไม่มีคำถามแน่นอน (Unstructured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่มีกำหนดคำถามที่แน่นอนตายตัว การสัมภาษณ์ไม่จำเป็นต้องใช้คำถามเหมือนกัน การเรียงลำดับคำถามก็ไม่ต้องเหมือนกัน ผู้ถามสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะกับสถานการณ์และผู้ตอบ ผู้ถามมีอิสระในการถามเพื่อให้ได้คำตอบตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2.2) การสัมภาษณ์แบบมีคำถามที่แน่นอน (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดข้อคำถามไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบนี้จำเป็นต้องใช้แบบสัมภาษณ์ที่จัดเตรียมไว้ก่อน การสัมภาษณ์แบบมีคำถามแน่นอนช่วยให้ผู้ถามถามได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

#### 1) ความเที่ยงตรง (Validity) มีผู้ให้ความหมายความเที่ยงตรงไว้ดังนี้

สุวิมล ทิรภานนท์ (2551: 127) ได้ให้ความหมายความเที่ยงตรง (Validity) หมายถึง ความแม่นยำของเครื่องมือในการวัดสิ่งที่ต้องการจะวัด หรือสิ่งที่เครื่องมือควรวัด และคะแนนที่ได้จากแบบสอบที่ความเที่ยงตรงสูง สามารถบอกถึงสภาพที่แท้จริงและพยากรณ์ได้ถูกต้องแม่นยำ

วรรณิ แกมเกตุ (2555: 219) ได้ให้ความหมายความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย หมายถึง คุณสมบัติของเครื่องมือวิจัยที่วัดสิ่งที่ต้องการวัดได้ถูกต้องแม่นยำ การที่จะตรวจสอบว่าเครื่องมือวิจัยนั้นมีความเที่ยงตรงหรือไม่ จะต้องมีการรายละเอียดของสิ่งที่ต้องการวัดเป็นเกณฑ์ เปรียบเทียบว่าเครื่องมือวิจัยนั้นวัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่

ณัฐภรณ์ หลาวทอง (2559: 94) ได้ให้ความหมายของความเที่ยงตรง หมายถึง หลักฐานที่แสดงถึงความถูกต้องในการวัดตัวแปรที่สนใจ สะท้อนสภาพที่แท้จริงของสิ่งที่ต้องการวัดและสอดคล้องกับทฤษฎีหรือแนวคิดที่สนใจศึกษา หลักฐานที่สะท้อนความเที่ยงตรงประกอบด้วย หลักฐานในเชิงเนื้อหา หลักฐานในเชิงความสัมพันธ์กับเกณฑ์ภายนอก และหลักฐานในเชิงโครงสร้างของการวัด

จากความหมายของความเที่ยงตรงที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความเที่ยงตรงหมายถึง ความแม่นยำของเครื่องมือวิจัยที่จะวัดในสิ่งที่ต้องการจะวัด โดยเครื่องมือที่วัดจะต้องสอดคล้องกับทฤษฎีหรือนิยามศัพท์ที่ครุณักวิจัยได้กำหนดไว้แล้วล่วงหน้า

### การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีวิธีการตรวจสอบดังนี้

- การตรวจสอบว่าข้อคำถามในเครื่องมือมีความเป็นตัวแทนของเนื้อหาหรือครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการจะวัดหรือไม่
- ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาที่วัดกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัด โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการจะวัดหรือไม่ วิธีนี้เป็นการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญไม่น้อยกว่า 3 คน เป็นผู้พิจารณาให้คะแนนแต่ละข้อดังนี้

- + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์
$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.0 คัดเลือกไว้ใช้ได้ และข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

### 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) มีผู้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นไว้หลายท่านดังนี้

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2556: 137) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่น (reliability) หมายถึง คุณสมบัติของเครื่องมือวัดที่แสดงให้เห็นว่าเครื่องมืออื่น ๆ ให้ผลการวัดที่คงที่ไม่ว่าจะใช้วัดกี่ครั้งก็ตามกับกลุ่มเดิม

วรรณิ แกมเกตุ (2555: 220) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) หมายถึง คุณสมบัติของเครื่องมือที่ให้ผลการวัดที่คงที่หรือคงเส้นคงวา เมื่อทำการวัดซ้ำหลาย ๆ ครั้งด้วยเครื่องมือที่วัดสิ่งเดียวกัน

สุวิมล ตีรภานันท์ (2551: 152) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่น หมายถึง ความคงที่ของผลที่ได้จากการวัดด้วยเครื่องมือชุดเดียวกันกับคนกลุ่มเดียวกัน ในเวลาที่ต่างกัน

จากความหมายของความเชื่อมั่นที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง คุณสมบัติของเครื่องมือวิจัยที่มีความคงเส้นคงวาในการวัดสิ่งเดียวกันในเวลาที่ต่างกัน นั่นคือไม่ว่าจะนำเครื่องมือวิจัยนั้นไปวัดกี่ครั้งค่าที่ได้จากการวัดจะมีค่าไม่ต่างกัน

## การตรวจสอบความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายใน (Measure of Internal Consistency)

ความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน เป็นความสอดคล้องกันระหว่างคะแนนรายข้อหรือความเป็นเอกพันธ์ของเนื้อหาข้อข้ออันเป็นตัวแทนของคุณลักษณะเด่นเดียวกันที่ต้องการวัด วิธีนี้นักวิจัยนำเครื่องมือฉบับเดียวไปทำการวัดกับกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว แล้วนำผลการวัดมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีต่าง ๆ 4 วิธี ดังนี้

- **วิธีแบ่งครึ่งข้อสอบ (Split-Half Method)** ดำเนินการดังนี้
  - แบ่งครึ่งข้อสอบออกเป็น 2 ฉบับย่อย โดยอาจยึดเกณฑ์ข้อคู่-ข้อคี่, ครึ่งแรก-ครึ่งหลัง, ตามเนื้อหาหรือโดยการสุ่ม รวมคะแนนข้อคู่ - ข้อคี่ของแต่ละคน หรือรวมคะแนนตามเกณฑ์อื่น ๆ ที่ใช้แบ่งครึ่งข้อสอบ
  - คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนข้อคู่-ข้อคี่ (หรือตามเกณฑ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการแบ่งครึ่งข้อสอบ) ซึ่งจะได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครึ่งฉบับ
  - คำนวณค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับ โดยใช้สูตรของ Spearman-Brown
- **วิธีของ Kuder-Richardson** ใช้ในกรณีที่เครื่องมือมีการตรวจให้คะแนนแบบ 0, 1 โดยตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิดให้ 0 คะแนน วิธีนี้มีสูตรการคำนวณ 2 แบบ คือ KR-20 และ KR-21 การใช้สูตร KR-21 มีข้อตกลงเบื้องต้นว่า ข้อสอบทุกข้อมีความยากง่ายเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน ในกรณีที่ข้อสอบมีความยากง่ายแตกต่างกันควรใช้สูตร KR-20
- **วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)** ใช้ในกรณีให้การให้คะแนนเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) หรือข้อสอบอัตนัย และยังสามารถใช้กับแบบทดสอบที่ให้คะแนนแบบ 0, 1 ได้ด้วย สูตรนี้เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจครั้งนี้
- **(4) วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนของ Hoyt (Hoyt's Analysis Variance)** วิธีนี้ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนที่ถูกทดสอบแต่ละคนได้รับจากข้อสอบแต่ละข้อ โดยไม่มีปฏิสัมพันธ์ วิธีนี้สามารถใช้ในแบบทดสอบที่ให้คะแนนแบบ 0, 1 หรือแบบทดสอบอัตนัย หรือมาตราประมาณค่าก็ได้ ผลการวิเคราะห์ได้ค่าเท่ากับวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาสำรวจหรือวิจัย ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งกระบวนการที่ถูกต้องตามหลักการ มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ 1) การออกแบบการวิจัย ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูลและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสอบถามการสัมภาษณ์เชิงลึก 2) การสำรวจและการจัดเก็บข้อมูล 3) การประมวลผลข้อมูล และ 4) การจัดทำสรุปผลการศึกษาข้อมูล ซึ่งจะนำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพการให้บริการของ กพท. ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างครบถ้วนมากยิ่งขึ้น



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน

#### 3.1 การกำหนดระเบียบวิธีวิจัย

งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม จะใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ซึ่งเป็นการวิจัยที่มีการเก็บข้อมูลหรือวิเคราะห์ข้อมูลทั้งที่เป็นเชิงปริมาณ เช่น การใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จากการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย สามารถแสดงวิธีดำเนินงานได้ดังนี้ 1) การออกแบบการวิจัย ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนดประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูลและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสอบถามการสัมภาษณ์เชิงลึก 2) การสำรวจและการจัดเก็บข้อมูล 3) การประมวลผลข้อมูล และ 4) การจัดทำสรุปผลการศึกษาข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 3-1 กระบวนการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

1) **การออกแบบการวิจัย** เป็นขั้นตอนการกำหนดวิธีวิจัย และการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความเหมาะสมกับโครงการ รวมทั้งการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการวิจัยจะสามารถได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย

2) **การสำรวจข้อมูล** เป็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการตามทีออกแบบไว้ ได้แก่ การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) หรือการสำรวจแบบออนไลน์ (Online Survey) ตามความเหมาะสม โดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง (Structured Questionnaire) ที่ออกแบบ และได้รับการอนุมัติจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

3) การประมวลผลข้อมูล เป็นขั้นตอนการนำเข้าและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ นำมาประมวลในรูปแบบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

4) การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลข้อมูล เป็นขั้นตอนการแปลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถสื่อสาร หรือสรุปเป็นรายงานเบื้องต้น เพื่อนำไปสู่การพิจารณาหารือในประเด็นเพิ่มเติม การให้ข้อเสนอแนะ โดยเฉพาะด้านการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

### 3.2 การออกแบบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ

การออกแบบแบบสอบถาม การจัดทำชุดคำถาม เพื่อสำรวจข้อมูลในประเด็นด้านภาพลักษณ์องค์กร ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ผ่านการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลโดยวิธีการสำรวจ (Survey) ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

#### 3.2.1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจข้อมูล

การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดโดยวิธีการสำรวจ (Survey) โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะสำรวจโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง โดยจำนวนรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดต้องไม่น้อยกว่า 800 ตัวอย่าง บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวิธีการกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.00 ที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e) ร้อยละ 5.00 ซึ่งสูตรการคำนวณขนาดของตัวอย่างตามทฤษฎีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) มีดังนี้

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

เมื่อ	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากรที่ใช้วิจัย
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อน

โดยผลจากการคำนวณสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3-1



### ตารางที่ 3-1 การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ และจำนวนตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจริง

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง ที่คำนวณได้	จำนวนตัวอย่าง ที่เสนอสำรวจ	จำนวนตัวอย่าง ที่เก็บข้อมูลจริง
กลุ่มประชาชนทั่วไป	400	800	872
กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	400	500	533
กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	-	-	183
<b>รวม</b>	<b>800</b>	<b>1,300</b>	<b>1,588</b>

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ทั้งหมดรวม 800 ราย แบ่งเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 400 ราย และกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 400 ราย ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จึงได้มีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนตัวอย่างที่สำรวจจริงทั้งหมด 1,588 ราย แบ่งเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 872 ราย กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 533 ราย และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. จำนวน 183 ราย มีรายละเอียดของกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้ในการสำรวจ ได้ดังตารางที่ 3-2

### ตารางที่ 3-2 รายละเอียดของกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้ในการสำรวจ

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่างที่ เก็บข้อมูลจริง	ตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
กลุ่มประชาชนทั่วไป	872	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ประชาชนทั่วไป</li> <li>● ประชาชนที่เข้าใช้บริการสนามบิน</li> <li>● ประชาชนที่เคยร้องเรียนกับ กพท. เกี่ยวกับการใช้บริการการบิน เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสาร ร้องเรียนเจ้าหน้าที่การบิน ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>● ประชาชนที่ขอขึ้นทะเบียนโดรน</li> </ul>
กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	533	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน</li> <li>● ผู้ประกอบการและผลิตชิ้นส่วนอากาศยาน</li> <li>● ผู้ให้บริการเดินอากาศของไทย</li> <li>● ผู้ที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน</li> <li>● ผู้ดำเนินการเดินอากาศ</li> <li>● หน่วยซ่อมบำรุงและฝ่ายต่าง ๆ</li> <li>● สถาบันฝึกอบรม ศูนย์เวชศาสตร์การบินพลเรือน</li> </ul>
กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	183	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้บริหารของ กพท.</li> <li>● เจ้าหน้าที่/พนักงานของ กพท.</li> </ul>

การกำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมาย และสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มประชากรเป้าหมาย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความเหมาะสม โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน ณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสนามบิน

### 3.2.2 การสร้างแบบสอบถาม

#### 1) การกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม

การกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามที่มีลำดับที่ชัดเจน โดยเนื้อหาและประเด็นคำถามในแบบสอบถาม มีการเรียงลำดับจากง่ายไปยาก หรือเริ่มจากข้อความทั่วไปไปสู่ข้อความเฉพาะเจาะจงตามตัวชี้วัด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถใช้เวลาไม่นานในการทำความเข้าใจคำถามและตอบแบบสอบถามได้ง่าย ชุดคำถามมีความเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ผู้ตอบสามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยไม่รู้สึกรำคาญหรือเหนื่อยล้าในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีการสร้างแบบสอบถาม 3 ชุด ได้แก่ 1) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน 2) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป และ 3) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. โดยมีรายละเอียดการสำรวจดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 กลุ่มตัวอย่างและประเด็นการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ประเด็นการสำรวจ				
		การรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไป ของ กพท.	การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ	สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
1. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	533	✓	✓	✓	✓	✓
2. ประชาชนทั่วไป	872	✓	✓			
3. ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	183	✓	✓	✓		
<b>รวม</b>	<b>1,588</b>	-	-	-	-	-

สำหรับประเด็นในแบบสอบถามเพื่อสำรวจภาพลักษณ์ของ กพท. บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) เพื่อแสดงอันดับความมากน้อยของทัศนคติ โดยใช้มาตรวัดทัศนคติของออสกู๊ด (Osgood Scale, 1957) หรือมาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) เพื่อจำแนกประเด็นคำถามแต่ละข้อความด้วยคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ ๆ (Bipolar Adjectives) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะใช้มาตรวัด (Rating Scale) ที่ระดับตั้งแต่ 1 – 10

ประเด็นในแบบสอบถามเพื่อสำรวจความเชื่อมั่น ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัด

ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ หากกลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจมากที่สุด จะได้ 5 คะแนน และหากมีความเชื่อมั่น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจน้อยที่สุด จะได้ 1 คะแนน

ทั้งนี้ แบบสอบถามทั้ง 3 ชุด มีรายละเอียดดังภาคผนวก ก

## 2) การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ใช้วิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และ ตรวจสอบความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (internal consistency reliability) รายละเอียดดังนี้

(1) การทดสอบการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับนิยาม และนำผลที่ได้มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คัดเลือก ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป และปรับปรุงแก้ไขข้อความคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผลการตรวจสอบคุณภาพ พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหาทุกข้อ โดยข้อคำถามมีค่าดัชนี IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

(2) การตรวจสอบความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (internal consistency reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) และวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยพิจารณาจากค่า Corrected Item-Total Correlation ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการตรวจสอบคุณภาพ พบว่า

(2.1) แบบสอบถามด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. มีค่าความเที่ยง 0.978 ซึ่งเป็นความเที่ยงในระดับที่ยอมรับได้ และผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยพิจารณาจากค่า Corrected Item-Total Correlation พบว่า แบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกในระดับที่เหมาะสม โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.566 - 0.903

(2.2) แบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. มีค่าความเที่ยง 0.975 ซึ่งเป็นความเที่ยงในระดับที่ยอมรับได้ และผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยพิจารณาจากค่า Corrected Item-Total Correlation พบว่า แบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกในระดับที่เหมาะสม โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.828 - 0.900

(2.3) แบบสอบถามด้านความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. มีค่าความเที่ยง 0.985 ซึ่งเป็นความเที่ยงในระดับที่ยอมรับได้ และผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยพิจารณาจากค่า Corrected Item-Total Correlation พบว่า แบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกในระดับที่เหมาะสม โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.775 - 0.873

### 3.3 การสร้างแบบสอบถาม เพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล

การออกแบบและจัดทำชุดคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ในกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพในด้านความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท. ในอนาคต และเพื่อให้เป็นตามวัตถุประสงค์ของโครงการ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ราย ซึ่งบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้กำหนดตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ผู้ประกอบการและผลิตชิ้นส่วนอากาศยาน ผู้ให้บริการเดินอากาศของไทย ผู้ที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน ผู้ดำเนินการเดินอากาศ หน่วยซ่อมบำรุงและฝ่ายต่าง ๆ สถาบันฝึกอบรม ศูนย์เวชศาสตร์การบิน เป็นต้น

2) การกำหนดโครงสร้างและประเด็นของแบบสอบถามสำหรับชุดคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะกำหนดรูปแบบเป็นการสอบถามข้อคิดเห็นและทัศนคติที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงานของ กพท. โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจะเป็นวิธีการสำรวจเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน โดยมีโครงสร้างและประเด็นของแบบสอบถามดังรายละเอียดในภาคผนวก ข

- ส่วนที่ 1 การรับรู้ ภารกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
  - การรับรู้พันธกิจและบทบาทหน้าที่ของ กพท.
  - การรับรู้บริการของ กพท.
  - การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของ กพท.
- ส่วนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
  - ภาพลักษณ์โดยรวม กพท.
  - ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลที่ดี
  - ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ
  - ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์
  - ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน
- ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
  - การวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการอยู่เสมอ
  - การให้บริการของ กพท. มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี
  - การเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาในฐานะหน่วยงานของรัฐ และเปิดรับฟังความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน

- การดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีการบริหารจัดการและให้บริการด้วยความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต
- การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และไม่แสวงหาผลกำไร
- ส่วนที่ 4 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
  - การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม
  - ระยะเวลาในการให้บริการ
  - เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
  - ขั้นตอนการให้บริการ
  - การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ กพท.

ทั้งนี้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด กำหนดรูปแบบของการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล โดยจะจัดให้มีการสัมภาษณ์ในรูปแบบการประชุมออนไลน์กับผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยหลังจากจัดทำร่างแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์แล้วเสร็จ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้จัดส่งร่างแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้ กพท. พิจารณา เพื่อขอความเห็นชอบและให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุง/แก้ไข และนำผลดังกล่าวมาทบทวนและปรับปรุงให้เป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

### 3.4 วิธีการสำรวจ การจัดเก็บข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด นำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ และแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพและได้รับการอนุมัติจาก กพท. แล้ว มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการประมวลผลได้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพ โดยมีวิธีดำเนินงานดังนี้

#### 3.4.1 วิธีการสำรวจและจัดเก็บข้อมูล

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะกำหนดวิธีการสำรวจและจัดเก็บข้อมูล ซึ่งครอบคลุมถึงรูปแบบการสำรวจ กลุ่มเป้าหมาย และวิธีการสำรวจและเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสำรวจและเก็บข้อมูล
1. การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Survey)	- กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 872 ตัวอย่าง - กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 533 ตัวอย่าง	บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะดำเนินการขอความอนุเคราะห์จาก กพท. ในการออกหนังสือเพื่อรับรองการเป็นที่ปรึกษาในโครงการ และมีการแนบเอกสารในแบบสำรวจเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือก่อนการสำรวจโครงการ โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะมีวิธีการสำรวจและจัดเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) และการสำรวจแบบออนไลน์ (Online Survey) เช่น การแบบแบบสำรวจบนเว็บไซต์

รูปแบบการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสำรวจและเก็บข้อมูล
		หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ และ/หรือส่ง Link หรือ QR Code ผ่าน E-Mail ของกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการประสานงานผ่านหน่วยงาน เพื่อให้สามารถส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็ว และตรงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะพิจารณาวิธีการที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ติดต่อกลุ่มผู้รับบริการ /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและขออนุญาตสำรวจความคิดเห็น โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัดจะปฏิบัติตามหลัก พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
2. การรวบรวม และจัดเก็บข้อมูล จากการสัมภาษณ์แบบ เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)	- กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 20 ตัวอย่าง	กพท. คัดเลือกรายชื่อกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน ที่จะทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะลึก รายบุคคล ซึ่งบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะมีกระบวนการ ในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ขอความอนุเคราะห์จาก กพท. ทำหนังสือแนะนำที่ปรึกษา และ รับรองการเป็นที่ปรึกษาในโครงการ เพื่อให้บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ทำหนังสือถึงผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อเชิญเข้าร่วมการสัมภาษณ์เชิงลึก 2) ติดต่อกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและขออนุญาตสำรวจความคิดเห็น โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะปฏิบัติตาม หลัก พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 3) จัดการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ในรูปแบบออนไลน์

### 3.4.2 การประมวลผลข้อมูล

#### 1. การประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม

##### 1.1 วิธีการประมวลผล หรือการจัดกระทำข้อมูล

การนำเข้าข้อมูลในโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่จัดเตรียมไว้สำหรับการประมวลผล และสรุปผล บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะใช้เครื่องมือในการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อใช้สำหรับการประมวลผลที่ได้ จากแบบสอบถาม ผ่านโปรแกรม SPSS หรือ Microsoft Excel โดยจะเลือกวิธีการประมวลผลให้เหมาะสมกับ รูปแบบของข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ

ทั้งนี้ ในการประมวลผลข้อมูล และสรุปผลนั้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะมีการใช้วิธีการ ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับข้อมูลในแต่ละประเภท ได้แก่

- การคำนวณ (Calculation) การนำข้อมูลตัวเลขผ่านวิธีการทางคณิตศาสตร์ หรือสถิติ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
- การจัดเรียงข้อมูล (Sorting) การนำข้อมูลมาเรียงตามเงื่อนไขหรือวัตถุประสงค์
- การจัดกลุ่ม (Classifying) การนำข้อมูลมาจัดแยกออกเป็นกลุ่มด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ



- การเรียกดูข้อมูล (Retrieving) การสืบค้นข้อมูล และเรียกดูข้อมูลตามเงื่อนไขจากแหล่งเก็บชุดข้อมูล
- การรวบรวม (Merging) การนำเข้าข้อมูล 2 ข้อมูลมารวมให้เป็นข้อมูลชุดเดียวกัน
- การสรุปผล (Summarizing) การสรุปเฉพาะส่วนสำคัญของข้อมูลที่ต้องการ

## 1.2 สถิติที่ใช้ในการประมวลผล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลใน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและบทบาทหน้าที่ขององค์กร จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น การแจกแจงความถี่ การหาสัดส่วน และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแบบสอบถามอย่างเหมาะสม และเพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลใน ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท. จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scale บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งมีการแปลผลการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแบบสอบถามอย่างเหมาะสม

การแปลผลระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท. จะใช้แนวทางการแบ่งคะแนนตามช่วงของเบสท์ (Best, 1977) ดังแสดงในตารางที่ 3-4

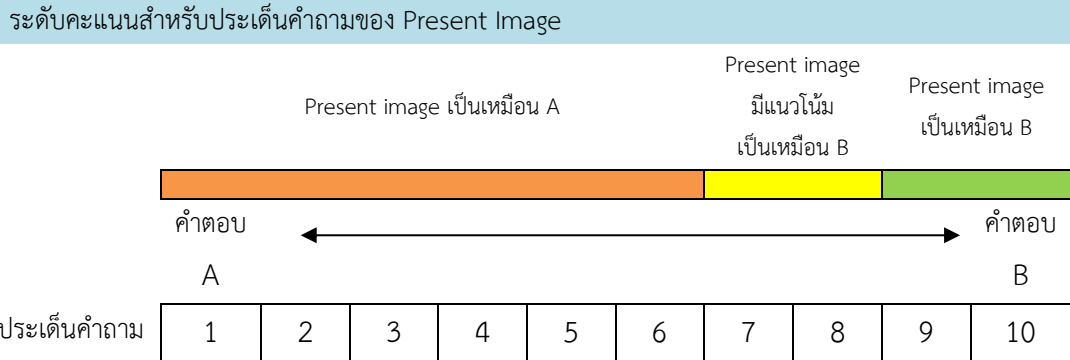
**ตารางที่ 3-4** แนวทางการแปลผลระดับความเชื่อมั่น และความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

การแปลผล	
4.21 – 5.00	กลุ่มผู้ใช้บริการและ/หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจ มากที่สุด
3.41 – 4.20	กลุ่มผู้ใช้บริการและ/หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจ มาก
2.61 – 3.40	กลุ่มผู้ใช้บริการและ/หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจ ปานกลาง
1.81 – 2.60	กลุ่มผู้ใช้บริการและ/หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจ น้อย
1.00 – 1.80	กลุ่มผู้ใช้บริการและ/หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความเชื่อมั่น/ความพึงพอใจ น้อยที่สุด

3) การวิเคราะห์ข้อมูลใน ส่วนที่ 4 การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร จากการเก็บข้อมูลโดยใช้โดยใช้มาตรวัดทัศนคติของออสกู๊ด (Osgood Scale, 1957) หรือมาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ร้อยละ และการหาค่าเฉลี่ย รวมทั้งมีการแปลผลการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแบบสอบถามอย่างเหมาะสม

การประมวลผล

ระดับคะแนนและความหมายที่ใช้ในการสอบถามความคิดเห็น ของประชาชนและกลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน



ตารางที่ 3-5 ความหมายในแต่ละระดับของความคิดเห็น

ความหมายในแต่ละระดับของความคิดเห็น	คะแนน
ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B	9.00-10.00
ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B	7.00-8.00
ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ A	1.00-6.00

4) การเปรียบเทียบและจัดลำดับความสำคัญในประเด็นที่ต้องได้รับการการพัฒนา

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะใช้เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่าง ความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญในการนำไปปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนหรือ กระบวนการทำงานของ กพท. โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนา ทำให้สามารถ วางแผนพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะใช้วิธีการวิเคราะห์ ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ดังนี้

**การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)** เป็นวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมองเห็นภาพรวมของการจัดลำดับของปัจจัยต่าง ๆ ได้ดีขึ้น การวิเคราะห์ จะดำเนินการด้วยการนำค่าระดับความคาดหวังและค่าระดับความพึงพอใจของการให้บริการในแต่ละประเด็น ที่ได้จากการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และนำค่าคู่อันดับระหว่างค่าเฉลี่ย ความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละประเด็นมาทำการลงจุดในพื้นที่กราฟ ซึ่งพื้นที่กราฟจะถูกกำหนด โดยค่าความคาดหวังในแกนนอน และค่าความพึงพอใจในแกนตั้ง เมื่อพล็อตลงในกราฟแล้วหากประเด็นใดตก อยู่ในคู่อันดับที่ 3 (พื้นที่เป้าหมาย) แสดงว่าประเด็นดังกล่าว เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุง แก้ไขอย่างเร่งด่วน (Weaknesses or Opportunity) หรือพื้นที่ดังกล่าวแสดงถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ประเด็นต่าง ๆ และบอกให้ทราบถึงกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น สำหรับประเด็นที่มี คู่อันดับอยู่ในพื้นที่ส่วนนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและ จากการสัมภาษณ์ต่อไปเพื่อให้ได้ผลสรุปที่ชัดเจนยิ่งขึ้น แสดงได้ดังแผนภาพที่ 3-2

ระดับความพึงพอใจ

<p>1</p> <p>ผลดีเกินความคาดหวัง</p>	<p>2</p> <p>ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน</p>
<p>4</p> <p>ผลยังไม่ดี แต่ยังไม่น่าเป็นห่วง</p>	<p>3</p> <p>ต้องปรับปรุง เร่งด่วน</p>

ระดับความคาดหวัง

แผนภาพที่ 3-2 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis)

2. การประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพ

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะดำเนินการประมวลผลข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป โดยมีการจัดกระทำข้อมูล หาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล เพื่อให้นำไปสู่ความเข้าใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ 4 ขั้นตอนดังนี้ 1) การจัดระบบระเบียบของข้อมูล (Data Organizing) 2) การให้รหัสข้อมูล (Data Coding) 3) การจัดกลุ่มข้อมูล (Data Clustering) และ 4) การหาความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกลุ่มข้อมูลที่ได้เพื่อสร้างข้อสรุป ในประเด็นเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและบทบาทหน้าที่ขององค์กร การปฏิบัติงานและการให้บริการของ กพท. การดำเนินงานร่วมกับ กพท. และข้อเสนอแนะ

3.5 การจัดทำสรุปผลการศึกษาข้อมูล

เมื่อวิเคราะห์ผลจากข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บข้อมูลแล้ว บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะทำการสรุปผลการศึกษา เพื่ออธิบายถึงข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นสารสนเทศในการจัดทำข้อเสนอแนะต่อไป ซึ่งมีแนวทางในการจัดทำสรุปผลการศึกษา ดังนี้

3.5.1 การสรุปผลการวิเคราะห์

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลแล้ว บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะนำข้อมูลที่สรุปได้มาจัดทำเป็นสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงาน โดยเน้นให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และไม่ซับซ้อนจนเกินไป ซึ่งจะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางกราฟแบบต่าง ๆ และการเขียนอธิบาย โดยมีประเด็นในการสรุปผล ดังนี้

- 1) การสรุปผลข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ซึ่งจะสรุปและอภิปรายผลในประเด็นดังต่อไปนี้
  - 1.1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 1.2) ผลการสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
  - 1.3) ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

- 1.4) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
  - 1.5) ผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
  - 1.6) สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ
  - 1.7) สิ่งที่ชื่นชม กพท.
  - 1.8) การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2565
- 2) การสรุปผลข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ซึ่งจะสรุปและอภิปรายผลในประเด็นดังต่อไปนี้
- ส่วนที่ 1 การรับรู้ ภารกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
  - ส่วนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
  - ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
  - ส่วนที่ 4 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
  - ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ กพท.

### 3.5.2 การจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท.

เมื่อได้ผลสรุปจากการศึกษา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กร ความเชื่อมั่น ความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท. เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำมาอภิปรายผล และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท. เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น

### 3.5.3 การนำเสนอผลการสำรวจ

หลังจากที่ดำเนินการสำรวจ จัดเก็บข้อมูล และประมวลผลข้อมูลแล้วเสร็จ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ในการประชุมผู้บริหารและพนักงานของ กพท. โดยมีรายละเอียดการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ดังแสดงในตารางที่ 3-6 ทั้งนี้ เอกสารประกอบการนำเสนอผลการสำรวจมีรายละเอียดดังภาคผนวก ง

ตารางที่ 3-6 รายละเอียดการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

หัวข้อ	รายละเอียด
วันและเวลา	วันพฤหัสบดีที่ 25 กรกฎาคม 2567 เวลา 10.30 – 12.00 น.
สถานที่	การจัดประชุมรูปแบบ Onsite ณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
กลุ่มเป้าหมาย	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ กพท.

หัวข้อ	รายละเอียด
วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.</li> </ul>
ประเด็นนำเสนอ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผลการสำรวจระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ บทบาทหน้าที่ของ กพท.</li> <li>● ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.</li> <li>● ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท.</li> </ul>



## บทที่ 4 วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ

งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2566 บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ผลในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

- 1) การรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
- 2) การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
- 3) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
- 4) ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
- 5) สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ และ
- 6) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่อยากชื่นชม กพท. ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.

โดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม – 12 มิถุนายน 2567 โดยวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ผ่านการส่งอีเมลไปยังหน่วยงานของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน รวมทั้งการประกาศผ่านเฟซบุ๊กของ กพท. และเก็บข้อมูลแบบเผชิญหน้า โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และบริเวณใกล้เคียงสนามบินในภูมิภาคต่าง ๆ สามารถสรุปรายละเอียดการสำรวจได้ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสำรวจ และประเด็นการสำรวจ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง (คน)	วิธีการสำรวจ	ประเด็นการสำรวจ				
			การรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.	การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.	ความคาดหวัง ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ	สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
1. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	533	- ลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ กพท. - ส่งอีเมลไปยังหน่วยงาน - ประกาศผ่านเฟซบุ๊กของ กพท.	✓	✓	✓	✓	✓
2. ประชาชนทั่วไป	872	- ลงพื้นที่เก็บข้อมูลบริเวณใกล้เคียงสนามบิน - ประกาศผ่านเฟซบุ๊กของ กพท.	✓	✓			
3. ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	183	- ส่งลิงก์แบบสอบถามให้พนักงาน กพท.	✓	✓	✓		
<b>รวม</b>	<b>1,588</b>		-	-	-	-	-



จากการสำรวจสามารถสรุปผล ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ได้แก่

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน
  - 4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป
  - 4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน กพท.
- 4.2 ผลการสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
- 4.3 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
  - 4.3.1 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน
  - 4.3.2 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มประชาชนทั่วไป
  - 4.3.3 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.
- 4.4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
  - 4.4.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง
  - 4.4.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ รายข้อ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง
- 4.5 ผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
  - 4.5.1 ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท.
  - 4.5.2 ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
  - 4.5.3 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
- 4.6 สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ
- 4.7 สิ่งที่ชื่นชม กพท.
- 4.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2565
- 4.9 รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังนี้

## 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2566 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,588 คน ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 533 คน ประชาชนทั่วไป จำนวน 872 คน และผู้บริหารและพนักงานของ กพท. จำนวน 183 คน มีรายละเอียดดังนี้

### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 60.41 กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 30-47 ปี หรือ Generation Y มากที่สุด จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 48-59 ปี หรือ Generation X จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 19.89 และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 61.16 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 34.71 ส่วนมากทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบินด้านการให้บริการขนส่งทางอากาศ (Commercial Air Transport) จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.58 รองลงมาคือ หน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 18.39 และการบินทั่วไป (General aviation) จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 17.64 ซึ่งส่วนมากมีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 รองลงมา มีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน 5-10 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 19.14 และส่วนมากทำหน้าที่เป็นนักบิน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45

ในด้านการใช้บริการ กพท. พบว่าฝ่ายงานที่กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินเคยใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่ โดยมีผู้ให้บริการจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 รองลงมาคือ ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ (PEL) มีผู้ให้บริการจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS) มีผู้ให้บริการจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 15.01 โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. ผ่านช่องทางระบบ Online ของฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เช่น Website อีเมล มากที่สุด จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 55.16 รองลงมาคือติดต่อผ่านช่องทาง Website ของสำนักงาน กพท. จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 และติดต่อผ่านช่องทางระบบโทรศัพท์ ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กพท. โดยตรง จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 53.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1) ชาย	322	60.41
2) หญิง	200	37.52
3) ไม่ระบุ	11	2.06
<b>อายุ</b>		
1) 15-29 ปี (Generation Z)	97	18.20
2) 30-47 ปี (Generation Y)	309	57.97
3) 48-59 ปี (Generation X)	106	19.89
4) 60 ปี ขึ้นไป (Baby Boomer)	21	3.94
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	-	-
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.19
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	4	0.75
4) อนุปริญญา/ปวส.	10	1.88
5)ปริญญาตรี	326	61.16
6)ปริญญาโท	185	34.71
7)ปริญญาเอก	7	1.31
<b>ประเภทของหน่วยงานด้านอุตสาหกรรมการบินที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1) การให้บริการขนส่งทางอากาศ (Commercial Air Transport)	131	24.58
2) การบินทั่วไป (General aviation)	94	17.64
3) กิจการท่าอากาศยาน (Airport operation and services)	47	8.82
4) การให้บริการการเดินทางอากาศ (Air Navigation Services)	42	7.88
5) การผลิตเครื่องยนต์ และชิ้นส่วนอากาศยาน (Aircraft engine and engine parts manufacturing)	3	0.56
6) สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน (Aviation training)	61	11.44
7) การซ่อมบำรุงอากาศยาน (Repair, maintenance and overhaul of aircraft engine and parts)	31	5.82
8) งานกำกับดูแลทางด้านการบิน (Aviation regulatory functions)	9	1.69
9) การให้บริการทางด้านการบินอื่น ๆ (Other air transport services)	23	4.32
10) หน่วยงานด้านเวชศาสตร์การบินพลเรือน	-	-
11) อากาศยานไร้คนขับ	12	2.25
12) อากาศยานเบาพิเศษ	6	1.13
13) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	43	8.07
14) หน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	98	18.39
15) อื่น ๆ	45	8.44
16) ไม่เกี่ยวข้องกับงานด้านอุตสาหกรรมการบิน	40	7.50

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน</b>		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	62	11.63
2) 1-3 ปี	75	14.07
3) 3-5 ปี	76	14.26
4) 5-10 ปี	102	19.14
5) 10 ปีขึ้นไป	178	33.40
6) ไม่เกี่ยวข้องกับงานด้านอุตสาหกรรมการบิน	40	7.50
<b>หน้าที่ของท่านในงานด้านอุตสาหกรรมการบิน</b>		
1) นักบิน	109	20.45
2) ครูการบิน	14	2.63
3) พนักงานต้อนรับในอากาศยาน	16	3.00
4) พนักงานต้อนรับภาคพื้น	7	1.31
5) พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ	29	5.44
6) พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน	12	2.25
7) นายช่างประจำอากาศยาน	-	-
8) วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน	11	2.06
9) ช่างซ่อมบำรุง	4	0.75
10) พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	3	0.56
11) พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์	5	0.94
12) พนักงานตรวจค้น	4	0.75
13) ครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย	19	3.56
14) พนักงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับสนามบิน/มาตรฐานสนามบิน	37	6.94
15) พนักงานฝ่ายครัวการบิน	6	1.13
16) นักเรียน นักศึกษา ศิษย์การบิน	17	3.19
17) ผู้กำกับดูแล	23	4.32
18) ผู้บริหาร	36	6.75
19) อื่น ๆ	141	26.45
20) ไม่เกี่ยวข้องกับงานด้านอุตสาหกรรมการบิน	40	7.50
<b>ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน</b>		
1) ผู้บริหารระดับสูง	17	3.19
2) ผู้บริหารระดับกลาง	83	15.57
3) ผู้บริหารระดับต้น	68	12.76
4) ผู้เชี่ยวชาญ	36	6.75
5) ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ	264	49.53
6) อื่น ๆ	65	12.20
<b>ที่อยู่ปัจจุบัน</b>		
1) ประเทศไทย		
1.1) กรุงเทพมหานคร	359	67.35
1.2) ต่างจังหวัด	173	32.46

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2) ต่างประเทศ	1	0.19
<b>ฝ่ายงานของ กพท. ที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1) สำนักตรวจสอบภายใน (IAO)	24	4.50
2) สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ (SCO)	8	1.50
3) สำนักกฎหมาย (LEG)	28	5.25
4) สำนักนินรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ (SMO)	44	8.26
5) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน (AIR)	34	6.38
6) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS)	80	15.01
7) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS)	19	3.56
8) ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ (ANS)	50	9.38
9) ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)	71	13.32
10) ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ (PEL)	129	24.20
11) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน (AMD)	25	4.69
12) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวก สะตวกในการบินพลเรือน (SFD)	65	12.20
13) ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD)	20	3.75
14) ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน (APD)	26	4.88
15) ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ (AND)	8	1.50
16) ศูนย์บริการทางการบิน (ASC)	30	5.63
17) ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร (CSD)	15	2.81
18) ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ (HCD)	5	0.94
19) ฝ่ายบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล (ITD)	5	0.94
20) ฝ่ายบัญชีและการเงิน (FAD)	27	5.07
21) ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน (AIM)	40	7.50
22) สำนักบริหารโครงการ (PMO)	9	1.69
23) Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	151	28.33
<b>ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. ภายในรอบปีที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1) Website ของสำนักงาน กพท.	287	53.85
2) ระบบ Online ของฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เช่น Website อีเมล	294	55.16
3) ระบบโทรศัพท์ ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กพท. โดยตรง	285	53.47
4) Facebook CAAT	52	9.76
5) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน กพท. หรือ Service Center ของ กพท. (CAAT) บริเวณ ชั้น 3 IT Square หลักสี่	203	38.09
6) ไปรษณีย์	37	6.94
7) อื่น ๆ เช่น Line, การประชุม	34	6.38
<b>รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>533</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 30-47 ปี หรือ Generation Y มากที่สุด จำนวน 449 คน คิดเป็นร้อยละ 51.49 รองลงมา มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 48-59 ปี หรือ Generation X จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 23.05 และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 505 คน คิดเป็นร้อยละ 57.91 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 18.23 ส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 23.05 รองลงมาเป็นพนักงานเอกชน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 22.13 รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ 167 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15

ในด้านการใช้บริการ กพท. พบว่า ประชาชนเคยใช้บริการร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก หรือกรณีการขอคืนค่าโดยสาร มากที่สุด โดยมีผู้ใช้บริการจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมาคือ ใช้บริการการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารแสดงตัวตนก่อนเดินทาง/ข้อมูลด้านความปลอดภัย โดยมีผู้ใช้บริการจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 26.72 และขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS) จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 13.19 และพบว่าผู้ใช้บริการไม่เคยใช้บริการ กพท. จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 ทั้งนี้ ประชาชนมีการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. ผ่านช่องทาง Website ของสำนักงาน กพท. มากที่สุด จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 41.17 รองลงมาติดต่อผ่านช่องทางอีเมล จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 25.69 และติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 ตามลำดับ และพบว่าไม่พบว่ามีประชาชนที่ไม่เคยติดต่อกับ กพท. จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 27.18

#### ตารางที่ 4-3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นการสำรวจ	ประชาชนทั่วไป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1) ชาย	388	44.50
2) หญิง	374	42.89
3) ไม่ระบุ	110	12.61
<b>อายุ</b>		
1) 15-29 ปี (Generation Z)	145	16.63
2) 30-47 ปี (Generation Y)	449	51.49
3) 48-59 ปี (Generation X)	201	23.05
4) 60 ปี ขึ้นไป (Baby Boomer)	77	8.83
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4	0.46
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	22	2.52
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	77	8.83
4) อนุปริญญา/ปวส.	159	18.23



ประเด็นการสำรวจ	ประชาชนทั่วไป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5) ปริญญาตรี	505	57.91
6) ปริญญาโท	87	9.98
7) ปริญญาเอก	18	2.06
<b>อาชีพ</b>		
1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	121	13.88
2) พนักงานเอกชน	193	22.13
3) อาชีพอิสระ	167	19.15
4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	201	23.05
5) นักเรียน/นักศึกษา	73	8.37
6) เกษตรกร	26	2.98
7) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน	64	7.34
8) ผู้ให้บริการทั่วไปทางอากาศ เช่น ถ่ายภาพมุมสูง โดรนเกษตร กีฬาทางอากาศ	14	1.61
9) สื่อมวลชน	13	1.49
10) อื่น ๆ	-	-
<b>ที่อยู่ปัจจุบัน</b>		
1) ประเทศไทย		
1.1) กรุงเทพมหานคร	318	36.47
1.2) ต่างจังหวัด	509	58.37
2) ต่างประเทศ	45	5.16
<b>การใช้บริการ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1) ขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่าย มาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS)	115	13.19
2) ขออนุญาตก่อสร้างหรือต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง อาคารหรือปลูก ต้นไม้ยืนต้นบริเวณใกล้เคียงสนามบิน/ ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)	96	11.01
3) การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารแสดงตัวตนก่อนเดินทาง/ ข้อมูลด้านความปลอดภัย	233	26.72
4) ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก หรือกรณีการขอคืนค่าโดยสาร/ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD)	245	28.10
5) ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่าย มาตรฐานสนามบิน (AGA)	37	4.24
6) ร้องเรียนโรงเรียนการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ ประจำหน้าที่ (PEL)	6	0.69
7) ขอใบรับรอง หนังสือรับรองต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ดำเนินการ เดินอากาศ วัตถุอันตราย ความปลอดภัยในห้องโดยสาร และการบิน ทั่วไป /ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS)	14	1.61
8) แจ้งการปล่อยคอมลอย โคมควัน/ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน (AIM)	9	1.03

ประเด็นการสำรวจ	ประชาชนทั่วไป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9) ขอบใจสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R) / ขอบใจสำคัญสมควรถืออากาศยาน (C of A) สำหรับอากาศยาน Non-AOC / ฝ่ายสมควรถืออากาศยานและวิศวกรรมการบิน (AIR)	8	0.92
10) การร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน	12	1.38
11) การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ กพท.	5	0.57
12) Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	11	1.26
13) อื่น ๆ	3	0.34
14) ไม่ได้ใช้บริการ	232	26.61
<b>ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. ภายในรอบปีที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1) Website ของสำนักงาน กพท.	359	41.17
2) อีเมล	224	25.69
3) ระบบโทรศัพท์	199	22.82
4) Facebook CAAT	33	3.78
5) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน กพท. หรือ Service Center ของ กพท. (CAAT) บริเวณ ชั้น 3 IT Square หลักสี่	43	4.93
6) ไปรษณีย์	11	1.26
7) ไม่ได้ติดต่อ/ประสานงาน	237	27.18
<b>รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>872</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.

กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 30-47 ปี หรือ Generation Y มากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 57.38 รองลงมาคือช่วงอายุอยู่ระหว่าง 48-59 ปี หรือ Generation X จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 19.13 ซึ่งส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 50.27 รองลงมาคือมีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 25.68 รองลงมาคือมีตำแหน่งเป็นหัวหน้ากอง/กลุ่มงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.84 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57 รองลงมาอยู่ในฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.48 ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 6-8 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 49.18 รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.86

ตารางที่ 4-4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.

ประเด็นการสำรวจ	ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1) ชาย	99	54.10
2) หญิง	79	43.17
3) ไม่ระบุ	5	2.73
<b>อายุ</b>		
1) 15-29 ปี (Generation Z)	33	18.03
2) 30-47 ปี (Generation Y)	105	57.38
3) 48-59 ปี (Generation X)	35	19.13
4) 60 ปี ขึ้นไป (Baby Boomer)	10	5.46
<b>ตำแหน่งในปัจจุบัน</b>		
1) รองผู้อำนวยการ	1	0.55
2) ผู้ทรงคุณวุฒิ	-	-
3) ผู้จัดการ ฝ่าย/สำนัก/ศูนย์	7	3.83
4) ผู้เชี่ยวชาญ	3	1.64
5) หัวหน้ากอง/กลุ่มงาน	18	9.84
6) ผู้อำนวยการ	-	-
7) เจ้าหน้าที่อาวุโส	47	25.68
8) เจ้าหน้าที่	92	50.27
9) Man Day	8	4.37
10) อื่น ๆ	7	3.83
<b>ฝ่าย/สำนัก/ศูนย์</b>		
1) สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)	4	2.19
2) สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ Secretariat Office of Commission and Director General (SCO)	7	3.83
3) สำนักกฎหมาย Legal Office (LEG)	8	4.37
4) สำนักนิรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ Aviation Safety Management and Standards Assurance Office (SMO)	11	6.01
5) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	14	7.65
6) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	21	11.48
7) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Unmanned Aircraft Standards Department (UAS)	3	1.64
8) ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินทางอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	23	12.57
9) ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	13	7.10

ประเด็นการสำรวจ	ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10) ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ Training Organization and Personnel Licensing Department (PEL)	9	4.92
11) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน Aeromedical Standards Department (AMD)	3	1.64
12) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	14	7.65
13) ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)	7	3.83
14) ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน Aviation Industry Development and Promotion Department (APD)	4	2.19
15) ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการบินอากาศ Air Navigation Operation Management Department (AND)	6	3.28
16) ศูนย์บริการทางการบิน Aviation Service Center (ASC)	6	3.28
17) ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร Corporate Strategy Department (CSD)	10	5.46
18) ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ Human Capital Management Department (HCD)	5	2.73
19) ฝ่ายบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล Digital Technology Management Department (ITD)	3	1.64
20) ฝ่ายบัญชีและการเงิน Financial and Accounting Department (FAD)	6	3.28
21) ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน Aeronautical Information Management Department (AIM)	1	0.55
22) สำนักบริหารโครงการ Special Project Management Office (PMO)	2	1.09
23) ประจำสำนักงานผู้อำนวยการ	3	1.64
<b>อายุงาน</b>		
1) น้อยกว่า 1 ปี	29	15.85
2) 1-3 ปี	40	21.86
3) 4-5 ปี	24	13.11
4) 6-8 ปี	90	49.18
<b>รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>183</b>	<b>100.00</b>

## 4.2 ผลการสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

การสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท. จะดำเนินการสำรวจทั้งหมด 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ระยะเวลาที่รู้จัก กพท. 2) การรับรู้พันธกิจของ กพท. 3) การรู้จักบริการของ กพท. และ 4) ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ซึ่งดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

**ประเด็นที่ 1 “ระยะเวลาที่รู้จัก กพท.”** ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่รู้จัก กพท. เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีจำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 65.67 กลุ่มประชาชนทั่วไป มีจำนวน 513 คน คิดเป็นร้อยละ 58.83 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน กพท. 143 คน คิดเป็นร้อยละ 78.14 ที่รู้จัก กพท. เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี

**ประเด็นที่ 2 “การรับรู้พันธกิจของ กพท.”** ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรับรู้พันธกิจข้อ 1 ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 408 คน คิดเป็นร้อยละ 76.55 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 38.84 เช่นเดียวกับ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. ซึ่งในกลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้พันธกิจ ข้อ 1 มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 474 คน คิดเป็นร้อยละ 54.36 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 และมีประชาชนที่ไม่ทราบหรือไม่รับรู้พันธกิจของ กพท. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้พันธกิจข้อ 1 มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 96.72 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 67.76

### ประเด็นที่ 3 “การรู้จักบริการของ กพท.”

3.1) ด้านบริการงานออกใบอนุญาต ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบินรับรู้เรื่อง งานออกใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ 8 ประเภท มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 60.04 กลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้ งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวก ในการเดินอากาศ มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 33.37 และกลุ่มผู้บริหารและ พนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง งานออกใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ (Air Operating License: AOL) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 84.15

3.2) ด้านบริการงานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินและกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง งานออก ใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate: AOC) มากที่สุด โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 53.66 และกลุ่มผู้บริหารและ พนักงานของ กพท. มีการรับรู้จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 89.62 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้เรื่อง งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 33.03

3.3) ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบินและกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง การให้บริการข้อมูลพื้นฐานการขนส่ง

ทางอากาศ มากที่สุด โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 45.78 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 71.58 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้เรื่อง ข้อมูลบริการประชาชน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 42.43

3.4) ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินและกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง ระบบ EMPIC มากที่สุด โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 48.03 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 85.79 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้เรื่อง ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 34.63 อย่างไรก็ตาม มีประชาชนจำนวน 61 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 7.00 ที่ตอบว่าไม่รู้จักบริการของ กพท.

**ประเด็นที่ 4 “ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.”**  
ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ ([www.caat.or.th](http://www.caat.or.th)) เป็นหลัก โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 460 คน คิดเป็นร้อยละ 86.30 รองลงมา มีการรับรู้ผ่านเฟซบุ๊ก จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 42.03 กลุ่มประชาชนทั่วไป มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 548 คน คิดเป็นร้อยละ 62.84 รองลงมา มีการรับรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 29.13 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน กพท. มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 95.08 รองลงมา มีการรับรู้ผ่านเฟซบุ๊ก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 71.04 นอกจากนี้ยังพบว่า มีกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินที่ตอบว่าไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ตอบว่าไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41

**ตารางที่ 4-5** ผลการสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาที่รู้จัก กพท.</b>						
1) ไม่รู้จัก	-	-	41	4.70	-	-
2) น้อยกว่า 1 ปี	21	3.94	169	19.38	6	3.28
3) 1-5 ปี	162	30.39	149	17.09	34	18.58
4) มากกว่า 5 ปี	350	65.67	513	58.83	143	78.14
<b>การรับรู้พันธกิจของ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>						
1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	408	76.55	474	54.36	177	96.72
2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล	350	65.67	330	37.84	168	91.80



ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและ พนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและ ข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่าง ประเทศอย่างต่อเนื่อง	316	59.29	254	29.13	147	80.33
4) พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	207	38.84	178	20.41	124	67.76
5) ไม่ทราบ/ไม่รับรู้	-	-	113	12.96	-	-
<b>การรู้จักบริการของ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>						
<b>1) งานออกใบอนุญาต</b>						
1.1) งานออกใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ 8 ประเภท	320	60.04	88	10.09	149	81.42
1.2) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งที่ขึ้นลง ชั่วคราวของอากาศยาน	148	27.77	184	21.10	146	79.78
1.3) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่อง อำนวยความสะดวกประเภททัศนวิสัย	100	18.76	180	20.64	108	59.02
1.4) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่อง อำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ	153	28.71	291	33.37	129	70.49
1.5) งานออกใบอนุญาตให้ประกอบ กิจการค้าขายในการเดินอากาศ (Air Operating License: AOL)	186	34.90	58	6.65	154	84.15
<b>2) งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรองใบสำคัญ</b>						
2.1) งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการ เดินอากาศ (Air Operator Certificate: AOC)	286	53.66	52	5.96	164	89.62
2.2) งานออกใบรับรองการขนส่งวัตถุ อันตรายทางอากาศ	120	22.51	108	12.39	110	60.11
2.3) งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรม ด้านการบิน	192	36.02	288	33.03	147	80.33
2.4) งานออกใบรับรองสถาบันและ หลักสูตรการฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน	110	20.64	147	16.86	116	63.39
2.5) งานออกใบรับรองการดำเนินงาน สนามบินสาธารณะ	123	23.08	180	20.64	137	74.86
2.6) งานออกใบรับรองครูผู้สอนด้านการ รักษาความปลอดภัย (Aviation Security Instructor Certificate)	147	27.58	43	4.93	99	54.10
2.7) งานออกใบรับรองพนักงานตรวจค้น (Screener Certification)	96	18.01	25	2.87	87	47.54
2.8) งานออกใบรับรองบริการการ เดินอากาศ	118	22.14	265	30.39	114	62.30

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและ พนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.9) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อม (ใน ราชอาณาจักร/ต่างประเทศ)	84	15.76	61	7.00	115	62.84
2.10) งานออกใบรับรองผู้จัดการ สนามบินสาธารณะ	78	14.63	88	10.09	110	60.11
2.11) งานออกใบรับรองผู้ปฏิบัติการบิน ทดสอบ	63	11.82	124	14.22	87	47.54
2.12) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งศูนย์/ สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน	55	10.32	25	2.87	84	45.90
2.13) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้ง นายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุโส	45	8.44	25	2.87	82	44.81
2.14) งานออกหนังสือรับรองสมาคมการบิน	66	12.38	80	9.17	73	39.89
2.15) งานออกหนังสือรับรองการ ฝึกอบรมการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ	72	13.51	19	2.18	80	43.72
2.16) งานออกหนังสือรับรองผู้ได้รับ ใบรับรองการเดินอากาศ	125	23.45	56	6.42	107	58.47
<b>3) การให้บริการด้านข้อมูล</b>						
3.1) ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ เช่น รายงานสถิติการให้บริการของ กพท. เป็นต้น	244	45.78	214	24.54	131	71.58
3.2) ข้อมูลบริการประชาชน เช่น รายงาน สถิติการขนส่งทางอากาศรายไตรมาส ข้อมูล จำนวนผู้โดยสารประจำวัน เป็นต้น	179	33.58	370	42.43	125	68.31
3.3) ข้อมูลสถิติการให้บริการ เช่น รายงานสถานการณ์ค่าโดยสารเส้นทาง ภายในประเทศ จำนวนผู้โดยสารระหว่าง ประเทศ เป็นต้น	151	28.33	111	12.73	106	57.92
<b>4) บริการอิเล็กทรอนิกส์</b>						
4.1) ระบบ Flight Permit Online System (FPOS)	134	25.14	141	16.17	93	50.82
4.2) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ( <a href="https://www.caat.or.th/complaint/">https://www.caat.or.th/complaint/</a> )	155	29.08	302	34.63	146	79.78
4.3) การขึ้นทะเบียนโดรน (Drone Registration)	108	20.26	101	11.58	116	63.39
4.4) ระบบ EMPIC	256	48.03	26	2.98	157	85.79
4.5) ระบบ E-Exam	165	30.96	55	6.31	81	44.26
4.6) ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD)	88	16.51	128	14.68	58	31.69

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและ พนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5) อื่น ๆ						
5.1) งานออกใบสำคัญการจดทะเบียน อากาศยาน (C of R)	185	34.71	259	29.70	135	73.77
5.2) งานออกและต่ออายุใบสำคัญ สมควรเดินอากาศ (C of A)	200	37.52	324	37.16	140	76.50
6) ไม่รู้จักบริการของ กพท.	-	-	61	7.00	-	-
<b>ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>						
1) เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	460	86.30	548	62.84	174	95.08
2) Facebook (CAAT Thailand)	224	42.03	163	18.69	130	71.04
3) เว็บไซต์อื่น ๆ	7	1.31	3	0.34	13	7.10
4) Line Group	48	9.01	24	2.75	114	62.30
5) บุคลากรของ CAAT	207	38.84	95	10.89	128	69.95
6) เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน	115	21.58	177	20.30	37	20.22
7) งานประชุมวิชาการ สัมมนา และ นิทรรศการ	108	20.26	50	5.73	49	26.78
8) สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ	48	9.01	164	18.81	33	18.03
9) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, TikTok, Youtube)	109	20.45	202	23.17	82	44.81
10) สำนักข่าวออนไลน์	45	8.44	151	17.32	27	14.75
11) สื่อโทรทัศน์	33	6.19	254	29.13	29	15.85
12) สื่อวิทยุ	11	2.06	135	15.48	10	5.46
13) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	18	3.38	122	13.99	18	9.84
14) อื่น ๆ เช่น คนรู้จัก	4	0.75	1	0.11	-	-
15) ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อน	16	3.00	21	2.41	-	-
<b>รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>533</b>	<b>100.00</b>	<b>872</b>	<b>100.00</b>	<b>183</b>	<b>100.00</b>

### 4.3 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

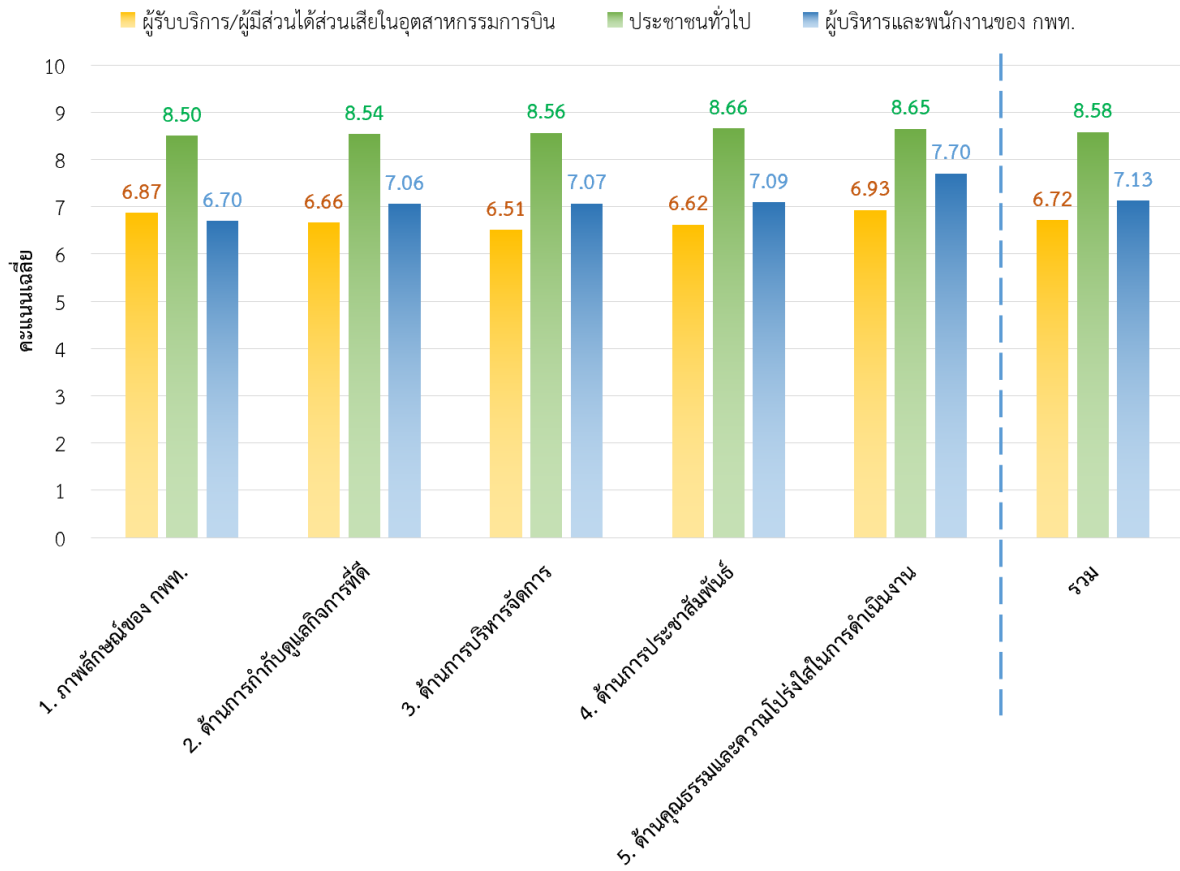
จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในเชิงลบ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 6.72 คะแนน กลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 8.58 คะแนน และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. เป็นแนวโน้มเชิงบวก ในภาพรวมโดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 7.13 คะแนน ทั้งนี้มีเพียงด้านภาพลักษณ์ของ กพท. ในองค์รวมที่มีภาพลักษณ์ในเชิงลบ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 6.70 คะแนน รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-6

หากเปรียบเทียบการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ระหว่างบุคลากรภายใน และกลุ่มบุคคลภายนอก กพท. พบว่า กลุ่มบุคคลภายนอกมีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 7.65 คะแนน ซึ่งแปลผลได้ว่ามีการรับรู้ภาพลักษณ์ในภาพรวมของ กพท. มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก แต่หากเปรียบเทียบรายกลุ่มจะพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในทุกมิติน้อยกว่าบุคลากรภายใน ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินเป็นผู้ที่ร่วมดำเนินการใกล้ชิดกับ กพท. มากที่สุด จึงทราบถึงบทบาทหน้าที่และมีประสบการณ์ตรงในร่วมการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ซึ่ง กพท. อาจจะมีการสื่อสารหรือปฏิบัติในภาพลักษณ์เรื่องต่าง ๆ ได้ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร จึงอาจส่งผลให้กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินให้คะแนนในภาพลักษณ์ของ กพท. ต่ำ

ตารางที่ 4-6 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ภาพลักษณ์ของ กพท.	6.87	เชิงลบ	8.50	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	6.70	เชิงลบ
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	6.66	เชิงลบ	8.54	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.06	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
ด้านการบริหารจัดการ	6.51	เชิงลบ	8.56	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.07	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
ด้านการประชาสัมพันธ์	6.62	เชิงลบ	8.66	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.09	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	6.93	เชิงลบ	8.65	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.70	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
รวม	6.72	เชิงลบ	8.58	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.13	แนวโน้มเป็นเชิงบวก

หมายเหตุ : 1. \*(B) เป็นมาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) เพื่อจำแนกประเด็นคำถามแต่ละข้อคำถามด้วยคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ ๆ โดยสามารถดูคู่อตรงข้าม (A) ได้ในภาคผนวก ก. ส่วนคำถามด้านภาพลักษณ์  
2. จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนนของภาพรวมในแต่ละด้าน เป็นจำนวนผู้ตอบเฉลี่ย  
3. การแปลผล 1.00 - 6.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ A (เชิงลบ), 7.00 - 8.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก), 9.00 - 10.00 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B (เชิงบวก)



แผนภาพที่ 4-1 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.3.1 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในเชิงลบ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 6.72 คะแนน ซึ่งเมื่อพิจารณาการรับรู้ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านพบว่ามีความดังนี้

1) ภาพลักษณ์โดยรวมของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 6.87 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 199.40 คน คิดเป็นร้อยละ 37.41 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่เป็นในเชิงลบ จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 156.20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรที่มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 177.40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.28 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรดี

2) ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 6.66 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 223.00 คน คิดเป็นร้อยละ 41.48 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 160.00 คน คิดเป็นร้อยละ 30.02 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 150.00 คน คิดเป็นร้อยละ 33.28 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3) ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 6.51 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 229.67 คน คิดเป็นร้อยละ 43.09 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 147.33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.64 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 156.00 คน คิดเป็นร้อยละ 29.27 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

4) ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 6.62 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 221.00 คน คิดเป็นร้อยละ 41.46 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 148.67 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 163.33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.64 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5) ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 6.93 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 192.67 คน คิดเป็นร้อยละ 36.15 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 158.67 คน คิดเป็นร้อยละ 29.77 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส และจำนวนผู้ตอบในช่วง



คะแนน 9-10 เฉลี่ย 181.67 คน คิดเป็นร้อยละ 34.08 มีความเห็นว่ามี กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้าน  
คุณธรรมและความโปร่งใส รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน  
อุตสาหกรรมการบิน

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน					
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)				คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
	ไม่ทราบ	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
<b>ภาพลักษณ์ของ กพท.</b>	-	177.40	156.20	199.40	6.87	เชิงลบ
1. กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จัก เมื่อเอ่ยถึง	-	192	143	198	7.16	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและ มีความรู้ความสามารถ	-	204	159	170	6.77	เชิงลบ
3. กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัย โดย มีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัล มาใช้พัฒนาการดำเนินงาน อยู่เสมอ	-	206	174	153	6.86	เชิงลบ
4. กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ ตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน	-	199	153	181	6.73	เชิงลบ
5. โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี	-	196	152	185	6.82	เชิงลบ
<b>ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี</b>	-	150.00	160.00	223.00	6.66	เชิงลบ
1. กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อสาธารณะ	-	189	157	187	7.01	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
2. กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้าน การเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง	-	256	155	122	6.38	เชิงลบ
3. กพท. มีระบบการคัดสรร บุคลากร การแต่งตั้ง โยกย้าย เป็นไปตามผลงาน ความรู้ ความสามารถ และยี่ดื้อระบบ คุณธรรม (Merit System)	-	224	168	141	6.66	เชิงลบ
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>	-	156.00	147.33	229.67	6.51	เชิงลบ
1. กพท. สามารถ กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจการการบินพลเรือน ให้มี ประสิทธิภาพและเป็นไปตาม มาตรฐานสากล	-	210	152	171	6.71	เชิงลบ
2. กพท. มีความสามารถในการ บริหารงบประมาณอย่างมี ประสิทธิภาพ และคำนึงถึง ความคุ้มค่า	-	235	155	143	6.49	เชิงลบ

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน					
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)				คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	ไม่ทราบ	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
3. กพท. รับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน	-	224	135	154	6.33	เชิงลบ
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>	-	165.33	148.67	221.00	6.62	เชิงลบ
1. กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์	-	227	150	156	6.49	เชิงลบ
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจนเชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์	-	208	152	173	6.80	เชิงลบ
3. กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย	-	228	144	161	6.57	เชิงลบ
<b>ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน</b>	-	181.67	158.67	192.67	6.93	เชิงลบ
1. กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต	-	197	164	172	6.87	เชิงลบ
2. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และ ปฏิบัติตามกฎหมาย	-	188	163	182	6.94	เชิงลบ
3. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	-	193	149	191	6.97	เชิงลบ
<b>รวม</b>	-	-	-	-	6.72	เชิงลบ

หมายเหตุ : 1. \*(B) เป็นมาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) เพื่อจำแนกประเด็นคำถามแต่ละข้อคำถามด้วยคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ ๆ โดยสามารถดูคู่อตรงข้าม (A) ได้ในภาคผนวก ก. ส่วนคำถามด้านภาพลักษณ์

2. จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนนของภาพรวมในแต่ละด้าน เป็นจำนวนผู้ตอบเฉลี่ย

3. การแปลผล 1.00 - 6.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ A (เชิงลบ), 7.00 - 8.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก), 9.00 - 10.00 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B (เชิงบวก)

### 4.3.2 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. เป็นแนวโน้มเชิงบวก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 8.58 คะแนน ซึ่งเมื่อพิจารณาการรับรู้ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านพบว่ามีความดังนี้

1) ภาพลักษณ์โดยรวมของ กพท. มีคะแนน 8.50 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 63.40 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่เป็นในเชิงลบ จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 258.20 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรที่มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 550.20 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรดี

2) ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 8.54 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 62.67 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 260.33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.02 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 548.67 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3) ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 8.56 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 63.00 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 251.67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 556.00 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

4) ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 8.66 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 57.33 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 220.33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 593.00 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5) ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 8.65 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 54.67 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 233.33 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส และจำนวนผู้ตอบในช่วง

คะแนน 9-10 เฉลี่ย 583.00 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 มีความเห็นว่ามี กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ภาพลักษณ์ (B)*	ประชาชนทั่วไป					คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)						
	ไม่ทราบ	1 - 6	7 - 8	9 - 10			
<b>ภาพลักษณ์ของ กพท.</b>	<b>0.20</b>	<b>63.40</b>	<b>258.20</b>	<b>550.20</b>	<b>8.50</b>	<b>มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก</b>	
1. กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง	-	67	287	518	8.42	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ	-	63	211	598	8.54	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	
3. กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัยโดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้พัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ	-	62	241	569	8.58	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	
4. กพท. เป็นองค์กรที่กำกับดูแลที่ตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน	1	64	320	487	8.39	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	
5. โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี	-	61	232	579	8.56	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	
<b>ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี</b>	<b>0.33</b>	<b>62.67</b>	<b>260.33</b>	<b>548.67</b>	<b>8.54</b>	<b>มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก</b>	
1. กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	-	68	236	568	8.58	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	
2. กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง	-	61	280	531	8.50	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	
3. กพท. มีระบบการคัดสรรบุคลากร การแต่งตั้ง โยกย้ายเป็นไปตามผลงาน ความรู้ความสามารถ และยึดถือระบบคุณธรรม (Merit System)	1	59	265	547	8.53	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>	<b>1.33</b>	<b>63.00</b>	<b>251.67</b>	<b>556.00</b>	<b>8.56</b>	<b>มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก</b>	
1. กพท. สามารถ กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจการการบินพลเรือน ให้มี ประสิทธิภาพและเป็นไปตาม มาตรฐานสากล	1	65	246	560	8.58	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	
2. กพท. มีความสามารถในการ บริหารงบประมาณอย่างมี	-	63	277	532	8.52	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก	

ภาพลักษณ์ (B)*	ประชาชนทั่วไป					
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)				คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	ไม่ทราบ	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
ประสิทธิภาพ และคำนึงถึง ความคุ้มค่า						
3. กพท. รับฟังและให้ความสำคัญ กับความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงาน	3	61	232	576	8.58	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>	<b>1.33</b>	<b>57.33</b>	<b>220.33</b>	<b>593.00</b>	<b>8.66</b>	<b>มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก</b>
1. กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	-	62	209	601	8.65	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์	1	56	237	578	8.64	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
3. กพท. มีช่องทางการติดต่อที่ สะดวก เข้าถึงง่าย	3	54	215	600	8.67	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
<b>ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงาน</b>	<b>1.00</b>	<b>54.67</b>	<b>233.33</b>	<b>583.00</b>	<b>8.65</b>	<b>มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก</b>
1. กพท. มีการดำเนินการที่ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต	1	57	220	594	8.69	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
2. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และ ปฏิบัติตามกฎหมาย	0	53	255	564	8.61	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
3. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความ ซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบ และคำนึงถึง ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	2	54	225	591	8.65	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
<b>รวม</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8.58</b>	<b>มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก</b>

หมายเหตุ : 1. \*(B) เป็นมาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) เพื่อจำแนกประเด็นคำถามแต่ละข้อคำถาม  
ด้วยคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ ๆ โดยสามารถดูคู่ตรงข้าม (A) ได้ในภาคผนวก ก. ส่วนคำถามด้านภาพลักษณ์

2. จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนนของภาพรวมในแต่ละด้าน เป็นจำนวนผู้ตอบเฉลี่ย

3. การแปลผล 1.00 - 6.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ A (เชิงลบ), 7.00 - 8.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่  
มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก), 9.00 - 10.00 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B (เชิงบวก)

#### 4.3.3 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.

กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นด้านภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กร โดยมีคะแนนภาพลักษณ์เฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 7.13 คะแนน ซึ่งเมื่อพิจารณาการรับรู้ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านพบว่ามีความดังนี้

1) ภาพลักษณ์โดยรวมของ กพท. มีคะแนน 6.70 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 69.40 คน คิดเป็นร้อยละ 37.92 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่เป็นในเชิงลบ จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 72.60 คน คิดเป็นร้อยละ 39.67 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรที่มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 41.00 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรดี

2) ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 7.06 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 60.00 คน คิดเป็นร้อยละ 32.79 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 67.67 คน คิดเป็นร้อยละ 36.98 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 55.33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.24 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3) ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 7.07 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 56.00 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 75.00 คน คิดเป็นร้อยละ 40.98 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 52.00 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

4) ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 7.09 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 55.00 คน คิดเป็นร้อยละ 30.05 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 75.00 คน คิดเป็นร้อยละ 40.98 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 53.00 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5) ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 7.70 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 41.67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.77 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. ยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 66.33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส และจำนวนผู้ตอบในช่วง



คะแนน 9-10 เฉลี่ย 75.00 คน คิดเป็นร้อยละ 40.98 มีความเห็นว่ามี กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.					
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)				คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	ไม่ทราบ	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
<b>ภาพลักษณ์ของ กพท.</b>	-	69.40	72.60	41.00	6.70	เชิงลบ
1. กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง	-	89	65	29	6.14	เชิงลบ
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ	-	76	71	36	6.63	เชิงลบ
3. กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัยโดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้พัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ	-	93	64	26	6.05	เชิงลบ
4. กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน	-	40	82	61	7.44	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก
5. โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี	-	49	81	53	7.24	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก
<b>ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี</b>	-	60.00	67.68	55.33	7.06	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก
1. กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	-	42	68	73	7.58	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก
2. กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง	-	62	68	53	7.03	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก
3. กพท. มีระบบการคัดสรรบุคลากร การแต่งตั้ง โยกย้ายเป็นไปตามผลงาน ความรู้ความสามารถ และยึดถือระบบคุณธรรม (Merit System)	-	76	67	40	6.56	เชิงลบ
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>	-	56.00	75.00	52.00	7.07	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก
1. กพท. สามารถ กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจกรรมการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล	-	37	84	62	7.61	มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก
2. กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า	-	74	71	38	6.39	เชิงลบ

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.					
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)				คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	ไม่ทราบ	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
3. กพท. รับฟังและให้ความสำคัญ กับความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงาน	-	57	70	56	7.22	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>	-	55.00	75.00	53.00	7.09	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
1. กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	-	62	74	47	6.84	เชิงลบ
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์	-	44	74	65	7.52	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
3. กพท. มีช่องทางการติดต่อที่ สะดวก เข้าถึงง่าย	-	59	77	47	6.92	
<b>ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงาน</b>	-	41.67	66.33	75.00	7.70	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
1. กพท. มีการดำเนินการที่ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต	-	49	67	67	7.53	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
2. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และ ปฏิบัติตามกฎหมาย	-	37	67	79	7.79	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
3. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความ ซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความ รับผิดชอบ และคำนึงถึง ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	-	39	65	79	7.78	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก
<b>รวม</b>	-	-	-	-	7.13	มีแนวโน้ม เป็นเชิงบวก

หมายเหตุ : 1. \*(B) เป็นมาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) เพื่อจำแนกประเด็นคำถามแต่ละข้อคำถาม  
ด้วยคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ ๆ โดยสามารถดูคู่ตรงข้าม (A) ได้ในภาคผนวก ก. ส่วนคำถามด้านภาพลักษณ์

2. จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนนของภาพรวมในแต่ละด้าน เป็นจำนวนผู้ตอบเฉลี่ย

3. การแปลผล 1.00 - 6.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ A (เชิงลบ), 7.00 - 8.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่  
มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก), 9.00 - 10.00 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B (เชิงบวก)

#### 4.4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดำเนินการสำรวจทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ด้านการเปิดเผย (Openness) 4) ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity) และ 5) ด้านความเป็นธรรม (Fairness) ซึ่งดำเนินการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

##### 4.4.1 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.80 ของคะแนนทั้งหมด และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.20 ของคะแนนทั้งหมด ดังข้อมูลในตารางที่ 4-10 ซึ่งผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังข้อมูลในตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-10 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	คะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
1) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน	533	3.69	73.80	มาก
2) ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	183	3.76	75.20	มาก
<b>รวม</b>	<b>716</b>	<b>3.73</b>	<b>74.60</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : การแปลผล 4.21 – 5.00 = มากที่สุด, 3.41 – 4.20 = มาก, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 1.81 – 2.60 = น้อย, 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด

ตารางที่ 4-11 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นฯ ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances				t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ความ เชื่อมั่น	Equal variances assumed	21.489	.000	-.879	714	.380	-.06967	.07926	-.22529	.08595
	Equal variances not assumed			-1.017	426.195	.310*	-.06967	.06852	-.20435	.06502

#### 4.4.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ รายข้อ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ รายข้อ จากทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ทันต่อสถานการณ์ โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และมีการพัฒนานวัตกรรมและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการประเมินความต้องการและปัญหา/ความท้าทายที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งมีการวางแผนที่รอบคอบ และมีนโยบายการจัดการในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านการเปิดเผย (Openness) หมายถึง ให้ข้อมูลแบบเปิดเผยและเข้าถึงได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ สามารถให้คำปรึกษา รับฟัง และตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

4) ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง สนับสนุนให้หน่วยงานมีจริยธรรม หลักการ และบรรทัดฐานในการรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ส่งเสริมผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตัวและต่อต้านการทุจริต มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานทุกขั้นตอน รวมทั้งส่งเสริมพนักงานที่มีค่านิยมและมาตรฐานการปฏิบัติที่ยึดถือและให้ความสำคัญกับผลประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

5) ด้านความเป็นธรรม (Fairness) การให้บริการและให้ความช่วยเหลือทุกคน ให้การปฏิบัติต่อภาคธุรกิจและประชาชนอย่างเป็นธรรม โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลัง ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

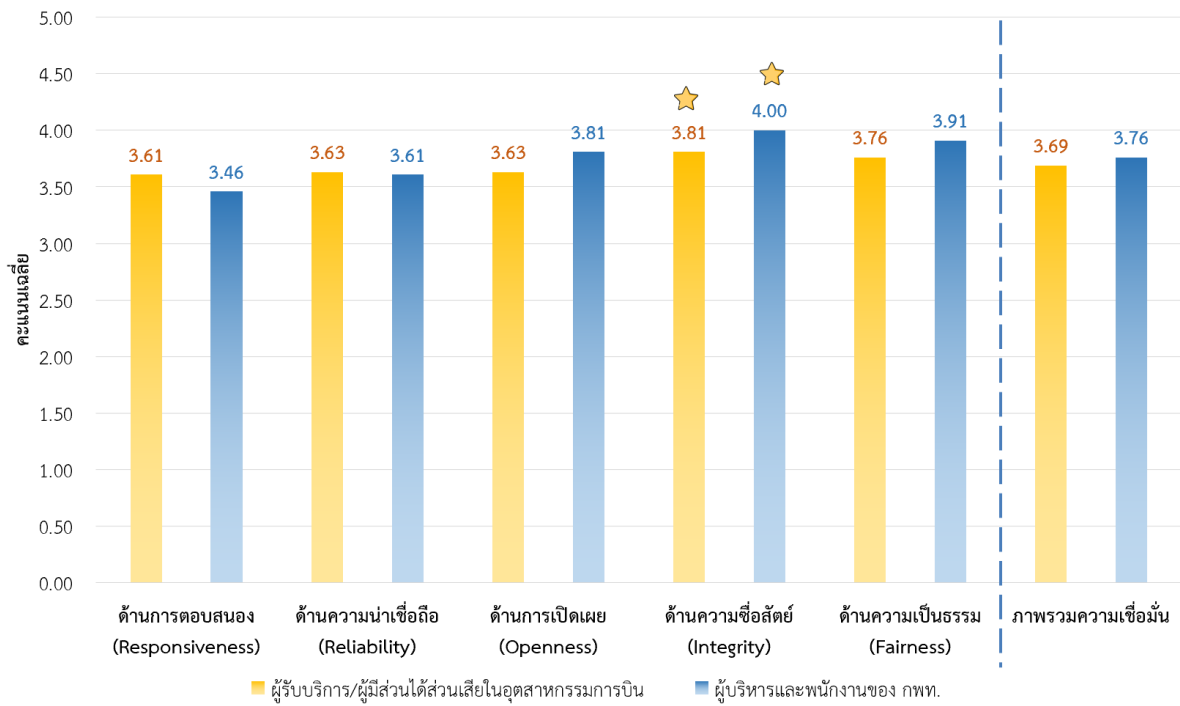
พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเชื่อมั่นในทุกองค์ประกอบ ในระดับ “มาก” โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบเท่ากับ 3.61, 3.63, 3.63, 3.81 และ 3.76 ตามลำดับ และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีคะแนนเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบเท่ากับ 3.46, 3.61, 3.81, 4.00 และ 3.91 ตามลำดับ ดังข้อมูลในตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ รายข้อ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ความเชื่อมั่น	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน (n=533)		ผู้บริหารและพนักงานของ กพท. (n=183)	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
<b>ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)</b>	<b>3.61</b>	<b>มาก</b>	<b>3.46</b>	<b>มาก</b>
1. ท่านมั่นใจว่า กพท. ได้นำระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด	3.75	มาก	3.52	มาก
2. ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างภาพประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้	3.64	มาก	3.55	มาก

ความเชื่อมั่น	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน (n=533)		ผู้บริหารและพนักงานของ กพท. (n=183)	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
3. ท่านมั่นใจว่าขั้นตอนในการให้บริการของ กพท. จะง่าย สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน	3.47	มาก	3.23	ปานกลาง
4. ท่านมั่นใจว่า กพท. จะบูรณาการความร่วมมือระหว่างเครือข่าย หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด	3.59	มาก	3.51	มาก
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>	<b>3.63</b>	<b>มาก</b>	<b>3.61</b>	<b>มาก</b>
5. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	3.61	มาก	3.51	มาก
6. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ	3.65	มาก	3.70	มาก
<b>ด้านการเปิดเผย (Openness)</b>	<b>3.63</b>	<b>มาก</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>
7. ท่านมั่นใจว่า กพท. จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาในฐานะหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ	3.69	มาก	3.93	มาก
8. ท่านมั่นใจว่า กพท. จะรับฟังความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการและการทำงาน	3.57	มาก	3.69	มาก
<b>ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity)</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>
9. ท่านมั่นใจว่า กพท. จะดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม หลักการ และบรรทัดฐานในการรักษาผลประโยชน์สาธารณะ	3.81	มาก	4.02	มาก
10. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต	3.80	มาก	3.98	มาก
<b>ด้านความเป็นธรรม (Fairness)</b>	<b>3.76</b>	<b>มาก</b>	<b>3.91</b>	<b>มาก</b>
11. ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และได้รับการบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.79	มาก	3.88	มาก
12. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยไม่แสวงหาผลกำไรหรือเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	3.73	มาก	3.95	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>มาก</b>	<b>3.76</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ : การแปลผล 4.21 – 5.00 = มากที่สุด, 3.41 – 4.20 = มาก, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 1.81 – 2.60 = น้อย, 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด



แผนภาพที่ 4-2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง



#### 4.5 ผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จะดำเนินการสำรวจทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม 2) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 4) ด้านการให้บริการ และ 5) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์) ซึ่งดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

##### 4.5.1 ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท.

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีช่องว่าง (Gap) -0.40 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีความคาดหวังด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online ด้านการให้บริการ และด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.17, 4.15 และ 4.12 ตามลำดับ ในส่วนความพึงพอใจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความพึงพอใจทุกด้านในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และรองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม และด้านการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.77, 3.74 และ 3.69 ตามลำดับ

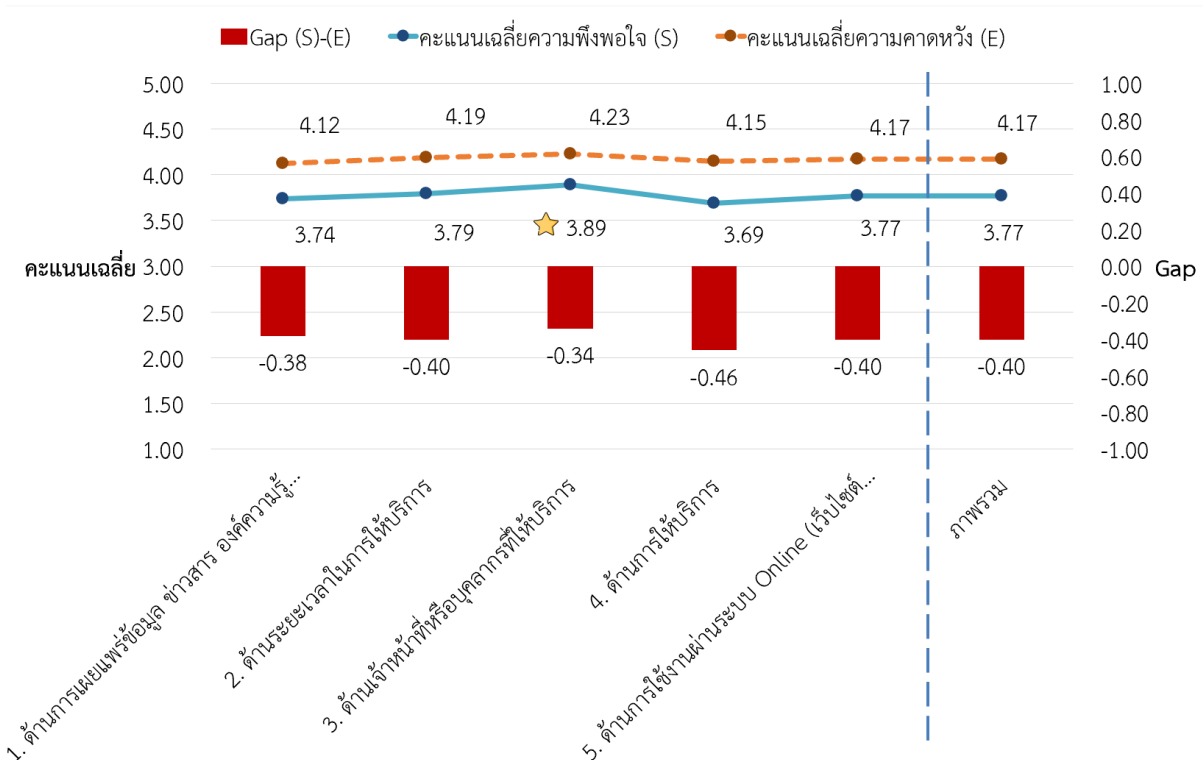
เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังทุกด้าน โดยด้านการให้บริการมีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.46 คะแนน รองลงมาคือด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการใช้งานผ่านระบบ Online มีช่องว่าง (Gap) เท่ากัน คือ -0.40 คะแนน ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.38 คะแนน และ -0.34 คะแนน ตามลำดับ ดังข้อมูลในตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. รายด้าน

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม	3.74	74.80	มาก	4.12	82.40	มาก	-0.38
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.79	75.80	มาก	4.19	83.80	มาก	-0.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.89	77.80	มากที่สุด	4.23	84.60	มากที่สุด	-0.34
4. ด้านการให้บริการ	3.69	73.80	มาก	4.15	83.00	มาก	-0.46

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
5. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)	3.77	75.40	มาก	4.17	83.40	มาก	-0.40
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>75.40</b>	<b>มาก</b>	<b>4.17</b>	<b>83.40</b>	<b>มาก</b>	<b>-0.40</b>

หมายเหตุ : การแปลผล 4.21 – 5.00 = มากที่สุด, 3.41 – 4.20 = มาก, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 1.81 – 2.60 = น้อย, 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด



แผนภาพที่ 4-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของ กพท.

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประเด็น “ความสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.56 คะแนน 2) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ประเด็น “การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.48 คะแนน 3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประเด็น “เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.45 คะแนน 4) ด้านการให้บริการ ประเด็น “กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.54 คะแนน และ 5) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online ประเด็น “การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.53 คะแนน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. รายข้อคำถาม

ความคาดหวัง และความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	แปลผล	
<b>1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม</b>	<b>3.74</b>	<b>มาก</b>	<b>4.12</b>	<b>มาก</b>	<b>-0.38</b>
1.1 สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	3.57	มาก	4.13	มาก	-0.56
1.2 มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม ที่หลากหลาย	3.64	มาก	4.07	มาก	-0.43
1.3 ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความน่าสนใจ	3.66	มาก	4.05	มาก	-0.39
1.4 การใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อ มีความน่าสนใจ	3.73	มาก	4.05	มาก	-0.32
1.5 ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถเข้าใจได้ง่าย	3.69	มาก	4.12	มาก	-0.43
1.6 ข้อมูล ข่าวสารที่เผยแพร่เป็นกลาง และไม่อคติ	3.90	มาก	4.17	มาก	-0.27
1.7 ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการอ้างอิงตามหลักวิชาการ ในระดับสากล	3.87	มาก	4.20	มาก	-0.33
1.8 ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความทันสมัย รวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบัน	3.78	มาก	4.16	มาก	-0.38
1.9 ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.80	มาก	4.18	มาก	-0.38
<b>2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ</b>	<b>3.79</b>	<b>มาก</b>	<b>4.19</b>	<b>มาก</b>	<b>-0.40</b>
2.1 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	3.88	มาก	4.23	มากที่สุด	-0.35
2.2 การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	3.67	มาก	4.15	มาก	-0.48
2.3 ช่วงเวลาการปิด-เปิด สถานที่ทำการฯ มีความเหมาะสม	3.81	มาก	4.18	มาก	-0.37
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>	<b>4.23</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-0.34</b>
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ และมีการแต่งกายที่เหมาะสม	3.97	มาก	4.23	มากที่สุด	-0.26
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ ข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.80	มาก	4.25	มากที่สุด	-0.45
3.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน และ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรฐานสากล	3.84	มาก	4.21	มากที่สุด	-0.37
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.01	มาก	4.27	มากที่สุด	-0.26
3.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส	4.03	มาก	4.28	มากที่สุด	-0.25
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้คำแนะนำ และ ให้บริการ	3.72	มาก	4.16	มาก	-0.44

ความคาดหวัง และความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	แปลผล	
<b>4. ด้านการให้บริการ</b>	<b>3.69</b>	<b>มาก</b>	<b>4.15</b>	<b>มาก</b>	<b>-0.46</b>
4.1 มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	3.79	มาก	4.17	มาก	-0.38
4.2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.61	มาก	4.15	มาก	-0.54
4.3 การให้บริการ หรือการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ	3.74	มาก	4.17	มาก	-0.43
4.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.65	มาก	4.13	มาก	-0.48
4.5 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย	3.65	มาก	4.14	มาก	-0.49
<b>5. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)</b>	<b>3.77</b>	<b>มาก</b>	<b>4.17</b>	<b>มาก</b>	<b>-0.40</b>
5.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	3.61	มาก	4.14	มาก	-0.53
5.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านง่าย	3.87	มาก	4.18	มาก	-0.31
5.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	3.82	มาก	4.18	มาก	-0.36
5.4 ความรวดเร็วของการให้บริการผ่านระบบ Online	3.74	มาก	4.19	มาก	-0.45
5.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	3.68	มาก	4.16	มาก	-0.48
5.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	3.73	มาก	4.16	มาก	-0.43
5.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	3.90	มาก	4.20	มาก	-0.30
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>มาก</b>	<b>4.17</b>	<b>มาก</b>	<b>-0.40</b>

หมายเหตุ : การแปลผล 4.21 – 5.00 = มากที่สุด, 3.41 – 4.20 = มาก, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 1.81 – 2.60 = น้อย, 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด

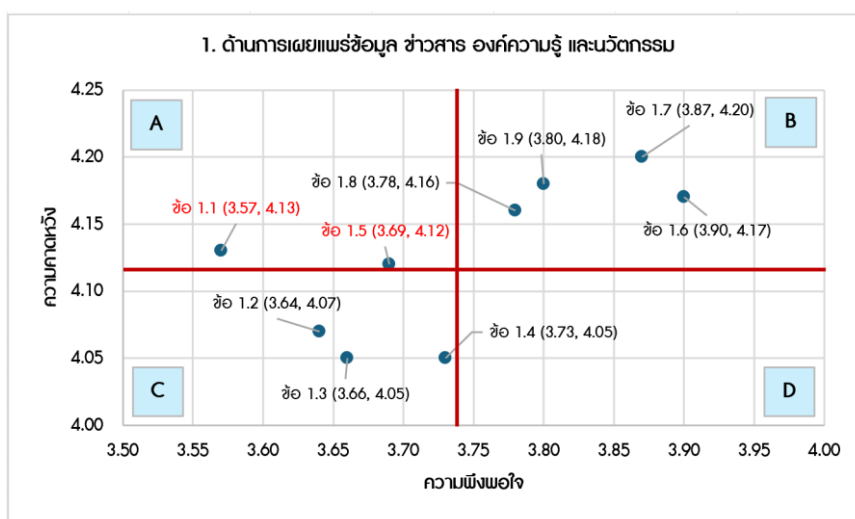
#### 4.5.2 ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

การเปรียบเทียบและจัดลำดับความสำคัญในประเด็นที่ต้องได้รับการการพัฒนา โดยใช้การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมองเห็นภาพรวมของการจัดลำดับของปัจจัยต่าง ๆ ได้ดีขึ้น การวิเคราะห์จะดำเนินการด้วยการนำค่าระดับความคาดหวังและค่าระดับความพึงพอใจของการให้บริการในแต่ละประเด็นที่ได้จากการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และนำค่าคู่อันดับระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละประเด็นมาทำการลงจุดในพื้นที่กราฟเมื่อพล็อตลงในกราฟแล้วหากประเด็นใดตกอยู่ในพื้นที่ A (พื้นที่เป้าหมาย) แสดงว่าประเด็นดังกล่าว เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน (Weaknesses or Opportunity) หรือพื้นที่ดังกล่าวแสดงถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ และบอกให้ทราบถึงกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น โดยผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

##### 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก จะอยู่ในพื้นที่ A คือ ข้อ 1.1 “สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว” และข้อ 1.5 “ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถเข้าใจได้ง่าย” ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับถัดมา จะอยู่ในพื้นที่ C คือ ข้อ 1.2 “มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ที่หลากหลาย” ข้อ 1.3 “ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความน่าสนใจ” และข้อ 1.4 “การใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อมีความน่าสนใจ”

ส่วนประเด็นที่ทำได้ดีจะอยู่ในพื้นที่ B และ D คือ ข้อ 1.6 “ข้อมูล ข่าวสารที่เผยแพร่เป็นกลาง และไม่อคติ” ข้อ 1.7 “ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการอ้างอิงตามหลักวิชาการในระดับสากล” ข้อ 1.8 “ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความทันสมัย รวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน” และข้อ 1.9 “ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง”

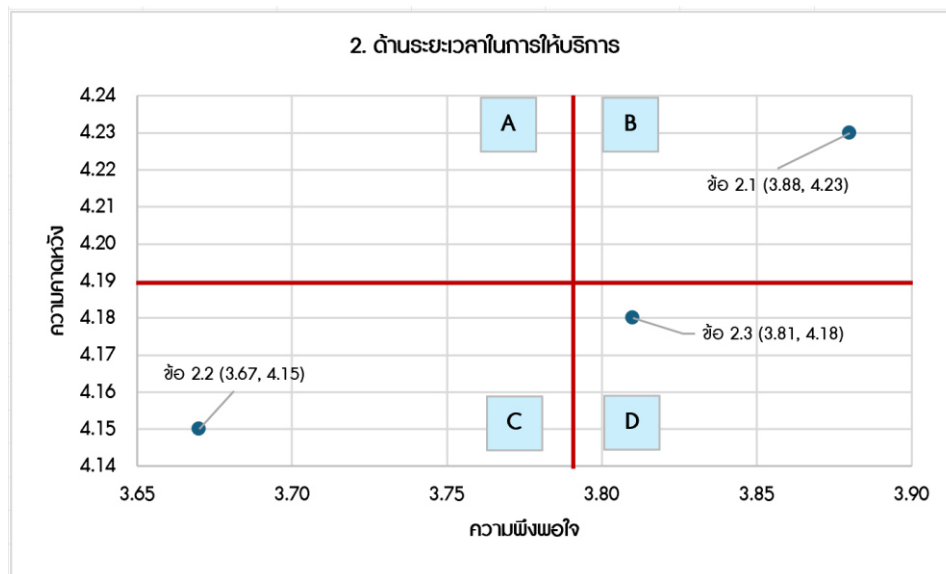


แผนภาพที่ 4-4 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

## 2) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ พบว่า ไม่มีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน (พื้นที่ A) ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับถัดมา จะอยู่ในพื้นที่ C คือ ข้อ 2.2 “การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด”

ส่วนประเด็นที่ทำได้ดีจะอยู่ในพื้นที่ B และ D คือ ข้อ 2.1 “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)” และข้อ 2.3 “ช่วงเวลาการปิด-เปิด สถานที่ทำการฯ มีความเหมาะสมข้อ”



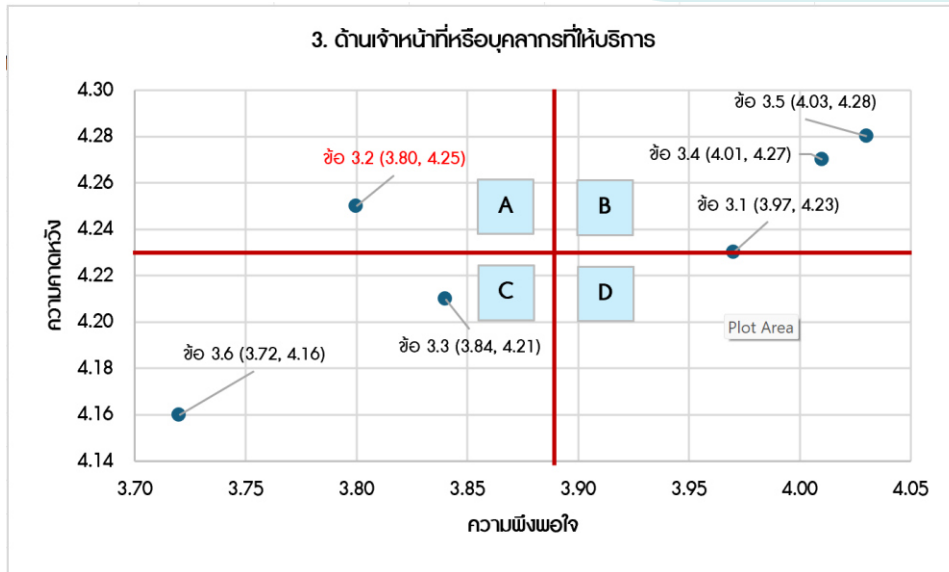
แผนภาพที่ 4-5 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

## 3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก จะอยู่ในพื้นที่ A คือ ข้อ 3.2 “เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน” ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับถัดมา จะอยู่ในพื้นที่ C คือ ข้อ 3.3 “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรฐานสากล” และ ข้อ 3.6 “เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้คำแนะนำ และให้บริการ”

ส่วนประเด็นที่ทำได้ดีจะอยู่ในพื้นที่ B และ D คือ ข้อ 3.1 “เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ และมีการแต่งกายที่เหมาะสม” ข้อ 3.4 “เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ” และข้อ 3.5 “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส”



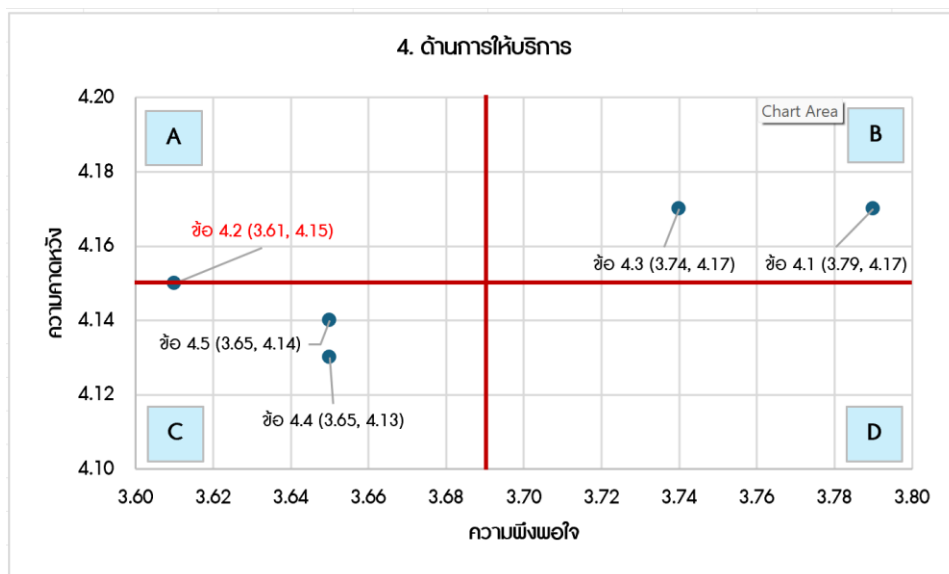


แผนภาพที่ 4-6 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

#### 4) ด้านการให้บริการ

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ด้านการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก จะอยู่ในพื้นที่ A คือ ข้อ 4.2 “กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน” ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับถัดมา จะอยู่ในพื้นที่ C คือ ข้อ 4.4 “การติดต่อสอบถาม ข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว” และข้อ 4.5 “ช่องทางในการให้บริการ มีความหลากหลาย”

ส่วนประเด็นที่ทำได้ดีจะอยู่ในพื้นที่ B และ D คือ ข้อ 4.1 “มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน” และข้อ 4.3 “การให้บริการ หรือการดำเนินงานเป็นไปตาม ขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ”

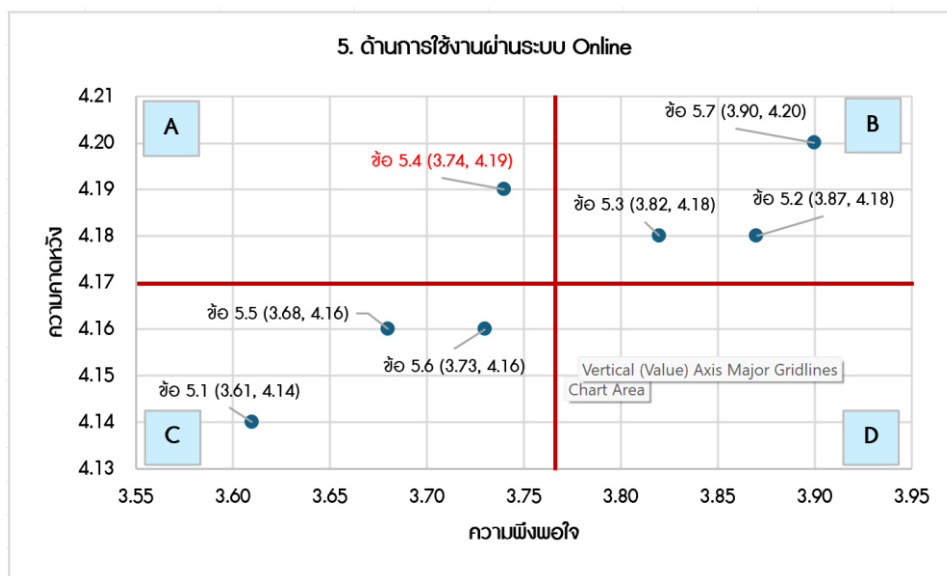


แผนภาพที่ 4-7 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการให้บริการ

### 5) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์) พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก จะอยู่ในพื้นที่ A คือ ข้อ 5.4 “ความรวดเร็วของการให้บริการผ่านระบบ Online” ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับถัดมา จะอยู่ในพื้นที่ C คือ ข้อ 5.1 “การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน” ข้อ 5.5 “รูปแบบของแบบฟอร์มกรอกง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน” และข้อ 5.6 “ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ”

ส่วนประเด็นที่ทำได้ดีจะอยู่ในพื้นที่ B และ D คือ ข้อ 5.2 “ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านง่าย” ข้อ 5.3 “ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์” และข้อ 5.7 “การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ”



แผนภาพที่ 4-8 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online

#### 4.5.3 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

จากผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. พบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการสูงสุด เท่ากับ 3.17 คิดเป็นร้อยละ 63.40 ของคะแนนทั้งหมด จากผู้ตอบ 306 คน รองลงมาคือ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online มีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20 ของคะแนนทั้งหมด จากผู้ตอบ 309 คน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.80 ของคะแนนทั้งหมด จากผู้ตอบ 302 คน ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม มีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.11 คิดเป็นร้อยละ 62.20 ของคะแนนทั้งหมด จากผู้ตอบ 292 คน และด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจเท่ากับ 3.00 คิดเป็นร้อยละ 60.00 ของคะแนนทั้งหมด จากผู้ตอบ 323 คน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบ พบว่า ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีจำนวนผู้ตอบที่ไม่พึงพอใจสูงสุด คือ 323 คน

ตารางที่ 4-15 คะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. รายด้าน

ความไม่พึงพอใจ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	คะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม	292	3.11	62.20	ปานกลาง
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	323	3.00	60.00	ปานกลาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	302	3.14	62.80	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการ	306	3.17	63.40	ปานกลาง
5. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และ ช่องทางบริการออนไลน์)	309	3.16	63.20	ปานกลาง
<b>รวม</b>				

หมายเหตุ : การแปลผล 4.21 – 5.00 = มากที่สุด, 3.41 – 4.20 = มาก, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 1.81 – 2.60 = น้อย, 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด

จากการสำรวจพบประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

##### 1) ความไม่พึงพอใจด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม

ผลการสำรวจพบว่า ในเว็บไซต์มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อความต้องการ เอกสารบางอย่างไม่สามารถค้นคว้าหรือเข้าถึงได้ เช่น เอกสารด้านการรักษาความปลอดภัย ข้อกฎหมายบางอย่างที่สายการบินต้องใช้และต้องการค้นหามีความกระจัดกระจาย ค้นหาได้ยาก การประกาศหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความกระชั้นชิด ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของกลุ่มผู้ประกอบการ ข้อมูลที่เปิดเผยในระบบ EMPIC กับในเว็บไซต์ไม่สัมพันธ์กัน ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง และการกำหนดระเบียบการสอบบางหัวข้อยังมีข้อขัดแย้ง

ระหว่างช่องทางต่าง ๆ ควรมีการจัดการให้เป็นระบบ รวมทั้งกฎหมาย TCAR ที่ออกมาใหม่ ยังไม่มีความชัดเจนและเข้าใจยาก

**2) ความไม่พึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ**

ผลการสำรวจพบว่า มีการดำเนินงานที่ล่าช้า การตรวจสอบข้อมูลใช้ระยะเวลานาน และไม่มี การแจ้งสถานะการดำเนินงานให้ผู้ใช้บริการทราบ บางกระบวนการไม่มีระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมถึงการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน และมีความเห็นว่าการมี การเปิดสอบ E-EXAM ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์

**3) ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ**

ผลการสำรวจพบว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการให้ข้อมูลหรือ ตอบคำถามไม่ตรงกัน มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การดำเนินงานล่าช้า ไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ทำให้การติดต่อยากลำบาก

**4) ความไม่พึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ผลการสำรวจพบว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ใช้เวลานาน และต้องใช้เอกสาร ประกอบมากเกินไปจนจำเป็น กระบวนการทำงานภายในองค์กรไม่มีการประสานงานระหว่าง หน่วยงานภายในองค์กร บางกระบวนการยังไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ จึงต้องมายื่น เอกสารที่สำนักงาน ทำให้เกิดความไม่สะดวก

**5) ความไม่พึงพอใจด้านการใช้งานผ่านระบบ Online**

ผลการสำรวจพบว่า หน้าเว็บไซต์ CAAT มีตัวอักษรจำนวนมาก ทำให้ขาดความน่าสนใจ การใช้งานและค้นหาข้อมูลทำได้ยาก ข้อมูลบางส่วนไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน ไม่มีการจัด หมวดหมู่ของข้อมูล ระบบ Flight Permit Online System (FPOS) ค้นหาข้อมูลยาก ระบบ EMPIC ไม่มีความเสถียรในการใช้งาน รูปแบบและข้อมูลที่ระบุสถานะในระบบทำให้ติดตามการดำเนินงาน ได้ยาก การขอใบอนุญาตมีความซับซ้อนและมีการชี้แจงรายละเอียดน้อยเกินไป ไม่มีตัวอย่างขั้นตอน และคำแนะนำการดำเนินการต่าง ๆ และการใช้งานบางระบบต้องดาวน์โหลดเอกสารมากรอกแล้ว สแกนเพื่อนำเอกสารเข้าระบบอีกครั้ง ซึ่งมีความยุ่งยากในการดำเนินการ

#### 4.6 สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ

จากผลการสำรวจสิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ โดยแบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม และ 2) ด้านการให้บริการ ผลการสำรวจจากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีดังนี้

- 1) ด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความเห็นว่าอยากให้ปรับปรุงในประเด็น “การเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ยั่งยืน” มากที่สุด โดยมีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 50.84 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ ประเด็น “การเผยแพร่ข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบ และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย” โดยมีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และประเด็น “ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน” โดยมีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 41.28 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ
- 2) ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความเห็นว่าควรปรับปรุงในประเด็น “ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์” มากที่สุด โดยมีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 43.71 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ ประเด็น “ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารประกอบ/เอกสารยื่นคำร้อง” โดยมีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 43.15 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และประเด็น “ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น และบูรณาการเอกสารของผู้รับบริการจากระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน” โดยมีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 4-16 จำนวนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน ที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ ในประเด็นต่าง ๆ

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน (n=533)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. ด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
1.1 การเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ยั่งยืน	271	50.84
1.2 ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	220	41.28
1.3 ข้อมูลที่นำเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง	204	38.27
1.4 เผยแพร่ข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบ และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย	234	43.90
1.5 มีเจ้าหน้าที่เข้าไปให้ความรู้ หรืออัปเดตข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้หน่วยงาน/ประชาชนทราบโดยตรง	191	35.83
1.6 ข่าวสารผ่านสื่อสาธารณะ/แผ่นพับควรมีความน่าสนใจ นำเทคนิคกราฟิกเข้ามาประยุกต์ใช้	114	21.39
1.7 ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ยั่งยืน มีความสอดคล้องกันทั้งเวอร์ชันภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	184	34.52

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบิน (n=533)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.8 ปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย	191	35.83
1.9 อำนวยความสะดวกสำหรับช่องทางบริการลงทะเบียน เช่น มีการแจ้งเตือนระยะเวลา/บันทึกของสายการบิน	137	25.70
1.10 ผลักดันและส่งเสริมในการให้ความรู้กับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินให้มากขึ้น	159	29.83
1.11 จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินเพิ่มมากขึ้น	147	27.58
1.12 อื่น ๆ ระบุ.....	22	4.13
1.13 ไม่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง/เพิ่มเติม	59	11.07
<b>2. ด้านการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
2.1 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารประกอบ/เอกสารยื่นคำร้อง	230	43.15
2.2 มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร	195	36.59
2.3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน	200	37.52
2.4 ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์	233	43.71
2.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมต่อการให้บริการ	175	32.83
2.6 ผลักดันและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านวิชาการมากขึ้น	135	25.33
2.7 พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ ผลักดันให้มี Line official account เป็นช่องทางสื่อสารและให้คำแนะนำ	146	27.39
2.8 ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น และบูรณาการเอกสารของผู้รับบริการจากระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน	204	38.27
2.9 ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา)	172	32.27
2.10 เพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารให้หลากหลายมากขึ้น	136	0.00
2.11 ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น	120	25.52
2.12 ผลักดันให้มี Call center นอกเวลาราชการ	148	22.51
2.13 อื่น ๆ ระบุ .....	8	27.77
2.14 ไม่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง/เพิ่มเติม	67	1.50
<b>รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>533</b>	<b>100.00</b>



#### 4.7 สิ่งที่ชื่นชม กพท.

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความเห็นว่า กพท. มีการพัฒนาองค์กร อยู่เสมอ เป็นองค์กรที่ทำให้ประเทศไทยมีการบริการที่เป็นมาตรฐานในด้านอุตสาหกรรมการบิน เจ้าหน้าที่ของ กพท. ส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่น มีมารยาทที่ดี มีทัศนคติที่ดี และมีความตั้งใจในการให้บริการ ในปัจจุบัน กพท. มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ทำให้สะดวกในการรับบริการ มีพัฒนาการในการเผยแพร่ข้อมูล มากขึ้น โดยมีการจัดทำ Infographic ที่ทำความเข้าใจได้ง่าย ซึ่งเห็นว่ามีพัฒนาไปในทิศทางที่ดี รวมทั้งด้านสถานที่ มีความสะอาด เรียบง่าย และมีความสะดวกในการใช้บริการ

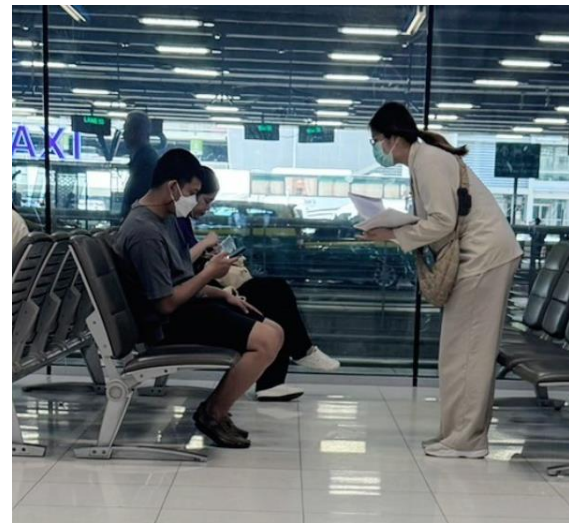
#### 4.8 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2565

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2565 จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.31 และด้านการใช้งานผ่านระบบ Online มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.17 และมีความพึงพอใจเฉลี่ย ลดลง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง 0.13 และ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจลดลง 0.24 ซึ่งความพึงพอใจด้านการ ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่เปลี่ยนแปลง รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านระหว่างปี 2566 และปี 2565

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ ปี 2566		ความพึงพอใจ ปี 2565		ผลต่าง
	คะแนนเฉลี่ย (n=533)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย (n=364)	ร้อยละ	
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม	3.74	74.80	3.43	68.50	0.31
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.79	75.80	3.92	78.34	-0.13
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.89	77.80	4.13	82.54	-0.24
4. ด้านการให้บริการ	3.69	73.80	3.69	73.88	0.00
5. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)	3.77	75.40	3.60	72.08	0.17

#### 4.9 รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน



รูปภาพที่ 4-1 การลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจ



## บทที่ 5 วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ในกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 20 หน่วยงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพในด้านความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท. ในอนาคต โดยมีกลุ่มตัวอย่าง วันที่และเวลาในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ดังนี้

ตารางที่ 5-1 กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ลำดับ	วันที่	เวลา	หน่วยงาน
1	13/05/2567	07.30-9.00 น.	ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ ภาควิชาวิศวกรรมการบินและอวกาศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2	13/05/2567	10.30-12.00 น.	สถาบันการบินพลเรือน
3	13/05/2567	13.30-15.00 น.	สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
4	13/05/2567	15.00-16.30 น.	สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย
5	15/05/2567	09.00-10.30 น.	การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
6	15/05/2567	10.30-12.00 น.	บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
7	17/05/2567	15.00-16.30 น.	กรมอุตุนิยมวิทยา
8	20/05/2567	13.30-15.00 น.	สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA)
9	20/05/2567	15.00-16.30 น.	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
10	21/05/2567	09.00-10.30 น.	บริษัท ไทยเวียดเจ็ท แอร์ จอยท์ สตีค จำกัด
11	21/05/2567	10.30-12.00 น.	บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด
12	21/05/2567	13.30-15.00 น.	สภาองค์กรของผู้บริโภค
13	21/05/2567	15.00-16.30 น.	บริษัท อุตะเถา อินเตอร์เนชั่นแนล เอวิเอชั่น จำกัด (UTA)
14	23/05/2567	10.00-11.30 น.	บริษัท ไทย โลอ็อน เมนทารี จำกัด
15	23/05/2567	13.30-15.00 น.	บริษัท ทีพี แอร์โรสเปซ (ประเทศไทย) จำกัด
16	24/05/2567	10.30-12.00 น.	บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)
17	24/05/2567	15.00-16.30 น.	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
18	28/05/2567	10.30-12.00 น.	สมาคมการบินภาคเหนือ
19	28/05/2567	13.30-15.00 น.	สมาคมการบินอากาศยานเบาพิเศษพิทยา (สอพ. PUA)
20	30/05/2567	15.00-16.30 น.	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

โดยจากการดำเนินการสัมภาษณ์ สามารถสรุปประเด็นในส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

## 5.1 การรับรู้ การกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ด้านการรับรู้ การกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท. ทั้งหมด 3 ประเด็น ดังนี้

### 1) การรับรู้พันธกิจและบทบาทหน้าที่ของ กพท.

เนื่องด้วยหน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์เป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ กพท. และรู้จักกับ กพท. ตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง ดังนั้น จึงรับรู้ถึงบทบาทของ กพท. 3 ข้อ จาก 4 ข้อ ได้แก่ 1. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน 2. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล 3. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยบทบาทที่อาจยังไม่ทราบถึงวิธีการหรือการดำเนินการ ได้แก่ บทบาทด้านพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นการดำเนินการภายในองค์กรของ กพท. ซึ่งอาจไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลให้หน่วยงานภายนอกหรือสาธารณชนรับรู้

### 2) การรับรู้บริการของ กพท.

หน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะรับทราบถึงบริการของ กพท. เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน เช่น การตรวจสอบมาตรฐาน การออกใบอนุญาตต่าง ๆ การให้การรับรองต่าง ๆ การขอขึ้นทะเบียนอากาศยาน การขึ้นทะเบียนอากาศยานไร้คนขับ (โดรน) การให้บริการการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาด้านกฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบิน การให้บริการด้านข้อมูลรวมทั้งการสื่อสารด้านการบิน

### 3) การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ของ กพท.

หน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์รับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ผ่านช่องทางเว็บไซต์ ในส่วนของข่าวประชาสัมพันธ์ รวมถึงระบบการให้บริการของ กพท. เช่น CAAT-EMPIC, ระบบ Aeronautical Information Services (AIS) เป็นต้น รวมถึงรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน Facebook, E-mail, สื่อโทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ และบุคลากรของ กพท. ที่มีการติดต่อสื่อสารร่วมกัน โดยสื่อประชาสัมพันธ์บน Facebook มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อสังเกตถึงการประชาสัมพันธ์ว่าหากเป็นคนที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน อาจจะไม่ได้รับข่าวสารหรือรู้จัก กพท. ดังนั้น กพท. อาจจะมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้บุคคลภายนอกอุตสาหกรรมการบินรู้จักองค์กรมากขึ้น



## 5.2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ภาพลักษณ์โดยรวม ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลที่ดี ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ และภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยมีประเด็นคำถามรวม 17 ข้อ ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คะแนนตั้งแต่ 1-10 (1 หมายถึง เห็นด้วยกับประเด็นนั้น น้อยที่สุด และ 10 หมายถึง เห็นด้วยกับประเด็นนั้นมากที่สุด) พร้อมทั้งให้เหตุผลสนับสนุนในการให้คะแนนนั้น ๆ ในภาพรวม กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ดีในทุกมิติ โดยสามารถสรุปคะแนนและประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้านความเชื่อมั่นในแต่ละประเด็น ดังนี้

### 5.2.1 ภาพลักษณ์โดยรวม กพท.

1) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง มีคะแนนเฉลี่ย 8.45 คะแนน โดยในอุตสาหกรรมการบิน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องมีปฏิสัมพันธ์กับ กพท. ในการดำเนินงานร่วมกันอยู่แล้ว กพท. จึงเป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จัก แต่หากมองในมุมมองของบุคคลภายนอกอุตสาหกรรมหรือประชาชนทั่วไปอาจยังไม่รู้จัก กพท. ว่าเป็นองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับอะไร มีบทบาทหรือภารกิจอะไรบ้าง

2) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่มีคนเก่ง มีความรู้ความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ย 7.95 คะแนน เนื่องจากบุคลากรของ กพท. มีการปรับเปลี่ยนบ่อย ทำให้ความเชี่ยวชาญบางอย่างยังขาดความชำนาญและประสบการณ์ในบางเรื่อง แต่ทั้งนี้ส่วนใหญ่สามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ หรือให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมืออาชีพ

3) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ มีคะแนนเฉลี่ย 7.84 คะแนน โดย กพท. ได้มีการให้บริการผ่านระบบต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ มีการลดการใช้กระดาษลงเมื่อเทียบกับเมื่อก่อน รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับผู้รับบริการได้ แต่ทั้งนี้บางระบบอาจจะยังใช้งานยาก เป็นมิตรกับผู้ใช้งานน้อย และบางระบบยังไม่เสถียรในการใช้งาน

4) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลอย่างตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน มีคะแนนเฉลี่ย 8.18 คะแนน เนื่องจาก กพท. มีการประกาศและปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบอย่างชัดเจน จึงทำให้ภาพลักษณ์องค์กรในภาพรวมเป็นองค์กรที่มีการกำกับอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะจากผู้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับอากาศยานไร้คนขับเป็นเรื่องใหม่ กพท. ต้องรีบดำเนินการ และสร้างความชัดเจนให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว และยังมีเรื่องสืบเนื่องจากการปรับเปลี่ยนบุคลากรบ่อย อาจทำให้มาตรฐานการให้บริการลดลงไปในบางครั้ง รวมถึงการประเมินมาตรฐานบนกระดาษเพียงอย่างเดียว อาจส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินดำเนินการในบางเรื่องได้ยาก ซึ่งบางประเด็นอาจจะต้องใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาบริบทประกอบกับมาตรฐานว่ามีความเหมาะสมหรือไม่

## 5.2.2 ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลที่ดี

1) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ มีคะแนนเฉลี่ย 8.50 คะแนน โดย กพท. มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ หรือ Facebook อยู่เสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น กพท. อาจเพิ่มชุดข้อมูลที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับประชาชนหรือสาธารณะให้มากยิ่งขึ้น

2) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง มีคะแนนเฉลี่ย 7.43 คะแนน เนื่องจาก กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการรับชำระค่าธรรมเนียม ใบเสร็จ แสดงหลักฐานต่าง ๆ ข้อมูลด้านการเงิน บนเว็บไซต์ หรือ ประกาศต่าง ๆ อยู่แล้ว แต่อาจเพิ่มการปรับปรุงเรื่องของการสื่อสาร หรือการเข้าถึงข้อมูลข้างต้นให้มากยิ่งขึ้น

3) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่มีการคัดสรรบุคลากร แต่งตั้ง โยกย้าย เป็นไปตามผลงาน ความรู้ ความสามารถและยึดถือระบบคุณธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 8.27 คะแนน เนื่องจากประสบการณ์การรับบริการของผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของ กพท. มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

## 5.2.3 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ

1) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจกรรมการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล มีคะแนนเฉลี่ย 7.55 คะแนน โดย กพท. สามารถกำกับ ดูแล ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบิน ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานได้ มีการปรับเปลี่ยนแผนแม่บท หรือมาตรฐานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล แต่ทั้งนี้ กพท. อาจมุ่งเน้นการกำกับดูแลมากเกินไป จึงยังไม่เห็นส่วนของการพัฒนากิจกรรมการบินพลเรือนเท่าที่ควร

2) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่มีการบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า มีคะแนนเฉลี่ย 7.40 คะแนน เนื่องจาก การดำเนินงานของ กพท. มีการชี้แจงรายละเอียดของงบประมาณที่ใช้ รวมถึงมีการคำนึงถึงการประหยัดงบประมาณ มีการใช้งบประมาณในการดำเนินการอย่างคุ้มค่า โดยผู้ให้สัมภาษณ์สังเกตจากการดำเนินงานร่วมกับ กพท. จากกิจกรรมการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบ หรือ ประชุมร่วมกับหน่วยงาน กพท.

3) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่มีการรับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน มีคะแนนเฉลี่ย 7.42 คะแนน โดย กพท. มีการรับฟังความเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงมีช่องทางให้ร้องเรียน หรือ ให้แสดงความคิดเห็นบนเว็บไซต์ หรือเชิญให้เข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นในประเด็นสำคัญ ๆ ทั้งนี้แม้ว่า กพท. จะมีการรับฟังความเห็นแต่ผู้ร่วมให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า ความเห็นที่รับฟังไปนั้น ไม่ได้มีการนำไปปรับปรุงตามข้อคิดเห็นนั้น หรือไม่ได้มีการตอบสนองกลับหากความเห็นนั้นไม่สามารถดำเนินการได้



#### 5.2.4 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์

1) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่สื่อสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ มีคะแนนเฉลี่ย 8.00 คะแนน การสื่อสารของ กพท. ส่วนใหญ่ทันต่อเหตุการณ์ แต่ยังไม่รวดเร็วมากนัก ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความสับสนในการดำเนินการหรือนำข้อมูลไปปฏิบัติต่อของผู้ที่เกี่ยวข้องได้

2) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 8.67 คะแนน การสื่อสารของ กพท. สามารถเชื่อถือได้ เนื่องด้วยเป็นองค์กรของรัฐ ซึ่งต้องมีการกลั่นกรองก่อนเปิดเผยข้อมูลออกสู่สาธารณะ และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อได้ เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการหรือผู้ที่ต้องนำข้อกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ ไปปฏิบัติต่อ

3) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย มีคะแนนเฉลี่ย 8.00 คะแนน โดยส่วนมากผู้ให้สัมภาษณ์จะติดต่อกับบุคลากรของ กพท. โดยตรง เนื่องจากมีความรวดเร็วกว่าช่องทางอื่น ๆ เพราะช่องทางการติดต่อผ่านระบบ EMPIC หรือ ระบบ ECCAIRS ยังคงมีความล่าช้าอยู่

#### 5.2.5 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

1) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่การดำเนินการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต มีคะแนนเฉลี่ย 8.42 คะแนน โดยจากประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ กพท. ไม่มีการเรียกร้อยสิทธิใด ๆ รวมถึงไม่มีขบวนการทุจริต และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมายอยู่เสมอ

2) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และปฏิบัติตามกฎหมาย มีคะแนนเฉลี่ย 8.63 คะแนน เนื่องจากผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องทุกขั้นตอน

3) กพท. มีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก มีคะแนนเฉลี่ย 8.48 คะแนน เนื่องจากผู้บริหารมีการมองภาพในทุกมิติ ซึ่งสะท้อนถึงการมีจิตสำนึกที่ดี มองประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก รวมทั้งบุคลากรมีการแนะนำให้อย่างถูกต้อง ยินดีที่จะช่วยเหลือให้คำแนะนำ

#### 5.3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ทั้งหมด 5 ประเด็น โดยให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คะแนนตั้งแต่ 1-5 (1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด) พร้อมทั้งให้เหตุผลสนับสนุนในการให้คะแนนนั้น ๆ โดยในภาพรวมหน่วยงานที่ร่วมให้สัมภาษณ์มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับที่เชื่อมั่นมาก เนื่องจาก กพท. มีกระบวนการในการดำเนินงาน รวมถึงนโยบายต่าง ๆ ที่ชัดเจน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ มีการปฏิบัติกับทุกหน่วยงานอย่างเสมอภาค อยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้ง

มีการรับฟังความเห็นและประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต โดยสามารถสรุปคะแนนและประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้านความเชื่อมั่นในแต่ละประเด็น ดังนี้

**1) การวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการอยู่เสมอ**

มีคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.85 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเชื่อมั่นมาก เนื่องจาก กพท. เข้าใจบทบาทของตนเองอย่างชัดเจน ทำให้มีการวางนโยบายและกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับผู้ปฏิบัติที่ดี โดยการดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานสากล อีกทั้งยังมีการปรับเปลี่ยนเมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ เช่น มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกผู้รับบริการ แต่ทั้งนี้ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานบางอย่างยังคงมีความล่าช้า หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงรับมากเกินไป

**2) การให้บริการของ กพท. มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี**

มีคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.83 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเชื่อมั่นมาก เนื่องจาก กพท. มีการปฏิบัติ/ให้บริการ/ให้คำแนะนำ กับหน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์เป็นอย่างดี ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน จึงมีความเชื่อมั่นว่า กพท. จะให้บริการกับหน่วยงานอื่นได้ดีเช่นเดียวกับที่หน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับ ทั้งนี้ อาจยังคงมีบางบริการที่ล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ไปบ้าง

**3) การเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาในฐานะหน่วยงานของรัฐ และเปิดรับฟังความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน**

มีคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.95 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเชื่อมั่นมาก เนื่องจาก กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลสำคัญ ๆ บนเว็บไซต์และมีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบันเสมอ รวมทั้งมีการรับฟังความเห็นประเด็นต่าง ๆ ในหลากหลายช่องทาง เช่น การจัดกิจกรรมของ กพท. การรับฟังความเห็นบนหน้าเว็บไซต์ หรือการติดต่อกับบุคลากรของ กพท. โดยตรง แต่ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนหนึ่งในกลุ่มที่ 2 เล็งเห็นว่าบางความเห็นที่ได้ให้ไปต่อ กพท. นั้นไม่ได้รับการแก้ไข หรือไม่มีการชี้แจงกลับกับผู้ให้ความเห็นที่สามารถดำเนินการได้ หรือไม่สามารดำเนินการได้เพราะเหตุใด

**4) การดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีการบริหารจัดการและให้บริการด้วยความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต**

มีคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 4.33 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเชื่อมั่นมากที่สุด เนื่องจากหน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับการปฏิบัติจาก กพท. บนพื้นฐานของกฎระเบียบ ของ กพท. จึงมั่นใจว่าหน่วยงานอื่น ๆ จะได้รับการปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานของอุตสาหกรรมการบินเป็นไปตามมาตรฐานที่ กพท. ได้กำหนดไว้ หรือมาตรฐานสากล อีกทั้งผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เคยได้ทราบถึงข่าวด้านลบของ กพท. จากสื่อต่าง ๆ จึงเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ กพท. มีความโปร่งใสและปราศจากการทุจริต

## 5) การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และไม่แสวงหาผลกำไร

มีคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.97 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเชื่อมั่นมาก เนื่องจาก กพท. ให้ความเสมอภาคกับทุกภาคส่วนงานของหน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์ แต่ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนได้ให้ความเห็นถึงเรื่องการใช้เงินในการดำเนินการต่าง ๆ อาจจะยังขาดประสิทธิภาพ หรือการขึ้นค่าธรรมเนียมการให้บริการบางอย่างยังขาดการชี้แจงที่ชัดเจนและผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สามารถหาคำตอบได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ของ กพท.

### 5.4 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ด้านความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ทั้งหมด 5 ประเด็น โดยให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คะแนนตั้งแต่ 1-5 (1 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด) พร้อมทั้งให้เหตุผลสนับสนุนในการให้คะแนนนั้น ๆ โดยในภาพรวมหน่วยงานที่ร่วมให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ต่ำกว่าที่หน่วยงานคาดหวัง ซึ่งโดยในภาพรวม กพท. สามารถดำเนินการได้ดีทั้งในส่วนของการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารได้อย่างครบถ้วน สามารถเชื่อถือได้ โดยสามารถสรุปคะแนนและประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้านความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

#### 1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.65 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.78 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับมาก เนื่องจาก กพท. มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้ทราบตลอดเวลา รวมทั้งข้อมูลที่เผยแพร่เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถเชื่อถือได้ แต่ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนในกลุ่มที่ 2 และ กลุ่มที่ 3 เล็งเห็นว่า บางข้อมูลข่าวสารยังมีการอัปเดตที่ล่าช้า ไม่ทันการณ์ และข้อมูลที่เปิดเผยไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้ใช้งาน รวมทั้งการค้นหาข้อมูลข่าวสารยังเป็นไปได้ยาก และขาดความชัดเจนในเรื่องของการยกเลิกเอกสารหรือข้อมูลบางอย่างซึ่งอาจนำมาสู่ความผิดพลาดเมื่อนำไปปฏิบัติต่อ

#### 2) ระยะเวลาในการให้บริการ

มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.45 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.28 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับปานกลาง เนื่องจาก กพท. มีขั้นตอนในการให้บริการ/การอนุมัติเอกสารค่อนข้างเยาะ ทำให้บางครั้งเกิดระยะการรอคอยเอกสารที่นาน ไม่สามารถทันต่อการแข่งขันได้ ประกอบกับ กพท. ไม่มีการประกาศข้อตกลงการให้บริการ (SLA) ที่ชัดเจนว่าเอกสารใดจะใช้เวลาดำเนินการกี่วัน ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถตรวจติดตามได้ โดยหน่วยงานผู้ให้สัมภาษณ์เล็งเห็นว่าเรื่องระยะเวลาการให้บริการควรได้รับการปรับปรุงให้เร็วขึ้น เพราะเอกสารบางอย่างหากเกิดความล่าช้าอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน

### 3) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.55 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.90 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ กพท. ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรของ กพท. สามารถให้บริการตรงตามการร้องขอ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทั้งนี้บุคลากรของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย อาจส่งผลให้บุคลากรท่านใหม่บางท่านยังขาดประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในบางเรื่อง ส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือความไม่แม่นยำในการให้บริการ

### 4) ขั้นตอนการให้บริการ

มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.55 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.93 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับมาก เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ส่วนใหญ่ไม่มีความซับซ้อน มีการชี้แจงหรือคำอธิบายในการใช้งานระบบอย่างชัดเจน ทั้งนี้ กพท. ยังขาดเรื่องของขั้นตอนการติดตาม และการประกาศข้อตกลงการให้บริการ (SLA) ที่ชัดเจน

### 5) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.65 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.60 คะแนน หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับมาก เนื่องจากระบบการให้บริการของ กพท. สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีคู่มือประกอบการใช้งานที่ชัดเจน ทั้งนี้ ยังคงมีเรื่องที่ต้องพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น เช่น เว็บไซต์ของ กพท. มีข้อมูลที่เยอะ บางครั้งทำให้การสืบค้นข้อมูลได้ยาก และการจัดหมวดหมู่ข้อมูลยังไม่ชัดเจน รวมถึงบริการออนไลน์บางบริการ กพท. มีการจำกัดขนาดของไฟล์ที่อัปโหลด ซึ่งอาจเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ใช้บริการ และการพัฒนาระบบออนไลน์ยังไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการ

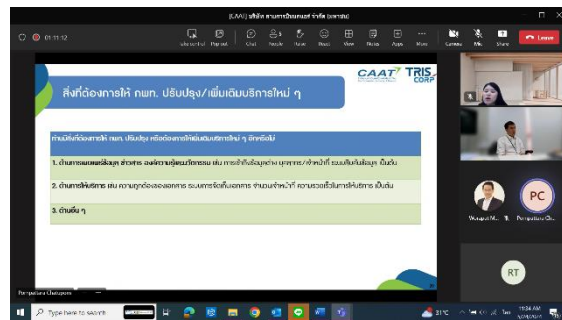
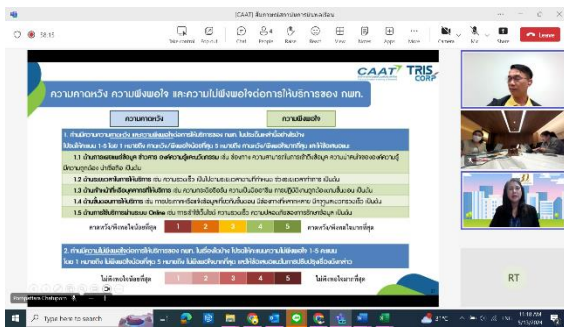
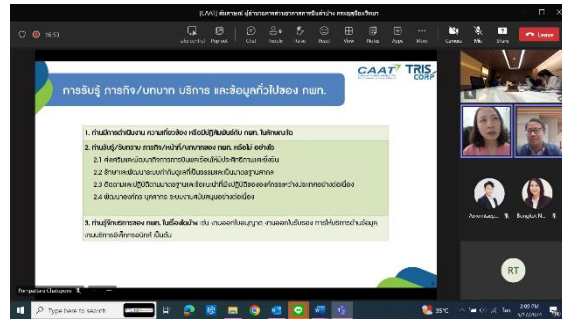
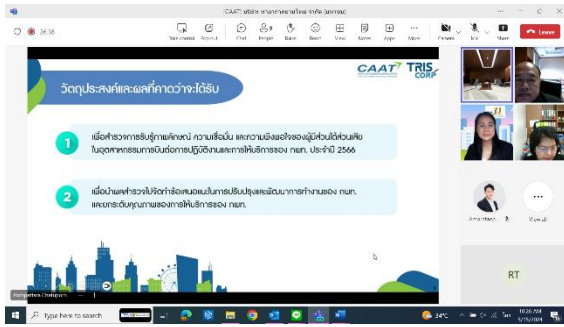
ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่า ยังมีบางประเด็นที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เช่น เรื่องของระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยในบางขั้นตอนค่อนข้างมีความล่าช้า และไม่สามารถติดตามได้ หรือไม่มีการแจ้งสถานะให้ผู้รับบริการทราบ เช่น เรื่องกฎระเบียบที่มีการประกาศออกมาล่าช้ากว่าสากล แต่บังคับใช้อย่างรวดเร็ว หรือ เรื่องของกฎระเบียบไม่เอื้อต่อการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย

## 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อ กพท.

- กพท. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบินมากยิ่งขึ้น เช่น องค์ความรู้ที่ได้รับจากการประชุมกับหน่วยงานต่างประเทศหรือระดับสากล ข้อมูล กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบินอากาศยานไร้คนขับ เพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบิน หรือข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบิน ความล่าช้าของสายการบิน หรือการยกเลิกเที่ยวบินของสายการบิน เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลในการตัดสินใจ
- เว็บไซต์ของ กพท. ควรมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับการใช้งานโดยยึด Customer Centric เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถหาข้อมูลได้ง่าย รวมทั้งควรมีการจัดหมวดหมู่ และพัฒนาระบบการค้นหาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อการเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- การพัฒนาระบบการให้บริการ ควรมีการประกาศระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน มีการตอบรับเมื่อได้รับเรื่องแล้ว พร้อมทั้งสามารถให้ผู้นั้นเรื่องเข้าระบบสามารถติดตามสถานะได้ และควรมีการพัฒนาระบบ API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ กพท. สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นและเป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน ลดขั้นตอน และลดภาระให้กับผู้ขอรับบริการ
- การปรับปรุง กฎ ระเบียบ หรือมาตรฐานต่าง ๆ ควรมีการรับฟังความเห็นก่อนประกาศใช้ เพื่อให้ได้รับความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน พร้อมทั้งหากความเห็นใด ไม่สามารถดำเนินการตามร้องขอได้ ควรมีการชี้แจงถึงเหตุผลที่ชัดเจน เพื่อที่ผู้ปฏิบัติตามจะยังสามารถหาแนวทางในการปรับและปฏิบัติได้ถูกต้องอย่างทันท่วงที
- กพท. ควรมีการหารือเรื่องการอนุญาตให้ใช้ใบรับรอง หรือใบอนุญาต จากหน่วยงาน/มาตรฐานสากลในการเทียบเคียงกับใบอนุญาต/มาตรฐานของ กพท. เพื่อลดภาระให้กับผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน
- การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของ กพท. ในปัจจุบัน มุ่งเน้นไปในเรื่องของการเป็นผู้กำกับและออกกฎหมายมากเกินไป อาจจะต้องเพิ่มการปฏิบัติในเรื่องของบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้บริโภค การสร้างความสามารถในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น
- กพท. ควรมีการวางแผนการรับช่วงต่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบุคลากรของ กพท. มีจำนวนน้อย และมีการโยกย้ายหรือลาออกบ่อย ทำให้ผู้รับช่วงต่อหรือพนักงานที่เข้ามาใหม่ยังขาดความเชี่ยวชาญในการให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ส่งผลให้การบริการเกิดความล่าช้า หรือไม่ต่อเนื่อง อีกทั้ง กพท. ควรมีการสร้างมาตรฐานการให้บริการของบุคลากรแต่ละท่านให้มีความใกล้เคียงกัน และทำงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยมากยิ่งขึ้น



## 5.6 รูปภาพการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)



รูปภาพที่ 5-1 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)





## บทที่ 6 ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจจากแบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากรายบุคคลพบว่า ประเด็นปัญหาและความไม่พึงพอใจจากผู้ให้ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จึงได้นำมาสังเคราะห์และสรุปในการจัดทำข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา โดยจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

### 6.1 ด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

- กพท. ควรมีการสื่อสารให้กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรับทราบถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น มีการเผยแพร่วัฒนธรรมขององค์กรผ่านสื่อสาธารณะต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และสื่อสารผ่านพนักงานของ กพท. เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้รับทราบข้อมูล ข่าวสารมากที่สุด
- ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร เพื่อสร้างการรับรู้ให้ทั้งคนภายในและภายนอกองค์กรได้รับทราบ
- ควรอัปเดตเว็บไซต์และสื่อโซเชียลมีเดียอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

### 6.2 ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

- ปรับปรุงเว็บไซต์ให้สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและใช้งานง่าย โดยการจัดหมวดหมู่และประเภทของข้อมูลให้ชัดเจน ปรับปรุงระบบการสืบค้นให้สามารถค้นหาโดยพิมพ์คำที่เกี่ยวข้องได้ และเพิ่มเติมข้อมูลในเว็บไซต์ให้มีความครบถ้วน รวมทั้งควรอัปเดตข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์
- ปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน และสื่อสารให้เข้าใจได้ตรงกัน เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน หรือมาตรฐานต่าง ๆ ควรมีการเผยแพร่ทั้งฉบับภาษาอังกฤษและภาษาไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
- การเผยแพร่ข่าวสารและการให้ความรู้แก่ประชาชน ควรมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ และมีช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง
- การประกาศหรือบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ควรมีการประกาศล่วงหน้าและกำหนดระยะเวลาที่จะบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาทำความเข้าใจ และมีระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมก่อนจะนำไปปฏิบัติจริง
- อัปเดตข้อมูลที่ประกาศในทุกช่องทางให้ตรงกัน และมีความเป็นปัจจุบัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสนในการรับข้อมูลข่าวสาร และสามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง

- ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบินมากยิ่งขึ้น เช่น องค์ความรู้ที่ได้รับจากการประชุมกับหน่วยงานต่างประเทศหรือระดับสากล ข้อมูล กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบิน อากาศยานไร้คนขับ เพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบิน หรือข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบิน ความล่าช้าของสายการบิน หรือการยกเลิกเที่ยวบินของสายการบิน

### 6.3 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

- ควรมีการกำหนดและประกาศข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA) ที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน
- ควรมีระบบการติดตามสถานะการดำเนินงานที่ชัดเจน และมีช่องทางหลักให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามในเรื่องต่าง ๆ ได้
- อาจมีการปรับหรือเพิ่มเติมระยะเวลาในการให้บริการ นอกเหนือจากเวลาทำการ เช่น การเปิดสอบ E-EXAM ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

### 6.4 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ควรมีการจัดฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานที่มีอายุน้อย และยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งจัดให้มีการสอนงานจากรุ่นพี่ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานใหม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความเป็นมืออาชีพ สามารถตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
- เนื่องจากบุคลากรของ กพท. มีจำนวนน้อย และมีการโยกย้ายหรือลาออกบ่อย จึงทำให้มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ที่รับงานต่อหรือเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใหม่ ยังขาดความเชี่ยวชาญในการให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการ จึงควรมีการวางแผนทางการถ่ายทอดหรือส่งมอบงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย โดยอาจใช้สื่อดิจิทัล เช่น คลิปวิดีโอสอนงาน พอดคาสต์อธิบายวิธีการทำงาน หรือให้ความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และทำงานได้ต่อเนื่องแบบไร้รอยต่อ
- ควรมีการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย รวมถึงมีการจัดฝึกอบรมแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถดำเนินงานและให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

## 6.5 ด้านการให้บริการ

- ควรมีการทบทวนขั้นตอนในการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนและเอกสารที่ไม่จำเป็น บูรณาการเอกสารของผู้รับบริการจากระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ปรับขั้นตอนให้ง่ายและสะดวกขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน รวมทั้งควรมีการพัฒนาระบบ API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ กพท. สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นและเป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน ลดขั้นตอน และลดภาระให้กับผู้ขอรับบริการ
- ควรพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกบริการ เพื่อให้การดำเนินงานในทุกกระบวนการมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น
- ระบบ Call Center ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดระยะเวลาทำการ มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว สามารถตอบได้ทุกคำถาม
- ควรมีการนำคำถามที่ได้รับการถามบ่อยไปจัดทำ Q&A เผยแพร่บนเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียช่องทางต่าง ๆ ของ กพท. รวมถึงการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการถามตอบ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และลดภาระงานของพนักงาน
- การปรับปรุงกฎ ระเบียบ หรือมาตรฐานต่าง ๆ ควรมีการรับฟังความเห็นก่อนประกาศใช้ เพื่อให้ได้รับความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน พร้อมทั้งหากความเห็นใดไม่สามารถดำเนินการตามร้องขอได้ ควรมีการชี้แจงถึงเหตุผลที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ร้องขอ/ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถหาแนวทางในการปรับและปฏิบัติได้ถูกต้องอย่างทันท่วงที
- การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ กพท. ในปัจจุบัน มีหน้าที่ในการรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล มุ่งเน้นในเรื่องของการเป็นผู้กำกับและออกกฎหมายเป็นหลัก ซึ่งควรจะต้องเพิ่มบทบาทในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้บริโภค และการส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน ช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการ และให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินที่มีประสิทธิภาพ ทัดเทียมกับต่างประเทศ

## 6.5 ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์

- ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้นโดยยึด Customer Centric เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถหาข้อมูลได้ง่าย จัดหน้าเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม และจัดเรียงข้อมูลอย่างเป็นระบบระเบียบ
- ปรับปรุงระบบ EMPIC และระบบ Flight Permit Online System (FPOS) ให้ใช้งานได้ง่าย และมีความเสถียรของระบบมากขึ้น รวมทั้งมีการชี้แจงหรือจัดทำคู่มือการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ และใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง
- ปรับปรุงการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ และปรับรูปแบบของแบบฟอร์มให้กรอกง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เนื่องจากการใช้งานบางระบบยังคงต้องดาวน์โหลด เอกสารมากรอก และสแกนเพื่อนำเอกสารเข้าระบบอีกครั้ง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากในการดำเนินการ
- พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อการติดตามสถานะการดำเนินงาน นอกเหนือจากการแจ้งผ่านอีเมล เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว



**บทที่ 7 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ Data Governance Health Check by TRIS**

เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา กพท. สู่ระบบราชการ 4.0 ในด้านการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) กล่าวคือ ระบบราชการจะต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสให้ภาคส่วนอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบการทำงานของราชการ พร้อมเปิดโอกาสให้แต่ละภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม จึงต้องให้ความสำคัญกับมาตรการและแนวปฏิบัติธรรมาภิบาลข้อมูลของภาครัฐ และการบริหารจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ที่มีการกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รวมทั้งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ และการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัย และมีธรรมาภิบาล และการที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามประกาศของคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ซึ่งมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2563 และกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ ฉบับปรับปรุง 2566 อีกด้วย

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จึงมีข้อเสนอเพิ่มเติมจากขอบเขตงาน **โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย** เป็นการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ Data Governance Health check by TRIS ซึ่งจะสะท้อนให้หน่วยงานได้ทราบถึงสถานการณ์ในการดำเนินงานด้าน Data Governance ขององค์กร เรื่องที่ต้องรีบดำเนินการ หรือเรื่องที่สามารถทำได้ดีอยู่แล้วในประเด็นที่เกี่ยวกับ Data Governance โดยมีรายละเอียดการจัดประชุมฯ ดังนี้

หัวข้อ	รายละเอียด
วันและเวลา	วันศุกร์ที่ 12 กรกฎาคม 2567 เวลา 9.00-12.00 น.
รูปแบบกิจกรรม	บรรยายและฝึกปฏิบัติการ ณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
กลุ่มเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้บริหาร/คณะทำงานด้านยุทธศาสตร์หรือธรรมาภิบาลข้อมูล ของ กพท.</li> <li>เจ้าหน้าที่ของ กพท. ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
ประเด็นนำเสนอ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความรู้พื้นฐานของการทำธรรมาภิบาลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล</li> <li>กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล</li> <li>Data Governance Health check วิธีการประเมิน และเครื่องมือที่ใช้ประเมิน</li> <li>สอบถามเพิ่มเติม</li> </ul>

## ผลประเมินจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการฯ

จากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ Data Governance Health Check by TRIS พบว่า มีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 43 ท่าน โดยมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 38 ท่าน ที่ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ โดยแบบประเมินจะมุ่งเน้นการพิจารณาภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงาน ในด้านการธรรมาภิบาลข้อมูลและการปฏิบัติตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการบริหารงาน และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ และที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงประเด็นต่าง ๆ ในด้านข้อมูลของหน่วยงานและระดับการดำเนินงานเทียบเคียงกับกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานที่เหมาะสมกับบริบทองค์กร

สรุปภาพรวมการประเมินของ กพท. ดังนี้

- 1) ผลการดำเนินงาน : ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง
- 2) ต้องรีบดูแลในด้าน : ด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล
- 3) ต้องเฝ้าระวังในด้าน : ด้านการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร

กพท. ควรเร่งดำเนินการในด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเร่งด่วน เนื่องจากผลการประเมินพบจุดที่ต้องรีบดูแลและต้องเฝ้าระวัง โดยเฉพาะจุดที่ต้องรีบดูแลคือ เรื่องคุณภาพข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด ทั้งนี้ สามารถศึกษาผลการประเมินได้จากภาคผนวก ฉ



### ภาพบรรยากาศการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ



รูปภาพที่ 7-1 การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ



# ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน  
ของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร  
องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2566

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงาน  
ของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ปี 2566**

**คำชี้แจง :** สำนักงานการเดินเครื่องบินแห่งประเทศไทย (กพท.) ขอความร่วมมือผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ กพท. ได้กรุณาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

**แบบสอบถามแบ่งเป็น 7 ส่วน ดังต่อไปนี้**

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้ ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
- ส่วนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
- ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
- ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
- ส่วนที่ 6 สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ
- ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่อยากชื่นชม



## หนังสือให้ความยินยอม

### เรียน เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (“กพท.”) ใคร่ขอความยินยอมจากท่านในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน สำหรับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ด้านล่าง

หากท่านประสงค์ที่จะให้ความยินยอมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ โปรดแสดง ความประสงค์โดยการทำเครื่องหมาย [ ✓ ] ลงในกล่องด้านล่าง

อนึ่ง กพท. ขอแจ้งให้ท่านทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม การบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมประจำปี 2566 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ รวมถึงนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของ กพท. ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น **โดยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะนำไป เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล**ตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอหรือผู้ได้รับรองและใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ บุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 ตาม QR Code ด้านล่าง ทั้งนี้ หากท่านประสงค์จะเพิกถอนความยินยอมที่ท่านให้ไว้ ท่านสามารถแจ้งได้ที่ กองสื่อสารองค์กร สำนักกรรมการและ ผู้อำนวยการ โทรศัพท์ 0-2568-8803 หรือ Email : sco\_cm@caat.or.th

### สำหรับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้าได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลของข้าพเจ้าตามที่ระบุในประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอหรือผู้ได้รับรองและใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ บุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 โดยข้าพเจ้าขอแสดงเจตนา

ให้ความยินยอม

ไม่ให้ความยินยอม



QR Code ประกาศ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ  1.1) ชาย  1.2) หญิง  1.3) ไม่ระบุ
2. อายุ  2.1) 15-29 ปี  2.2) 30-47 ปี  
 2.3) 48-59 ปี  2.4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  3.1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  3.2) มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  3.4) อนุปริญญา/ปวส.  
 3.5) ปริญญาตรี  3.6) ปริญญาโท  
 3.7) ปริญญาเอก
4. ท่านเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบิน/หน่วยงานด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 4.1) การให้บริการขนส่งทางอากาศ (Commercial Air Transport)  
 4.2) การบินทั่วไป (General aviation)  
 4.3) กิจการทำอากาศยาน (Airport operation and services)  
 4.4) การให้บริการการเดินทางอากาศ (Air Navigation Services)  
 4.5) การผลิตเครื่องยนต์ และชิ้นส่วนอากาศยาน (Aircraft engine and engine parts manufacturing)  
 4.6) สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน (Aviation training)  
 4.7) การซ่อมบำรุงอากาศยาน (Repair, maintenance and overhaul of aircraft engine and parts)  
 4.8) งานกำกับดูแลทางด้านการบิน (Aviation regulatory functions)  
 4.9) การให้บริการทางด้านการบินอื่น ๆ (Other air transport services)  
 4.10) หน่วยงานด้านเวชศาสตร์การบินพลเรือน  
 4.11) อากาศยานไร้คนขับ  
 4.12) อากาศยานเบาพิเศษ  
 4.13) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม  
 4.14) หน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 4.15) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
5. ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน  5.1) ต่ำกว่า 1 ปี  
 5.2) 1-3 ปี  
 5.3) 3-5 ปี  
 5.4) 5-10 ปี  
 5.5) 10 ปีขึ้นไป
6. ในงานด้านอุตสาหกรรมการบินนี้ ท่านทำหน้าที่ใด  6.1) นักบิน  
 6.2) ครูการบิน  
 6.3) พนักงานต้อนรับในอากาศยาน  
 6.4) พนักงานต้อนรับภาคพื้น  
 6.5) พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ  
 6.6) พนักงานอำนวยความสะดวก

- 6.7) นายช่างประจำอากาศยาน
  - 6.8) วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน
  - 6.9) ช่างซ่อมบำรุง
  - 6.10) พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น
  - 6.11) พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
  - 6.12) พนักงานตรวจค้น
  - 6.13) ครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย
  - 6.14) พนักงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับสนามบิน/มาตรฐานสนามบิน
  - 6.15) พนักงานฝ่ายครีวการบิน
  - 6.16) นักเรียน นักศึกษา ศิษย์การบิน
  - 6.17) ผู้กำกับดูแล
  - 6.18) ผู้บริหาร
  - 6.19) อื่น ๆ โปรดระบุ .....
7. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน
- 7.1) ผู้บริหารระดับสูง เช่น อธิบดี ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ประธานบริหาร ประธานกรรมการ กรรมการผู้จัดการ เป็นต้น
  - 7.2) ผู้บริหารระดับกลาง เช่น ผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่าย/กลุ่มงาน เป็นต้น
  - 7.3) ผู้บริหารระดับต้น เช่น หัวหน้า ผู้ช่วยผู้จัดการ เป็นต้น
  - 7.4) ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติการอาวุโส ที่ปรึกษา
  - 7.5) ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ
  - 7.6) อื่น ๆ ระบุ.....
8. ที่อยู่ปัจจุบัน/ที่พักอาศัยของท่าน
- 8.1) ประเทศไทย
    - 8.1.1) กรุงเทพมหานคร ระบุเขต.....
    - 8.1.2) ระบุจังหวัด .....
  - 8.2) อื่น ๆ ระบุประเทศ .....
9. ท่านเคยใช้บริการของ กพท. ฝ่าย/กลุ่มใด
- 9.1) สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)
  - 9.2) สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ Secretariat Office of Commission and Director General (SCO)
  - 9.3) สำนักกฎหมาย Legal Office (LEG)
  - 9.4) สำนักนิรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ Aviation Safety Management and Standards Assurance Office (SMO)
  - 9.5) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)
  - 9.6) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)
  - 9.7) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Unmanned Aircraft Standards Department (UAS)
  - 9.8) ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)
  - 9.9) ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)
  - 9.10) ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ Training Organization and Personnel Licensing Department (PEL)
  - 9.11) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน Aeromedical Standards Department (AMD)
  - 9.12) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)

- 9.13) ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)
- 9.14) ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน Aviation Industry Development and Promotion Department (APD)
- 9.15) ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ Air Navigation Operation Management Department (AND)
- 9.16) ศูนย์บริการทางการบิน Aviation Service Center (ASC)
- 9.17) ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร Corporate Strategy Department (CSD)
- 9.18) ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ Human Capital Management Department (HCD)
- 9.19) ฝ่ายบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล Diigital Technology Management Department (ITD)
- 9.20) ฝ่ายบัญชีและการเงิน Financial and Accounting Department (FAD)
- 9.21) ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน Aeronautical Information Management Department (AIM)
- 9.22) สำนักบริหารโครงการ Special Project Management Office (PMO)
- 9.23) Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่

10. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านใช้ช่องทางใดในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 10.1) Website ของสำนักงาน กพท.
- 10.2) ระบบ Online ของฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เช่น Website อีเมล
- 10.3) ระบบโทรศัพท์ ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กพท. โดยตรง
- 10.4) Facebook CAAT
- 10.5) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน กพท. หรือ Service Center ของ กพท. (CAAT) บริเวณ ชั้น 3 IT Square หลักสี่
- 10.6) ไปรษณีย์
- 10.7) อื่น ๆ ระบุ.....

## ส่วนที่ 2 การรับรู้ การกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

**คำชี้แจง :** ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. ท่านรู้จัก สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มาเป็นระยะเวลาเท่าใด

- 1.1) น้อยกว่า 1 ปี
- 1.2) 1-5 ปี
- 1.3) มากกว่า 5 ปี

2. ท่านรับรู้พันธกิจของ กพท. ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
- 2.2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล
- 2.3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง
- 2.4) พัฒนาการองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

3. ท่านรู้จักบริการของ กพท. ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1) งานออกใบอนุญาต
  - 3.1.1) งานออกใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ 8 ประเภท
  - 3.1.2) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยาน
  - 3.1.3) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกประเภททัศนวิสัย
  - 3.1.4) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
  - 3.1.5) งานออกใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ (Air Operating License: AOL)
- 3.2) งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ
  - 3.2.1) งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate: AOC)
  - 3.2.2) งานออกใบรับรองการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ



- 3.2.3) งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน
- 3.2.4) งานออกใบรับรองสถาบันและหลักสูตรการฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน
- 3.2.5) งานออกใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ
- 3.2.6) งานออกใบรับรองครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย (Aviation Security Instructor Certificate)
- 3.2.7) งานออกใบรับรองพนักงานตรวจค้น (Screener Certification)
- 3.2.8) งานออกใบรับรองบริการการเดินทางอากาศ
- 3.2.9) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อม (ในราชอาณาจักร/ต่างประเทศ)
- 3.2.10) งานออกใบรับรองผู้จัดการสนามบินสาธารณะ
- 3.2.11) งานออกใบรับรองผู้ปฏิบัติการบินทดสอบ
- 3.2.12) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งศูนย์/สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน
- 3.2.13) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งนายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุธ
- 3.2.14) งานออกหนังสือรับรองสมาคมการบิน
- 3.2.15) งานออกหนังสือรับรองการฝึกอบรมการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ
- 3.2.16) งานออกหนังสือรับรองผู้ได้รับใบรับรองการเดินทางอากาศ
- 3.3) การให้บริการด้านข้อมูล
  - 3.3.1) ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ เช่น รายงานสถิติการให้บริการของ กพท. เป็นต้น
  - 3.3.2) ข้อมูลบริการประชาชน เช่น รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศรายไตรมาส ข้อมูลจำนวนผู้โดยสารประจำวัน เป็นต้น
  - 3.3.3) ข้อมูลสถิติการให้บริการ เช่น รายงานสถานการณ์ค่าโดยสารเส้นทางภายในประเทศ จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ เป็นต้น
- 3.4) บริการอิเล็กทรอนิกส์
  - 3.4.1) ระบบ Flight Permit Online System (FPOS)
  - 3.4.2) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>)
  - 3.4.3) การขึ้นทะเบียนโดรน (Drone Registration)
  - 3.4.4) ระบบ EMPIC
  - 3.4.5) ระบบ E-Exam
  - 3.4.6) ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD)
- 3.5) อื่น ๆ
  - 3.5.1) งานออกใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R)
  - 3.5.2) งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมรรถนะเดินอากาศ (C of A)

4. ท่านรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ กพท. ผ่านช่องหรือสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1) เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ([www.caat.or.th](http://www.caat.or.th))
- 4.2) Facebook (CAAT Thailand)
- 4.3) เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL/ชื่อเว็บไซต์ .....
- 4.4) Line Group
- 4.5) บุคลากรของ CAAT
- 4.6) เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน
- 4.7) งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ
- 4.8) สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ
- 4.9) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, TikTok, Youtube)
- 4.10) สำนักข่าวออนไลน์
- 4.11) สื่อโทรทัศน์

- 4.12) สื่อวิทยุ
- 4.13) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)
- 4.14) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 4.15) ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อน

### ส่วนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด โดยถ้าท่านเห็นด้วยกับข้อความ A มากที่สุดให้เลือก 1 และหากเห็นด้วยกับข้อความ B มากที่สุดให้เลือก 10

**ตัวอย่าง :**

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
<b>ภาพลักษณ์ของ กพท.</b>												
1	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง			✓								กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง
2	กพท. เป็นองค์กรที่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ										✓	กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ

จากตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม สามารถแปลความได้ว่า ท่านมีแนวโน้มเห็นด้วยว่า กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง และเห็นด้วยมากที่สุดว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
<b>ภาพลักษณ์ของ กพท.</b>												
1	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง											กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง
2	กพท. เป็นองค์กรที่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ											กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ
3	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่ทันสมัย ไม่มีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้พัฒนาการดำเนินงาน											กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้พัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ
4	กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ไม่เป็นมาตรฐาน ไม่คงเส้นคงวา											กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน
5	โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี											โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี
<b>ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท.</b>												
6	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
7	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
8	กพท. มีระบบการคัดสรรบุคลากร การแต่งตั้ง โยกย้ายที่เลือกปฏิบัติ ไม่เป็นไปตามผลงาน ความรู้ความสามารถ และไม่เป็นไปตามระบบคุณธรรม (Merit System)											กพท. มีระบบการคัดสรรบุคลากร การแต่งตั้ง โยกย้ายเป็นไปตามผลงาน ความรู้ความสามารถ และยึดถือระบบคุณธรรม (Merit System)
<b>ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท.</b>												
9	กพท. ไม่สามารถ กำกับดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจกรรมการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล											กพท. สามารถ กำกับ ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจกรรมการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล
10	กพท. ยังขาดความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการคำนึงถึงความคุ้มค่า											กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า
11	กพท. ไม่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่มีการนำความคิดเห็นที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน											กพท. รับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน
<b>ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์</b>												
12	กพท. มีการสื่อสารที่ช้า ไม่ทันเหตุการณ์											กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์
13	กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน เชื่อถือไม่ได้ และไม่โปร่งใส											กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์
14	กพท. มีช่องทางการติดต่อที่ไม่สะดวก เข้าถึงได้ยาก											กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย
<b>ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน</b>												
15	กพท. มีดำเนินการที่ไม่โปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้ และมีความเสี่ยงสูงที่จะมีการทุจริต											กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปลอดภัยจากการทุจริต
16	ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ขัดต่อกฎหมาย ขาดจิตสำนึกที่ดี											ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และ ปฏิบัติตามกฎหมาย
17	ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ไม่มีจิตสำนึกที่ดี ไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มีความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก											ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

**คำชี้แจง :** ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่าน

**ตัวอย่าง :**

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น				
		เชื่อมั่นน้อยที่สุด <----->เชื่อมั่นมากที่สุด				
		1	2	3	4	5
<b>ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)</b>						
1	ท่านมั่นใจว่า กพท. ได้นำระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด		✓			
2	ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้					✓

จากตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม สามารถแปลความได้ว่า

1. ท่านมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย ว่า “กพท. ได้นำระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด”
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด ว่า “การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้”

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น				
		เชื่อมั่นน้อยที่สุด <----->เชื่อมั่นมากที่สุด				
		1	2	3	4	5
<b>ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)</b>						
1	ท่านมั่นใจว่า กพท. ได้นำระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด					
2	ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้					
3	ท่านมั่นใจว่าขั้นตอนในการให้บริการของ กพท. จะง่าย สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน					
4	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะบูรณาการความร่วมมือระหว่างเครือข่ายหน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด					
<b>ความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>						
5	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงาน หรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น				
		เชื่อมั่นน้อยที่สุด <----->เชื่อมั่นมากที่สุด				
		1	2	3	4	5
6	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง					
<b>ความเปิดเผย (Openness)</b>						
7	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาใน ฐานะหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ รับทราบและเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ					
8	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะรับฟังความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไป ปรับปรุงการให้บริการและการทำงาน					
<b>ความซื่อสัตย์ (Integrity)</b>						
9	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม หลักการ และบรรทัดฐานในการรักษาผลประโยชน์สาธารณะ					
10	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลัก ความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต					
<b>ความเป็นธรรม (Fairness)</b>						
11	ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และได้รับการบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
12	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยไม่ แสวงหาผลกำไร หรือเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					

### ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

**คำชี้แจง :** ท่านมีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่าน

**ตัวอย่าง :**

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	<b>ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม</b>										
1.1	สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					✓				✓	

จากตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม สามารถแปลความได้ว่า ในประเด็น “การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ นวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว” ท่านมีความคาดหวังในระดับ **มากที่สุด** และมีความพึงพอใจจากการใช้บริการจริง ในระดับ **ปานกลาง**

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<b>1</b>	<b>ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม</b>											
1.1	สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว											
1.2	มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่หลากหลาย											
1.3	ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความน่าสนใจ											
1.4	การใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อ มีความน่าสนใจ											
1.5	ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถเข้าใจได้ง่าย											
1.6	ข้อมูล ข่าวสารที่เผยแพร่เป็นกลาง และไม่อคติ											
1.7	ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการอ้างอิงตามหลักวิชาการในระดับสากล											
1.8	ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความทันสมัย รวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน											
1.9	ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง											
<b>2</b>	<b>ด้านระยะเวลาในการให้บริการ</b>											
2.1	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)											
2.2	การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด											
2.3	ช่วงเวลาการปิด-เปิด สถานที่ทำการฯ มีความเหมาะสม											
<b>3</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>											
3.1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ และมีการแต่งกายที่เหมาะสม											
3.2	เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน											
3.3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรฐานสากล											
3.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ											
3.5	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส											
3.6	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้คำแนะนำ และให้บริการ											
<b>4</b>	<b>ด้านการให้บริการ</b>											
4.1	มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการที่ชัดเจน											
4.2	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน											



ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.3	การให้บริการ หรือการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ										
4.4	การติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว										
4.5	ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย										
5	ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)										
5.1	การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน										
5.2	ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านง่าย										
5.3	ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์										
5.4	ความรวดเร็วของการให้บริการผ่านระบบ Online										
5.5	รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน										
5.6	ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ										
5.7	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ										

ท่านมีเรื่องที่ “ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.” ประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ถ้าไม่มีให้ตอบ 0)

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

“ความไม่พึงพอใจ” หมายถึง ระดับความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ

ระดับ 5 หมายถึง ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นนี้มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นนี้มาก

ระดับ 3 หมายถึง ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นนี้ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นนี้น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นนี้น้อยที่สุด

ระดับ 0 หมายถึง ไม่มีเรื่อง/เหตุการณ์ หรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความไม่พึงพอใจ					
		0	1	2	3	4	5
1	ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม						
	กรุณาระบุเรื่อง หรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ “ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม” .....						
2	ด้านระยะเวลาในการให้บริการ						
	กรุณาระบุเรื่อง หรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ “ด้านระยะเวลาในการให้บริการ” .....						
3	ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
	กรุณาระบุเรื่อง หรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ “ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ” .....						

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความไม่พึงพอใจ					
		0	1	2	3	4	5
4	ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
	กรุณาระบุเรื่อง หรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ “ด้านขั้นตอนการให้บริการ” .....						
5	ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)						
	กรุณาระบุเรื่อง หรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ “ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล)” .....						
6	ด้านอื่น ๆ โปรดระบุ.....						
	กรุณาระบุเรื่อง หรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ “ด้านอื่น ๆ ที่ท่านระบุในข้อ 6” .....						

### ส่วนที่ 6 สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ

**คำชี้แจง :** ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความ ที่เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ

#### 1. ด้านข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.1) การเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่าย
- 1.2) ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน
- 1.3) ข้อมูลที่นำเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง
- 1.4) เผยแพร่ข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบ และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย
- 1.5) มีเจ้าหน้าที่เข้าไปให้ความรู้ หรืออัปเดตข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้หน่วยงาน/ประชาชนทราบโดยตรง
- 1.6) ข่าวสารผ่านสื่อสาธารณะ/แผ่นพับควรมีความน่าสนใจ นำเทคนิคกราฟิกเข้ามาประยุกต์ใช้
- 1.7) ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น มีความสอดคล้องกันทั้งเวอร์ชันภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 1.8) ปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย
- 1.9) อำนวยความสะดวกสำหรับช่องทางการลงทะเบียน เช่น มีการแจ้งเตือนระยะเวลา/บันทึกของสายการบิน
- 1.10) ผลักดันและส่งเสริมในการให้ความรู้กับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินให้มากขึ้น
- 1.11) จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินเพิ่มมากขึ้น
- 1.12) อื่น ๆ ระบุ.....
- 1.13) ไม่มีสิ่งที่ต้องปรับปรุง/เพิ่มเติม

#### 2. ด้านการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1) ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารประกอบ/เอกสารยื่นคำร้อง
- 2.2) มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร
- 2.3) กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน
- 2.4) ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์
- 2.5) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและมีความพร้อมต่อการให้บริการ
- 2.6) ผลักดันและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านวิชาการมากขึ้น

- 2.7) พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ ผลักดันให้มี Line official account เป็นช่องทางสื่อสารและให้คำแนะนำ
- 2.8) ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น และบูรณาการเอกสารของผู้รับบริการจากระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
- 2.9) ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา)
- 2.10) เพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารให้หลากหลายมากขึ้น
- 2.11) ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น
- 2.12) ผลักดันให้มี Call center นอกเวลาราชการ
- 2.13) อื่น ๆ ระบุ .....
- 2.14) ไม่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุง/เพิ่มเติม

3. ด้านอื่น ๆ ระบุ.....

**ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่อยากชื่นชม**

1. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....  
 .....  
 .....

2. สิ่งที่ยกชื่นชมการให้บริการของ กพท.

.....  
 .....  
 .....

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ กพท.  
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2566**

**คำชี้แจง :** สำนักงานการเดินเครื่องบินแห่งประเทศไทย (กพท.) ขอความร่วมมือประชาชน กรุณาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้ ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
- ส่วนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ



## หนังสือให้ความยินยอม

### เรียน เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (“กพท.”) ใคร่ขอความยินยอมจากท่านในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน สำหรับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ด้านล่าง

หากท่านประสงค์ที่จะให้ความยินยอมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ โปรดแสดง ความประสงค์โดยการทำเครื่องหมาย [ ✓ ] ลงในกล่องด้านล่าง

อนึ่ง กพท. ขอแจ้งให้ท่านทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม การบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมประจำปี 2566 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ รวมถึงนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของ กพท. ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น **โดยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะนำไป เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล**ตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอหรือผู้ได้รับรองและใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ บุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 ตาม QR Code ด้านล่าง ทั้งนี้ หากท่านประสงค์จะเพิกถอนความยินยอมที่ท่านให้ไว้ ท่านสามารถแจ้งได้ที่ กองสื่อสารองค์กร สำนักกรรมการและ ผู้อำนวยการ โทรศัพท์ 0-2568-8803 หรือ Email : sco\_cm@caat.or.th

### สำหรับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้าได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลของข้าพเจ้าตามที่ระบุในประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอหรือผู้ได้รับรองและใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ บุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 โดยข้าพเจ้าขอแสดงเจตนา

ให้ความยินยอม

ไม่ให้ความยินยอม



QR Code ประกาศ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง :** ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ  1.1) ชาย  1.2) หญิง  1.3) ไม่ระบุ
2. อายุ  2.1) 15-29 ปี  2.2) 30-47 ปี  
 2.3) 48-59 ปี  2.4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 3.1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  3.2) มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  3.4) อนุปริญญา/ปวส.  
 3.5) ปริญญาตรี  3.6) ปริญญาโท  
 3.7) ปริญญาเอก
4. อาชีพ  
 4.1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 4.2) พนักงานเอกชน  
 4.3) อาชีพอิสระ  
 4.4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 4.5) นักเรียน/นักศึกษา  
 4.6) เกษตรกร  
 4.7) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน  
 4.8) ผู้ให้บริการทั่วไปทางอากาศ เช่น ถ่ายภาพมุมสูง โดรนเกษตร กีฬาทางอากาศ  
 4.9) สื่อมวลชน  
 4.10) อื่น ๆ ระบุ.....
5. ที่อยู่ปัจจุบัน/ที่พักอาศัยของท่าน  
 5.1) ประเทศไทย  
 5.1.1) กรุงเทพมหานคร ระบุเขต.....  
 5.1.2) ระบุจังหวัด .....  
 5.2) อื่น ๆ ระบุประเทศ .....
6. ท่านได้ใช้บริการของ กพท. ในด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 6.1) ขอนขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS)  
 6.2) ขออนุญาตก่อสร้างหรือต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง อาคารหรือปลูกต้นไม้ยืนต้นบริเวณใกล้เคียงสนามบิน/ ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)  
 6.3) การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารแสดงตัวตนก่อนเดินทาง/ข้อมูลด้านความปลอดภัย  
 6.4) ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก หรือกรณีการขอคืนค่าโดยสาร/ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD)  
 6.5) ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)  
 6.6) ร้องเรียนโรงเรียนการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ (PEL)  
 6.7) ขอใบรับรอง หนังสือรับรองต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ดำเนินการเดินอากาศ วัตถุอันตราย ความปลอดภัยในห้องโดยสาร และการบินทั่วไป /ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS)  
 6.8) แจ้งการปล่อยคอมลอย โคมควัน/ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน (AIM)  
 6.9) ขอใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R) / ขอใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A) สำหรับอากาศยาน Non-AOC / ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน (AIR)  
 6.10) การร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน



- 6.11) การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ กพท.
  - 6.12) Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่
  - 6.13) อื่น ๆ โปรดระบุ..... ฝ่าย.....
  - 6.14) ไม่ได้ใช้บริการ
7. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านใช้ช่องทางใดในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 7.1) Website ของสำนักงาน กพท. เช่น ระบบรับฟังความคิดเห็นร้องเรียนและข้อเสนอแนะ/โทรจนระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ กพท. กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เป็นต้น
  - 7.2) อีเมล
  - 7.3) ระบบโทรศัพท์
  - 7.4) Facebook CAAT
  - 7.5) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน กพท. หรือ Service Center ของ กพท. (CAAT) บริเวณ ชั้น 3 IT Square หลักสี่
  - 7.6) ไปรษณีย์
  - 7.7) อื่น ๆ ระบุ.....
  - 7.8) ไม่ได้ติดต่อ/ประสานงาน

## ส่วนที่ 2 การรับรู้ ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

**คำชี้แจง :** ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. ท่านรู้จัก สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มาเป็นระยะเวลาเท่าใด
  - 1.1) ไม่รู้จัก     1.2) น้อยกว่า 1 ปี     1.3) 1-5 ปี     1.4) มากกว่า 5 ปี
2. ท่านรับรู้พันธกิจของ กพท. ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 2.1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
  - 2.2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล
  - 2.3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง
  - 2.4) พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
  - 2.5) ไม่ทราบ/ไม่รับรู้
3. ท่านรู้จักบริการของ กพท. ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 3.1) งานออกใบอนุญาต
    - 3.1.1) งานออกใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ 8 ประเภท
    - 3.1.2) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยาน
    - 3.1.3) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกประเภททัศนวิสัย
    - 3.1.4) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
    - 3.1.5) งานออกใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ (Air Operating License: AOL)
  - 3.2) งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ
    - 3.2.1) งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate: AOC)
    - 3.2.2) งานออกใบรับรองการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ
    - 3.2.3) งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน
    - 3.2.4) งานออกใบรับรองสถาบันและหลักสูตรการฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน
    - 3.2.5) งานออกใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ
    - 3.2.6) งานออกใบรับรองครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย (Aviation Security Instructor Certificate)
    - 3.2.7) งานออกใบรับรองพนักงานตรวจค้น (Screener Certification)

- 3.2.8) งานออกใบรับรองบริการการเดินอากาศ
- 3.2.9) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อม (ในราชอาณาจักร/ต่างประเทศ)
- 3.2.10) งานออกใบรับรองผู้จัดการสนามบินสาธารณะ
- 3.2.11) งานออกใบรับรองผู้ปฏิบัติการบินทดสอบ
- 3.2.12) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งศูนย์/สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน
- 3.2.13) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งนายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุโส
- 3.2.14) งานออกหนังสือรับรองสมาคมการบิน
- 3.2.15) งานออกหนังสือรับรองการฝึกอบรมการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ
- 3.2.16) งานออกหนังสือรับรองผู้ได้รับใบรับรองการเดินอากาศ
- 3.3) การให้บริการด้านข้อมูล
  - 3.3.1) ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ เช่น รายงานสถิติการให้บริการของ กพท. เป็นต้น
  - 3.3.2) ข้อมูลบริการประชาชน เช่น รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศรายไตรมาส ข้อมูลจำนวนผู้โดยสารประจำวัน เป็นต้น
  - 3.3.3) ข้อมูลสถิติการให้บริการ เช่น รายงานสถานการณ์ค่าโดยสารเส้นทางภายในประเทศ จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ เป็นต้น
- 3.4) บริการอิเล็กทรอนิกส์
  - 3.4.1) ระบบ Flight Permit Online System (FPOS)
  - 3.4.2) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>)
  - 3.4.3) การขึ้นทะเบียนโดรน (Drone Registration)
  - 3.4.4) ระบบ EMPIC
  - 3.4.5) ระบบ E-Exam
  - 3.4.6) ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD)
- 3.5) อื่น ๆ
  - 3.5.1) งานออกใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R)
  - 3.5.2) งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A)
- 3.6) ไม่รู้จักบริการของ กพท.

4. ท่านรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ กพท. ผ่านช่องหรือสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1) เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ([www.caat.or.th](http://www.caat.or.th))
- 4.2) Facebook (CAAT Thailand)
- 4.3) เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL/ชื่อเว็บไซต์ .....
- 4.4) Line Group
- 4.5) บุคลากรของ CAAT
- 4.6) เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน
- 4.7) งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ
- 4.8) สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ
- 4.9) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, TikTok, Youtube)
- 4.10) สำนักข่าวออนไลน์
- 4.11) สื่อโทรทัศน์
- 4.12) สื่อวิทยุ
- 4.13) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)
- 4.14) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 4.15) ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อน

### ส่วนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด โดยถ้าท่านเห็นด้วยกับข้อความ A มากที่สุดให้เลือก 1 และหากเห็นด้วยกับข้อความ B มากที่สุดให้เลือก 10 หรือหากไม่ทราบ ให้เลือกไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น

**ตัวอย่าง :**

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
<b>ภาพลักษณ์ของ กพท.</b>												
1	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง			✓								กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง
2	กพท. เป็นองค์กรที่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ										✓	กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ

จากตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม สามารถแปลความได้ว่า ท่านมีแนวโน้มเห็นด้วยว่า กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง และเห็นด้วยมากที่สุดว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B	ไม่ทราบ/ ไม่มีความเห็น
<b>ภาพลักษณ์ของ กพท.</b>													
1	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง											กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง	
2	กพท. เป็นองค์กรที่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ											กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ	
3	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่ทันสมัย ไม่มีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน											กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ	
4	กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ไม่เป็นมาตรฐาน ไม่คงเส้นคงวา											กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน	
5	โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี											โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี	
<b>ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท.</b>													
6	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	
7	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงินการจัดซื้อจัดจ้าง											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงินการจัดซื้อจัดจ้าง	
8	กพท. มีระบบการคัดสรรบุคลากร การแต่งตั้งโยกย้ายที่เลือกปฏิบัติ											กพท. มีระบบการคัดสรรบุคลากร การแต่งตั้งโยกย้ายเป็นไป	

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B	ไม่ทราบ/ ไม่มีความเห็น
	ไม่เป็นไปตามผลงาน ความรู้ความสามารถ และ ไม่เป็นไปตามระบบ คุณธรรม (Merit System)											ตามผลงาน ความรู้ ความสามารถ และ ยึดถือระบบคุณธรรม (Merit System)	
<b>ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท.</b>													
9	กพท. ไม่สามารถ กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจการการ บินพลเรือน ให้มี ประสิทธิภาพและเป็นไป ตามมาตรฐานสากล											กพท. สามารถ กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจการการ บินพลเรือน ให้มี ประสิทธิภาพและ เป็นไปตาม มาตรฐานสากล	
10	กพท. ยังขาด ความสามารถในการ บริหารงบประมาณอย่าง มีประสิทธิภาพ ขาดการ คำนึงถึงความคุ้มค่า											กพท. มีความสามารถ ในการบริหาร งบประมาณอย่างมี ประสิทธิภาพ และ คำนึงถึงความคุ้มค่า	
11	กพท. ไม่ให้ความสำคัญ กับความคิดเห็นของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยไม่มีการนำ ความคิดเห็นที่ได้รับมา ปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงาน											กพท. รั้งฟังและให้ ความสำคัญกับความ คิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน	
<b>ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์</b>													
12	กพท. มีการสื่อสารที่ช้า ไม่ทันเหตุการณ์											กพท. มีการสื่อสารที่ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	
13	กพท. เป็นองค์กรที่มีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ไม่ ชัดเจน เชื่อถือไม่ได้ และ ไม่เป็นประโยชน์											กพท. เป็นองค์กรที่มี การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือ ได้ และเป็นประโยชน์	
14	กพท. มีช่องทางการ ติดต่อที่ไม่สะดวก เข้าถึง ได้ยาก											กพท. มีช่องทางการ ติดต่อที่สะดวก เข้าถึง ง่าย	
<b>ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน</b>													
15	กพท. มีดำเนินการที่ไม่ โปร่งใส ไม่สามารถ ตรวจสอบได้ และมีความ เสี่ยงสูงที่จะมีการทุจริต											กพท. มีการดำเนินการ ที่โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้ และ ปลอดภัยจากการทุจริต	
16	ผู้บริหาร และบุคลากร ของ กพท. ปฏิบัติอย่างไม่ เป็นธรรม ขัดต่อกฎหมาย ขาดจิตสำนึกที่ดี											ผู้บริหาร และบุคลากร ของ กพท. ปฏิบัติ อย่างเป็นธรรมและ ปฏิบัติตามกฎหมาย	
17	ผู้บริหาร และบุคลากร ของ กพท. ไม่มีจิตสำนึก											ผู้บริหาร และบุคลากร ของ กพท. มีจิตสำนึก	

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B	ไม่ทราบ/ ไม่มีความเห็น
	ที่ตี ไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มีความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก											ที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามผู้บริหารและพนักงาน กพท. เรื่องการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ กพท.  
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2566**

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้ ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
- ส่วนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
- ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ





## หนังสือให้ความยินยอม

### เรียน เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (“กพท.”) ใคร่ขอความยินยอมจากท่านในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน สำหรับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ด้านล่าง

หากท่านประสงค์ที่จะให้ความยินยอมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ โปรดแสดง ความประสงค์โดยการทำเครื่องหมาย [ ✓ ] ลงในกล่องด้านล่าง

อนึ่ง กพท. ขอแจ้งให้ท่านทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม การบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมประจำปี 2566 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ รวมถึงนำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของ กพท. ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น **โดยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะนำไป เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล**ตามประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอหรือผู้ได้รับรองและใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ บุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 ตาม QR Code ด้านล่าง ทั้งนี้ หากท่านประสงค์จะเพิกถอนความยินยอมที่ท่านให้ไว้ ท่านสามารถแจ้งได้ที่ กองสื่อสารองค์กร สำนักกรรมการและ ผู้อำนวยการ โทรศัพท์ 0-2568-8803 หรือ Email : sco\_cm@caat.or.th

### สำหรับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้าได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลของข้าพเจ้าตามที่ระบุในประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอหรือผู้ได้รับรองและใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ บุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 โดยข้าพเจ้าขอแสดงเจตนา

ให้ความยินยอม

ไม่ให้ความยินยอม



QR Code ประกาศ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ  1.1) ชาย  1.2) หญิง  1.3) ไม่ระบุ
2. อายุ  2.1) 15-29 ปี  2.2) 30-47 ปี  
 2.3) 48-59 ปี  2.4) 60 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน  3.1) รองผู้อำนวยการ  
 3.2) ผู้ทรงคุณวุฒิ  
 3.3) ผู้จัดการ ฝ่าย/สำนัก/ศูนย์  
 3.4) ผู้เชี่ยวชาญ  
 3.5) หัวหน้ากอง/กลุ่มงาน  
 3.6) ผู้ชำนาญการ  
 3.7) เจ้าหน้าที่อาวุโส  
 3.7) เจ้าหน้าที่  
 3.9) Man Day  
 3.10) อื่น ๆ ระบุ.....
4. ฝ่าย/สำนัก/ศูนย์  4.1) สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)  
 4.2) สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ Secretariat Office of Commission and Director General (SCO)  
 4.3) สำนักกฎหมาย Legal Office (LEG)  
 4.4) สำนักนิรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ Aviation Safety Management and Standards Assurance Office (SMO)  
 4.5) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)  
 4.6) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)  
 4.7) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Unmanned Aircraft Standards Department (UAS)  
 4.8) ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)  
 4.9) ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)  
 4.10) ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ Training Organization and Personnel Licensing Department (PEL)  
 4.11) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน Aeromedical Standards Department (AMD)  
 4.12) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)  
 4.13) ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)  
 4.14) ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน Aviation Industry Development and Promotion Department (APD)  
 4.15) ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ Air Navigation Operation Management Department (AND)  
 4.16) ศูนย์บริการทางการบิน Aviation Service Center (ASC)  
 4.17) ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร Corporate Strategy Department (CSD)  
 4.18) ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ Human Capital Management Department (HCD)  
 4.19) ฝ่ายบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล Digital Technology Management Department (ITD)

- 4.20) ฝ่ายบัญชีและการเงิน Financial and Accounting Department (FAD)
- 4.21) ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน Aeronautical Information Management Department (AIM)
- 4.22) สำนักบริหารโครงการ Special Project Management Office (PMO)

5. อายุงาน (ปี)

- 5.1) น้อยกว่า 1 ปี
- 5.2) 1-3 ปี
- 5.3) 4-5 ปี
- 5.4) 6-8 ปี

**ส่วนที่ 2 การรับรู้ การกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.**

**คำชี้แจง :** ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. ท่านรู้จัก สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มาเป็นระยะเวลาเท่าใด

- 1.1) น้อยกว่า 1 ปี
- 1.2) 1-5 ปี
- 1.3) มากกว่า 5 ปี

2. ท่านรับรู้พันธกิจของ กพท. ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 2.1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
- 2.2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล
- 2.3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง
- 2.4) พัฒนาคอร์ส บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

3. ท่านรู้จักบริการของ กพท. ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 3.1) งานออกใบอนุญาต
  - 3.1.1) งานออกใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ 8 ประเภท
  - 3.1.2) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยาน
  - 3.1.3) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกประเภททัศนวิสัย
  - 3.1.4) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
  - 3.1.5) งานออกใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ (Air Operating License: AOL)
- 3.2) งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ
  - 3.2.1) งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate: AOC)
  - 3.2.2) งานออกใบรับรองการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ
  - 3.2.3) งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน
  - 3.2.4) งานออกใบรับรองสถาบันและหลักสูตรการฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน
  - 3.2.5) งานออกใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ
  - 3.2.6) งานออกใบรับรองครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย (Aviation Security Instructor Certificate)
  - 3.2.7) งานออกใบรับรองพนักงานตรวจค้น (Screener Certification)
  - 3.2.8) งานออกใบรับรองบริการการเดินอากาศ
  - 3.2.9) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อม (ในราชอาณาจักร/ต่างประเทศ)
  - 3.2.10) งานออกใบรับรองผู้จัดการสนามบินสาธารณะ
  - 3.2.11) งานออกใบรับรองผู้ปฏิบัติการบินทดสอบ
  - 3.2.12) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งศูนย์/สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน
  - 3.2.13) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งนายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุโส
  - 3.2.14) งานออกหนังสือรับรองสมาคมการบิน

- 3.2.15) งานออกหนังสือรับรองการฝึกอบรมการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ
- 3.2.16) งานออกหนังสือรับรองผู้ได้รับใบรับรองการเดินอากาศ
- 3.3) การให้บริการด้านข้อมูล
  - 3.3.1) ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ เช่น รายงานสถิติการให้บริการของ กพท. เป็นต้น
  - 3.3.2) ข้อมูลบริการประชาชน เช่น รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศรายไตรมาส ข้อมูลจำนวนผู้โดยสารประจำวัน เป็นต้น
  - 3.3.3) ข้อมูลสถิติการให้บริการ เช่น รายงานสถานการณ์ค่าโดยสารเส้นทางภายในประเทศ จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ เป็นต้น
- 3.4) บริการอิเล็กทรอนิกส์
  - 3.4.1) ระบบ Flight Permit Online System (FPOS)
  - 3.4.2) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>)
  - 3.4.3) การขึ้นทะเบียนโดรน (Drone Registration)
  - 3.4.4) ระบบ EMPIC
  - 3.4.5) ระบบ E-Exam
  - 3.4.6) ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD)
- 3.5) อื่น ๆ
  - 3.5.1) งานออกใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R)
  - 3.5.2) งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A)

4. ท่านรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ของ กพท. ผ่านช่องหรือสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 4.1) เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ([www.caat.or.th](http://www.caat.or.th))
- 4.2) Facebook (CAAT Thailand)
- 4.3) เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL/ชื่อเว็บไซต์ .....
- 4.4) Line Group
- 4.5) บุคลากรของ CAAT
- 4.6) เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน
- 4.7) งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ
- 4.8) สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ
- 4.9) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, TikTok, Youtube)
- 4.10) สำนักข่าวออนไลน์
- 4.11) สื่อโทรทัศน์
- 4.12) สื่อวิทยุ
- 4.13) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)
- 4.14) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 4.15) ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อน

### ส่วนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด โดยถ้าท่านเห็นด้วยกับข้อความ A มากที่สุดให้เลือก 1 และหากเห็นด้วยกับข้อความ B มากที่สุดให้เลือก 10

**ตัวอย่าง :**

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
<b>ภาพลักษณ์ของ กพท.</b>												
1	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง			✓								กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง
2	กพท. เป็นองค์กรที่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ										✓	กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ

จากตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม สามารถแปลความได้ว่า ท่านมีแนวโน้มเห็นด้วยว่า กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง และเห็นด้วยมากที่สุดว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
<b>ภาพลักษณ์ของ กพท.</b>												
1	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง											กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง
2	กพท. เป็นองค์กรที่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ											กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ
3	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่ทันสมัย ไม่มีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน											กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานอยู่เสมอ
4	กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ไม่เป็นมาตรฐาน ไม่คงเส้นคงวา											กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน
5	โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี											โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี
<b>ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท.</b>												
6	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
7	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง
8	กพท. มีระบบการคัดสรรบุคลากร การแต่งตั้ง โยกย้ายที่เลือกปฏิบัติ ไม่เป็นไปตามผลงาน ความรู้ความสามารถ และไม่เป็นไปตามระบบคุณธรรม (Merit System)											กพท. มีระบบการคัดสรรบุคลากร การแต่งตั้ง โยกย้ายเป็นไปตามผลงาน ความรู้ความสามารถ และยึดถือระบบคุณธรรม (Merit System)

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
9	กพท. ไม่มีเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานขององค์กร											กพท. มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ นโยบาย และแผนงานขององค์กร
<b>ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท.</b>												
10	กพท. ไม่สามารถ กำกับดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจกรรมการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล											กพท. สามารถ กำกับ ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจกรรมการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล
11	กพท. ยังขาดความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการคำนึงถึงความคุ้มค่า											กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า
12	กพท. ไม่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่มีการนำความคิดเห็นที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน											กพท. รับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน
<b>ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์</b>												
13	กพท. มีการสื่อสารที่ช้า ไม่ทันเหตุการณ์											กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์
14	กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน เชื่อถือไม่ได้ และไม่โปร่งใส											กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์
15	กพท. มีช่องทางการติดต่อที่ไม่สะดวก เข้าถึงได้ยาก											กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย
<b>ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน</b>												
16	กพท. มีดำเนินการที่ไม่โปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้ และมีความเสี่ยงสูงที่จะมีการทุจริต											กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปลอดภัยจากการทุจริต
17	ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ขัดต่อกฎหมาย ขาดจิตสำนึกที่ดี											ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และ ปฏิบัติตามกฎหมาย
18	ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ไม่มีจิตสำนึกที่ดี ไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มีความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก											ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก



#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

**คำชี้แจง :** ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่าน

**ตัวอย่าง :**

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น				
		เชื่อมั่นน้อยที่สุด <----->เชื่อมั่นมากที่สุด				
		1	2	3	4	5
<b>ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)</b>						
1	ท่านมั่นใจว่า กพท. ได้นำระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด		✓			
2	ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้					✓

จากตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม สามารถแปลความได้ว่า

1. ท่านมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย ว่า “กพท. ได้นำระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด”
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด ว่า “การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้”

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น				
		เชื่อมั่นน้อยที่สุด <----->เชื่อมั่นมากที่สุด				
		1	2	3	4	5
<b>ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)</b>						
1	ท่านมั่นใจว่า กพท. ได้นำระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด					
2	ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้					
3	ท่านมั่นใจว่าขั้นตอนในการให้บริการของ กพท. จะง่าย สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน					
4	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะบูรณาการความร่วมมือระหว่างเครือข่ายหน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด					
<b>ความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>						
5	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงาน หรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น				
		เชื่อมั่นน้อยที่สุด <----->เชื่อมั่นมากที่สุด				
		1	2	3	4	5
6	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง					
<b>ความเปิดเผย (Openness)</b>						
7	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาใน ฐานะหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ					
8	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะรับฟังความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการและการทำงาน					
<b>ความซื่อสัตย์ (Integrity)</b>						
9	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม หลักการ และบรรทัดฐานในการรักษาผลประโยชน์สาธารณะ					
10	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลัก ความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต					
<b>ความเป็นธรรม (Fairness)</b>						
11	ท่านมั่นใจว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และได้รับการบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
12	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยไม่ แสวงหาผลกำไร หรือเอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

# ภาคผนวก ข

เอกสารประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก  
งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการ  
ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.  
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

## การสัมมนาเชิงลึก

งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการ  
ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.  
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม

# ผู้สัมภาษณ์

นางสาวบงกช นุตพงษ์  
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการอาวุโส และหัวหน้าโครงการ



## วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1

เพื่อสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของ กพท. ประจำปี 2566

2

เพื่อนำผลสำรวจไปจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท.





## ระยะเวลาในการสัมภาษณ์

60 – 90 นาที

## ลักษณะคำถาม

1. คำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
2. การให้คะแนน เพื่อบอกระดับความรู้สึก/ทัศนคติ

## ประเด็นการสัมภาษณ์

1. การรับรู้ การกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
2. การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
3. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
4. ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
5. สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ

01

การรับรู้ การกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.



# การรับรู้ ภารกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

1. ท่านมีการดำเนินงาน ความเกี่ยวข้อง หรือมีปฏิสัมพันธ์กับ กพท. ในลักษณะใด

2. ท่านรับรู้/รับทราบ ภารกิจ/หน้าที่/บทบาทของ กพท. หรือไม่ อย่างไร

2.1 ส่งเสริมและพัฒนางานกิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2.2 รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล

2.3 ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์การระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

2.4 พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

3. ท่านรู้จักบริการของ กพท. ในเรื่องใดบ้าง เช่น งานออกใบอนุญาต งานออกใบรับรอง การให้บริการด้านข้อมูล  
งานบริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

## การรับรู้ ภารกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

4. ท่านเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ของ กพท. ช่องทางใดบ้าง เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานฯ บุคลากรของ CAAT สื่อโทรทัศน์ หน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ

5. ในความคิดเห็นของท่าน การให้บริการของ กพท. ในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้หรือไม่ อย่างไร และมีสิ่งใดที่ควรดำเนินการให้มากขึ้น สิ่งใดควรลดการดำเนินการ และสิ่งใดไม่ควรดำเนินการต่อ เพราะเหตุใด

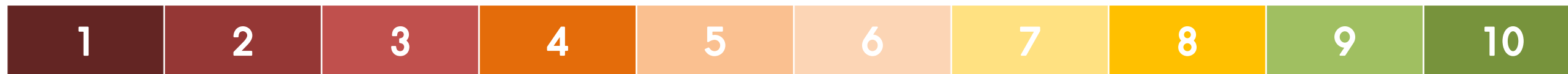
6. จากประสบการณ์ที่ท่านได้ดำเนินงานหรือรับบริการจาก กพท. ท่านพบปัญหา อุปสรรคอะไรบ้าง และมีข้อเสนอแนะต่อ กพท. อย่างไร

# 02

## การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

ท่านเห็นด้วยกับประเด็นภาพลักษณ์ดังต่อไปนี้หรือไม่ โปรดให้คะแนน 1-10 และให้ข้อคิดเห็น

เห็นด้วยน้อยที่สุด



เห็นด้วยมากที่สุด

หากไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น ให้ตอบ 0



## การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

ท่านเห็นด้วยกับประเด็นภาพลักษณ์ดังต่อไปนี้หรือไม่ โปรดให้คะแนน 1-10 และให้ข้อคิดเห็น

### 1. ท่านคิดว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. (CAAT) เป็นอย่างไร

- 1.1 กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง
- 1.2 กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ
- 1.3 กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้พัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ
- 1.4 กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน
- 1.5 โดยภาพรวมแล้ว กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี



## การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

ท่านเห็นด้วยกับประเด็นภาพลักษณ์ดังต่อไปนี้หรือไม่ โปรดให้คะแนน 1-10 และให้ข้อคิดเห็น

### 2. ท่านคิดว่า ภาพลักษณ์ในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท. เป็นอย่างไร

2.1 กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

2.2 กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง

2.3 กพท. มีระบบการคัดสรรบุคลากร การแต่งตั้ง โยกย้าย เป็นไปตามผลงาน ความรู้ ความสามารถ

และยึดถือระบบคุณธรรม (Merit System)

## การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

ท่านเห็นด้วยกับประเด็นภาพลักษณ์ดังต่อไปนี้หรือไม่ โปรดให้คะแนน 1-10 และให้ข้อคิดเห็น

### 3. ท่านคิดว่า ภาพลักษณ์ในด้านการบริหารจัดการของ กพท. เป็นอย่างไร

3.1 กพท. สามารถ กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจการการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

3.2 กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า

3.3 กพท. รับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

## การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

ท่านเห็นด้วยกับประเด็นภาพลักษณ์ดังต่อไปนี้หรือไม่ โปรดให้คะแนน 1-10 และให้ข้อคิดเห็น

### 4. ท่านคิดว่า ภาพลักษณ์ในด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. เป็นอย่างไร

4.1 กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

4.2 กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์

4.3 กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย

## การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

ท่านเห็นด้วยกับประเด็นภาพลักษณ์ดังต่อไปนี้หรือไม่ โปรดให้คะแนน 1-10 และให้ข้อคิดเห็น

### 5. ท่านคิดว่า ภาพลักษณ์ในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. เป็นอย่างไร

5.1 กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต

5.2 ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และปฏิบัติตามกฎหมาย

5.3 ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ

และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

# 03

## ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดให้คะแนน 1-5 และให้ข้อคิดเห็น

เชื่อมั่นน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

เชื่อมั่นมากที่สุด



## ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดให้คะแนน 1-5 โดย 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด และโปรดให้ข้อคิดเห็นในประเด็นดังกล่าว

1. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ อยู่เสมอ
2. ท่านมั่นใจว่าการให้บริการของ กพท. มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี
3. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาในฐานหน่วยงานของรัฐ และเปิดรับฟังความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของ กพท.
4. ท่านมั่นใจว่า กพท. ดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีการบริหารจัดการและให้บริการด้วยความโปร่งใสและปลอดจากการทุจริต
5. ท่านมั่นใจว่า กพท. ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และไม่แสวงหาผลกำไร



04

ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.



# ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

ความคาดหวัง

ความพึงพอใจ

1. ท่านมีความความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในประเด็นเหล่านี้อย่างไรบ้าง

โปรดให้คะแนน 1-5 โดย 1 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด 5 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด และให้ข้อเสนอแนะ:

1.1 ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม เช่น ช่องทาง ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความน่าสนใจขององค์กรความรู้ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น

1.2 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ เช่น ความรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาตามที่กำหนด ช่วงระยะเวลาทำการ เป็นต้น

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เช่น ความกระตือรือร้น ความเป็นมืออาชีพ การปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอน เป็นต้น

1.4 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน มีช่องทางที่หลากหลาย มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น

1.5 ด้านการใช้บริการผ่านระบบ Online เช่น การเข้าใช้เว็บไซต์ ความรวดเร็ว ความปลอดภัยของการรักษาข้อมูล เป็นต้น

คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด

2. ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในเรื่องใดบ้าง โปรดให้คะแนนความไม่พึงพอใจ 1-5 คะแนน

โดย 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด 5 หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเรื่องดังกล่าว

ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

1

2

3

4

5

ไม่พึงพอใจมากที่สุด

05

สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ



## สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ

ท่านมีสิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง หรือต้องการให้เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ อีกหรือไม่

1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม เช่น การเข้าถึงข้อมูลต่าง บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ระบบสืบค้นข้อมูล เป็นต้น
2. ด้านการให้บริการ เช่น ความถูกต้องของเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสาร จำนวนเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น
3. ด้านอื่น ๆ

# ภาคผนวก ค

## ประวัติของผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบ IOC



## ภาคผนวก

### ประวัติของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ IOC คนที่ 1

#### ประวัติส่วนตัว

ชื่อ	นาย วิทยะ นิตวัฒน์วิจารณ์
สัญชาติ	ไทย
อายุ	44 ปี
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชั้นพิเศษ (หัวหน้าส่วน)
ชื่อหน่วยงาน/บริษัท	ธนาคารกรุงเทพ

#### ประวัติการศึกษา

คุณวุฒิ	สาขา	ปีที่จบ	สถาบันการศึกษา
ปริญญาโท	การจัดการภาครัฐและเอกชน	เมษายน, 2555	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปริญญาตรี	สถิติประยุกต์	มีนาคม, 2543	สถาบันราชภัฏจันทรเกษม

#### ประสบการณ์การทำงาน

ปี พ.ศ.	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท	ตำแหน่ง	ลักษณะงาน
2564-ปัจจุบัน	ธนาคารกรุงเทพ	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชั้นพิเศษ (หัวหน้าส่วน)	-จัดทำแผนการตรวจสอบ (Audit Program) -จัดทำ/สอบทานกระดาษทำการ (Working Paper)



ปี พ.ศ.	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท	ตำแหน่ง	ลักษณะงาน
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำประเด็นตรวจพบหารือกับหน่วยรับตรวจ</li> <li>- จัดทำรายงานการตรวจสอบ</li> <li>- ติดตามการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากรายงานการตรวจสอบ</li> <li>- งานตรวจสอบพิเศษ เช่น ตรวจสอบกรณีพนักงานทุจริต การล้างรายการตั้งพักต่าง ๆ</li> </ul>
2561-2563	บมจ.การบินไทย	ผู้จัดการตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ตรวจสอบด้านมาตรฐาน โดยมีประสบการณ์ตรวจสอบสถานีทั้งในและต่างประเทศได้แก่ ปักกิ่ง, บาห์ลี, กัลกัตตา, พุทธคยา, พาราณสี, แม่ฮ่องสอน, อุตรธานี, สุราษฎร์ธานี และ หาดใหญ่</li> <li>- ผู้แทนหน่วยงาน เพื่อรับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยงานภาครัฐ, ลูกค้า</li> </ul>
2550-2561	บมจ.การบินไทย	ผู้ช่วยผู้จัดการ สังกัดกองมาตรฐานและระบบความมั่นคงการบิน  ฝ่ายมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคงการบิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ออกแบบ พัฒนาระบบงาน และจัดทำโปรแกรมการประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงการบิน ซึ่งนำไปใช้ในทุกจุดบินของการบินไทย</li> </ul>
2543-2550	บมจ.การบินไทย	พนักงาน ฝ่ายมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคงการบิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิจัยโดยการออกแบบสอบถาม และประมวลผล ตามระเบียบวิธีวิจัย และเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ เช่น ระดับการรับรู้ด้านมาตรฐานการบินเพื่อจัดทำแผนการฝึกอบรม</li> </ul>

## ประวัติของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ IOC คนที่ 2

นางสาวกุลสุดา ภัทรพรนันท์



### ประวัติส่วนตัว

สัญชาติ	ไทย
อายุ	54 ปี 7 เดือน
ระยะเวลาที่ทำงานกับที่ปรึกษา	23 ปี 11 เดือน
ตำแหน่งงานที่ทริส	ผู้อำนวยการ

### ประวัติการศึกษา

คุณวุฒิ	สาขา	ปีที่จบ	สถาบันการศึกษา
ปริญญาตรี	เศรษฐศาสตร์	2534	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปริญญาโท	สถิติประยุกต์ สาขา Applied Statistics	2537	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปริญญาโท	บริหารธุรกิจ	2542	La Trobe University, Australia

### ประสบการณ์การทำงาน

- ประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้อง (ประสบการณ์ที่ทริส)

ปี พ.ศ.	2540
ชื่อโครงการ	โครงการสำหรับระบบประเมินผลการดำเนินงาน
ชื่อหน่วยงาน	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร
ปี พ.ศ.	2544-2545
ชื่อโครงการ	โครงการการประเมินผลการบริหารงานของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ 2545
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	วิเคราะห์องค์กร จัดทำตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator ขององค์กร พร้อมทั้งเจรจาต่อรองเป้าหมายของตัวชี้วัด และประเมินผลการดำเนินงานในระดับองค์กร
ปี พ.ศ.	2546
ชื่อโครงการ	โครงการการประเมินผลการดำเนินงานของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ 2546
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	วิเคราะห์องค์กร จัดทำตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator ขององค์กร พร้อมทั้งเจรจาต่อรองเป้าหมายของตัวชี้วัด และประเมินผลการดำเนินงานในระดับองค์กร
ปี พ.ศ.	2546-2547
ชื่อโครงการ	โครงการทำการศึกษาและจัดทำระบบประเมินผลการดำเนินงานภายในของธนาคารอาคารสงเคราะห์ประจำปีบัญชี 2546
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร
ปี พ.ศ.	2547-2549
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปี 2548
ชื่อหน่วยงาน	กรมบัญชีกลาง

ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียน โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร ได้แก่ กองทุน ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเมินผลการบริหารพัฒนา เงินหมุนเวียน การตรวจสอบภายใน
ปี พ.ศ.	2547-2548
ชื่อโครงการ	โครงการดำเนินโครงการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงผลการพัฒนาการ ปฏิบัติราชการ(สัญญาแก้ไขเพิ่มเติมลงวันที่ 31 มกราคม 2548)
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษารูปแบบการจัดทำข้อตกลงผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ในต่างประเทศ</li> <li>- จัดทำข้อเสนอแนวทางการปฏิบัติงานและคำรับรองการปฏิบัติงานของส่วนราชการ</li> <li>- วิเคราะห์ความเหมาะสมทางเทคนิคของข้อเสนอแนวทางการปฏิบัติงาน</li> <li>- จัดทำคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการตามคำรับรองฯ</li> <li>- ทำรายงานการประเมินผล พร้อมข้อเสนอแนะ</li> <li>- ถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการเจรจา และวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน การประเมินผล และการวิเคราะห์ผลให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร.</li> </ul>
ปี พ.ศ.	2548-2549
ชื่อโครงการ	โครงการการจัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจและกรม</li> <li>- จัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด</li> <li>- จัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชน</li> <li>- จัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการของสถาบันการศึกษา</li> </ul>

ปี พ.ศ.	2550
ชื่อโครงการ	โครงการให้บริการเป็นที่ปรึกษาการจัดทำระบบประเมินผลการดำเนินงาน ของ ธนาคร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2550
ชื่อหน่วยงาน	ธนาครทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผลองค์กร และบริหาร
ลักษณะงาน	วิเคราะห์องค์กร จัดทำตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator ขององค์กร และ ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร
ปี พ.ศ.	2550
ชื่อโครงการ	โครงการวางระบบการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม คำรับรอง ระหว่างส่วนราชการระดับกระทรวง และส่วนราชการระดับกรมในสังกัด
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	- กำหนดแนวทางและจัดทำคู่มือการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการ ปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองระหว่างราชการระดับกระทรวง และส่วนราชการระดับกรมในสังกัด - ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกระทรวงนำร่อง เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ
ปี พ.ศ.	2551-2554
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจด้านการดำเนินงานตามนโยบายและด้าน ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2552 และ 2553
ชื่อหน่วยงาน	กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	หัวหน้านักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ควบคุมและกำกับนักวิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ ตัวชี้วัด ที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล องค์การคลังสินค้า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การตลาด บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด องค์การส่งเสริม กิจการโคนม แห่ง ประเทศไทย องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร องค์การสะพานปลา องค์การสวนพฤกษศาสตร์
ปี พ.ศ.	2553-2554
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปี 2553

ชื่อหน่วยงาน	กรมบัญชีกลาง
ตำแหน่ง	หัวหน้านักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ควบคุมและกำกับนักวิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียน โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร ได้แก่ กองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย กองทุนเพื่อการพัฒนา ระบบสาธารณสุข กองทุนส่งเสริมงานวัฒนธรรม เงินทุนหมุนเวียนการแสดง เหริยศึกษาปณั และเงินตราไทย เงินทุนหมุนเวียนเพื่อผลิตและขยายพันธุ์พืช กองทุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กองทุนเพื่อการพัฒนา ระบบมาตรวิทยา ประเมินผลการบริหาร พัฒนาเงินทุนเวียน การตรวจสอบภายใน
ปี พ.ศ.	2553-2556
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจประจำปีบัญชี 2554 และ 2555
ชื่อหน่วยงาน	กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	หัวหน้านักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร ประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ 6 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร, หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์, หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด, หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และจัดการความรู้, หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร, หมวด 6 การจัดการ กระบวนการ
ปี พ.ศ.	2553-2554
ชื่อโครงการ	โครงการว่าจ้างสำรวจสถานการณ์การดำเนินการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552 - 2556
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ด้านการวิเคราะห์
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมข้อมูล รายงานผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของประเทศไทย</li> <li>- ศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูล รายงานผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</li> <li>- พัฒนาคัดชี้ชี้วัด ICT ของประเทศไทยที่ครอบคลุม (Comprehensive ICT Core</li> </ul>



	Indicators) เพื่อตรวจสอบและประเมินสถานะตามแผนแม่บท - ติดตามความก้าวหน้าของดัชนีชี้วัดที่มีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลแล้วโดย หน่วยงานที่ รับผิดชอบ - จัดทำรายงานผลการตรวจสอบและประเมินสถานะ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และ การสื่อสาร พร้อมข้อสังเกตจากการตรวจสอบและประเมินสถานะ
ปี พ.ศ.	2554
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อสนับสนุนการจัดทำแนวทางการใช้ทรัพยากรร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ โดยวิธีตกลง
ชื่อหน่วยงาน	กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	หัวหน้านักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	จัดทำแนวทางการใช้ทรัพยากรร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ
ปี พ.ศ.	2556-2557
ชื่อโครงการ	โครงการปรับปรุงงานด้านระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ประจำปี 2556
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญอาวุโสด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
ลักษณะงาน	ปรับปรุงงานด้านระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ 6 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
ปี พ.ศ.	2556
ชื่อโครงการ	โครงการพัฒนาบริษัทจดทะเบียนด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประจำปี 2556
ชื่อหน่วยงาน	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์หลัก
ลักษณะงาน	พัฒนาบริษัทจดทะเบียนด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ปี พ.ศ.	2557
ชื่อโครงการ	โครงการศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best/Good Practices) ตามระบบประเมินคุณภาพ รัฐวิสาหกิจ (SEPA)
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ
ปี พ.ศ.	2557-2558
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อดำเนินการประเมินองค์กรของ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ คอมพิวเตอร์แห่งชาติ
ชื่อหน่วยงาน	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
ตำแหน่ง	คณะทำงาน
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานองค์กร ระยะ 5 ปี
ปี พ.ศ.	2557-2558
ชื่อโครงการ	โครงการระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2557
ชื่อหน่วยงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญอาวุโสด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
ลักษณะงาน	ที่ปรึกษาระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ 6 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
ปี พ.ศ.	2557
ชื่อโครงการ	โครงการในการบริหารเงินกู้ตามพระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อ การวางระบบบริหารจัดการน้ำและสร้างอนาคตประเทศ พ.ศ. 2555
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านการกำกับ ติดตามและประเมินผลโครงการ
ลักษณะงาน	บริหารเงินกู้ตามพระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อ การวางระบบบริหารจัดการน้ำและสร้างอนาคตประเทศ พ.ศ. 2555
ปี พ.ศ.	2557
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อสำรวจประเมินความเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อการให้บริการจากที่ปรึกษาหรือหน่วยร่วมดำเนินโครงการและประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับ

ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแบบสอบถามความเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการ</li> <li>- วิธีการวิเคราะห์ผลในรูปแบบการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา</li> <li>- สำรวจข้อมูลภาคสนาม และสำรวจข้อมูลทางโทรศัพท์</li> <li>- ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>- จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อการให้บริการจากที่ปรึกษาหรือหน่วยร่วมดำเนินโครงการและประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับ</li> </ul>
ปี พ.ศ.	2558
ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ต่อผลิตภัณฑ์ และบริการของนิคมอุตสาหกรรมประจำปี 2558
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย
ลักษณะงาน	ศึกษาความต้องการของ กนอ. เพื่อประเมินความพร้อมและความเสี่ยงในการดำเนินงาน ศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของนิคมอุตสาหกรรม เพื่อกำหนด หัวข้อและเนื้อหาที่จะทำการศึกษา วิธีการที่จะเลือกใช้ จำนวนตัวอย่างที่จะทำการศึกษา แบบตัวอย่างเอกสารที่จะเลือกใช้แผนการดำเนินงานโดยละเอียด และวิธีการวิเคราะห์และประมวลผล จัดทำรายงานผลการศึกษา พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง และแผนงาน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของ กนอ. โดยต้องทำการวิเคราะห์ และประมวล ผลการศึกษา
ปี พ.ศ.	2558-2561
ชื่อโครงการ	โครงการเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานทุนหมุนเวียนตามมาตรการและแนวทางของมติคณะรัฐมนตรี
ชื่อหน่วยงาน	กรมบัญชีกลาง
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผลองค์กร และบริหาร
ลักษณะงาน	เพิ่มขีดความสามารถบุคลากรกองกำกับและพัฒนาระบบเงินนอกงบประมาณ
ปี พ.ศ.	2558-2559

ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อพัฒนาระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ประจำปี 2558
ชื่อหน่วยงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญอาวุโสด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
ลักษณะงาน	ที่ปรึกษาาระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ 6 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
ปี พ.ศ.	2559
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อพัฒนาระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ประจำปี 2559 โดยวิธีคัดเลือก
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญ หมวด 3
ลักษณะงาน	วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานและรูปแบบการประเมินผล และข้อเสนอแนะ พร้อมทั้ง ระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในกระบวนการ ฐานข้อมูลตัวชี้วัด และระบบฐานข้อมูลกระบวนการที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดีของหมวด 3
ปี พ.ศ.	2559-2560
ชื่อโครงการ	โครงการพัฒนาระบบติดตามการปฏิบัติงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2559
ชื่อหน่วยงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบคุณภาพและการประเมินผลการดำเนินงาน หมวด การมุ่งเน้นลูกค้า และตลาด
ลักษณะงาน	การทบทวน ปรับปรุงตัวชี้วัดที่สำคัญและเป้าหมายของ กพท. ตาม ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2557-2566 และตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 7 ของระบบ SEPA จัดทำ/พัฒนา/ปรับปรุงตัวชี้วัดและเป้าหมายในระดับสายงานตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับฝ่าย ระดับกอง ระดับแผนกให้ข้อสังเกตเพื่อดำเนินงานตามระบบ SEPA ในหมวด 1-6 สนับสนุน การสร้างผู้นำ ทีมงานการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ของ กพท. โดยการกำหนด คุณลักษณะของผู้ที่จะเป็น Change Agent อบรม Change Agent ถึงบทบาทหน้าที่ และ กำหนดขั้นตอน/กิจกรรมที่สำคัญ เพื่อให้ Change Agent ได้เข้าใจถึง การปฏิบัติงานในแต่ละ ขั้นตอน/กิจกรรม และสามารถสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูง และระดับอื่นเข้าใจ

ปี พ.ศ.	2559
ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม ประจำปี 2559
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย
ลักษณะงาน	ศึกษาความต้องการของ กนอ. เพื่อประเมินความพร้อมและความเสี่ยงในการดำเนินงาน ศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของนิคมอุตสาหกรรม และการดำเนินงานของ กนอ. ร่วมกับชุมชน เพื่อกำหนดหัวข้อและเนื้อหาที่จะทำการศึกษา วิธีการที่จะเลือกใช้ จำนวนตัวอย่างที่จะทำการศึกษาแบบตัวอย่างเอกสารที่จะเลือกใช้แผนการดำเนินงานโดยละเอียด และวิธีการวิเคราะห์และประมวลผล จัดทำรายงานผลการศึกษาพร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง และแผนงาน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของ กนอ. โดยต้องทำการวิเคราะห์ และประมวลผลการศึกษา
ปี พ.ศ.	2560-2561
ชื่อโครงการ	โครงการพัฒนาระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA)
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบคุณภาพและการประเมินผลการดำเนินงาน หมวด การมุ่งเน้นลูกค้า และตลาด
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ 6 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร, หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์, หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด, หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้, หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร, หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
ปี พ.ศ.	2561
ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประจำปี 2561
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย
ลักษณะงาน	ศึกษาความต้องการของ กนอ. เพื่อประเมินความพร้อมและความเสี่ยงในการดำเนินงาน ศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของนิคมอุตสาหกรรม และการดำเนินงานของ

	กนอ. ร่วมกับชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เพื่อกำหนดแนวทางในการ คัดเลือก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ นอกเหนือจากลูกค้า คู่ค้า และชุมชน สำหรับทำการคัดเลือก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่สำคัญที่จะนำมาสำรวจ กำหนดหัวข้อและเนื้อหาที่จะทำการศึกษา วิธีการที่จะเลือกใช้ จำนวนตัวอย่างที่จะทำการศึกษา แบบตัวอย่างเอกสารที่จะเลือกใช้แผน การดำเนินงานโดยละเอียด และวิธีการวิเคราะห์ และประมวลผล จัดทำรายงานผล การศึกษา พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง และแผนงาน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของ กนอ. โดยต้องทำการ วิเคราะห์และประมวลผลการศึกษา
ปี พ.ศ.	2562-2564
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อสนับสนุนการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2563 สำหรับรัฐวิสาหกิจกลุ่ม B โดยวิธีคัดเลือก
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	หัวหน้านักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ควบคุมและกำกับนักวิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ จากตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator ขององค์กร ได้แก่ องค์กรคลังสินค้า องค์กรส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
ปี พ.ศ.	2563
ชื่อโครงการ	โครงการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของ พนักงาน/ลูกจ้าง ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่น เกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงและการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารออมสิน
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญ (Research)
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษา รวบรวม เก็บข้อมูล แนวทางการวิเคราะห์</li> <li>- ให้ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน</li> <li>- สำรวจความคิดเห็นของ พนักงาน/ลูกจ้าง ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่น เกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงและการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงาน</li> </ul>

ปี พ.ศ.	2563
---------	------



ชื่อโครงการ	โครงการการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ชุดโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ปี 2563 สู่การใช้ประโยชน์
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	- ให้ความรู้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ - ประชุมหารือ เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อระบุโครงการวิจัยที่ได้รับคัดเลือก และโครงการที่มีปัญหาหรืออุปสรรค ภายใต้ชุดโครงการการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ชุดโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ปี 2563 สู่การใช้ประโยชน์
ปี พ.ศ.	2564-2565
ชื่อโครงการ	โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษา
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มวิชาซีพีวิจัย
ลักษณะงาน	- ศึกษา วิเคราะห์ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง - จัดทำหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของที่ปรึกษา และการปรับลดระดับของ ที่ปรึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้อง
ปี พ.ศ.	2564-2566
ชื่อโครงการ	โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการประเมินผลการดำเนินงาน ตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2565 จำนวน 6 สาขา โดยวิธีคัดเลือก
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์อาวุโส
ลักษณะงาน	ควบคุมและกำกับนักวิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร
ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers ปี 2564
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบภายใน

ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนและจัดทำแผนระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 3 ปี</li> <li>- ติดตามและให้คำปรึกษาถึงวิธีการในการปรับปรุงการดำเนินงานตามผลการประเมินปี 2563 ที่ได้จัดทำเป็นแผนระยะสั้น 1 ปี ในแต่ละ Enabler ให้แก่ผู้บริหาร คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการในเชิงบูรณาการของทั้ง 8 Enablers ตามเกณฑ์การประเมิน Core Business Enablers</li> <li>- รายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะที่ครอบคลุมทั้ง 8 Enablers ให้แก่ธนาคารตามที่ธนาคารกำหนด จำนวน 3 ครั้ง และจัดทำรายงาน สรุปผลพร้อม ข้อเสนอแนะและวิธีปฏิบัติหรือแนวปฏิบัติที่ดี</li> </ul>
ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการโครงการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. ประจำปี 2564
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วางแผนระเบียบวิธีในการสำรวจ ได้แก่ กรอบแนวคิดทฤษฎี แบบจำลอง แนวคิด กำหนด กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง วิธีจัดเก็บข้อมูล เครื่องมือการวิเคราะห์ และทดสอบ ในความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือของข้อมูล</li> <li>- ให้ความเห็น และข้อเสนอแนะต่อผลการวิเคราะห์และการสำรวจ</li> <li>- สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>- ประมวลผลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลการสำรวจ</li> <li>- จัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับย่อและฉบับสมบูรณ์</li> </ul>
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อดำเนินงานการประเมินผลโครงการงบประมาณบูรณาการปี 2563-2564
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำรายละเอียดแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาการทำงาน</li> <li>- แนวทางจัดเก็บข้อมูล และประเมินผล</li> <li>- เสนอแนวคิด ทฤษฎี และกำหนดกรอบการติดตาม และประเมินผลโครงการส่งเสริม SME</li> <li>- ศึกษาแผนที่ใช้เป็นกรอบวัดประเมินผลโครงการ</li> <li>- ออกแบบเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (ภาคสนาม) รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ</li> </ul>

	ลงพื้นที่สำรวจจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม - วิเคราะห์ ประเมินผลรายโครงการ และภาพรวม สรุปผลการประเมิน
ปี พ.ศ.	2565
ชื่อโครงการ	โครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผน ยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ด้าน ลูกค้าและตลาดฉบับใหม่และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปี งบประมาณ 2565

### ประวัติของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ IOC คนที่ 3

นายประชาธิปไตย บุญอึ้ง



#### ประวัติส่วนตัว

สัญชาติ	ไทย
อายุ	45 ปี 2 เดือน
ระยะเวลาที่ทำงานกับที่ปรึกษา	9 ปี
ตำแหน่งงานที่ทริส	รองผู้จัดการส่วน

#### ประวัติการศึกษา

คุณวุฒิ	สาขา	ปีที่จบ	สถาบันการศึกษา
ปริญญาตรี	Accounting	2544	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปริญญาโท	MBA	2552	มหาวิทยาลัยบูรพา

#### ประสบการณ์การทำงาน

- ประสบการณ์ทำงานในอดีต ถึงปัจจุบัน

ปี พ.ศ.	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท	ตำแหน่ง	ลักษณะงาน
ส.ค. 2544- เม.ษ. 2550	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	Personal Banker	Product Development, Customer Satisfaction Survey
เม.ษ. 2554- มิ.ย. 2558	The Business Research Specialist	Senior Data Analyst	Marketing Researcher, Consumer Behavior Survey, Customer Satisfaction Survey, Market Study Survey

ปี พ.ศ.	ชื่อหน่วยงาน/บริษัท	ตำแหน่ง	ลักษณะงาน
มิ.ย. 2558 - ปัจจุบัน	บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด	รองผู้จัดการส่วน	รองผู้จัดการส่วน

- ประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้อง (ประสบการณ์ที่ทริส)

ปี พ.ศ.	2558
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อปฏิบัติงานโครงการพัฒนาการจัดการความรู้และการสร้างองค์กร แห่งการเรียนรู้ (Knowledge Management : KM)
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
ตำแหน่ง	บุคลากรสนับสนุน
ลักษณะงาน	1.เป็นที่ปรึกษา ในการให้คำปรึกษาแนะนำ และวางแผนการจัดกิจกรรม KM และดำเนินการตามแผนฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 2.จัดกิจกรรม KM โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น Forum, CoP 3. ติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลของกิจกรรม KM
ปี พ.ศ.	2558-2559
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อพัฒนาการจัดการความรู้และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Management : KM)
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
ตำแหน่ง	บุคลากรสนับสนุน
ลักษณะงาน	เป็นที่ปรึกษา ในการให้คำปรึกษาแนะนำ และวางแผนการดำเนินกิจกรรม KM ที่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนรวมถึงติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลของกิจกรรม KM
ปี พ.ศ.	2558-2559
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อการจัดทำคำรับรองและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระดับสำนักงานในส่วนกลางและสำนักงานอัยการ/สำนักงานคดีในต่างจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานอัยการสูงสุด

ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	เป็นที่ปรึกษาในการวางระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับสำนักงานในส่วนกลาง และสำนักงานอัยการ/สำนักงานคดีในต่างจังหวัด ครอบคลุมการกำหนดกรอบการประเมินผล ตัวชี้วัด เป้าหมายและเกณฑ์การให้คะแนน และการติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดและสรุปผลพร้อมให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
ปี พ.ศ.	2558-2560
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อการจัดทำคำรับรองและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระดับองค์กร และระดับสำนักงาน (ส่วนกลางและสำนักงานอัยการ/สำนักงานคดี ในต่างจังหวัด) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานอัยการสูงสุด
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	1.ออกแบบกรอบการประเมินผลและตัวชี้วัดสำหรับการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับสำนักงานในส่วนกลาง และสำนักงานในต่างจังหวัด 2.วิเคราะห์และจัดทำตัวชี้วัดในระดับสำนักงานให้เชื่อมโยงกับเป้าหมายระดับองค์กร จำนวน 357 สำนักงานทั้งในส่วนกลางและต่างจังหวัด
ปี พ.ศ.	2558
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อปฏิบัติงานกิจกรรม ติดตามความอยู่รอดผู้ประกอบการ ภายใต้โครงการ "เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่" (New Entrepreneurs Creation : NEC)
ชื่อหน่วยงาน	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
ตำแหน่ง	บุคลากรสนับสนุน
ลักษณะงาน	1.สัมภาษณ์และถอดบทเรียนผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ตัวอย่าง 2.ให้คำปรึกษาในการพัฒนาการจัดทำกิจกรรม/โครงการ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการแก่ กระทรวงอุตสาหกรรม
ปี พ.ศ.	2559
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายไตรมาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานศาลยุติธรรม



ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	1.จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินงบประมาณ รายไตรมาส ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2559 2.เป็นที่ปรึกษาให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พัฒนางค์กร ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงาน ต่อภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ปี พ.ศ.	2559
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อศึกษาและพิจารณากำหนดอัตราค่าตอบแทนผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจตามโครงการของ BAM
ชื่อหน่วยงาน	บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ลักษณะงาน	วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อนำมาพิจารณาในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนผู้บริหารสูงสุด
ปี พ.ศ.	2559-2561
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อการจัดทำคำรับรองและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระดับองค์กรและระดับสำนักงาน (ส่วนกลางและสำนักงานอัยการ/ สำนักงาน คดีในต่างจังหวัด) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานอัยการสูงสุด
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	เป็นที่ปรึกษาในการวางระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับสำนักงานในส่วนกลาง
ปี พ.ศ.	2559-2560
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยมหิดล
ชื่อหน่วยงาน	มหาวิทยาลัยมหิดล
ตำแหน่ง	สนับสนุนด้านวิเคราะห์และจัดทำแผน
ลักษณะงาน	ออกแบบกรอบการประเมินผล ตัวชี้วัดและกระบวนการในการประเมินผล การดำเนินงานของส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ในรอบระยะเวลา 4 ปี (ปี2556-2559) จำนวน 42 ส่วนงานโดยครอบคลุมการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินงาน ตามกฎหมายจัดตั้ง และการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์/แผนระยะยาวในรอบ ระยะเวลาดังกล่าว

ปี พ.ศ.	2560-2561
ชื่อโครงการ	โครงการค่าใช้จ่ายในการจ้างที่ปรึกษา ศึกษา ประเมินผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการน้ำ ของหน่วยงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศ
ชื่อหน่วยงาน	กรมทรัพยากรน้ำ
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	1.วิเคราะห์ และประเมินผลโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมจัดทำรายงานสรุปผล การประเมิน 2.จัดประชุมชี้แจงกรอบการประเมินผล พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ ระดับโครงการ และประชุมนำเสนอสรุปผลการประเมินฯ
ปี พ.ศ.	2560
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อดำเนินกิจกรรมติดตามความอยู่รอดผู้ประกอบการ ภายใต้โครงการสร้างและ พัฒนาผู้ประกอบการใหม่เชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม
ชื่อหน่วยงาน	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัยและติดตามผล
ลักษณะงาน	1. ออกแบบการสำรวจความอยู่รอดของผู้ประกอบการ 2.ติดตามผลความอยู่รอดและสถานะของผู้ประกอบการ 3.จัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์สถานะ ปัจจัยความสำเร็จ และอุปสรรคของผู้ประกอบการ หลังจากเข้าร่วมโครงการ 4.วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของโครงการต่อการพัฒนาผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ 5.ให้คำปรึกษาในการพัฒนาการจัดทำกิจกรรม/โครงการ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการ แก่กระทรวงอุตสาหกรรม
ปี พ.ศ.	2560
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และการประเมินยุทธศาสตร์ 5 ปี สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 - 2561
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	1.ออกแบบกรอบการประเมินผลและจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดในการประเมินผลการดำเนินงานของ สสวท. /ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พร้อมหารือกับผู้รับผิดชอบ

	<p>2.จัดทำคู่มือการประเมินผลองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560</p> <p>3.ออกแบบกรอบแนวคิดและดำเนินการการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและความผูกพันของบุคลากรของ สสวท. พร้อมทั้งสรุปผลและให้ข้อเสนอแนะ</p> <p>4.เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลการดำเนินงานของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลและให้ข้อเสนอแนะ</p> <p>5.ออกแบบกรอบแนวทางในการประเมินยุทธศาสตร์ของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2561 เก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางที่กำหนดไว้ ดำเนินการประเมินผลและสรุปผลการประเมิน</p> <p>6.วิเคราะห์ ทบทวนยุทธศาสตร์ของ สสวท.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2561 และความเหมาะสมของมาตรการ กลไกการดำเนินงาน ตามยุทธศาสตร์ฯ ที่ผ่านมา ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทิศทางและการปรับปรุงยุทธศาสตร์ของ สสวท. ในระยะต่อไป</p>
ปี พ.ศ.	2561-2562
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อสำรวจข้อมูลเพื่อประเมินผลสำเร็จของการจัดงานและระดับความพึงพอใจ ของผู้ร่วมงานเทศกาลงานออกแบบเชียงใหม่ 2018 และเทศกาลงานออกแบบกรุงเทพฯ 2019
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	<p>1.ประเมินผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการจัดเทศกาลงานออกแบบ</p> <p>2.ออกแบบแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความเป็นประโยชน์และความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมเทศกาลงาน</p>
ปี พ.ศ.	2561-2562
ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาไฟฟ้า
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ประสานงาน สนับสนุน
ลักษณะงาน	<p>1.ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาไฟฟ้า ตลอดจนผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาไฟฟ้า</p> <p>2.ศึกษาวิเคราะห์ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนพัฒนาไฟฟ้า ให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาไฟฟ้า</p>
ปี พ.ศ.	2561
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินความคุ้มค่าองค์กรของ สพพ.

ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ประสานงาน สนับสนุน
ลักษณะงาน	1.รับผิดชอบในการประสานงานระหว่างทีมที่ปรึกษา กับเจ้าหน้าที่ของสพพ. เพื่อให้ การสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2.รับผิดชอบดูแลงานสารบรรณ งานธุรการ งานบริหารทั่วไป และสนับสนุนงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนให้โครงการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ของโครงการที่กำหนดไว้
ปี พ.ศ.	2561
ชื่อโครงการ	โครงการการขายทอดตลาดโดยเพิ่มช่องทางในการเสนอราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Offering Auction)
ชื่อหน่วยงาน	กรมบังคับคดี
ตำแหน่ง	ผู้ประสานงานโครงการ
ลักษณะงาน	1.รับผิดชอบดูแลงานสารบรรณ งานธุรการ งานบริหารทั่วไป และสนับสนุนงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนให้โครงการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ของโครงการที่กำหนดไว้ 2.รับผิดชอบในการประสานงานระหว่างทีม ที่ปรึกษา กับเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี เพื่อให้ การสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
ปี พ.ศ.	2561
ชื่อโครงการ	โครงการงานประเมินผลการดำเนินงาน ของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	1. ประเมินภาพรวมในการให้บริการของ สบร. และหน่วยงานที่เป็นแหล่งบริการให้ความรู้ 2. ประเมินศักยภาพของแหล่งเรียนรู้เครือข่ายทุกแห่งที่ได้รับการพัฒนาจาก สบร. 3. ประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของ สบร. 4. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี 2560 โดยดำเนินการประเมินผลสำเร็จทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบที่เกิดขึ้นของการดำเนินงาน/โครงการตามแผนการปฏิบัติงาน

ปี พ.ศ.	2561
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่าของศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ ปีงบประมาณ 2561
ชื่อหน่วยงาน	ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยด้านวิจัย และติดตามผล
ลักษณะงาน	<p>1.สำรวจข้อมูลเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าขององค์กร ตอบโจทย์ตัวชี้วัด และเป้าหมายสำคัญ</p> <p>2.ประเมินประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ ตอบโจทย์ตัวชี้วัดและเป้าหมายสำคัญ</p> <p>3.จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ประกอบการที่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดย ศสพ. 4.จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงงานในด้านดังกล่าวได้ตรงกับความ ต้องการของผู้ประกอบการและสถานการณ์ในปัจจุบัน หรือในอนาคตกำหนดพื้นที่ดำเนินการ ได้แก่ ศสพ. กรุงเทพฯ และ ศสพ. เชียงใหม่</p>
ปี พ.ศ.	2561
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินผลสำเร็จของการจัดงานและระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน เทศกาลงานออกแบบกรุงเทพฯ 2561
ชื่อหน่วยงาน	ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยด้านวิจัย และติดตามผล
ลักษณะงาน	<p>1.ประเมินผลสำเร็จของการจัดงาน โดยการสำรวจจำนวนผู้เข้าร่วมงาน ทั้งในส่วนของ ผู้เข้าชมงาน ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เข้าร่วมการจัดงาน ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่</p> <p>2.ประเมินความคุ้มค่าของการจัดงาน โดยประเมินผลกระทบเชิงเศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้น</p>
ปี พ.ศ.	2562-2563
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาไฟฟ้า
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	1. ออกแบบฟอร์มการประเมินผล แบบสำรวจ/แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้สำหรับประเมินผลการดำเนินงาน

	<p>2. ออกแบบวิธีการสุ่มตัวอย่าง และจัดทำแนวทางการจัดเก็บข้อมูล</p> <p>3. ตรวจสอบติดตามการดำเนินงาน</p> <p>4. ประมวลผลข้อมูลที่จัดเก็บทั้งหมดและสรุปผลการประเมินโครงการ</p>
ปี พ.ศ.	2562
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	<p>1. รับผิดชอบในการออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลในการประเมินผลการดำเนินงานของ สสวท.</p> <p>2. รับผิดชอบในการจัดทำคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของ สสวท.</p> <p>3. รับผิดชอบประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด</p>
ปี พ.ศ.	2562
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	<p>1. ออกแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาประเมินผล</p> <p>2. ประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและมูลค่าเพิ่มทางสังคมจากการดำเนินงานของ สศส.</p> <p>3. ประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม</p> <p>4. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี 2562 โดยดำเนินการประเมินผลสำเร็จทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบที่เกิดขึ้นของการดำเนินงาน/โครงการตามแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562</p>
ปี พ.ศ.	2562
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินโครงการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย



ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประเมินมูลค่าผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมจากผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักและโครงการสำคัญต่างๆ ของ วว.</li> <li>ประเมินมูลค่าเพิ่มต่อเศรษฐกิจและสังคมระดับมหภาค</li> <li>ประเมินผลกระทบที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการที่จะเสนอของบประมาณ</li> <li>วิเคราะห์ สังเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหา/อุปสรรคและบทเรียนที่ได้รับจากการประเมินมูลค่าผลกระทบ</li> </ol>
ปี พ.ศ.	2563
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประเมินผลการดำเนินงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ในรูปแบบ 360 องศา ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของ สสปน. ได้แก่ คณะกรรมการ สสปน. ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของ สสปน. ผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนผู้รับบริการและการสนับสนุนจาก สสปน.</li> <li>วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัด และปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ส่งผลต่อของการดำเนินงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานของ สสปน. พร้อมทั้งตัวชี้วัดผล เพื่อให้ สสปน. เป็นองค์กรที่เป็นเลิศเพื่อบรรทัดฐาน ในการบริหาร จัดการ องค์การมหาชน</li> </ol>
ปี พ.ศ.	2563
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของ สศส. ตามภารกิจและเป้าหมาย ตัวชี้วัดสำคัญด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ และการส่งเสริม ให้เกิด การนำกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ ไปใช้ในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม</li> <li>ประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม รวมทั้งผลสำเร็จในการพัฒนาปรับปรุงงาน บริการ ของแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค</li> </ol>

	3. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาและอุปสรรค ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป
ปี พ.ศ.	2563
ชื่อโครงการ	โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA) ของกรมสรรพากร
ชื่อหน่วยงาน	กรมสรรพากร
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	1. วิเคราะห์องค์กร +ศึกษา รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำ Architecture Vision และ Business Architecture ตามแนวทาง TOGAF 2. จัดทำ Baseline Business Architecture (As is) 3. จัดทำ Target Business Architecture (To Be)
ปี พ.ศ.	2563-2564
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานสถาบันฯ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตัวชี้วัดสำนักงาน ก.พ.ร.)
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	1. จัดทำแผนการดำเนินงานและรายละเอียดในการดำเนินการ และรายงานการศึกษา ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย (ตัวชี้วัดสำนักงาน ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ 2563 ของ สทป. โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์การจัดตั้งตามพระราชบัญญัติ เทคโนโลยีป้องกันประเทศ พ.ศ. 2562 ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการ กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของ สทป. 2. ดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบรายงานผลการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงาน ตาม ตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ 2563 ที่คณะกรรมการ สทป. ได้เห็นชอบไว้แล้ว รวมทั้งจัดทำ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นกว่า เกณฑ์การประเมินผล และข้อเสนอในการกำหนด ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ของ สทป. ใน ปีงบประมาณ 2564 3. จัดทำรายงานผลการประเมินองค์การมหาชนของ สทป. ประจำปีงบประมาณ 2563 ตาม แบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และจัดทำวิทัศน์หรือวิดีโอสรุปผลการ ดำเนินงาน

	สำคัญของ สทป. ประจำปีงบประมาณ 2563 และสรุปประโยชน์ที่ประชาชน ได้รับจากการดำเนินงาน ของ สทป. ประจำปีงบประมาณ 2563
ปี พ.ศ.	2563-2564
ชื่อโครงการ	โครงการจัดทำการประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประจำปี 2563
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์/นักวิจัย
ลักษณะงาน	ประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ปี พ.ศ.	2563-2565
ชื่อโครงการ	โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2564 โดยวิธีคัดเลือก
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร
ปี พ.ศ.	2563
ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียของ กนอ.
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>- ประมวลผลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลการสำรวจ</li> <li>- จัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับย่อและฉบับสมบูรณ์</li> <li>- ปรับปรุงรายงานตามข้อเสนอแนะและข้อสังเกต</li> </ul>
ปี พ.ศ.	2564-2565
ชื่อโครงการ	โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อประเมินผลโครงการเงินกู้เพื่อการพัฒนาบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและระบบขนส่งทางถนน ระยะเร่งด่วน: มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะที่ 2 และโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย “โครงการบ้านเอื้ออาทร” ระยะ 3 และระยะ 4

ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ตำแหน่ง	เลขานุการโครงการ
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดประเด็นสำหรับการประเมินผลและการเก็บข้อมูล เพื่อใช้สำหรับประเมินผล การดำเนินงาน</li> <li>- ตรวจสอบติดตามการดำเนินงานยังพื้นที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ และพื้นที่ตั้งโครงการ</li> <li>- ประมวลผลข้อมูลที่จัดเก็บทั้งหมดและสรุปผลการประเมิน</li> <li>- จัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน และให้สังเกต และข้อเสนอแนะ</li> </ul>
ปี พ.ศ.	2564-2565
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำปี 2564
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์/นักวิจัย
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำกรอบแนวคิดในการประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธอส.</li> <li>2. ค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันเพื่อนำไปจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความผูกพันฯ ให้มีคุณภาพ</li> <li>3. สำรวจและสรุปผลสำรวจความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ ธอส.</li> <li>4. จัดทำแผนการเสริมสร้างความผูกพันและยกระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรต่อธอส.</li> <li>5. จัดกิจกรรมอบรมถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลความผูกพันให้บุคลากร ธอส.</li> </ol>
ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการศึกษาแนวทางการดำเนินงานเพื่อรับรองมาตรฐานสากล ISO 30401 ประจำปี 2564
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแผนการดำเนินงานการศึกษาแนวทางการดำเนินงานเพื่อรับรอง มาตรฐานสากล ISO 30401 สำหรับ 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย กิจกรรม และช่วงระยะเวลาการดำเนินงานอย่างละเอียด</li> <li>2. เตรียมการก่อนการประเมินระดับการพัฒนาด้านการจัดการความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้นแบบ 5 หน่วยงาน หลักสูตรละไม่เกิน 15 คน</li> <li>3. การประเมินระดับการพัฒนาด้านการจัดการความรู้ตาม ISO 30401 หลักสูตรละไม่เกิน 15 คน</li> </ol>

ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหิดล
ชื่อหน่วยงาน	มหาวิทยาลัยมหิดล
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ประเมินส่วนงานของมหาวิทยาลัยมหิดล
ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	ประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์
ปี พ.ศ.	2564-2566
ชื่อโครงการ	โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการประเมินผลการดำเนินงาน ตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2565 จำนวน 6 สาขา โดยวิธีคัดเลือก
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร
ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการโครงการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. ประจำปี 2564
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	- สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมาย - ประมวลผลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลการสำรวจ

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับย่อและฉบับสมบูรณ์</li> <li>- ปรับปรุงรายงานตามข้อเสนอแนะและข้อสังเกต</li> </ul>
ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อดำเนินงานการประเมินผลโครงการงบประมาณบูรณาการปี 2563-2564
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำรายละเอียดแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาการทำงาน</li> <li>- แนวทางจัดเก็บข้อมูล และประเมินผล</li> <li>- เสนอแนวคิด ทฤษฎี และกำหนดกรอบการติดตาม และประเมินผลโครงการส่งเสริม SME</li> <li>- ศึกษาแผนที่ใช้เป็นกรอบวัดประเมินผลโครงการ</li> <li>- ออกแบบเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (ภาคสนาม) รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ลงพื้นที่สำรวจจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม</li> <li>- วิเคราะห์ ประเมินผลรายโครงการ และภาพรวม สรุปผลการประเมิน</li> </ul>
ปี พ.ศ.	2565
ชื่อโครงการ	โครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2565
ชื่อหน่วยงาน	รับรองคุณภาพสถานพยาบาล แห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	นักวิชาการผู้ช่วย ด้านนโยบายและยุทธศาสตร์
ลักษณะงาน	บริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผน ยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า
ปี พ.ศ.	2565
ชื่อโครงการ	โครงการระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model : SE-AM โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ประจำปี 2565
ชื่อหน่วยงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
ลักษณะงาน	- ยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินผล Core Business Enablers ที่ปรับปรุงใหม่ - วิเคราะห์ช่องว่างในการดำเนินงาน (GAP analysis) ด้าน Core Business Enablers เทียบกับ เกณฑ์ Core Business Enablers เพื่อจัดทำกรอบเส้นทาง (Roadmap) และแนวทาง (Action Plan) พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ - จัดทำเอกสารแสดงการบูรณาการความเชื่อมโยงของเกณฑ์การประเมินผลภาพรวมระหว่าง Core Business Enablers
ปี พ.ศ.	2565
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	ประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (
ปี พ.ศ.	2565-2566
ชื่อโครงการ	โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาไฟฟ้า ตามมาตรา 97(3)
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ติดตามประเมินผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาไฟฟ้า ตามมาตรา 97(3)
ปี พ.ศ.	2565-2567
ชื่อโครงการ	โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน
ชื่อหน่วยงาน	กรมบัญชีกลาง
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานเงินลงทุนหมุนเวียน โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร ประเมินผลการบริหารพัฒนาทุนหมุนเวียน ได้แก่ บทบาทคณะกรรมการทุนหมุนเวียน การบริหาร ความเสี่ยงและ

	การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารจัดการสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรบุคคล
ปี พ.ศ.	2565-2566
ชื่อโครงการ	โครงการระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers ปี 2565
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ตำแหน่ง	สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล/ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนและจัดทำแผนระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 3 ปี</li> <li>- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับ Core Business Enablers ทั้ง 8 ด้าน เพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องการบูรณาการความเชื่อมโยงของเกณฑ์การประเมินผล</li> <li>- รายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะที่ครอบคลุม ทั้ง 8 Enablers</li> <li>- วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลและสรุปประเด็นการบูรณาการพร้อมให้คำแนะนำการดำเนินงาน</li> <li>- จัดทำรายงานสรุปการดำเนินงานของ ธอส. เพื่อการพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำตามแนวทาง ของ Core Business Enablers ของ สศร.</li> </ul>
ปี พ.ศ.	2565-2566
ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ ของ กทอ. ประจำปี 2565
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>- ประมวลผลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลการสำรวจ</li> <li>- จัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับย่อและฉบับสมบูรณ์</li> <li>- ปรับปรุงรายงานตามข้อเสนอแนะและข้อสังเกต</li> </ul>
ปี พ.ศ.	2566
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) ปี 2566
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	ประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์

ปี พ.ศ.	2566
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (สศด.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและประเมินแบบสอบถาม
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจของ สศด. ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในมิติต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางการประเมินองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566</li> <li>2.ศึกษาและวิเคราะห์ การรับรู้ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้า และ/หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ สศด.</li> <li>3.ศึกษาและวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของกลุ่มลูกค้า และ/หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ สศด.</li> <li>4.ศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม (Impact) จากการดำเนินงานตามมาตรการช่วยเหลือหรือการอุดหนุนของ สศด. รวมถึงโครงการ/กิจกรรมที่สำคัญของ สศด.</li> <li>5.จัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สศด. ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น</li> </ol>

# ภาคผนวก ง

เอกสารประกอบการนำเสนอผลสำรวจความพึงพอใจ  
ของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน  
ต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร  
องค์กรความรู้และนวัตกรรม

# CAAT

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย  
The Civil Aviation Authority of Thailand

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน  
ต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม

วันที่ 25 กรกฎาคม 2567 เวลา 10.30 น.

TRIS  
CORP



# CONTENT



**01** วัตถุประสงค์ของโครงการ

**02** กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ

**03** วิธีการดำเนินงาน และ  
แผนการดำเนินงาน

**04** ผลการสำรวจเชิงปริมาณ

**05** ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

**06** ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ  
บริการของ กพท.

**07** ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา



01

# วัตถุประสงค์ของโครงการ



# วัตถุประสงค์ ของโครงการ



- 01** เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ บทบาทหน้าที่ของ กพท.
- 02** เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
- 03** เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท.

02

## กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ





# กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ

## ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล และวางแผน

- ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
- โครงสร้างการบริหารงานของ กพท.
- การให้บริการของ กพท.
- ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- วางแผนการดำเนินงาน ออกแบบวิธีการสำรวจ แบบสอบถาม และแบบคำถาม สัมภาษณ์เชิงลึก

## สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล

- การสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม
  - ประชาชนด้วยแบบสอบถาม **จำนวน 800 ราย**
  - กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน **จำนวน 500 ราย**
- สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)
  - กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน **จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ราย**

## วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล

- การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล
  - การรับรู้ภารกิจ บทบาทหน้าที่ของ กพท.
  - การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
  - ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
  - ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
- การจัดทำข้อเสนอแนะต่อ กพท.

## การจัดทำรายงาน

- รายงาน
- บทสรุปผู้บริหาร ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- **Presentation ผลการสำรวจ** เป็นบทสรุปผู้บริหาร รูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ



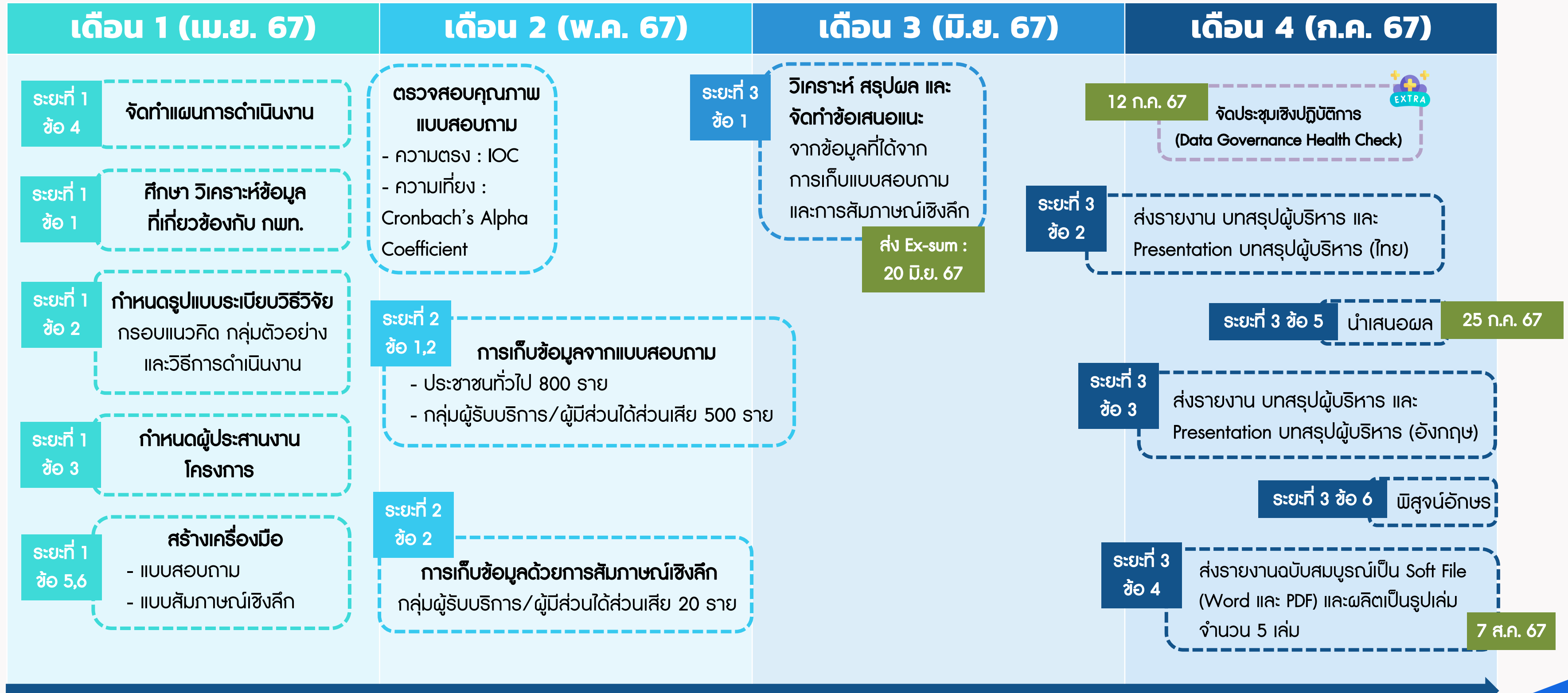
จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ Data Governance Health Check by TRIS

03

# วิธีการดำเนินงาน และ แผนการดำเนินงาน



# วิธีการดำเนินงาน และแผนการดำเนินงาน



วันลงนาม 9 เม.ย. 2567  
วันที่เริ่มงาน 10 เม.ย. 2567



ส่งผลการวิเคราะห์เบื้องต้น Ex-sum (20 มี.ย 2567)



รายงานฉบับสมบูรณ์ (7 ส.ค 2567)





# วิธีการสำรวจ และกลุ่มตัวอย่าง

## วิธีการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล

## กลุ่มตัวอย่าง



การสำรวจความคิดเห็น  
โดยใช้แบบสอบถาม  
(การสำรวจเชิงปริมาณ)



- ✓ ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน  
จำนวน 533 ราย
- ✓ ประชาชนทั่วไป 872 ราย
- ✓ ผู้บริหารและพนักงานของ กพท. 183 ราย



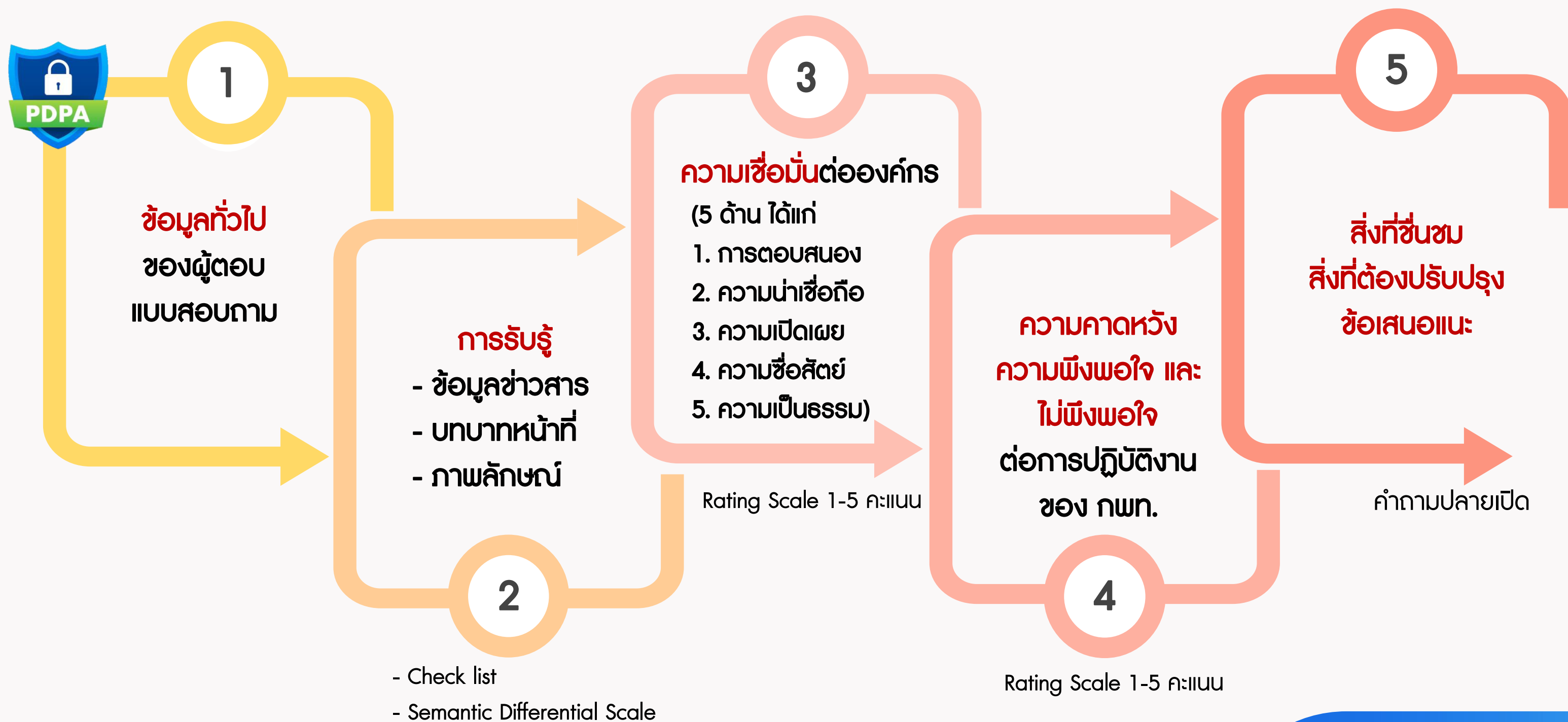
การสัมภาษณ์เชิงลึก  
(In-depth Interview)  
(การสำรวจเชิงคุณภาพ)



กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม  
การบิน จำนวน 20 หน่วยงาน



# โครงสร้างแบบสอบถาม





# แบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ประเด็นการสำรวจ				
		การรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไป ของ กพท.	การรับรู้ภาพลักษณ์ ของ กพท.	ความเชื่อมั่นต่อการ ให้บริการของ กพท.	ความคาดหวัง ความพึงพอใจและ ความไม่พึงพอใจ	สิ่งที่ต้องการให้ ปรับปรุง/สิ่งที่ชื่นชม
1. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน	533	✓	✓	✓	✓	✓
2. ประชาชนทั่วไป	872	✓	✓			
3. ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	183	✓	✓	✓		
รวม	1,588	-	-	-	-	-

04

# ผลการสำรวจเชิงปริมาณ (โดยใช้แบบสอบถาม)

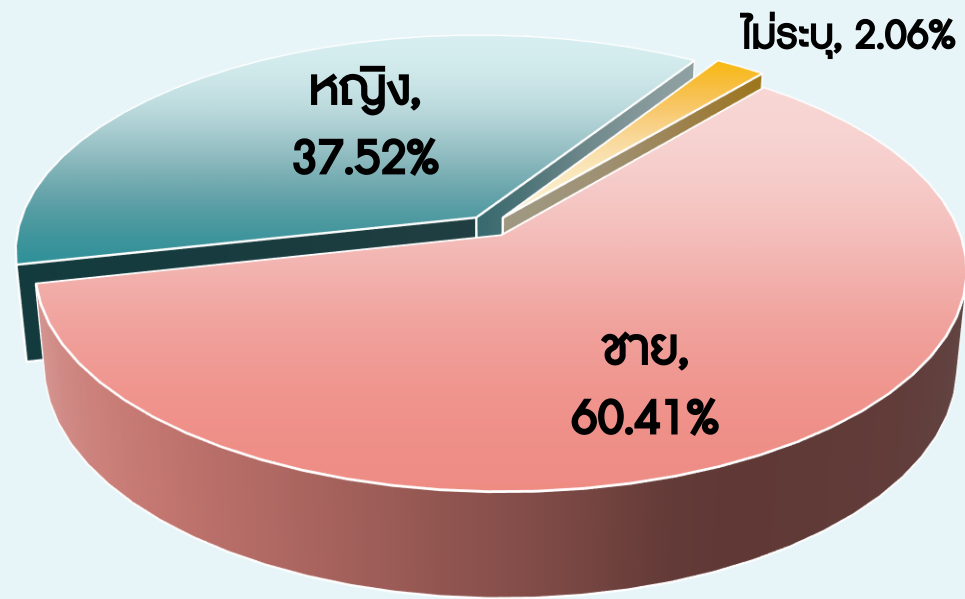


# ผลการสำรวจ เชิงปริมาณ

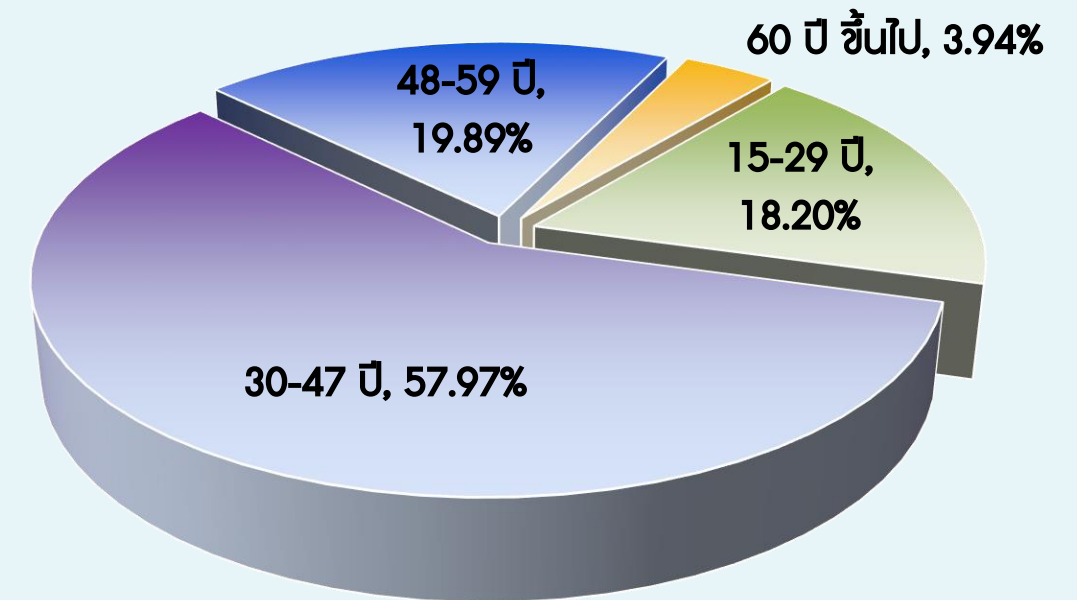


- 01 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 02 การรับรู้พันธกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
- 03 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
- 04 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
- 05 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
- 06 คำชื่นชม และสิ่งที่อยากให้พัฒนา/ปรับปรุง
- 07 การเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ กับปี 2565

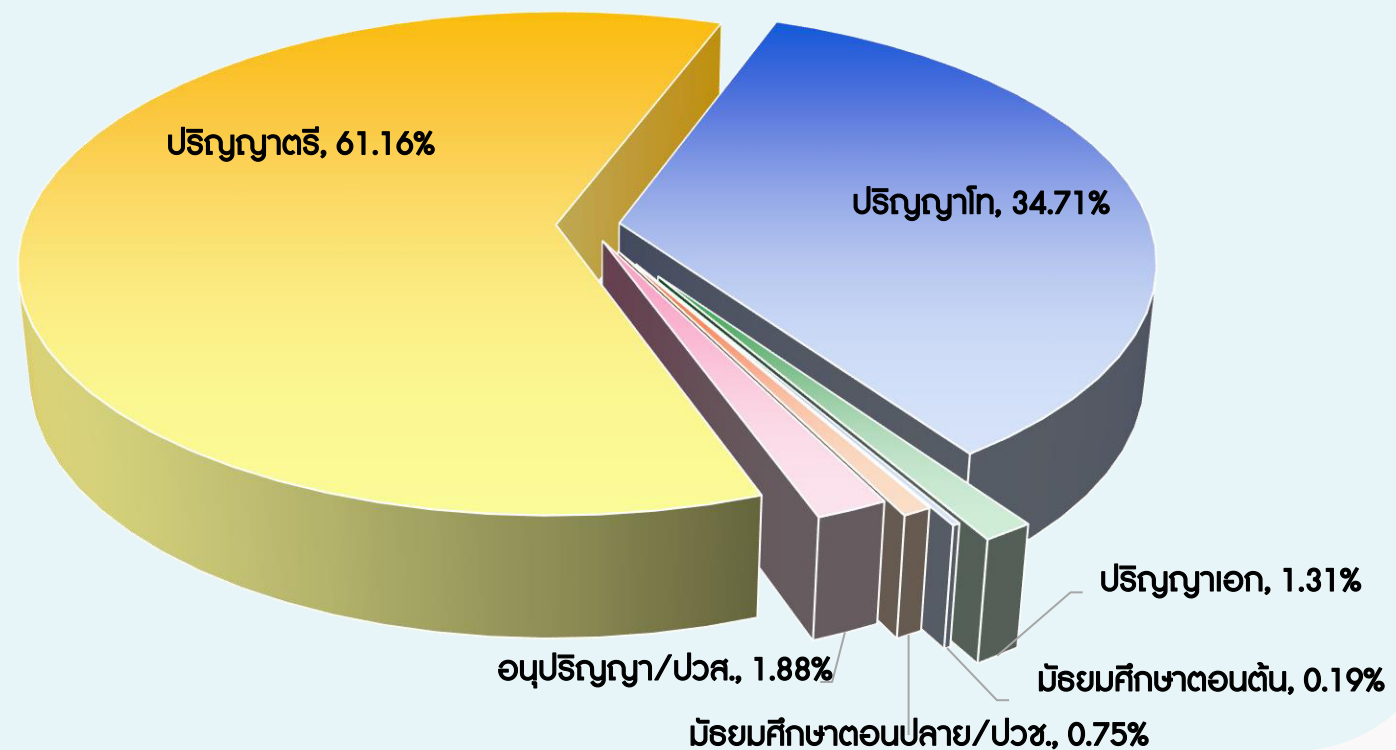
**เพศ**



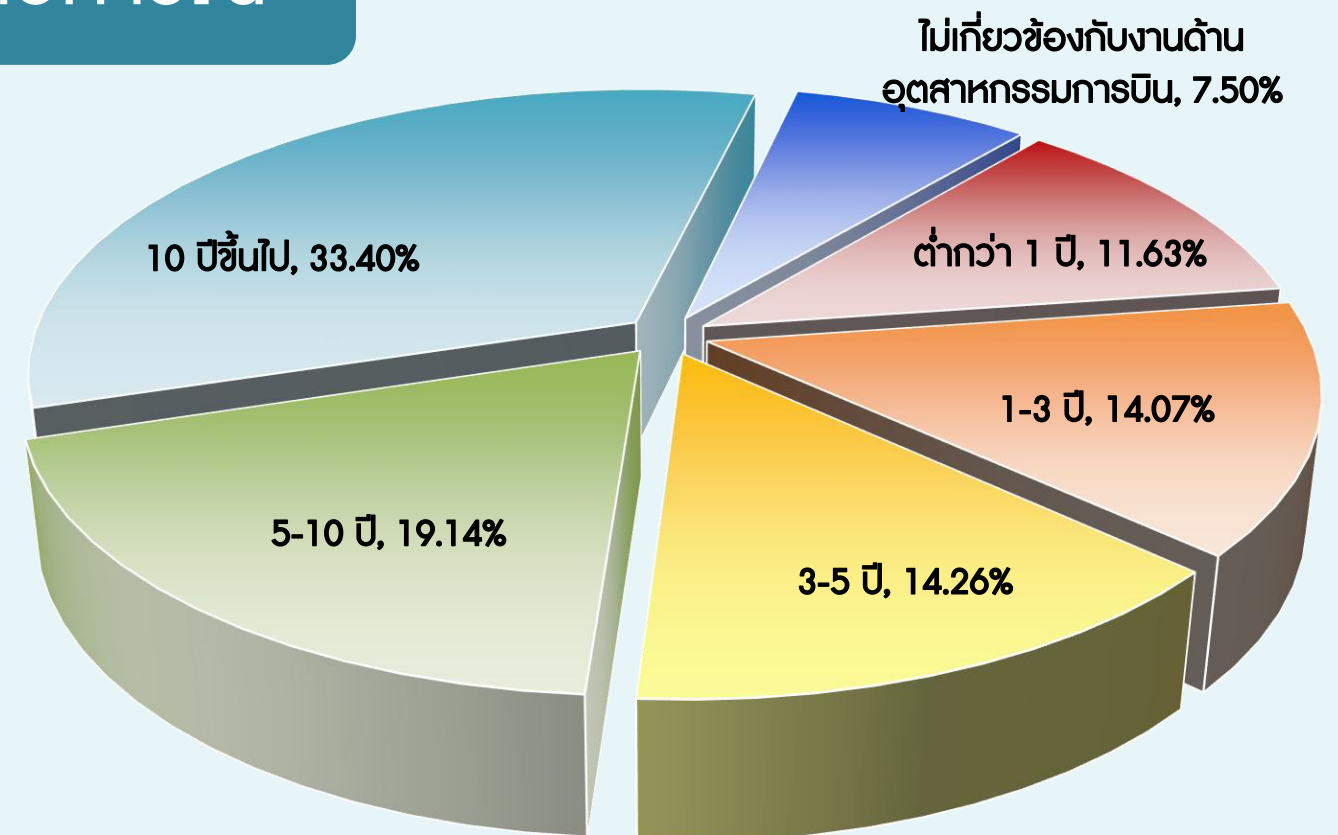
**อายุ**



**ระดับการศึกษา**

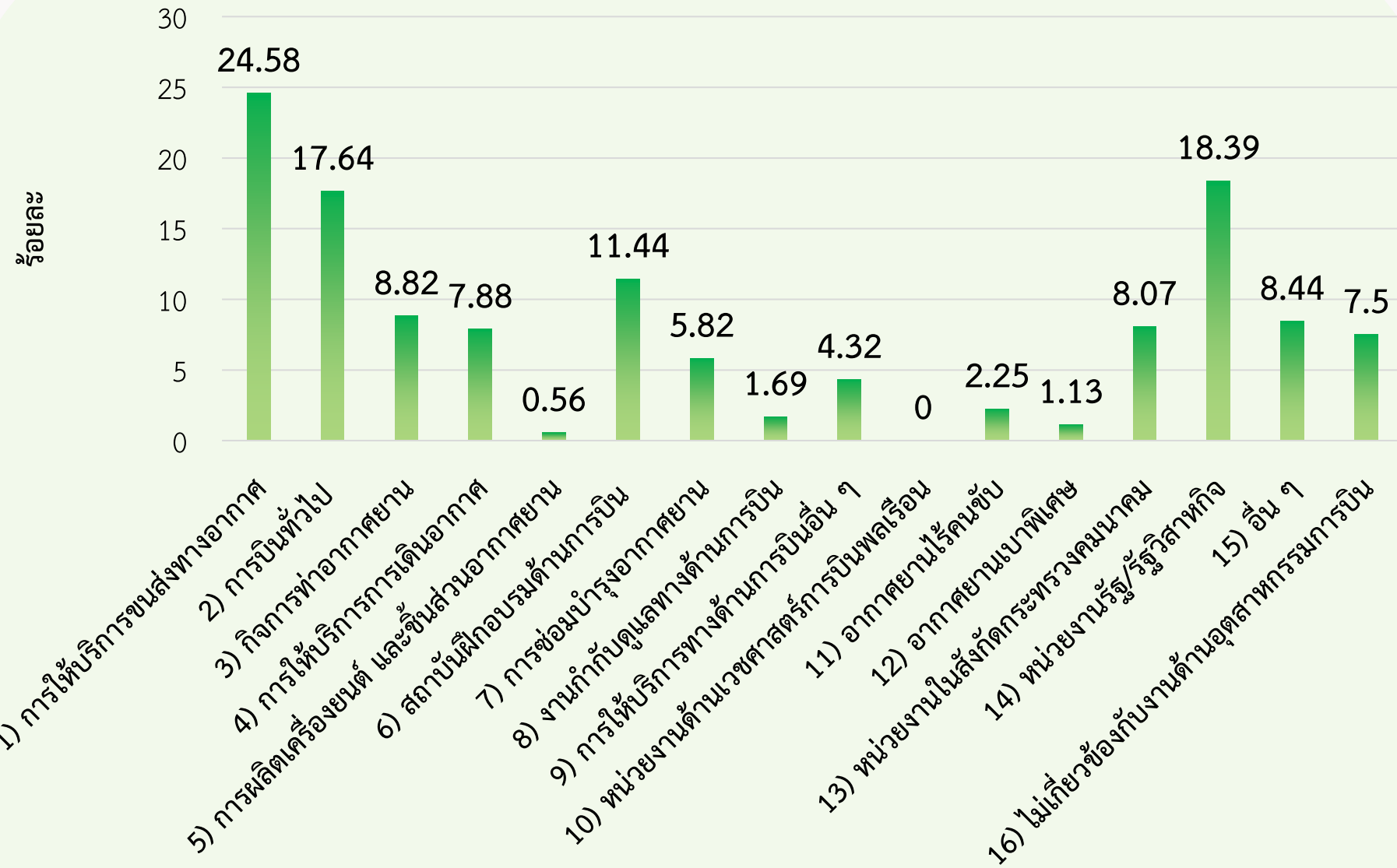


**ประสบการณ์**

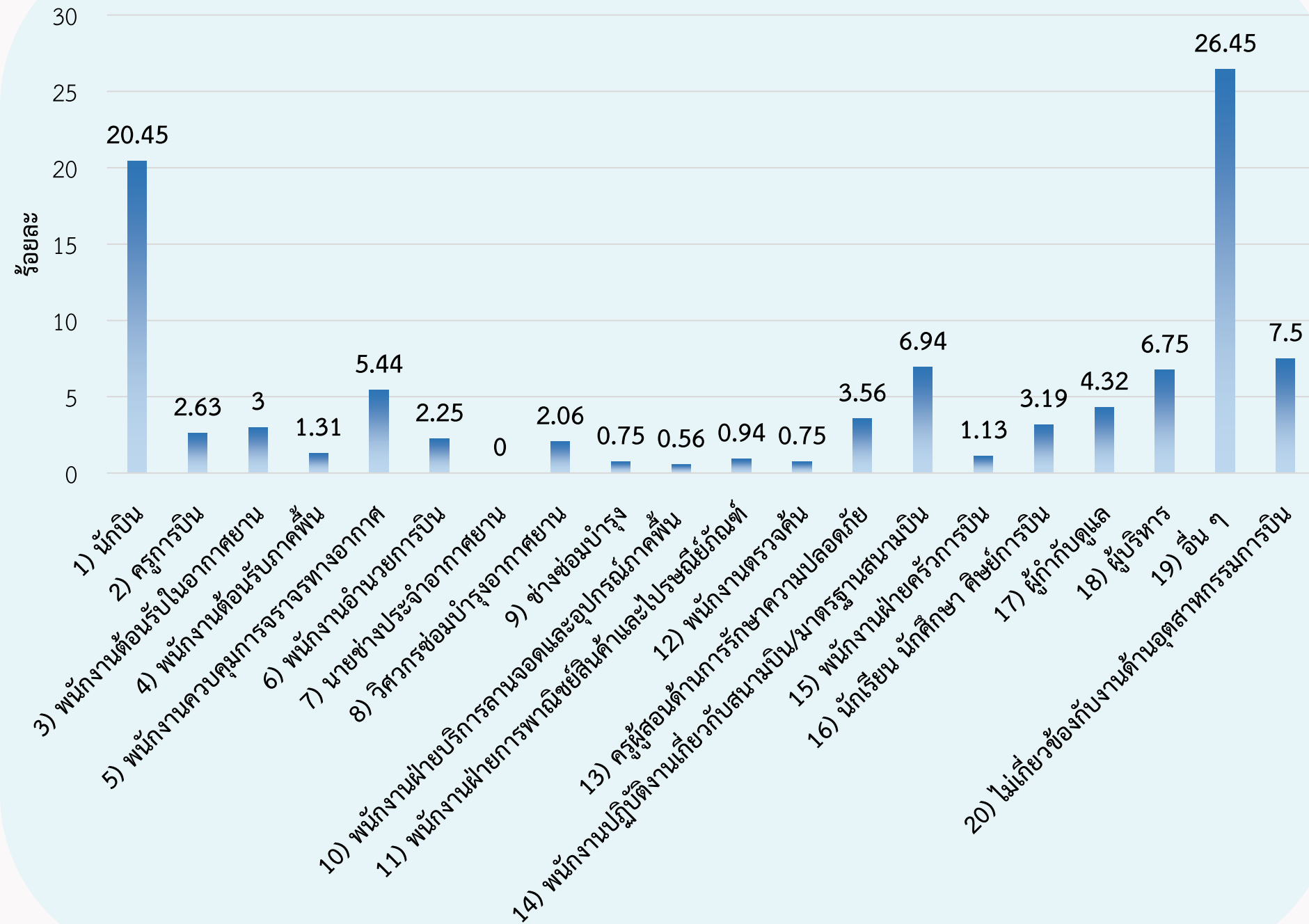




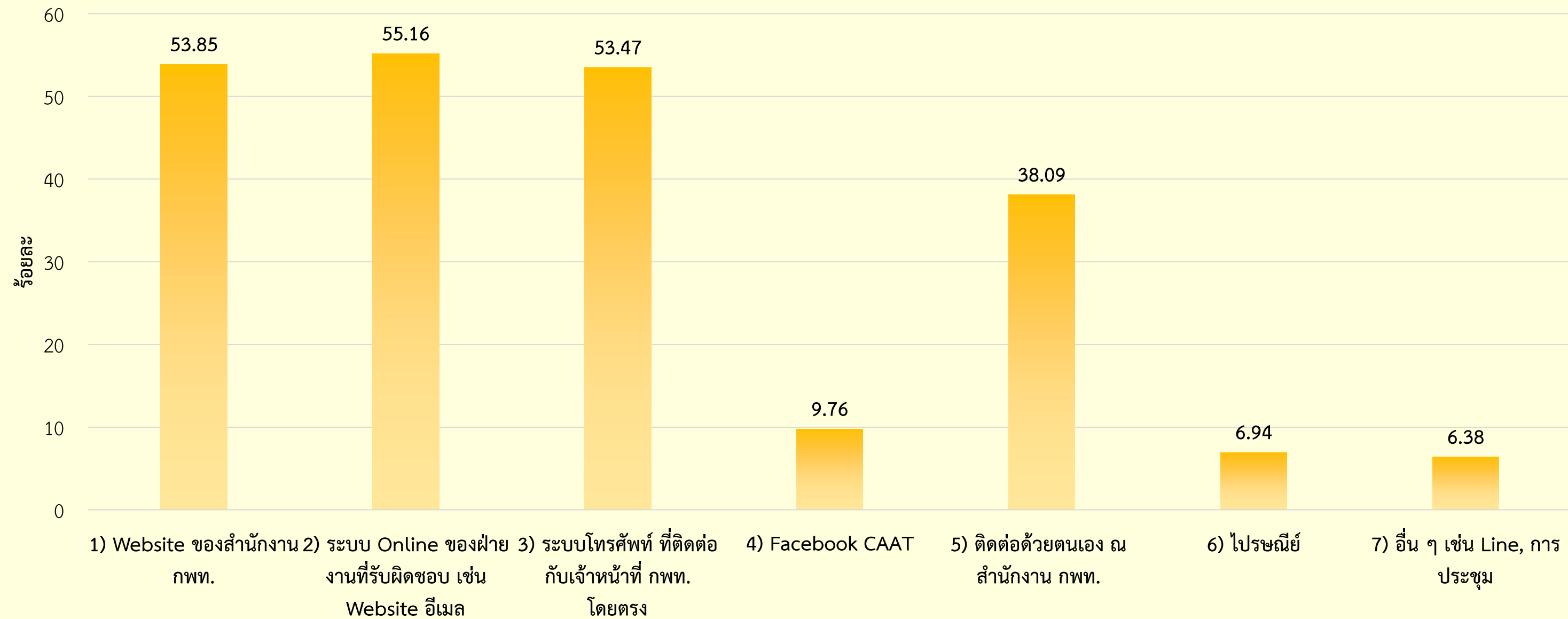
## ประเภทของหน่วยงานด้านอุตสาหกรรมการบิน



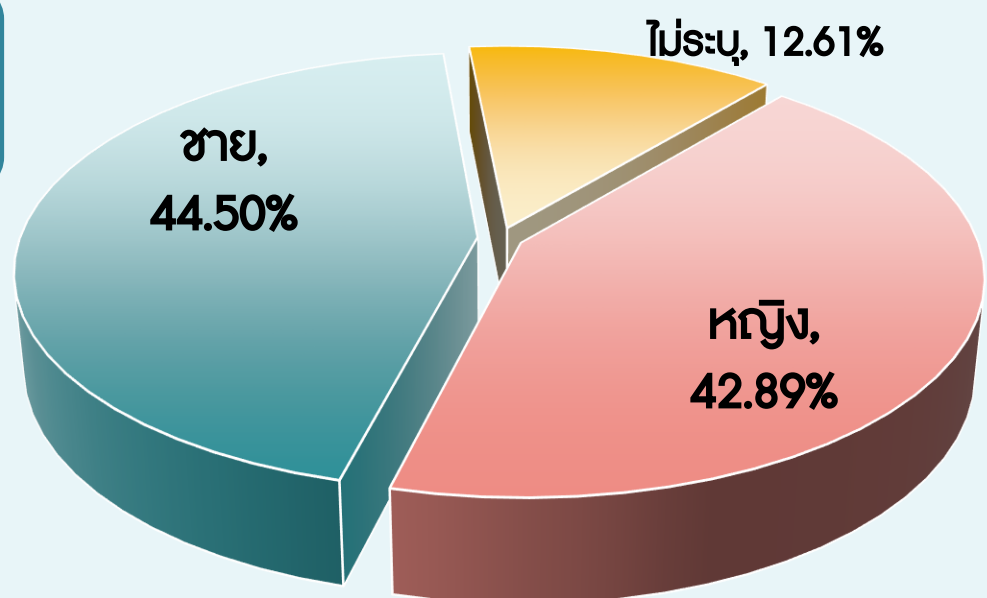
## หน้าที่ของท่านในงานด้านอุตสาหกรรมการบิน



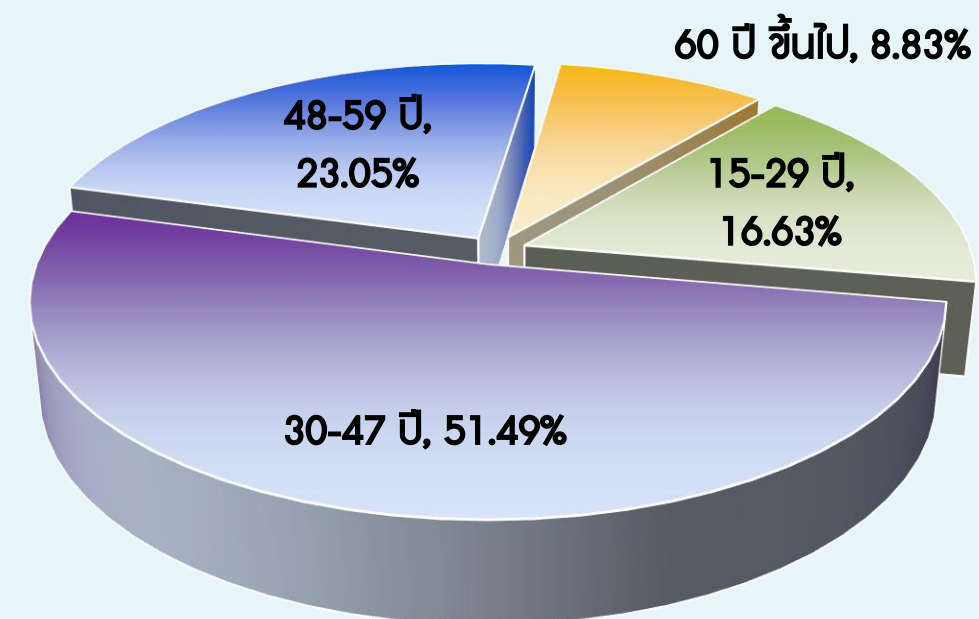
ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



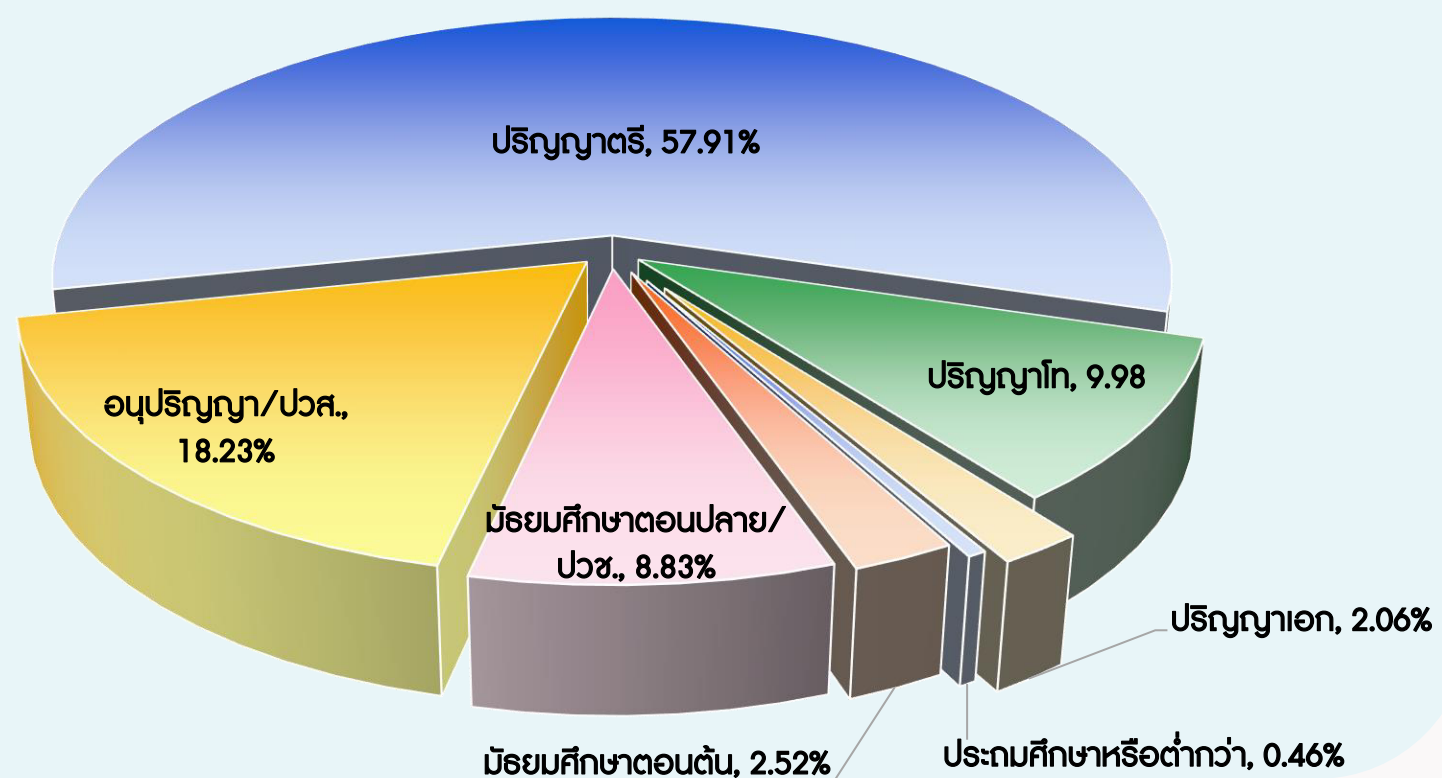
## เพศ



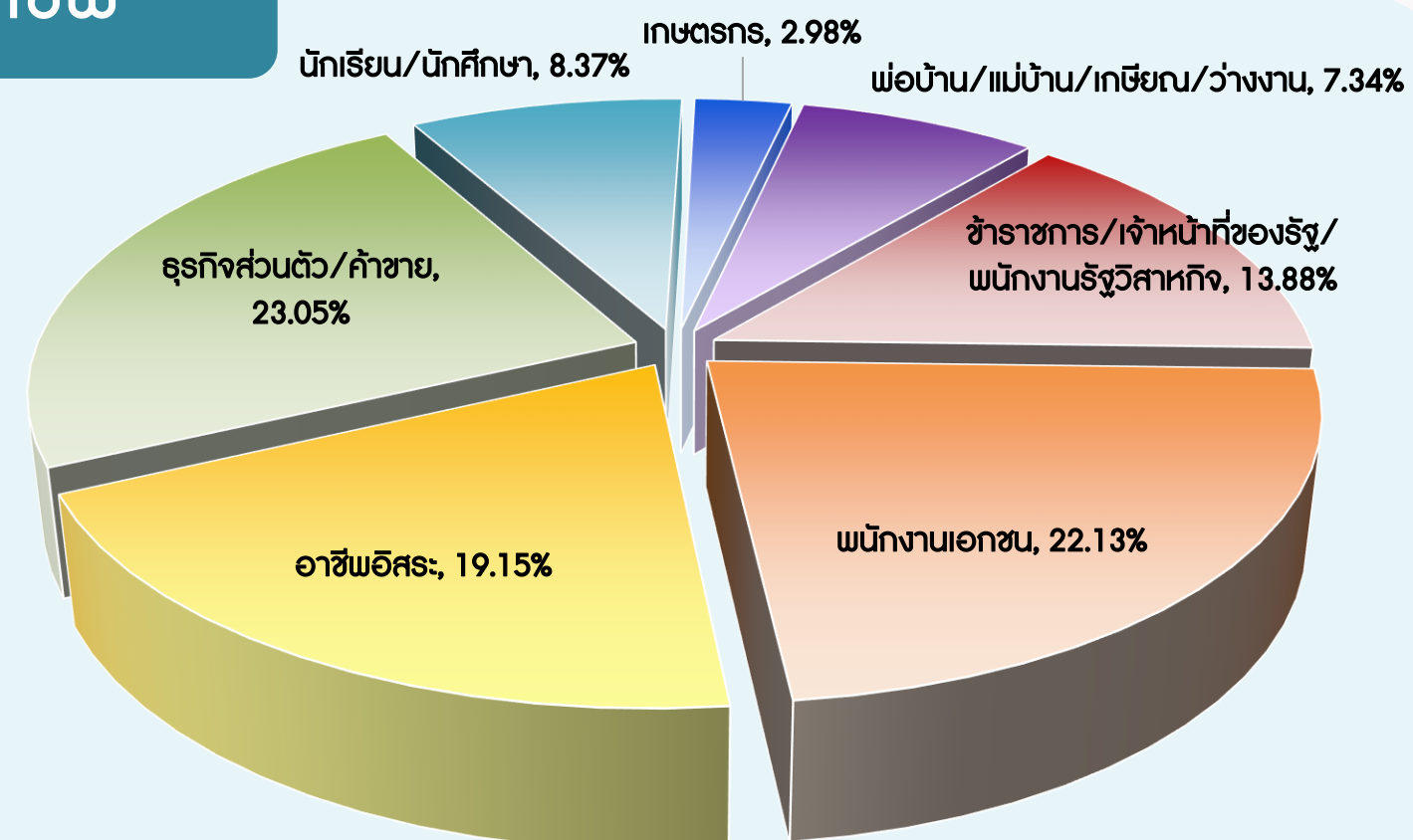
## อายุ



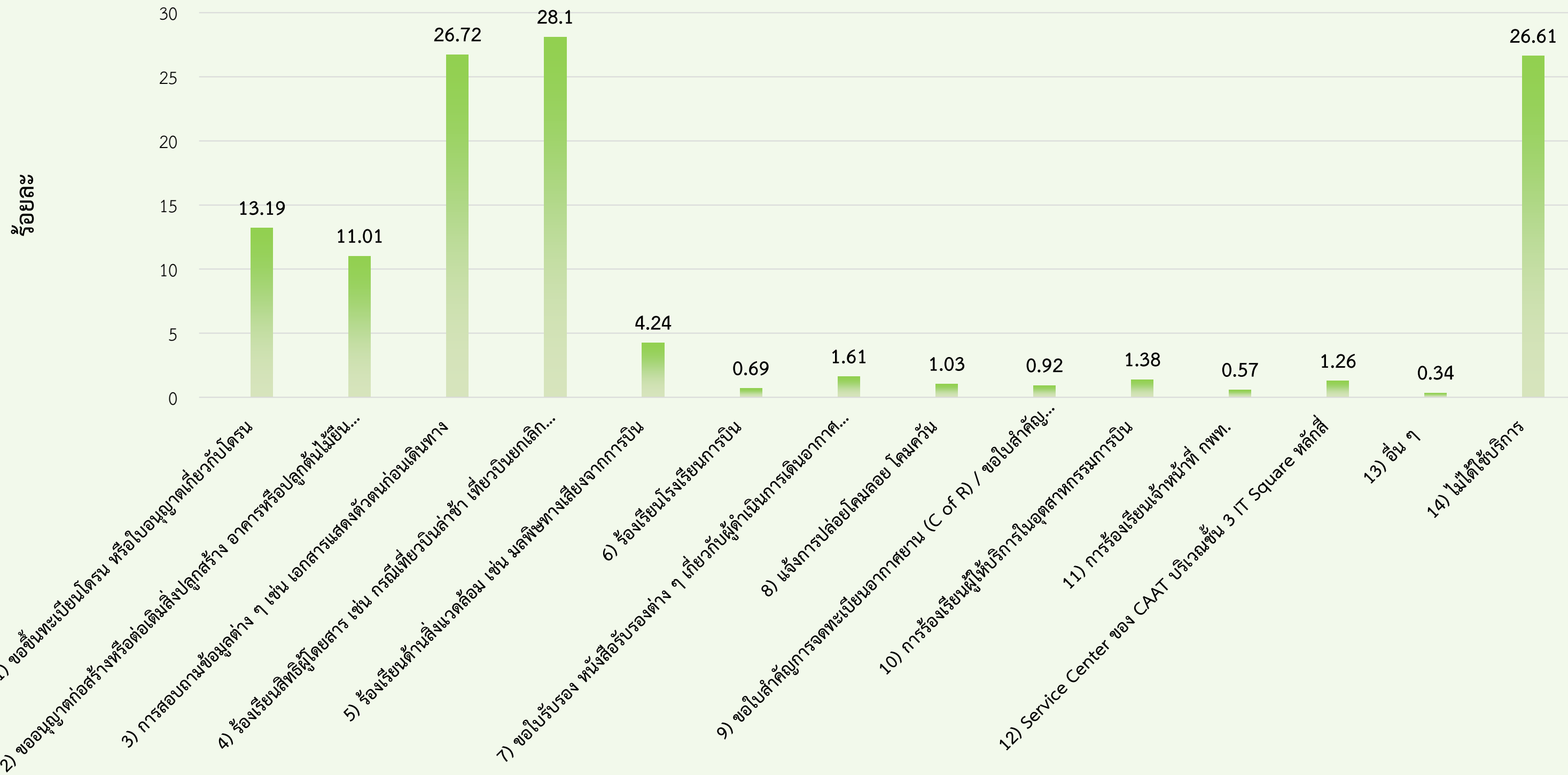
## ระดับการศึกษา



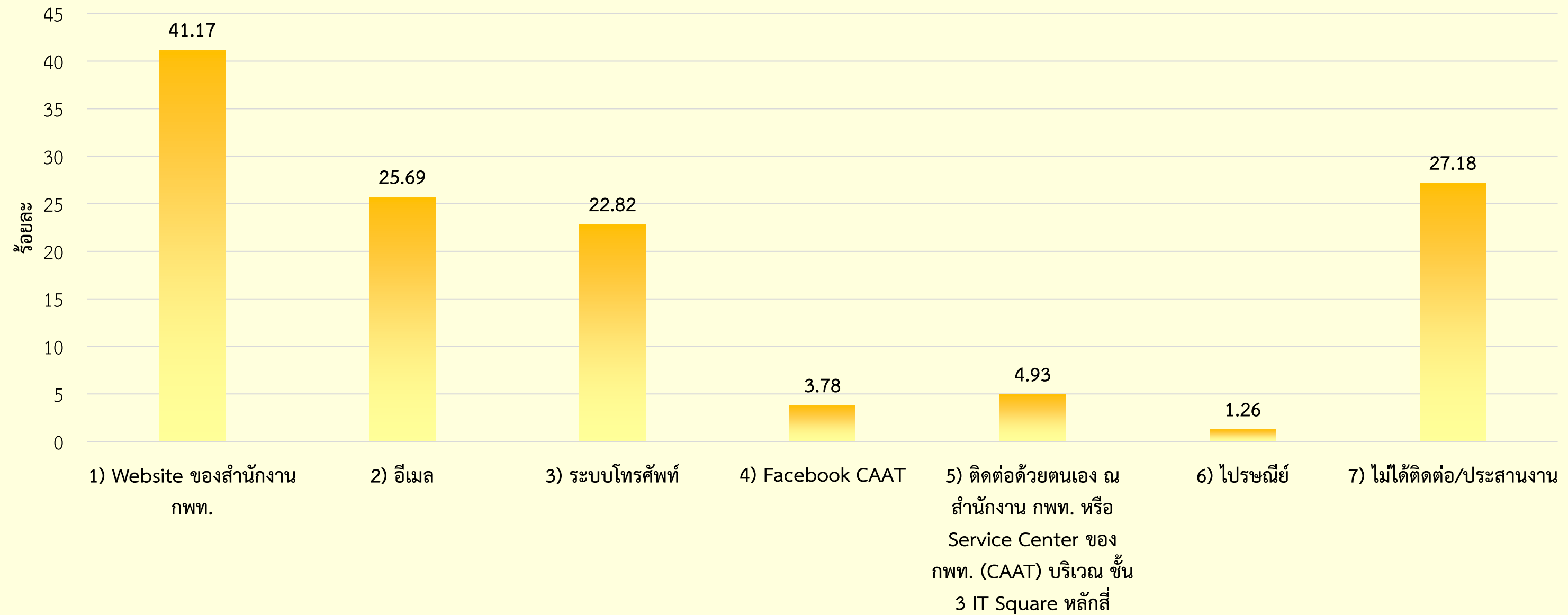
## อาชีพ



**การใช้บริการ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

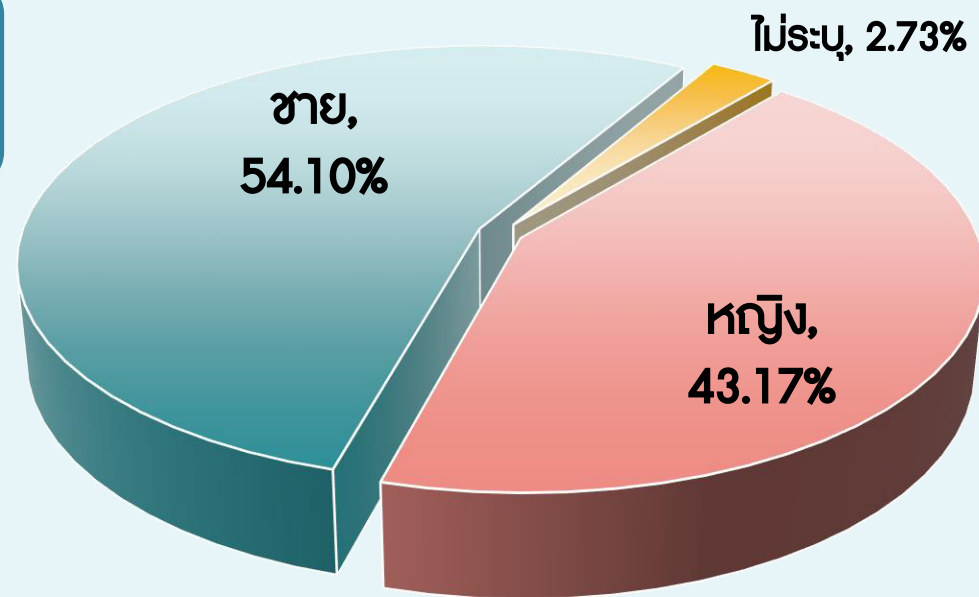


ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

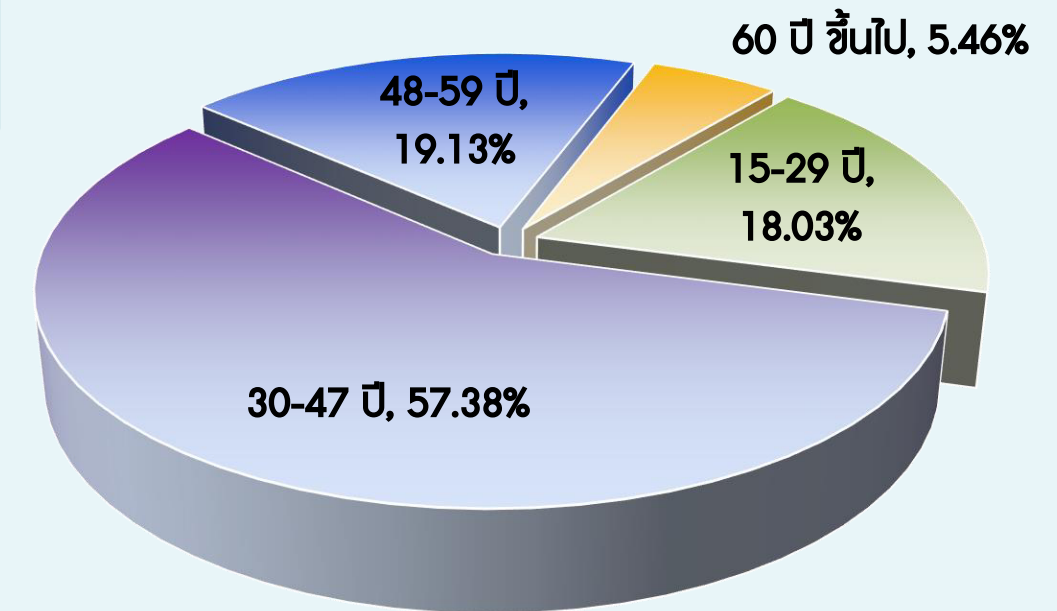




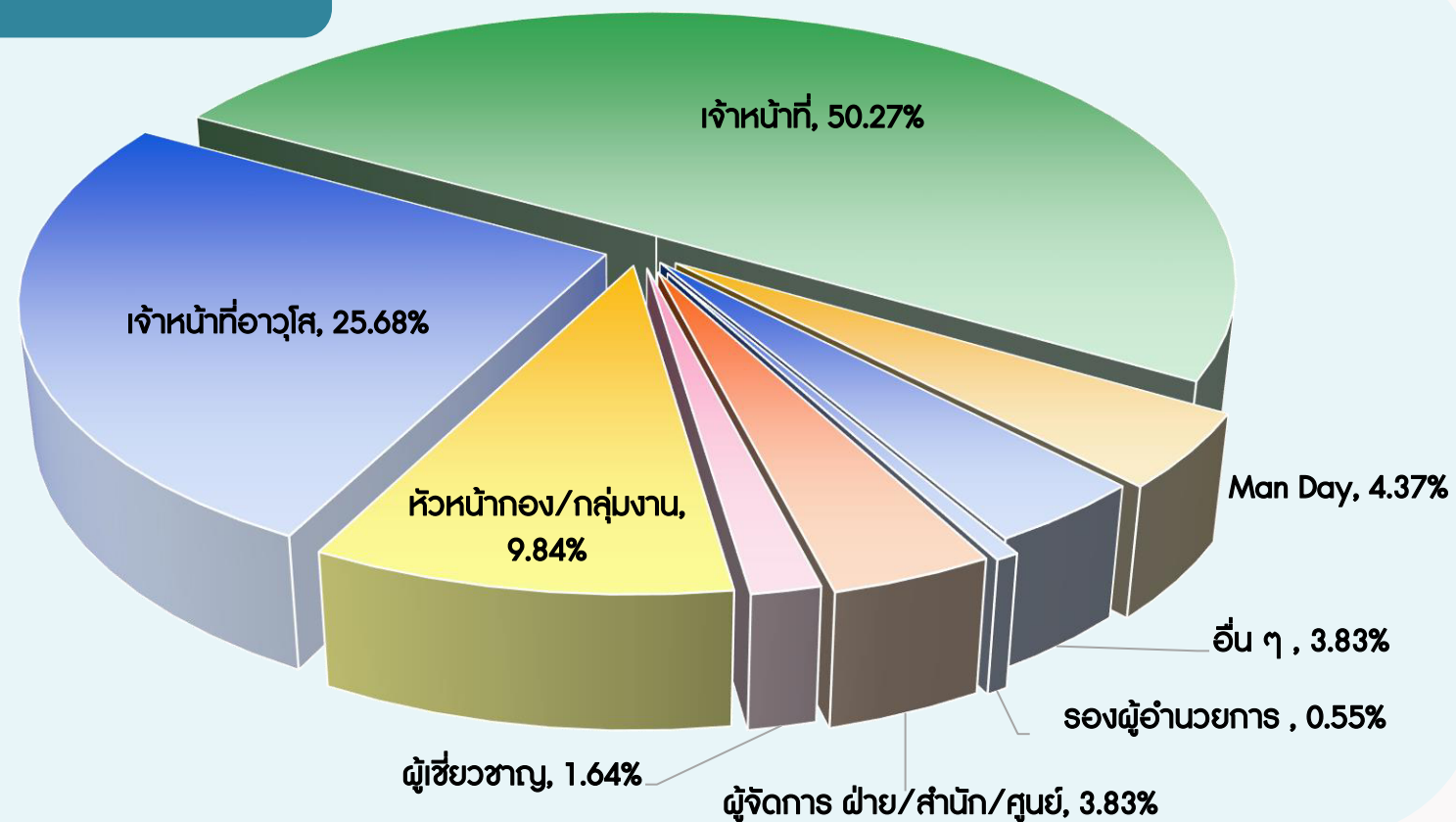
## เพศ



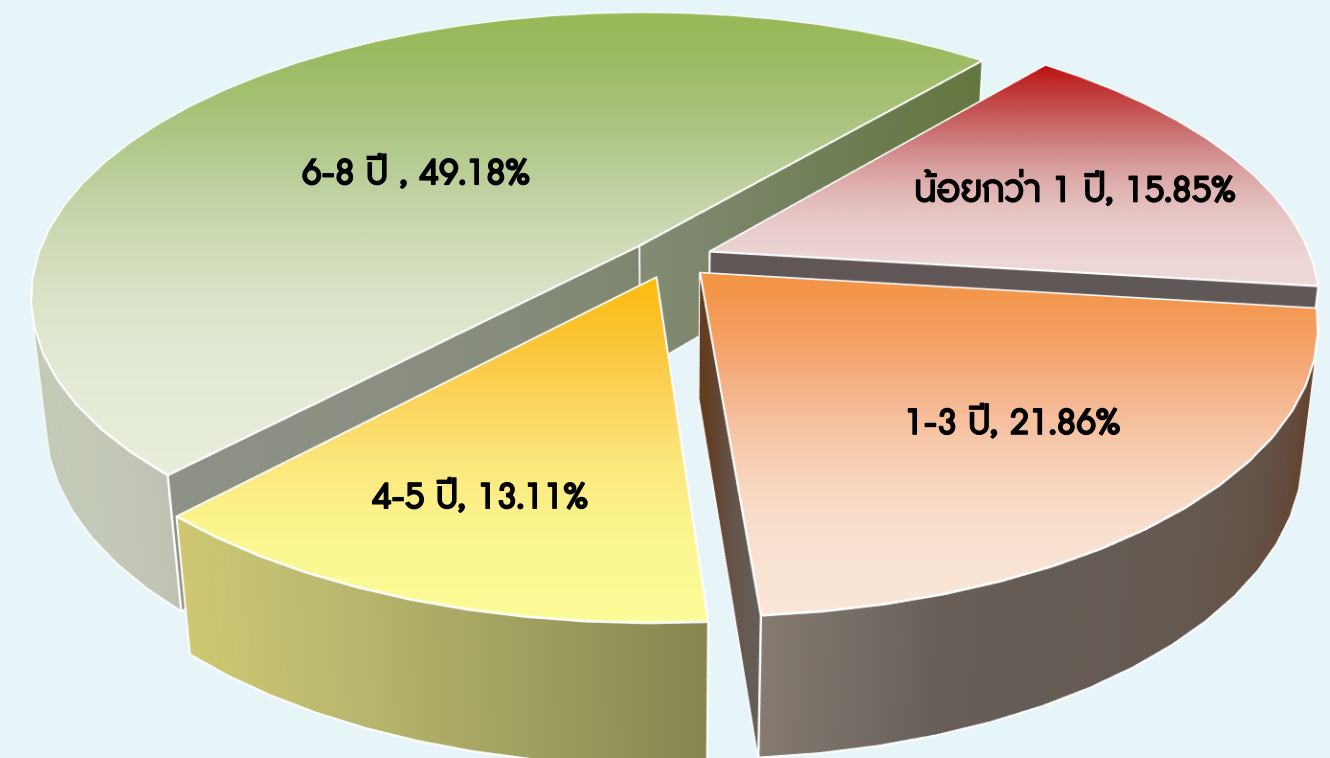
## อายุ



## ตำแหน่ง



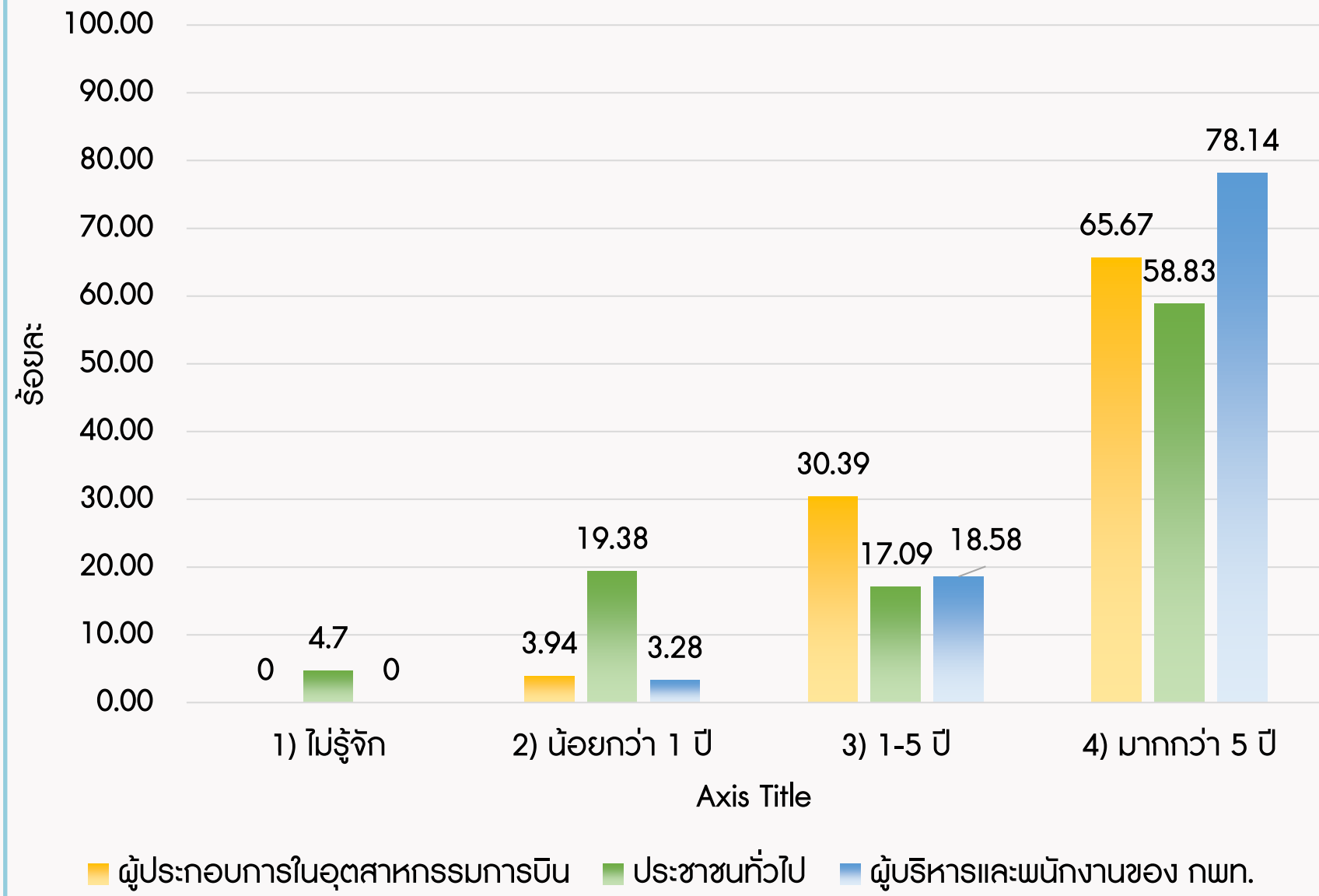
## อายุงาน



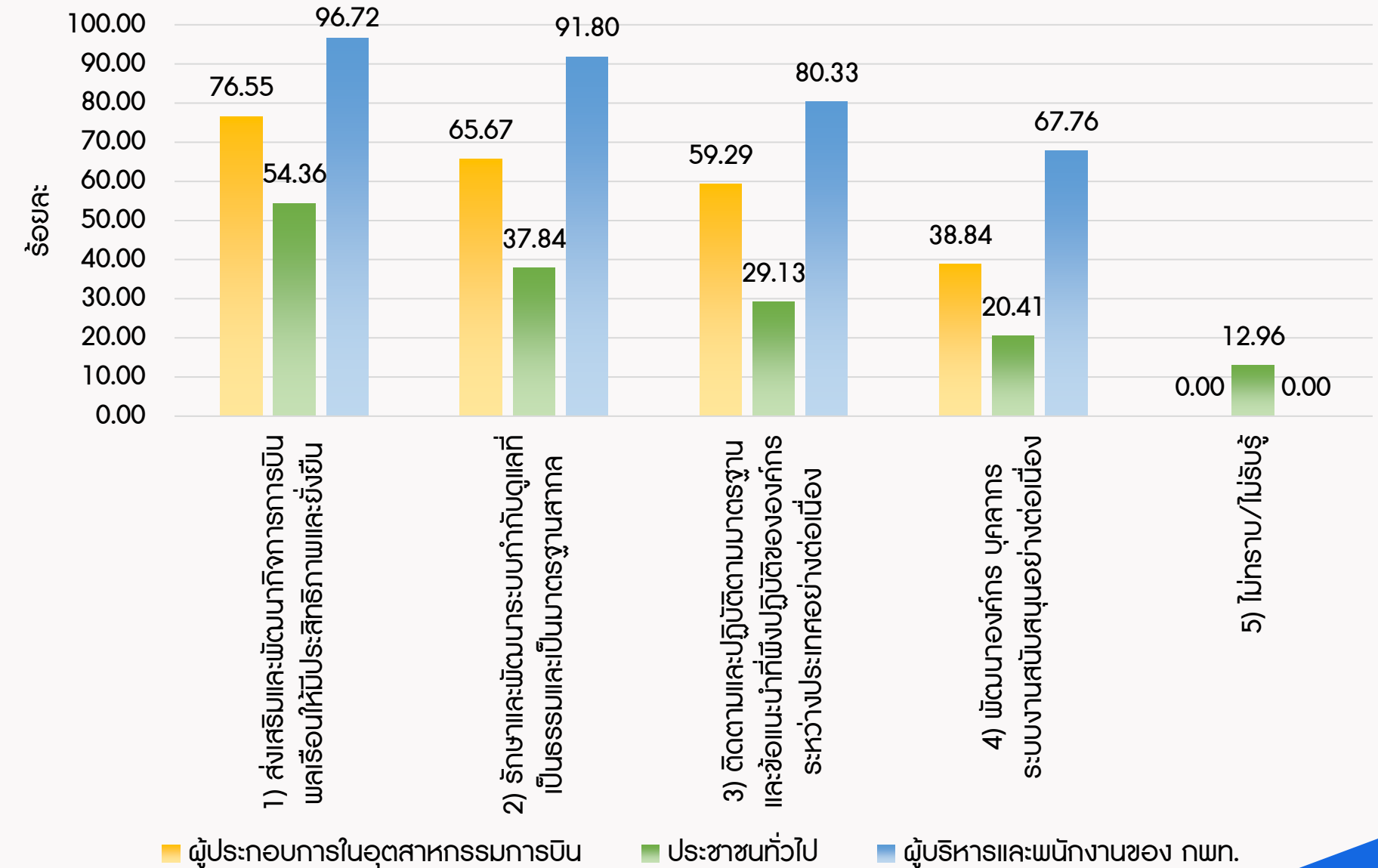


# การรับรู้พันธกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

## ระยะเวลาที่รู้จัก กพท.



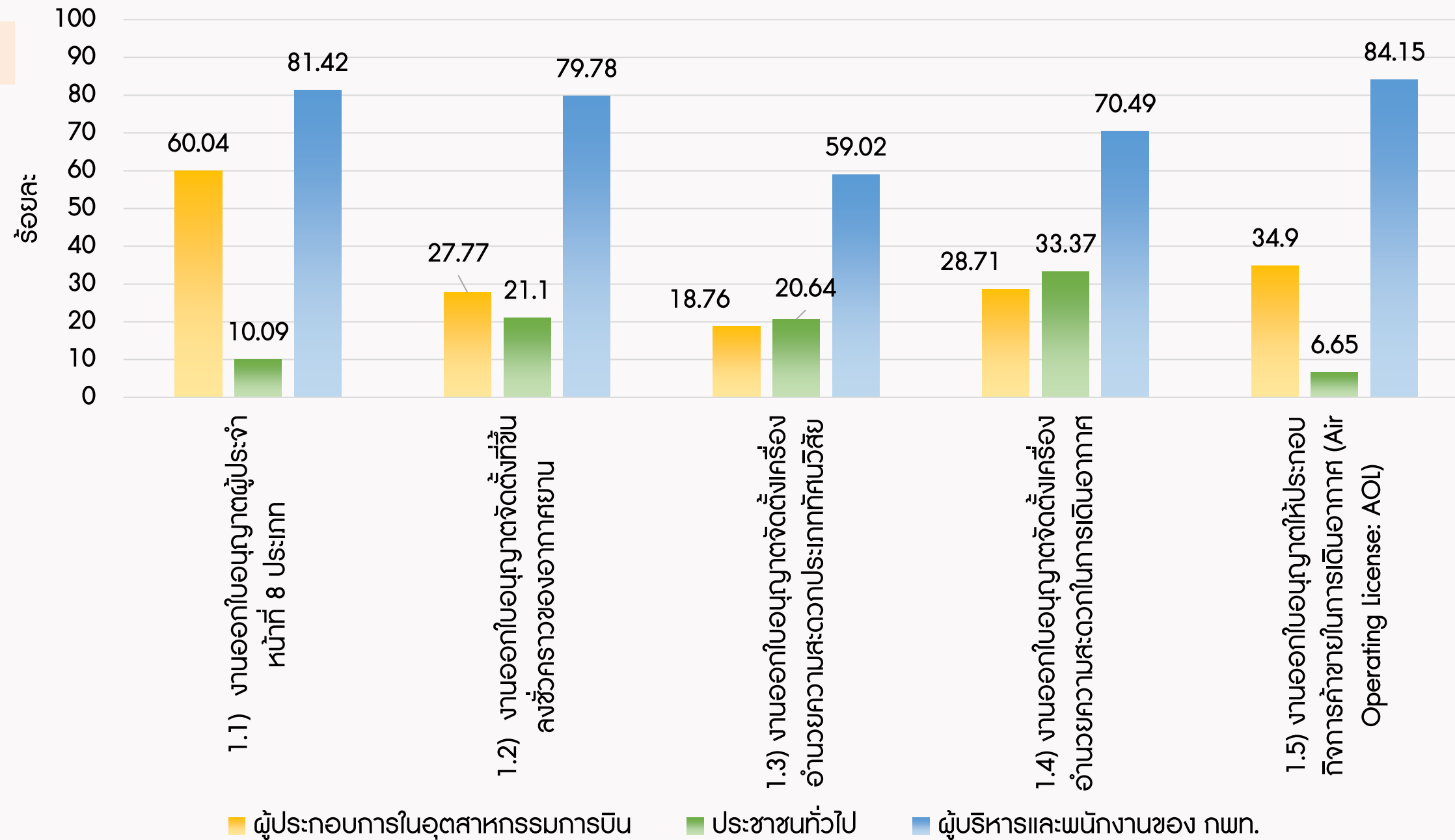
## การรับรู้พันธกิจของ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)



# การรับรู้พันธกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

## การรู้จักบริการของ กพท.

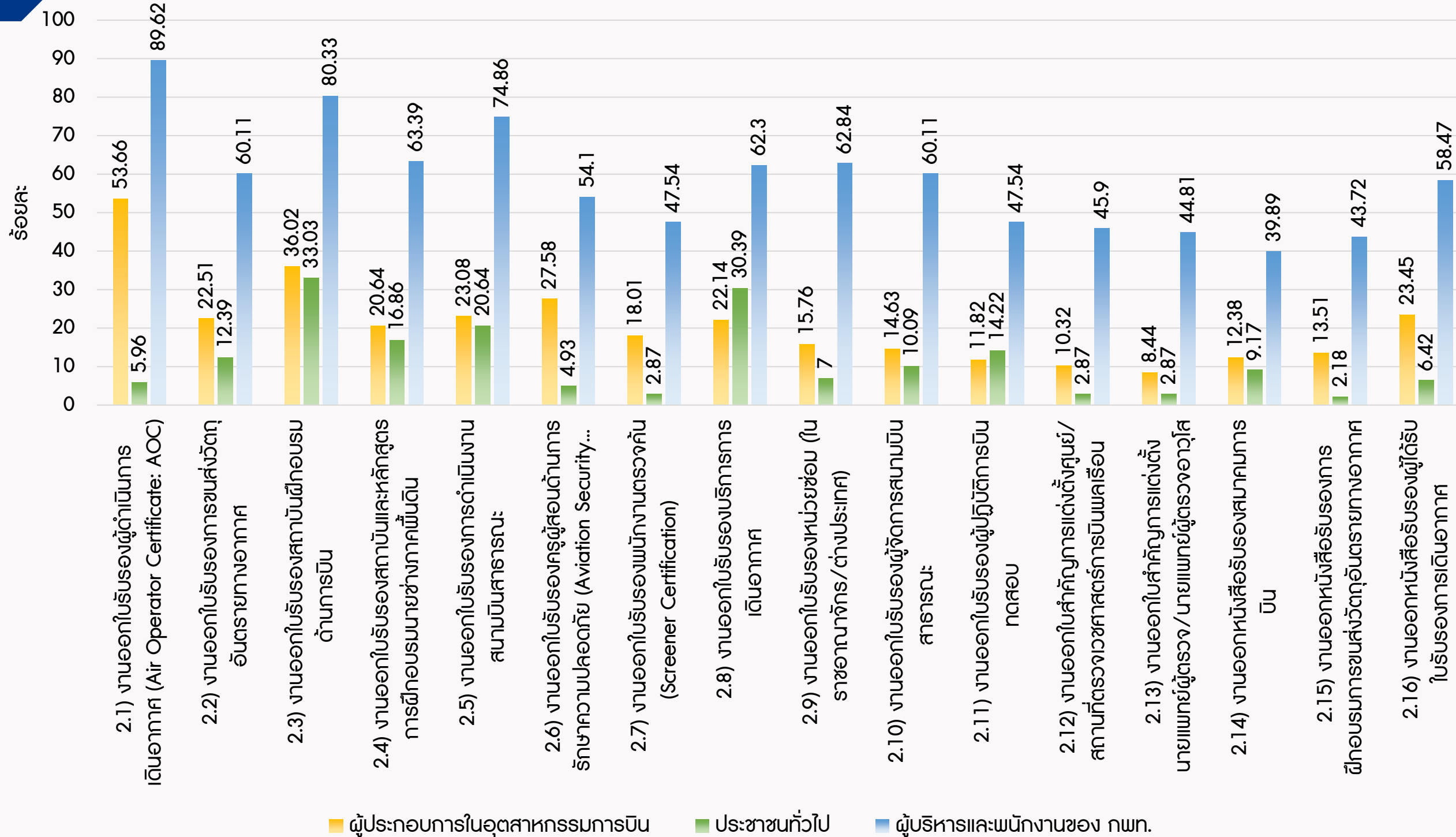
### งานออกใบอนุญาต



# การรับรู้พันธกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

## การรู้จักบริการของ กพท.

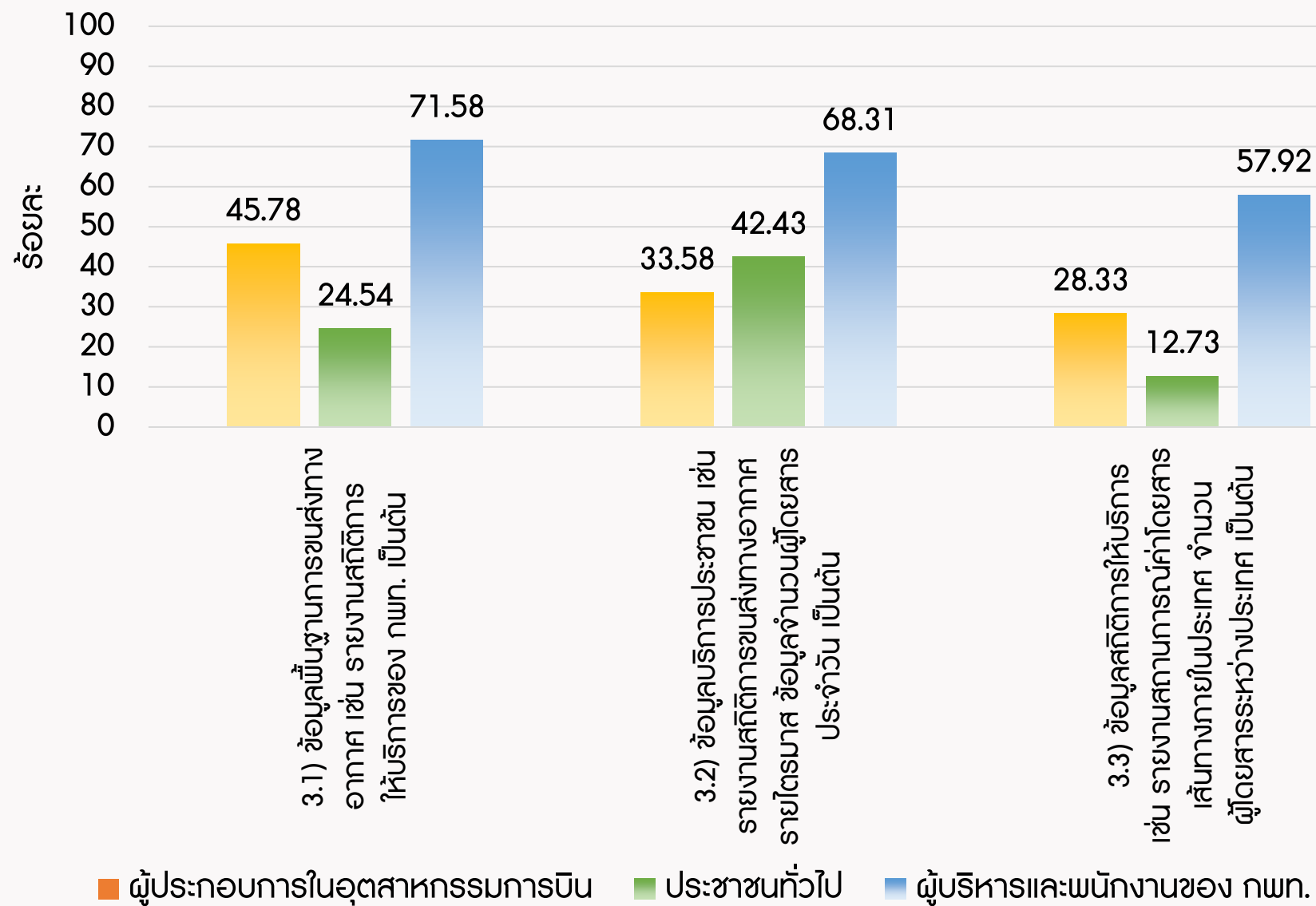
งานออกใบรับรอง/  
หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ



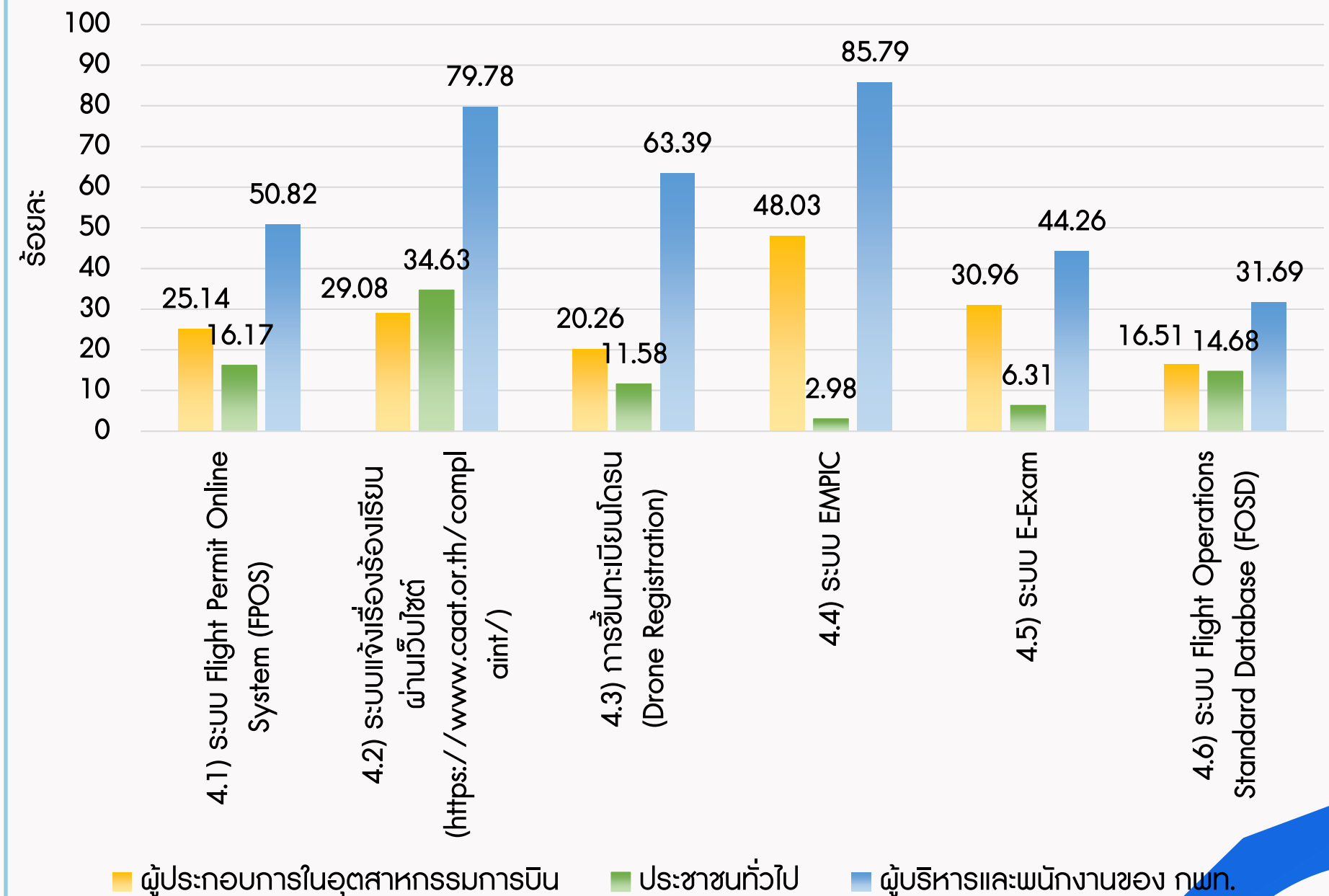
# การรับรู้พันธกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

## การรู้จักบริการของ กพท.

### การให้บริการด้านข้อมูล

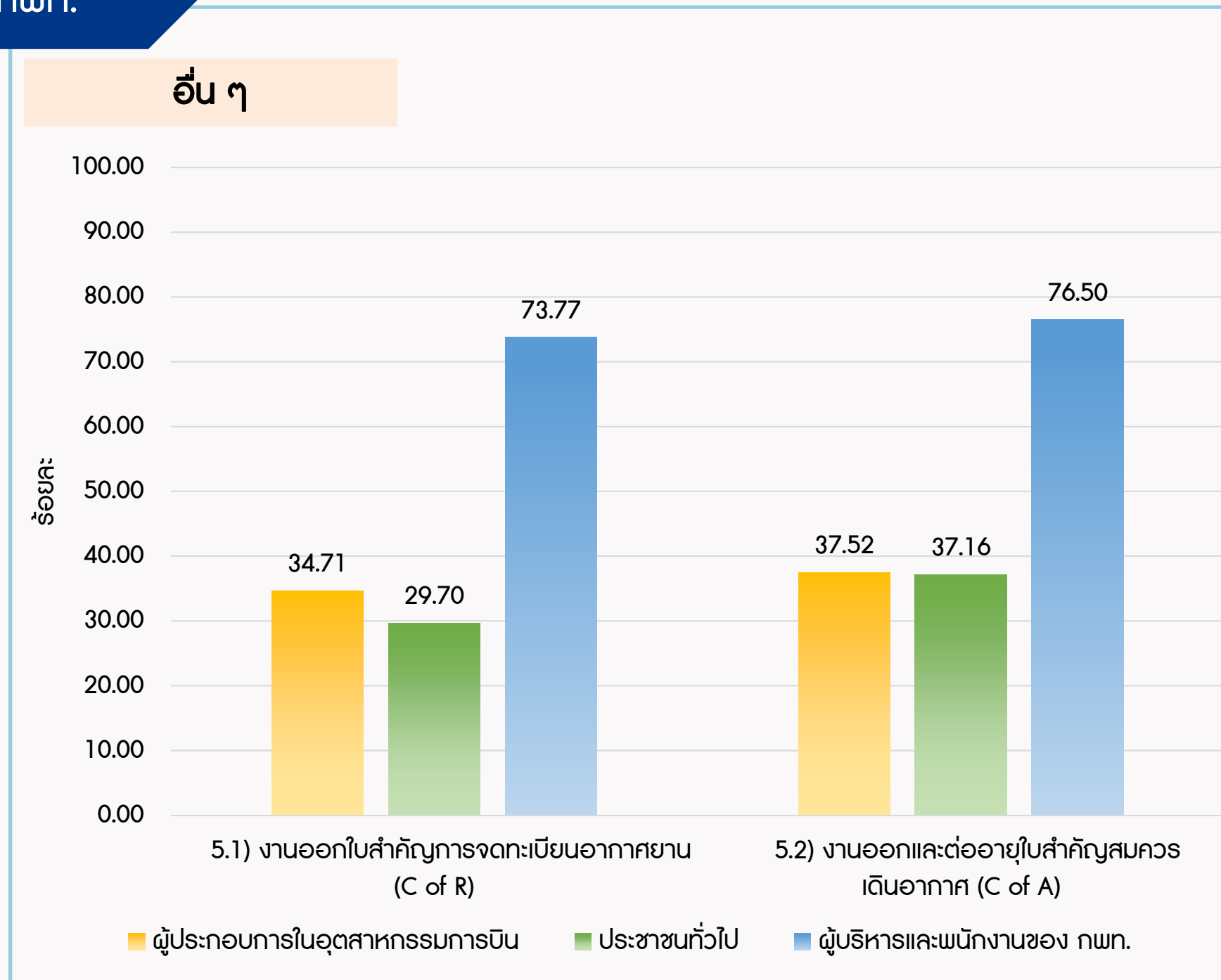


### บริการอิเล็กทรอนิกส์



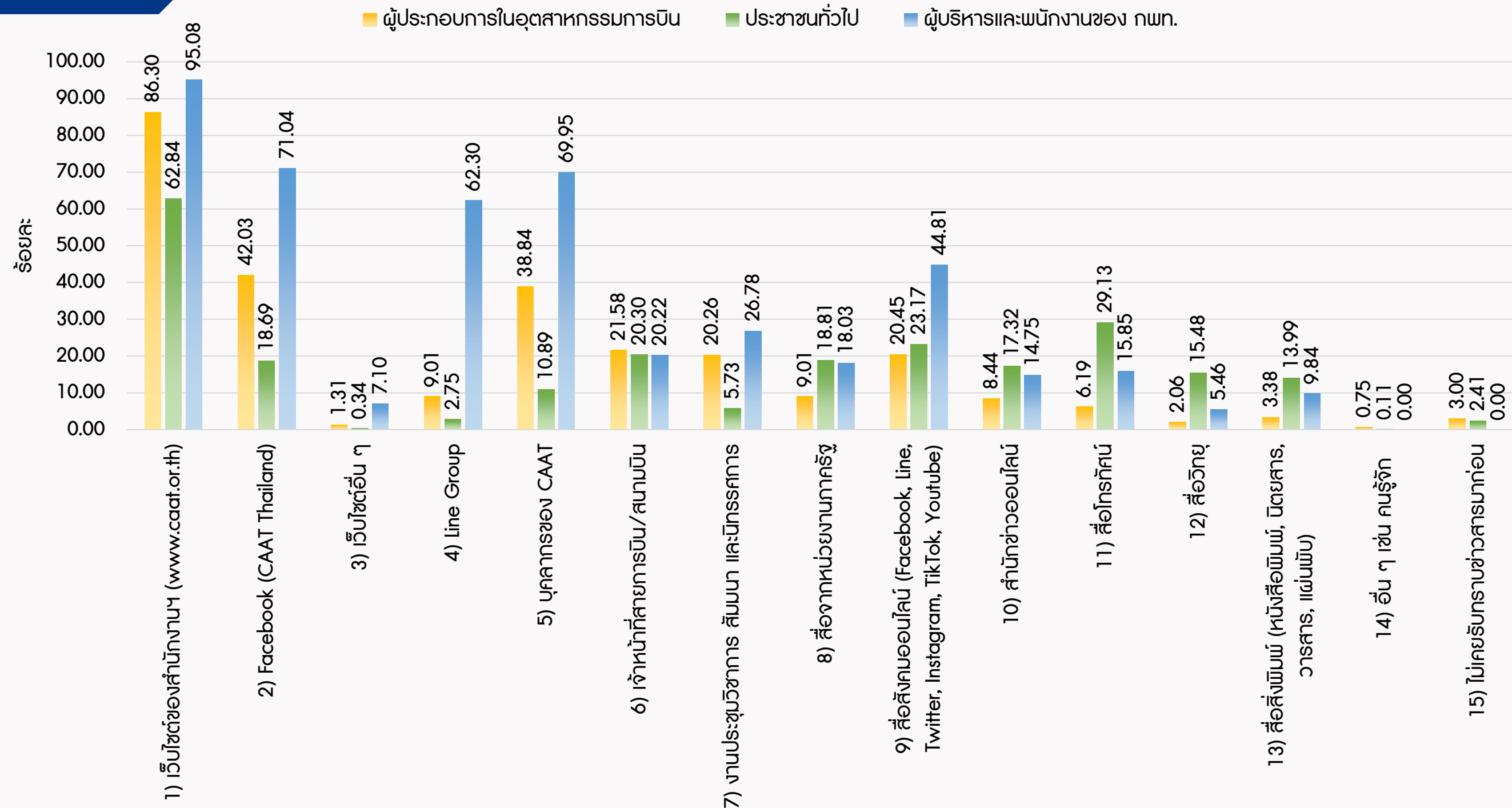
# การรับรู้พันธกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

## การรู้จักบริการของ กพท.



# การรับรู้พันธกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

## ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร

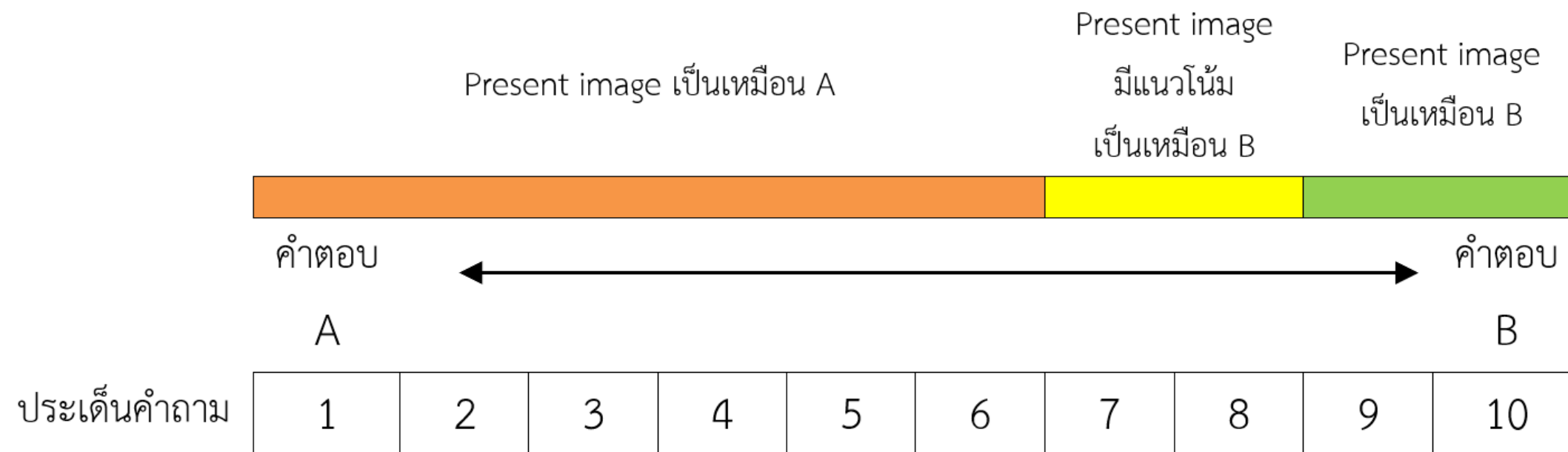






# การสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

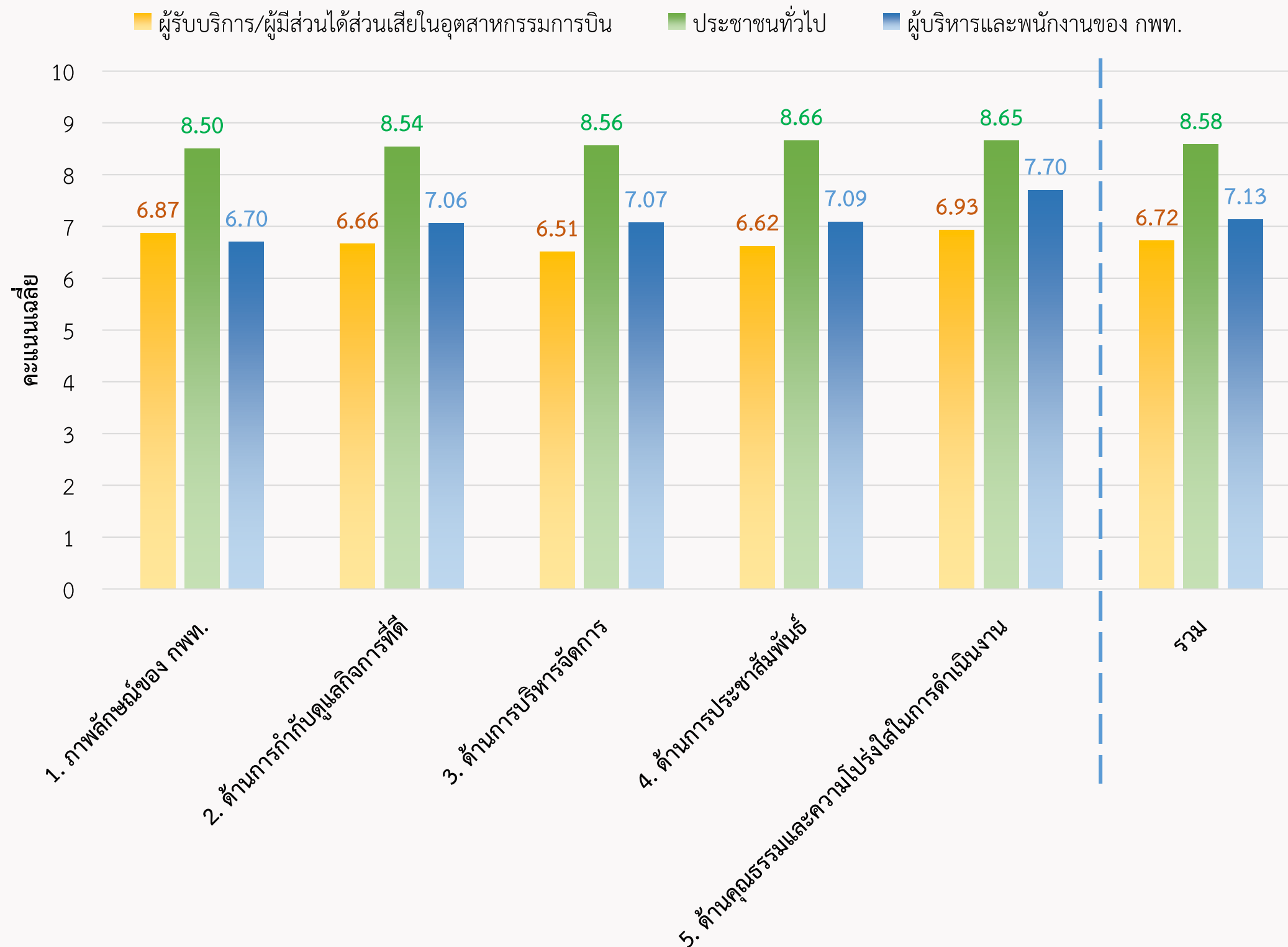
ระดับคะแนนสำหรับประเด็นคำถามของ Present Image



ความหมายในแต่ละระดับของความคิดเห็น	คะแนน
ภาพลักษณ์องค์กรที่ <u>เป็นอยู่</u> เป็นเหมือนคำตอบ B (เชิงบวก)	9.00-10.00
ภาพลักษณ์องค์กรที่ <u>เป็นอยู่</u> มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (เชิงบวก)	7.00-8.00
ภาพลักษณ์องค์กรที่ <u>เป็นอยู่</u> เป็นเหมือนคำตอบ A (เชิงลบ)	1.00-6.00



# ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.



- ✓ กลุ่มที่ให้คะแนนด้านภาพลักษณ์มากที่สุด คือกลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นเชิงบวก ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 8.58 คะแนน
- ✓ รองลงมาคือกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นเชิงบวกในภาพรวม โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 7.13 คะแนน ทั้งนี้ มีเพียงด้านภาพลักษณ์ของ กพท. ในองค์รวมที่มีภาพลักษณ์ในเชิงลบ
- ✓ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในเชิงลบ ทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 6.72 คะแนน



# ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

ภาพลักษณ์	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1. ภาพลักษณ์ของ กพท.	6.87	เชิงลบ	8.50	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	6.70	เชิงลบ
2. ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	6.66	เชิงลบ	8.54	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.06	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
3. ด้านการบริหารจัดการ	6.51	เชิงลบ	8.56	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.07	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	6.62	เชิงลบ	8.66	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.09	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
5. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน	6.93	เชิงลบ	8.65	แนวโน้มเป็นเชิงบวก	7.70	แนวโน้มเป็นเชิงบวก
<b>รวม</b>	<b>6.72</b>	<b>เชิงลบ</b>	<b>8.58</b>	<b>แนวโน้มเป็นเชิงบวก</b>	<b>7.13</b>	<b>แนวโน้มเป็นเชิงบวก</b>



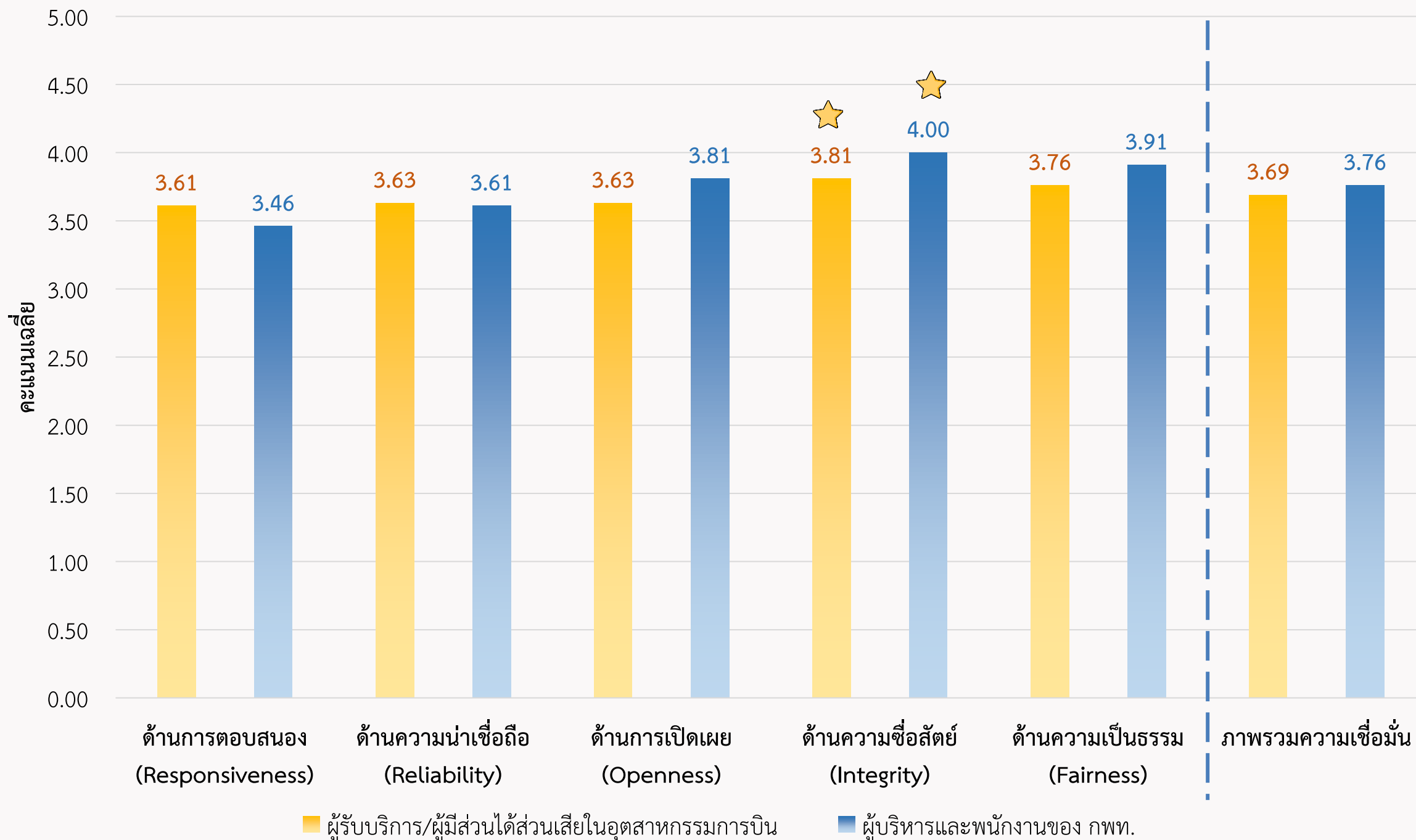
# การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

การแปลผลระดับความเชื่อมั่น ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในส่วนที่ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบ Likert Scale จะใช้แนวทางการแบ่งคะแนนตามช่วงของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

คะแนน	ร้อยละ	การแปลผล
4.21 – 5.00	84.01 – 100.00	กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความเชื่อมั่น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	68.01 – 84.00	กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความเชื่อมั่น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	52.01 – 68.00	กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความเชื่อมั่น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	36.01 – 52.00	กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความเชื่อมั่น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	20.00 – 36.00	กลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความเชื่อมั่น ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจน้อยที่สุด



# ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

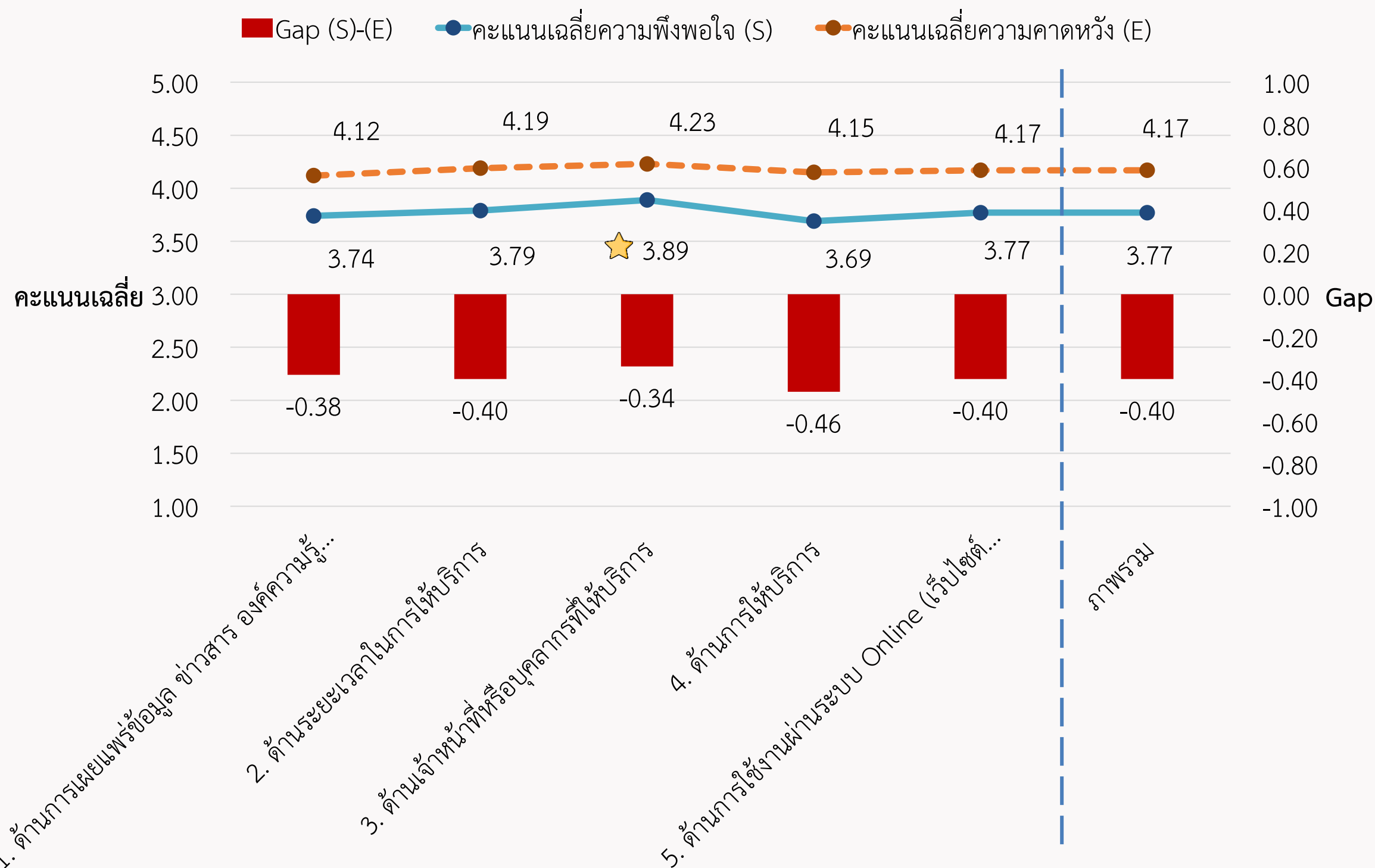


- ✓ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก”
- ✓ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นเท่ากับ 3.69
- ✓ กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นเท่ากับ 3.76



# ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน



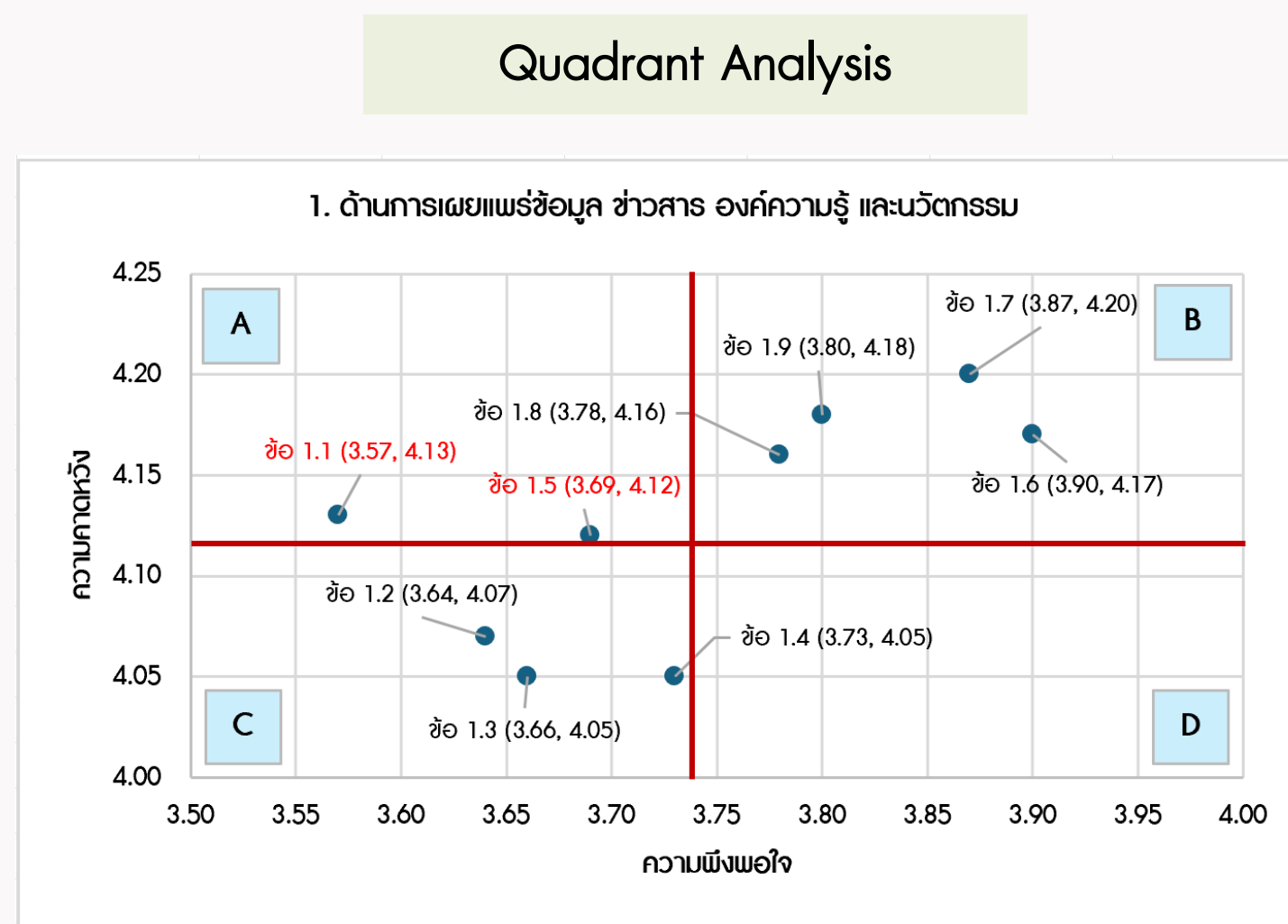
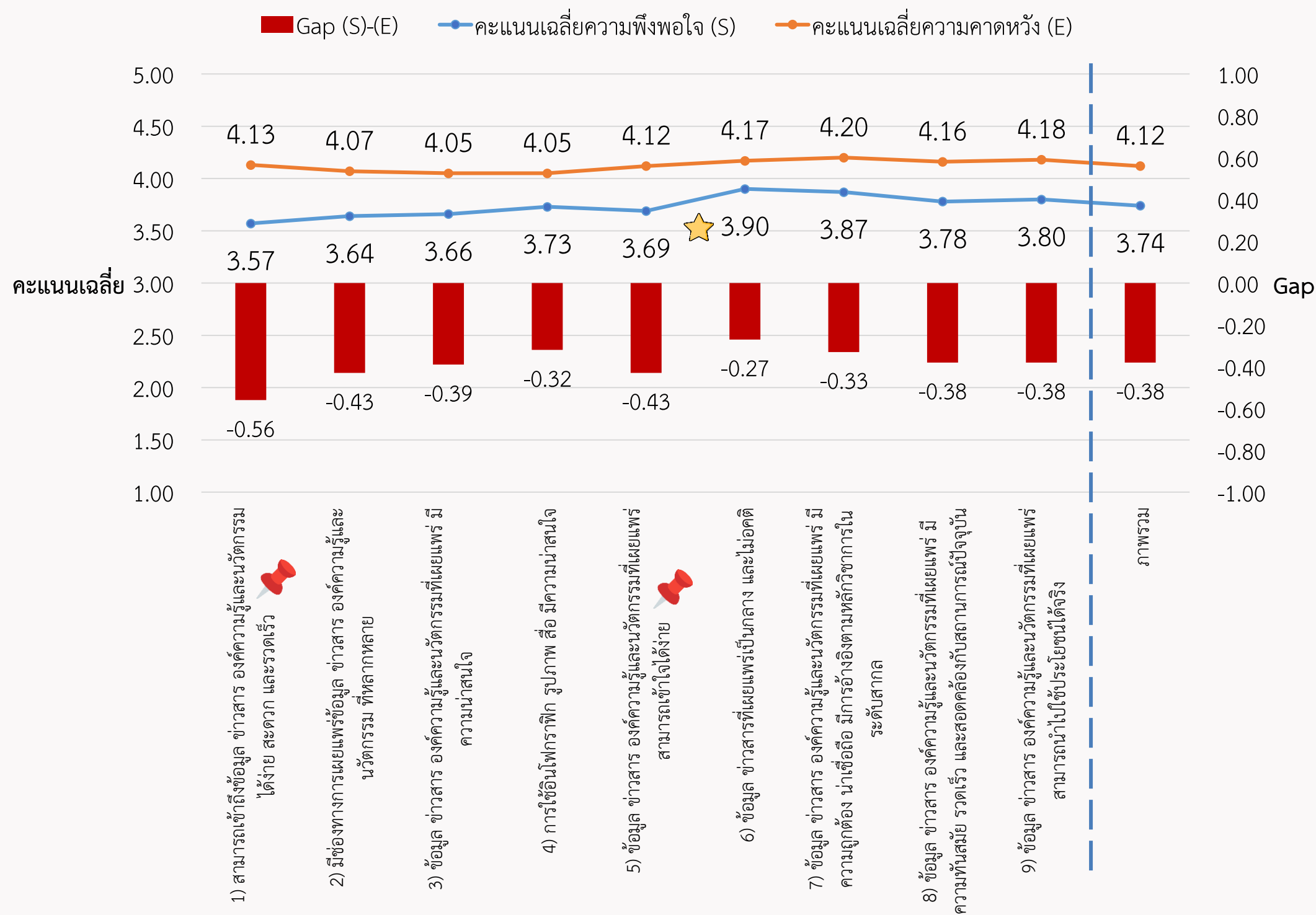
- ✓ ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก”
- ✓ คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40
- ✓ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40
- ✓ มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมี ช่องว่าง (Gap) -0.40 คะแนน





# ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

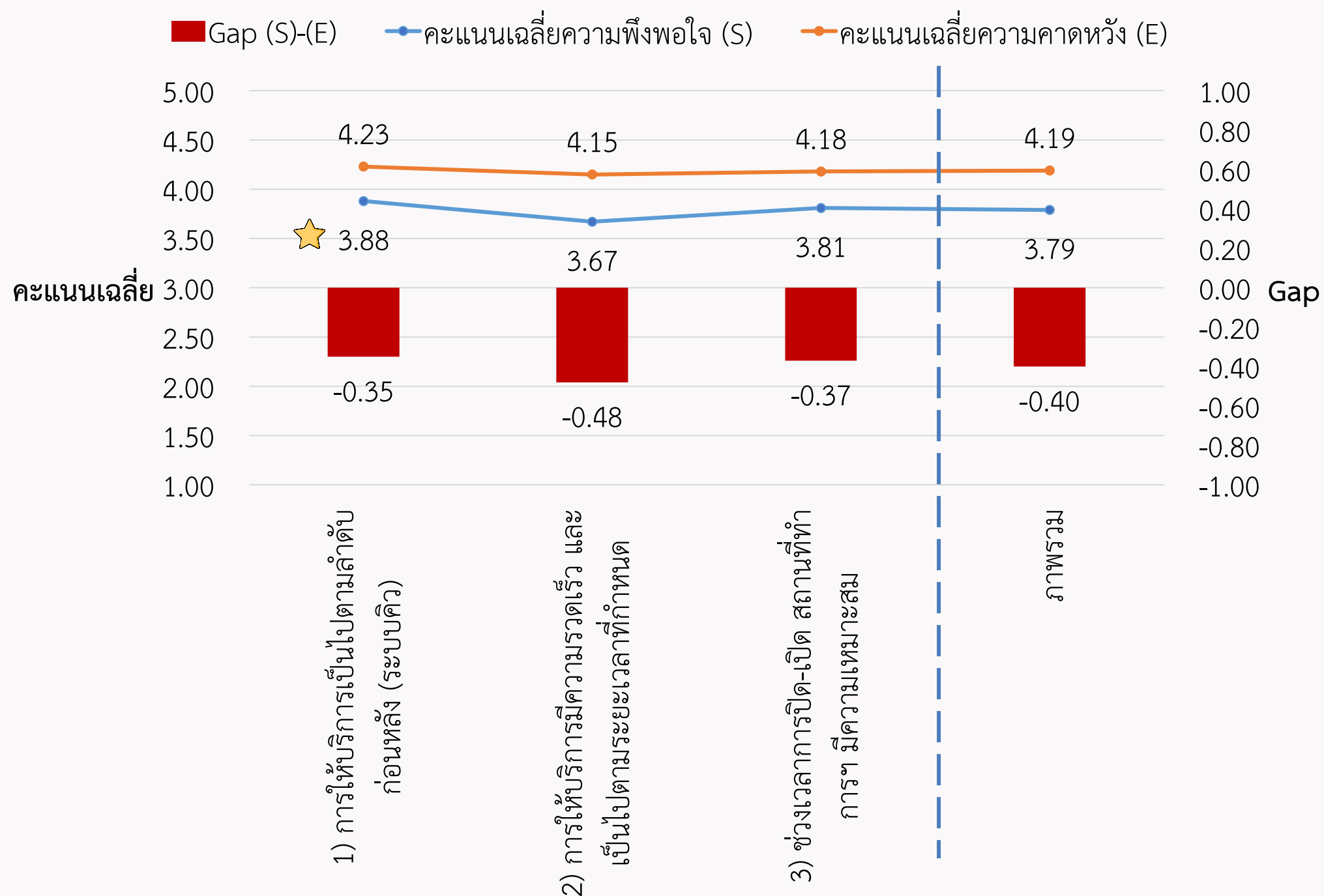
## 1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม



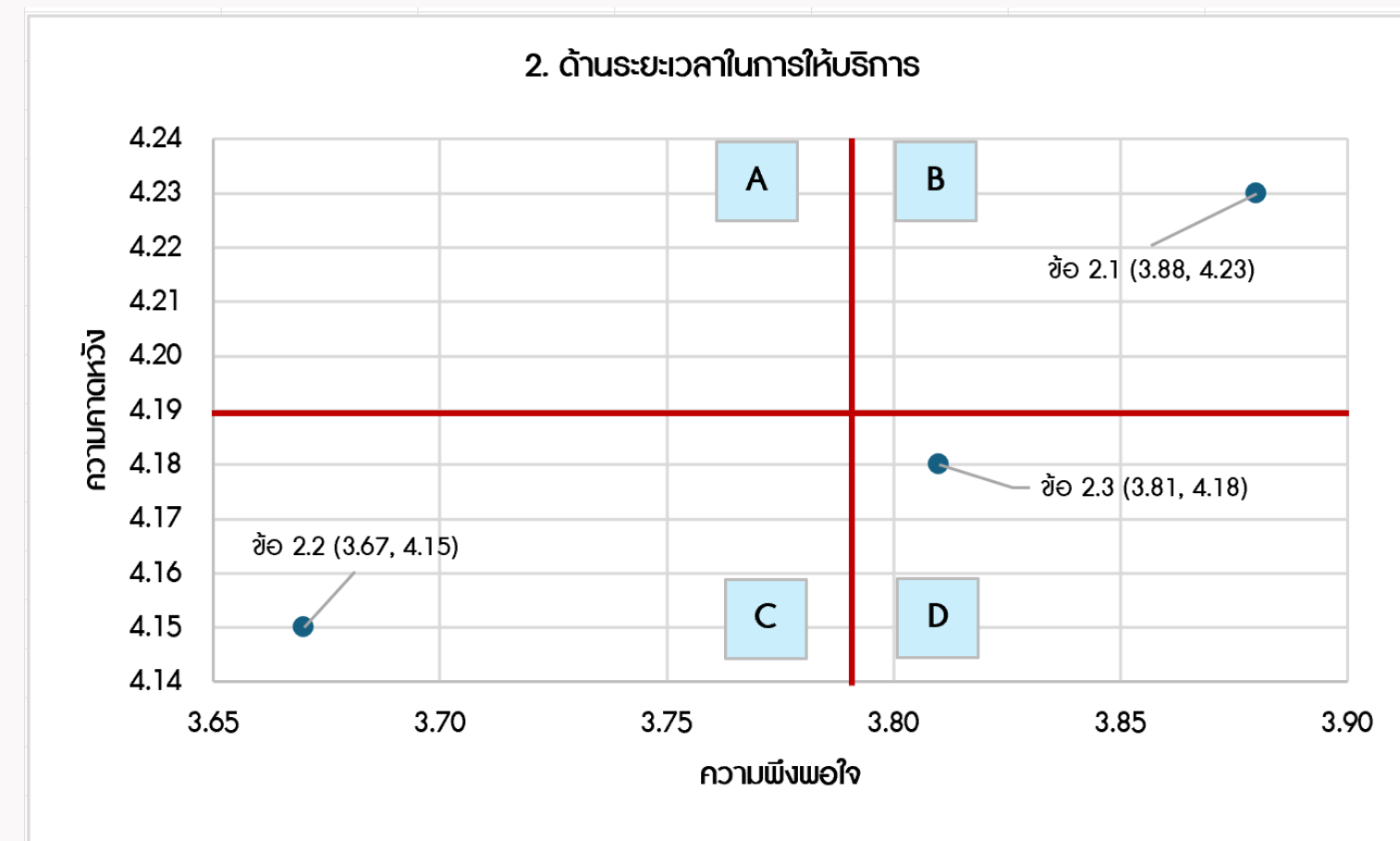


# ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

## 2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ



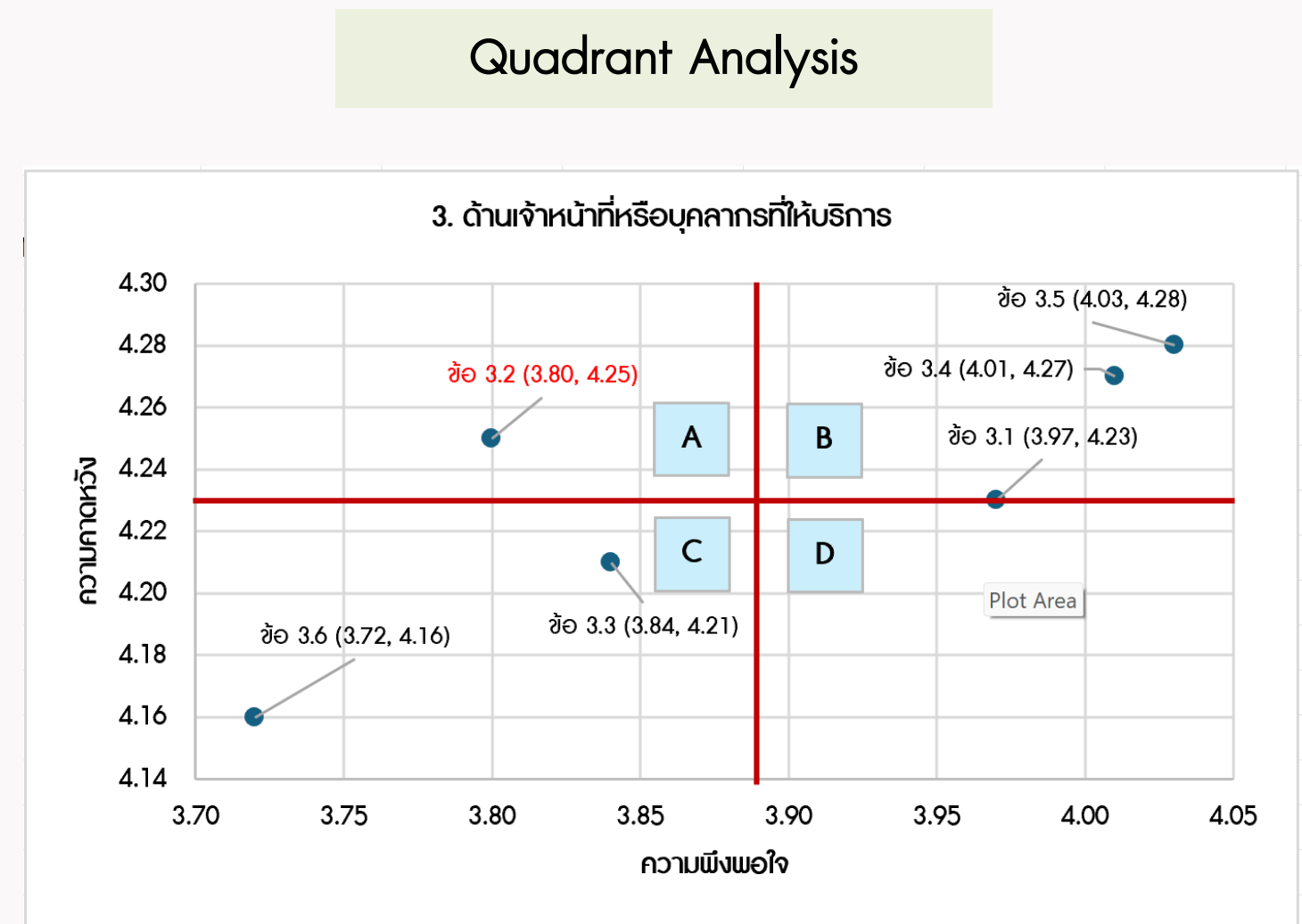
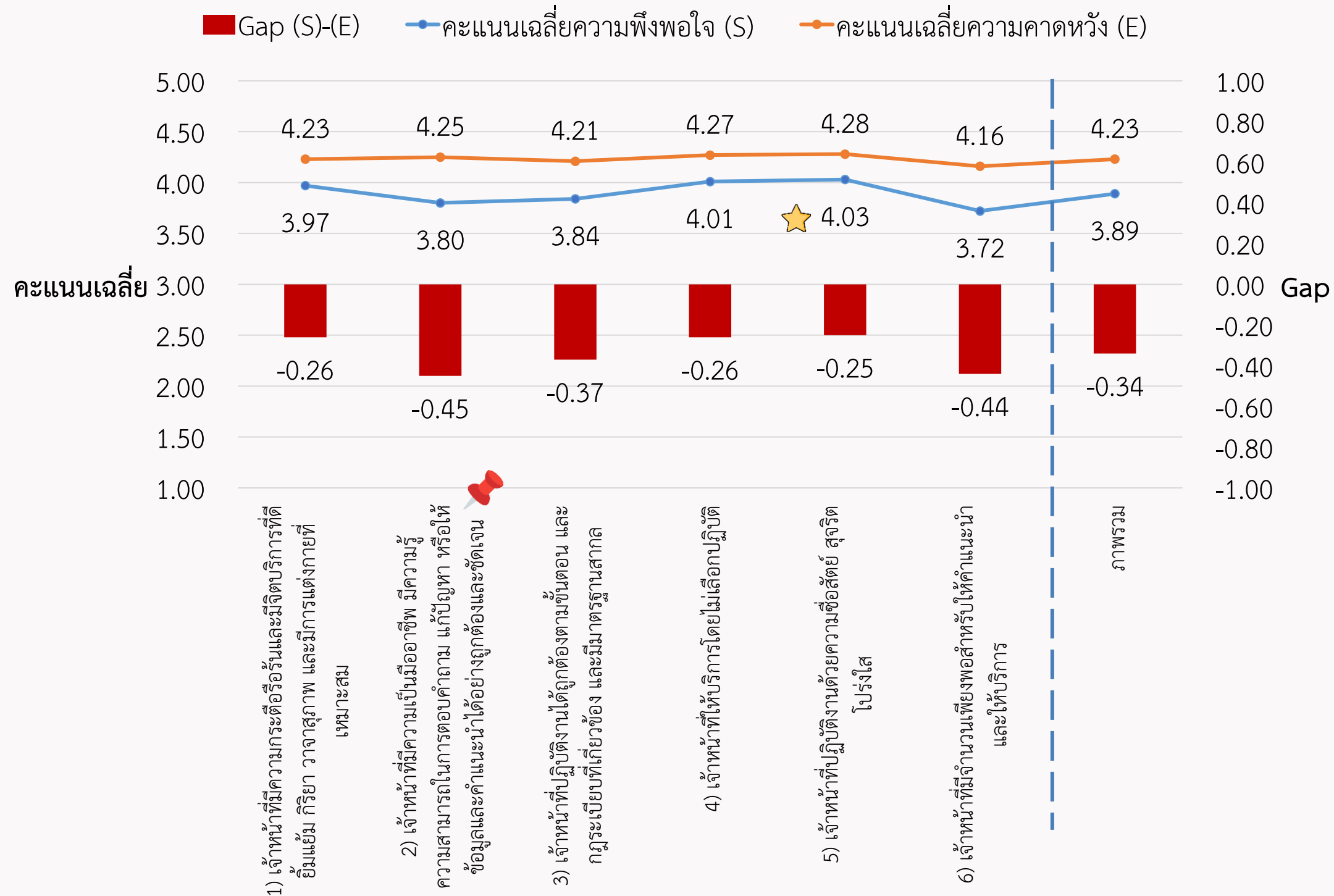
### Quadrant Analysis





# ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

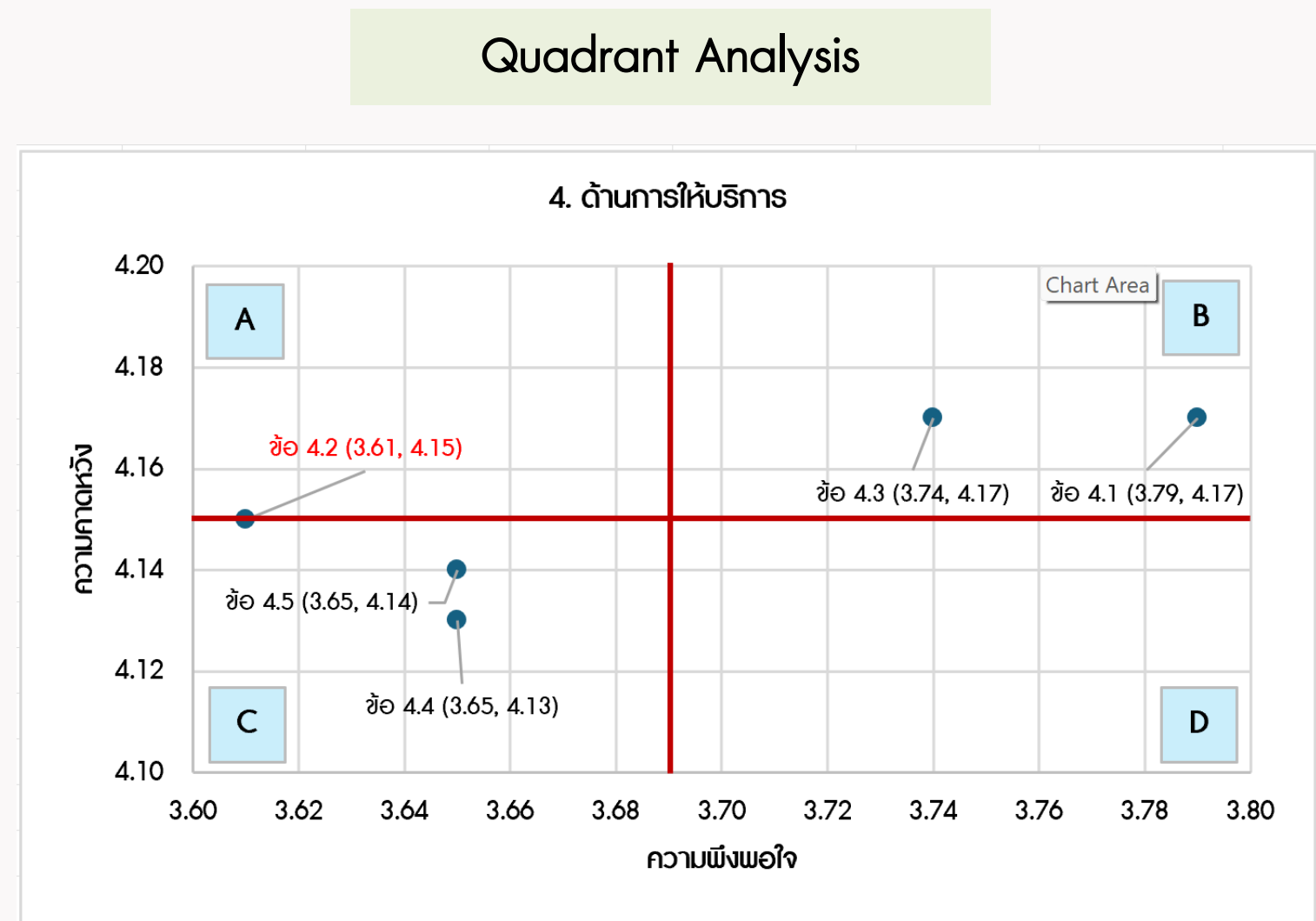
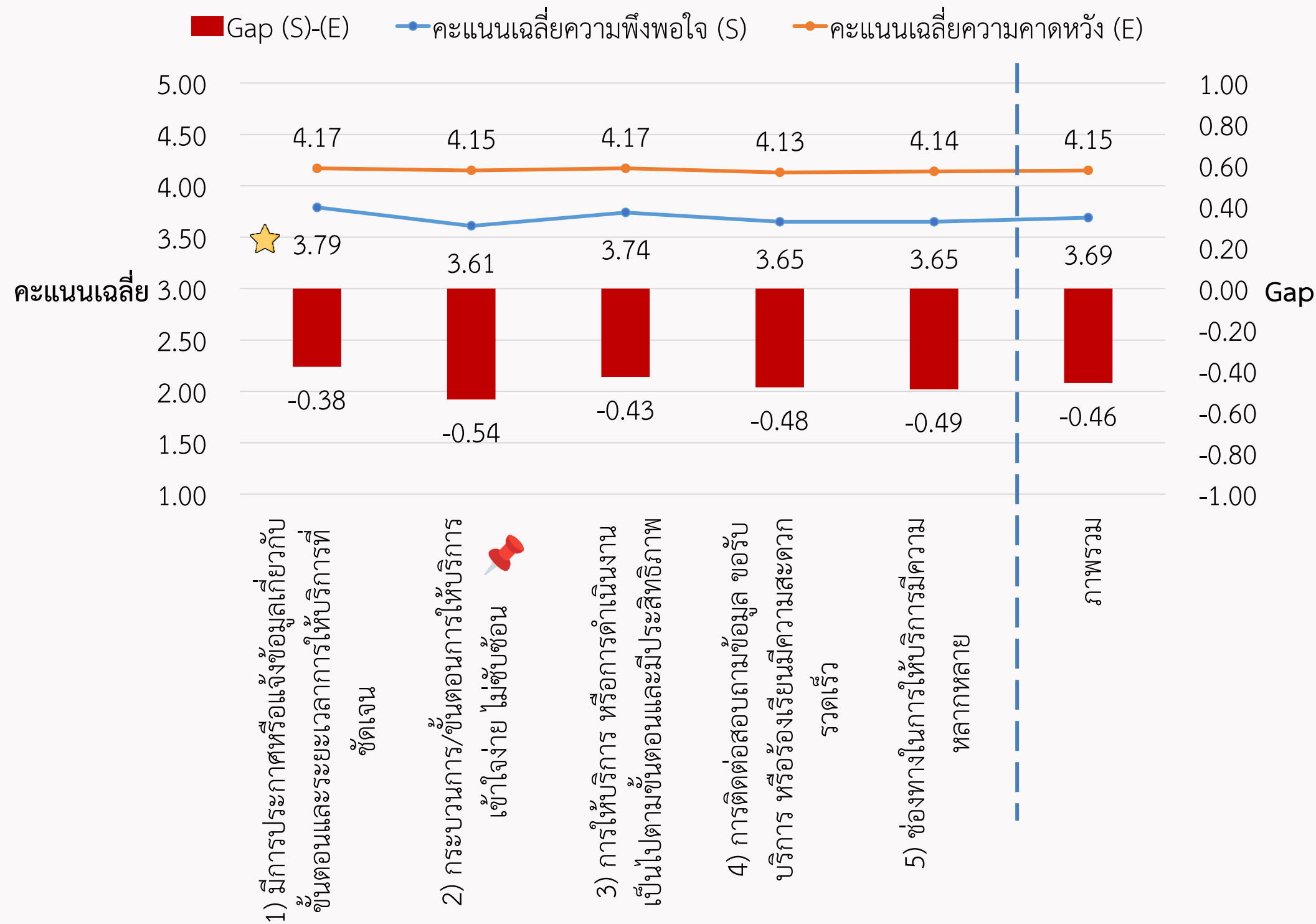
## 3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ





# ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

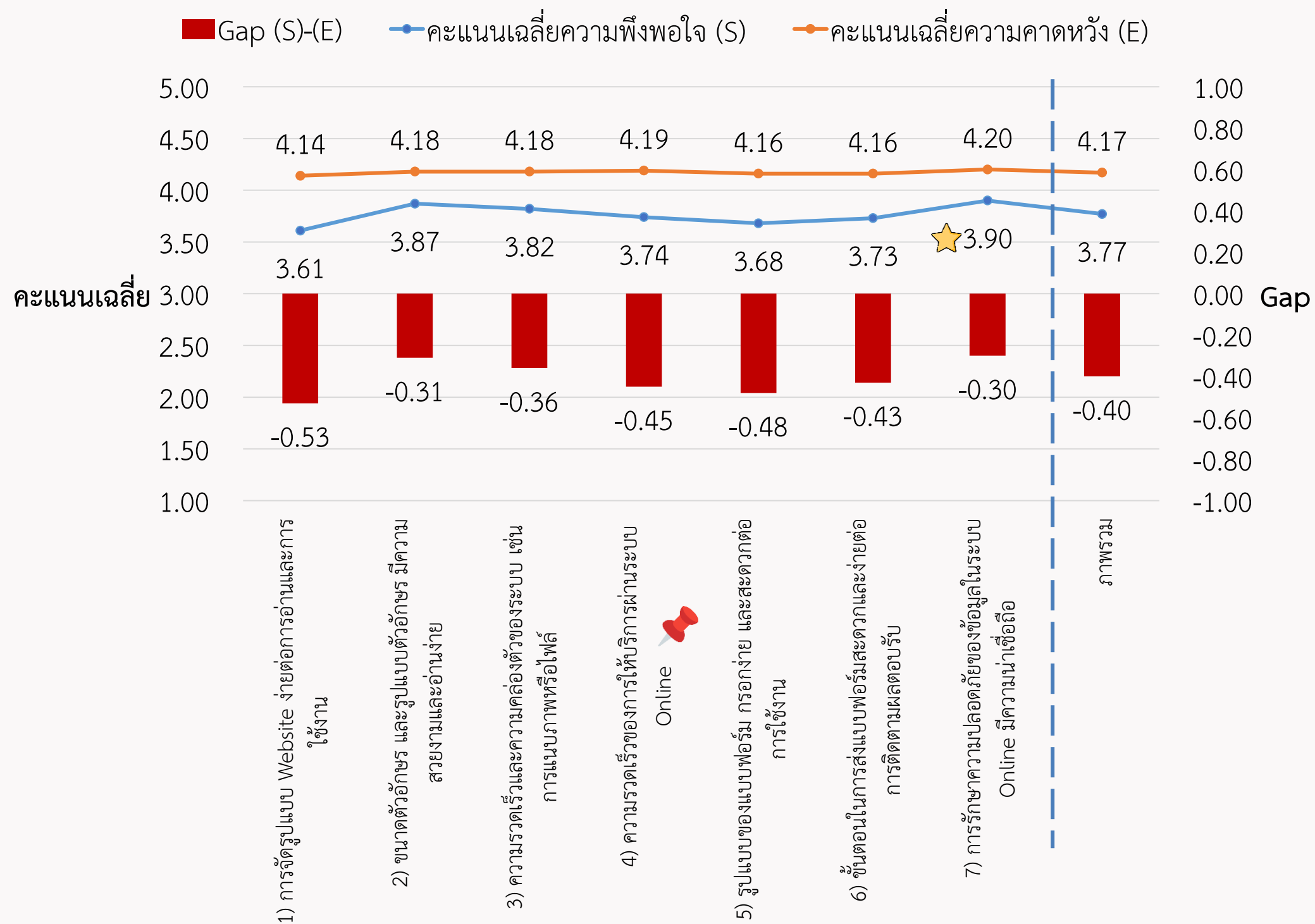
## 4. ด้านการให้บริการ



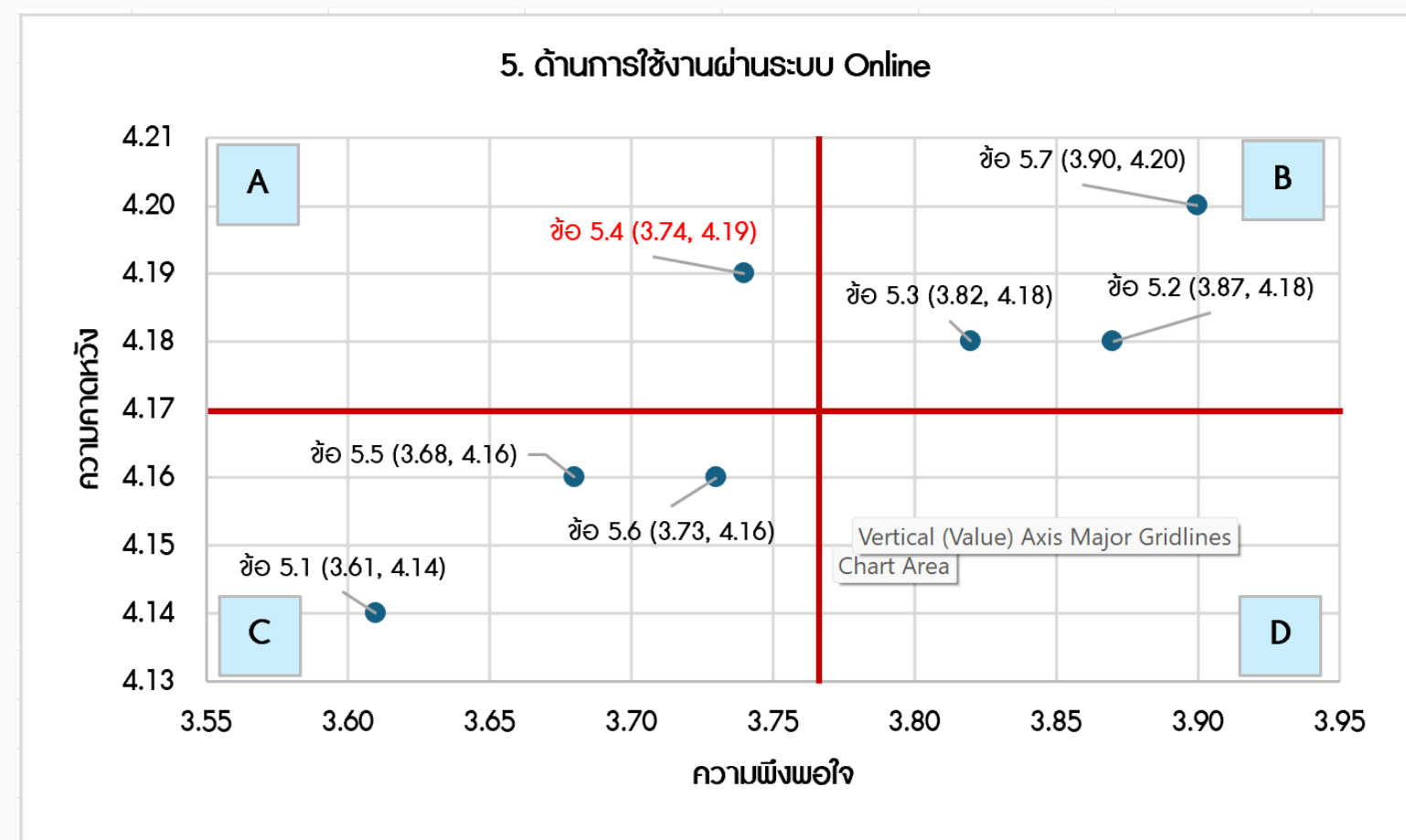


# ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

## 5. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)



Quadrant Analysis







## ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

ความไม่พึงพอใจ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	คะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจ	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	292	3.11	62.20	ปานกลาง
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	323	3.00	60.00	ปานกลาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	302	3.14	62.80	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการ	306	3.17	63.40	ปานกลาง
5. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)	309	3.16	63.20	ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลผล 4.21 – 5.00 = มากที่สุด, 3.41 – 4.20 = มาก, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 1.81 – 2.60 = น้อย, 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด

- ✓ กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการสูงที่สุด เท่ากับ 3.17 คิดเป็นร้อยละ 63.40 ของคะแนนทั้งหมด จากผู้ตอบ 306 คน
- ✓ เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบ พบว่า ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีจำนวนผู้ตอบที่ไม่พึงพอใจสูงที่สุด คือ 323 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม





## คำชื่นชม

- 😊 กพท. มีการพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ เป็นองค์กรที่ทำให้ประเทศไทยมีการบริการที่เป็นมาตรฐานในด้านอุตสาหกรรมการบิน
- 😊 เจ้าหน้าที่ของ กพท. ส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่น มีมารยาทที่ดี มีทัศนคติที่ดี และมีความตั้งใจในการให้บริการ
- 😊 ในปัจจุบัน กพท. มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ทำให้สะดวกในการรับบริการ
- 😊 มีการเผยแพร่ข้อมูลมากขึ้น โดยมีการจัดทำ Infographic ที่ทำความเข้าใจได้ง่าย ซึ่งเห็นว่าการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี
- 😊 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และมีความสะดวกในการใช้บริการ



## สิ่งที่อยากให้พัฒนา/ปรับปรุง

- การประกาศหรือให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความกระชับชัดเจน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง
- กฎหมาย TCAR ที่ออกมาใหม่ ยังไม่มีความชัดเจนและเข้าใจยาก
- มีการดำเนินงานที่ล่าช้า การตรวจสอบข้อมูลใช้ระยะเวลาเวลานาน และไม่มีการแจ้งสถานะการดำเนินงานให้ผู้ให้บริการทราบ บางกระบวนการงานไม่มีระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน
- การให้บริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ใช้เวลานาน และต้องใช้เอกสารมากเกินความจำเป็น
- การขอใบอนุญาตมีความซับซ้อนและมีการชี้แจงรายละเอียดน้อยเกินไป
- การร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน
- การกำหนดระเบียบการสอบบางหัวข้อ ยังมีข้อขัดแย้งกันระหว่างประกาศจากช่องทางต่าง ๆ
- ควรมีการเปิดสอบ e-Exam ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์



## สิ่งที่อยากให้พัฒนา/ปรับปรุง

- เจ้าหน้าที่บางท่านยังขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการให้ข้อมูลหรือตอบคำถามไม่ตรงกัน จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
- ไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ทำให้การติดต่อยากลำบาก
- บางกระบวนการยังไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ จึงต้องมายื่นเอกสารที่สำนักงาน ทำให้เกิดความไม่สะดวก
- หน้าเว็บไซต์ CAAT มีตัวอักษรจำนวนมาก ทำให้ขาดความน่าสนใจ การใช้งานและค้นหาข้อมูลทำได้ยาก ข้อมูลบางส่วนไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน เว็บไซต์มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อความต้องการ เอกสารบางอย่างไม่สามารถค้นคว้าได้
- ข้อมูลที่เปิดเผยในระบบ EMPIC กับในเว็บไซต์ไม่สัมพันธ์กัน
- ระบบ Flight Permit Online System (FPOS) ค้นหาข้อมูลยาก
- ระบบ EMPIC ไม่มีความเสถียรในการใช้งาน รูปแบบและข้อมูลที่ระบุสถานะในระบบทำให้ติดตามการดำเนินงานได้ยาก
- การใช้งานบางระบบต้องดาวน์โหลดเอกสารมารอก แล้วแสกนเพื่อนำเอกสารเข้าระบบอีกครั้ง ซึ่งมีความยุ่งยาก



## การเปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจ กับปี 2565

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ ปี 2566		ความพึงพอใจ ปี 2565		ผลต่าง
	คะแนนเฉลี่ย (n=533)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย (n=364)	ร้อยละ	
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม	3.74	74.80	3.43	68.50	0.31
2. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.79	75.80	3.92	78.34	-0.13
3. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.89	77.80	4.13	82.54	-0.24
4. ด้านการให้บริการ	3.69	73.80	3.69	73.88	0.00
5. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)	3.77	75.40	3.60	72.08	0.17

- ✓ มีความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม และด้านการใช้งานผ่านระบบ Online
- ✓ มีความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ✓ ความพึงพอใจด้านการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยไม่เปลี่ยนแปลง

05

# ผลการสำรวจเชิงคุณภาพ (โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก)





## การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)



กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน  
จำนวน 20 หน่วยงาน

### วัตถุประสงค์การสัมภาษณ์เชิงลึก



เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพในด้านความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท. ในอนาคต





## การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ลำดับ	วันที่	เวลา	หน่วยงาน
1	13/05/2567	07.30-9.00 น.	ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ ภาควิชาวิศวกรรมการบินและอวกาศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2	13/05/2567	10.30-12.00 น.	สถาบันการบินพลเรือน
3	13/05/2567	13.30-15.00 น.	สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
4	13/05/2567	15.00-16.30 น.	สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย
5	15/05/2567	09.00-10.30 น.	การทำอากาศยานนานาชาติอุตะเถา
6	15/05/2567	10.30-12.00 น.	บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
7	17/05/2567	15.00-16.30 น.	กรมอุตุนิยมวิทยา
8	20/05/2567	13.30-15.00 น.	สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA)
9	20/05/2567	15.00-16.30 น.	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
10	21/05/2567	09.00-10.30 น.	บริษัท ไทยเวียตเจ็ท แอร์ จอยท์ สต็อก จำกัด



## การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ลำดับ	วันที่	เวลา	หน่วยงาน
11	21/05/2567	10.30-12.00 น.	บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด
12	21/05/2567	13.30-15.00 น.	สภาองค์กรของผู้บริโภค
13	21/05/2567	15.00-16.30 น.	บริษัท อุตะภา อินเตอร์เนชั่นแนล เอวิเอชั่น จำกัด (UTA)
14	23/05/2567	10.00-11.30 น.	บริษัท ไทย ไลอ้อน เมนทารี จำกัด
15	23/05/2567	13.30-15.00 น.	บริษัท ทีพี แอร์โรสเปซ (ประเทศไทย) จำกัด
16	24/05/2567	10.30-12.00 น.	บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน)
17	24/05/2567	15.00-16.30 น.	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
18	28/05/2567	10.30-12.00 น.	สมาคมการบินภาคเหนือ
19	28/05/2567	13.30-15.00 น.	สมาคมการบินอากาศยานเบาพิเศษพิทยฯ (สอพ. PUA)
20	30/05/2567	15.00-16.30 น.	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)



การรับรู้ พันธกิจ/บทบาท และข้อมูลข่าวสารของ กพท.

- รับรู้ถึงพันธกิจของ กพท. เกือบทั้งหมด โดยพันธกิจที่อาจยังไม่ทราบ หรือทราบเพียงบางส่วน ได้แก่ บทบาทด้านพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุน เนื่องจากเป็นการดำเนินงานภายในองค์กร อาจไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภายนอกรับรู้
- ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางเว็บไซต์ ระบบการให้บริการของ กพท. เฟซบุ๊ก อีเมล สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และบุคลากรของ กพท. ที่มีการร่วมงานกัน โดยสื่อประชาสัมพันธ์บนเฟซบุ๊ก มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย และรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
- ทั้งนี้ หากเป็นผู้ที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน อาจจะไม่ได้รับข่าวสาร หรือรู้จัก กพท.

## ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)



### การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

- มีแนวโน้มภาพลักษณ์ที่ดี โดยมีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็น**เชิงบวกในทุกด้าน**
- เรื่องที่มีคะแนนภาพลักษณ์น้อยที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เรื่องการบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า เรื่องการรับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง
- โดยประเด็นที่พบ คือ กพท. ได้มีการดำเนินการรับฟังความเห็นอยู่เสมอ พร้อมมีช่องทางในการเข้าถึง แต่ยังไม่มีการนำความเห็นนั้น ๆ ไปปรับใช้ หรือไม่ได้มีการตอบสนองต่อความเห็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ รวมถึงยังขาดการให้การตอบกลับหรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขเอกสารรายงาน หรือการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานไปปรับปรุงในอนาคต

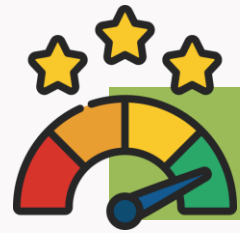
## ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)



### ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

- ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับมากที่สุด เรื่องการดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีการบริหารจัดการและให้บริการด้วยความโปร่งใสและปลอดภัยจากการทุจริต เนื่องจากไม่เคยได้ทราบข่าวการทุจริต หรือข่าวเชิงลบด้านความไม่โปร่งใสของ กพท. ประกอบกับผู้ให้สัมภาษณ์ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ กพท. บนพื้นฐานของ กฎ ระเบียบที่ กพท. พึ่งปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานของอุตสาหกรรมการบินเป็นไปตามมาตรฐานที่ กพท. ได้กำหนดไว้ หรือเป็นตามมาตรฐานสากล
- ความเชื่อมั่นในประเด็นการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กร การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและรับฟังความเห็น และการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดย กพท. มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีการนำระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก และลดขั้นตอนการดำเนินงาน จึงมีความเชื่อมั่นในประเด็นดังกล่าวในระดับมาก

## ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

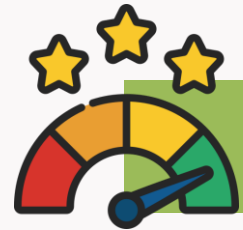


ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

- ในภาพรวมผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับมาก
- ประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านระยะเวลาการให้บริการ
- การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม เนื่องจาก กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์ กฎหมาย ข้อบังคับ ข้อมูลทางการเงิน อัตราค่าธรรมเนียม ค่าโดยสาร ผ่านช่องทางสื่อสารของ กพท. อยู่แล้ว ทั้งนี้ในเรื่องของข้อมูลทางการเงิน กพท. อาจพัฒนาให้เข้าถึงหรือสังเกตข้อมูลดังกล่าวได้ง่ายขึ้น



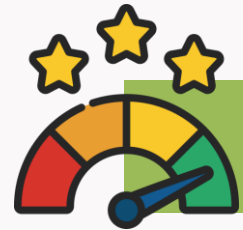
## ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)



ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

- เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เต็มใจในการให้บริการ สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน แต่ทั้งนี้เนื่องจาก กพท. ยังขาดแคลนบุคลากร หรือมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรบ่อย ทำให้บุคลากรอาจยังขาดประสบการณ์ และความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการที่ล่าช้า
- ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน มีการชี้แจงหรือคำอธิบายในการใช้งานระบบ การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีคู่มือประกอบการใช้งาน แต่ระบบ EMPIC ยังไม่รองรับการอัปโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ ซึ่งอาจเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ใช้บริการ

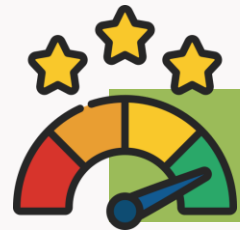
## ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)



ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

- ด้านระยะเวลาการให้บริการที่ยังมีความล่าช้า มีระยะเวลาอคอยเอกสารนาน หรือไม่มีการประกาศข้อตกลงการให้บริการ (SLA) ที่ชัดเจน เช่น ขั้นตอนการจัดสรรเส้นทางการบิน การจัดหาอากาศยานซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินงานของภาคธุรกิจ รวมถึงระยะเวลาการประกาศใช้กฎหมายที่ค่อนข้างกระชั้นชิด จึงทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

## ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)



### ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ กพท.

- ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานของ กพท. ดังนี้
  - การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการถามตอบกับผู้ใช้บริการ เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน รวมถึงลดภาระงานของพนักงาน
  - การให้ความสำคัญกับอากาศยานเบาพิเศษ ทั้งในเรื่องการจัดทำมาตรฐาน เอกสาร และข้อมูลเปิดที่เกี่ยวข้อง
  - การจัดทำข้อกำหนดหรือข้อมาตรฐานควรมีการเผยแพร่ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ
  - การจัดอบรมให้ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบินให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - เพิ่มการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภายนอก และให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินอย่างเท่าเทียม ทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคธุรกิจ และผู้บริโภค





# ภาพตัวอย่างการสัมมนา

**วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ**

- 1 เพื่อสำรวจการรับรู้ทัศนคติ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของ กพท. ประจำปี 2566
- 2 เพื่อนำผลสำรวจไปจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท.

**การรับรู้ การกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.**

1. ทำหน้าที่ดำเนินงาน ความเกี่ยวข้อง หรือปฏิบัติงานร่วมกับ กพท. ในลักษณะใด
2. ทำหน้าที่/บริการ การกิจ/หน้าที่/บทบาทของ กพท. หรือไม่ อย่างไร
  - 2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของ กพท. ในระดับหน่วยงาน
  - 2.2 รักษาและสนับสนุนการดำเนินงานของ กพท. ในระดับภาค
  - 2.3 ติดตามและปฏิบัติงานตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ผลิตเอกสาร บทความ รายงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
3. ทำหน้าที่ของ กพท. ในสื่อสังคม เช่น งานตอบในยูทิวทูป งานตอบในโซเชียลมีเดีย การให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

**01 การรับรู้ การกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.**

ระยะเวลาในการสัมมนา 60 - 90 นาที

**ลักษณะคำถาม**

1. ทำตามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
2. การให้คะแนน เพื่อตรวจสอบการรับรู้/ทัศนคติ

**ประเด็นการสัมมนา**

1. การรับรู้ การกิจ/บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
2. การรับรู้ทัศนคติของ กพท.
3. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
4. ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
5. สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ

**02 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.**

ทำหน้าที่ช่วยประเมินภาพลักษณ์ของ กพท. ในสื่อสังคม 1-10 และให้ข้อคิดเห็น

เห็นด้วยมากที่สุด 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากไม่ทราบ/ไม่มีความเห็น ใส่อंक 0

**ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.**

ทำหน้าที่ช่วยประเมินระดับความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของ กพท. ในสื่อสังคม 1-5 โดย 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด	คะแนน
1. ทำหน้าที่ว่า กพท. มีการวางแผนเพื่อพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการผู้ให้บริการและผู้โดยสาร	3
2. ทำหน้าที่ว่า การให้บริการของ กพท. มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านข้อมูลได้เป็นอย่างดี	4
3. ทำหน้าที่ว่า กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาในฐานะหน่วยงานของรัฐ และมีความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริต เมื่อไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ของ กพท.	4
4. ทำหน้าที่ว่า กพท. ดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม ซื่อสัตย์ มีการบริหารจัดการและให้บริการด้วยความโปร่งใส และปลอดภัย	4
5. ทำหน้าที่ว่า กพท. ให้บริการอย่างทันท่วงที ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และให้บริการอย่างเท่าเทียม	5

06

**ความคิดเห็นของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อบริการของ กพท.**

## ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของ กพท.



### 1. งานออกใบอนุญาต และงานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ

- การออกหรือต่อใบอนุญาตใช้เอกสารมากเกินไป
- การขอใบอนุญาตมีความซับซ้อนและมีการชี้แจงรายละเอียดน้อยเกินไป ไม่มีตัวอย่างขั้นตอนและคำแนะนำการดำเนินการต่าง ๆ
- กพท. ควรมีการหาหรือเรื่องการอนุญาตให้ใช้ใบรับรอง หรือใบอนุญาต จากหน่วยงาน/มาตรฐานสากล ในการเทียบเคียงกับใบอนุญาต/มาตรฐานของ กพท. เพื่อลดภาระให้กับผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน
- การขออนุญาตสนามบินส่วนบุคคลมีความล่าช้าในการดำเนินงาน
- ควรมีการเปิดสอบ e-Exam ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์



## ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของ กพท.



### 2. การให้บริการด้านข้อมูล

- มีการจัดทำสถิติข้อมูลค่าธรรมเนียม ค่าโดยสาร และข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนละเอียด ครบถ้วน
- เว็บไซต์มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อความต้องการ เอกสารบางอย่างไม่สามารถค้นคว้าหรือเข้าถึงได้ เช่น เอกสารด้านการรักษาความปลอดภัย ข้อกำหนดบางอย่างที่สายการบินต้องใช้และต้องการค้นหา มีความกระจัดกระจาย ค้นหาได้ยาก การเผยแพร่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ควรมีการประกาศและจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน
- กฎหมาย TCAR ที่ออกมาใหม่ ยังไม่มีความชัดเจนและเข้าใจยาก
- ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน หรือมาตรฐานต่าง ๆ ควรมีการเผยแพร่ทั้งฉบับภาษาอังกฤษและภาษาไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่เกิดความเข้าใจผิดในการตีความ

## ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของ กพท.



### 3. บริการอิเล็กทรอนิกส์

- ระบบ EMPIC ใช้งานง่าย สะดวก และมีการอัปเดตข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ แต่บางครั้ง การให้บริการของระบบค่อนข้างช้า และมีความไม่เสถียรอยู่บ้างเมื่อมีผู้ใช้บริการพร้อมกันหลายคน ระบบไม่สามารถแนบไฟล์ประกอบที่มีขนาดใหญ่ได้ คำศัพท์ในระบบเป็นศัพท์เฉพาะทาง ซึ่งผู้ใช้บริการ บางรายอาจเป็นผู้ใช้รายใหม่ จึงก่อให้เกิดความไม่เข้าใจในคำศัพท์ อาจมีการดำเนินการจัดทำ คำอธิบายคำศัพท์เฉพาะทางไว้
- ระบบ ECCAIRS ใช้งานง่าย มีการอัปเดตข้อมูลที่เป็น Real Time
- ระบบ NOTAM ใช้งานง่าย มีคู่มือวิธีการใช้งานอธิบายไว้ชัดเจน
- ระบบ Flight Permit Online System (FPOS) ค้นหาข้อมูลยาก

## ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของ กพท.



### 3. บริการอิเล็กทรอนิกส์ (ต่อ)

- ข้อมูลที่เปิดเผยในระบบ EMPIC กับในเว็บไซต์ไม่สัมพันธ์กัน ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่มีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบัน
- หน้าเว็บไซต์ CAAT มีตัวอักษรจำนวนมาก ทำให้ขาดความน่าสนใจ การใช้งานและค้นหาข้อมูลทำได้ยาก ไม่มีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล
- การใช้งานบางระบบยังคงต้องดาวน์โหลดเอกสารมารอก และแสกนเพื่อนำเอกสารเข้าระบบอีกครั้ง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากในการดำเนินการ
- การพัฒนาระบบออนไลน์ยังไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการงาน

07

# ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา



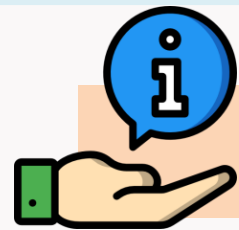
## ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา



### 1. ด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

- ควรมีการสื่อสารให้กลุ่มผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรับทราบถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น มีการเผยแพร่วัฒนธรรมขององค์กรผ่านสื่อสารณະต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และสื่อสารผ่านพนักงานของ กพท. เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้คนรับทราบข้อมูล ข่าวสารมากที่สุด
- ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร เพื่อสร้างการรับรู้ให้ทั้งคนภายในและภายนอกองค์กรได้รับทราบ
- ควรอัปเดตเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

## ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา

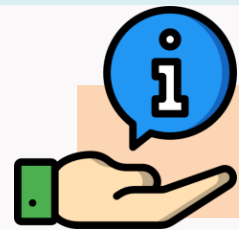


### 2. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

- ปรับปรุงเว็บไซต์ให้สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและใช้งานง่าย โดยการจัดหมวดหมู่และประเภทของข้อมูลให้ชัดเจน ปรับปรุงระบบการสืบค้นให้สามารถค้นหาโดยพิมพ์คำที่เกี่ยวข้องได้ และเพิ่มเติมข้อมูลในเว็บไซต์ให้มีความครบถ้วน รวมทั้งควรอัปเดตข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน กทันต่อสถานการณ์
- ปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน และสื่อสารให้เข้าใจได้ตรงกัน เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน หรือมาตรฐานต่าง ๆ ควรมีการเผยแพร่ทั้งฉบับภาษาอังกฤษและภาษาไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
- การเผยแพร่ข่าวสารและการให้ความรู้แก่ประชาชน ควรมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ และมีช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึง



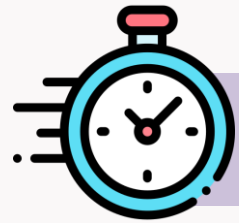
## ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา



### 2. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

- การประกาศหรือบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ควรมีการประกาศล่วงหน้าและกำหนดระยะเวลาที่จะบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาทำความเข้าใจ และมีระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมก่อนจะนำไปปฏิบัติจริง
- อัปเดตข้อมูลที่ประกาศในทุกช่องทางให้ตรงกัน และมีความเป็นปัจจุบัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสนในการรับข้อมูลข่าวสาร และสามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง
- ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบินมากยิ่งขึ้น เช่น องค์กรความรู้ที่ได้รับจากการประชุมกับหน่วยงานต่างประเทศหรือระดับสากล ข้อมูล กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบิน อากาศยานไร้คนขับ เพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบิน หรือข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบิน ความล่าช้าของสายการบิน หรือการยกเลิกเที่ยวบินของสายการบิน

## ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา



### 3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

- ควรมีการกำหนดและประกาศข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA) ที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน
- ควรมีระบบการติดตามสถานะการดำเนินงานที่ชัดเจน และมีช่องทางหลักให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามในเรื่องต่าง ๆ ได้
- อาจมีการปรับหรือเพิ่มเติมช่วงเวลาในการให้บริการ นอกเหนือจากเวลาทำการ เช่น การเปิดสอบ e-Exam ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

## ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา



### 4. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ควรมีการจัดฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานที่มีอายุน้อย และยังไม่มีความชำนาญในการทำงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งจัดให้มีการสอนงานจากรุ่นพี่ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน
- ควรมีการวางแนวทางการถ่ายทอดหรือส่งมอบงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย โดยอาจใช้สื่อดิจิทัล เช่น คลิปวิดีโอสอนงาน พอดคาสต์อธิบายวิธีการทำงานหรือให้ความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และทำงานได้ต่อเนื่องแบบไร้รอยต่อ
- ควรมีการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย รวมถึงมีการจัดฝึกอบรมแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถดำเนินงานและให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

## ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา



### 5. ด้านการให้บริการ

- ควรมีการทบทวนขั้นตอนในการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อลดขั้นตอนและเอกสารที่ไม่จำเป็น บูรณาการเอกสารของผู้รับบริการจากระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ปรับขั้นตอนให้ง่ายและสะดวกขึ้น รวมทั้งควรมีการพัฒนาระบบ API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก
- ควรพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกบริการ เพื่อให้การดำเนินงานในทุกกระบวนการมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น
- ระบบ Call Center ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดระยะเวลาทำการ มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว สามารถตอบได้ทุกคำถาม
- ควรมีการนำคำถามที่ได้รับการถามบ่อยไปจัดทำ Q&A เผยแพร่บนเว็บไซต์และโซเชียลมีเดียช่องทางต่าง ๆ ของ กพท.

## ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา



### 5. ด้านการให้บริการ (ต่อ)

- การปรับปรุงกฎ ระเบียบ หรือมาตรฐานต่าง ๆ ควรมีการรับฟังความคิดเห็นก่อนประกาศใช้ เพื่อให้ได้รับความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน พร้อมทั้งหากความเห็นใดไม่สามารถดำเนินการตามร้องขอได้ ควรมีการชี้แจงถึงเหตุผลที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่ร้องขอ / ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถหาแนวทางในการปรับและปฏิบัติได้ถูกต้องอย่างทันต่อเวลาที่
- ควรมีการหารือเรื่องการอนุญาตให้ใช้ใบรับรอง หรือใบอนุญาตจากหน่วยงาน / มาตรฐานสากลในการเทียบเคียงกับใบอนุญาต/มาตรฐานของ กพท. เพื่อลดภาระให้กับผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน
- การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ กพท. ควรเพิ่มบทบาทในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้บริโภค และการส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน ช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันให้ผู้ประกอบการ และให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินที่มีประสิทธิภาพ กัดเทียมกับต่างประเทศ

## ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา



### 6. ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์

- ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้นโดยยึด Customer Centric เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถหาข้อมูลได้ง่าย จัดหน้าเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม และจัดเรียงข้อมูลอย่างเป็นระบบระเบียบ
- ปรับปรุงระบบ EMPIC และระบบ Flight Permit Online System (FPOS) ให้ใช้งานได้ง่าย และมีความเสถียรของระบบมากขึ้น รวมทั้งมีการชี้แจงหรือจัดทำคู่มือการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจและใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง
- ปรับปรุงการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ และปรับรูปแบบของแบบฟอร์มให้กรอกง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เนื่องจากการใช้งานบางระบบยังคงต้องดาวน์โหลดเอกสารมากรอก และเสกนเพื่อนำเอกสารเข้าระบบอีกครั้ง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากในการดำเนินการ
- พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อการติดตามสถานะการดำเนินงาน นอกเหนือจากการแจ้งผ่านอีเมล เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว



# ภาคผนวก จ

เอกสารประกอบการจัดประชุม  
เชิงปฏิบัติการด้วยเครื่องมือ

Data Governance Health Check by TRIS

# กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance for Government)

นางสาวอัญชลี โพธิ์อ่อน

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

# เนื้อหาการนำเสนอ

- ▶ 1. ความรู้พื้นฐานของการทำธรรมาภิบาลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล
- 2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล
- 3. Data Governance Health check วิธีการประเมิน และเครื่องมือที่ใช้ประเมิน
- 4. Q&A

# สรุปผลสำรวจความต้องการ และความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ข้อมูลภาครัฐ



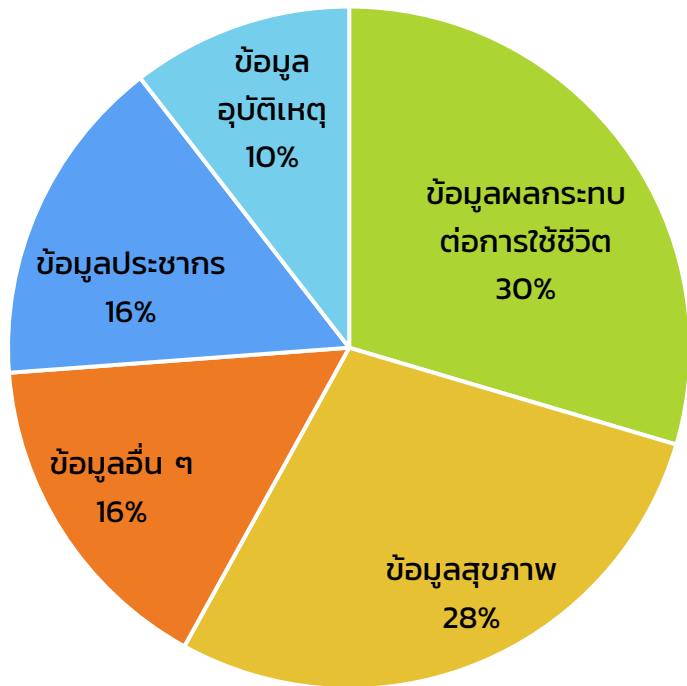
สำรวจโดย บริษัท ทริสคอร์ปอเรชั่น



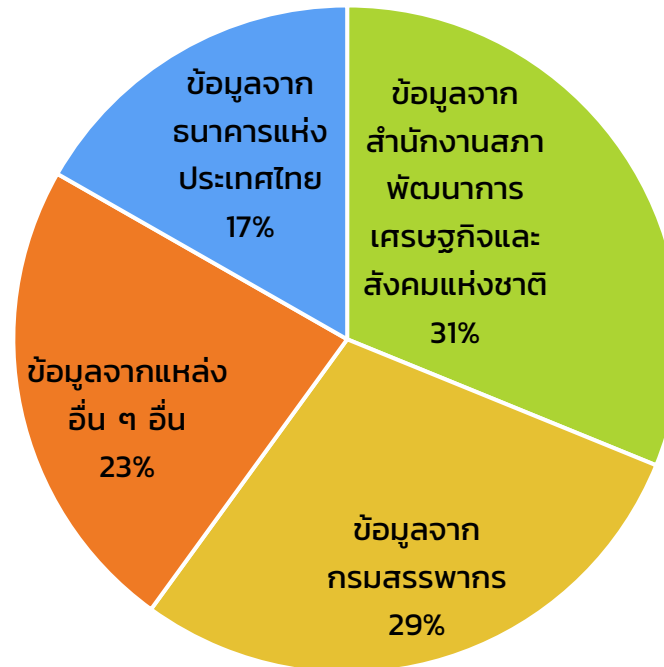
# การใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ

## จากการสำรวจการใช้บริการของข้อมูลภาครัฐ พบว่ามีการใช้ข้อมูลในเรื่อง ดังต่อไปนี้

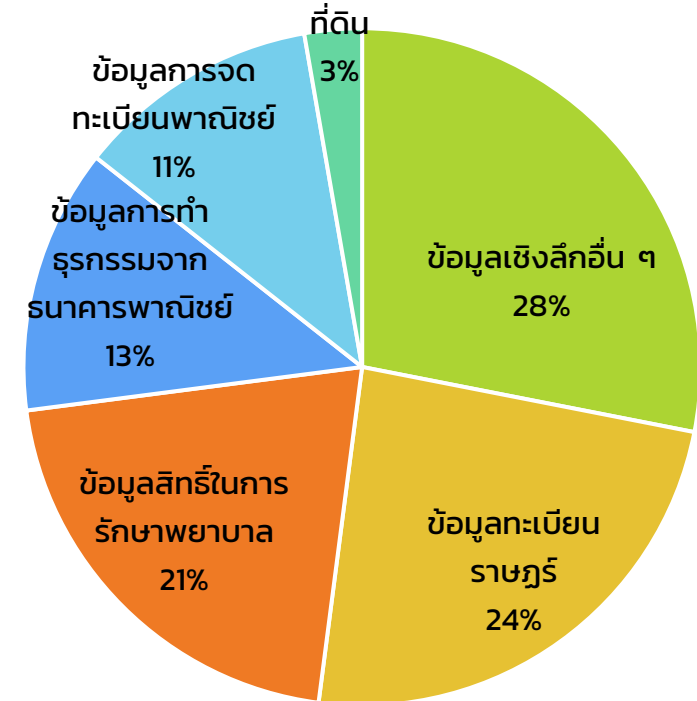
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจภาคประชาชน  
จำนวน 202 คน



จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจากผู้ประกอบการ  
จำนวน 103 คน



จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจากส่วนราชการ  
จำนวน 100 คน  
ข้อมูลการถือครอง



ข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐที่ผู้ประกอบการใช้บริการ

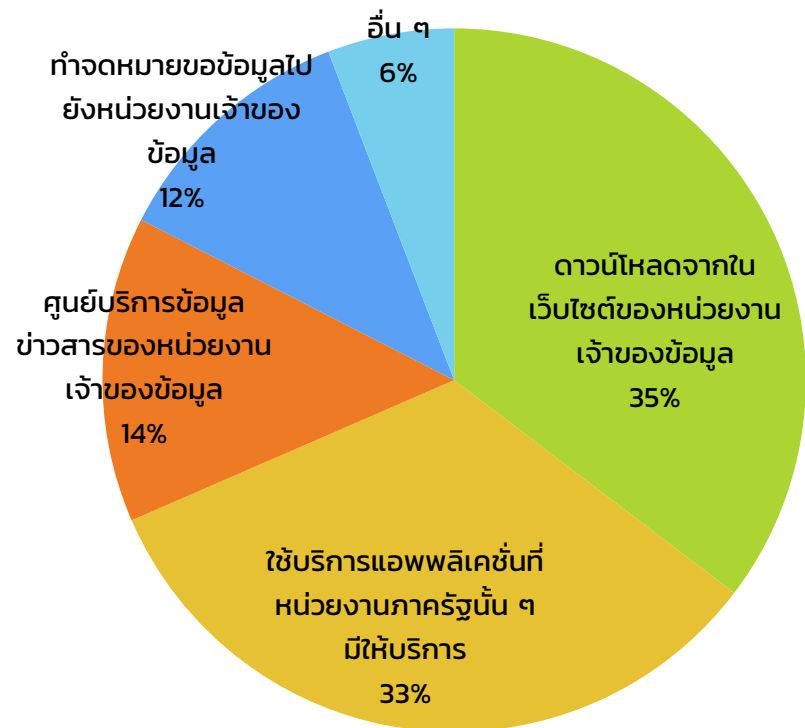
ข้อมูลที่ต้องการเชื่อมโยงกับหน่วยงานตามภารกิจของหน่วยงาน

**ข้อมูลสุขภาพ** เช่น ข้อมูลอัตราการฉีดวัคซีน ข้อมูลอัตราการเจ็บป่วย  
**ข้อมูลผลกระทบต่อการใช้ชีวิต** เช่น ข้อมูลน้ำท่วม ข้อมูลราคาสินค้า ข้อมูลฝุ่นควัน PM2.5  
**ข้อมูลอุบัติเหตุ** เช่น ข้อมูลอุบัติเหตุทางถนน ข้อมูลอุบัติเหตุทางน้ำ  
**ข้อมูลประชากร** เช่น ข้อมูลประชากร  
**ข้อมูลอื่น ๆ** เช่น ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การเมือง ข้อมูล กยศ

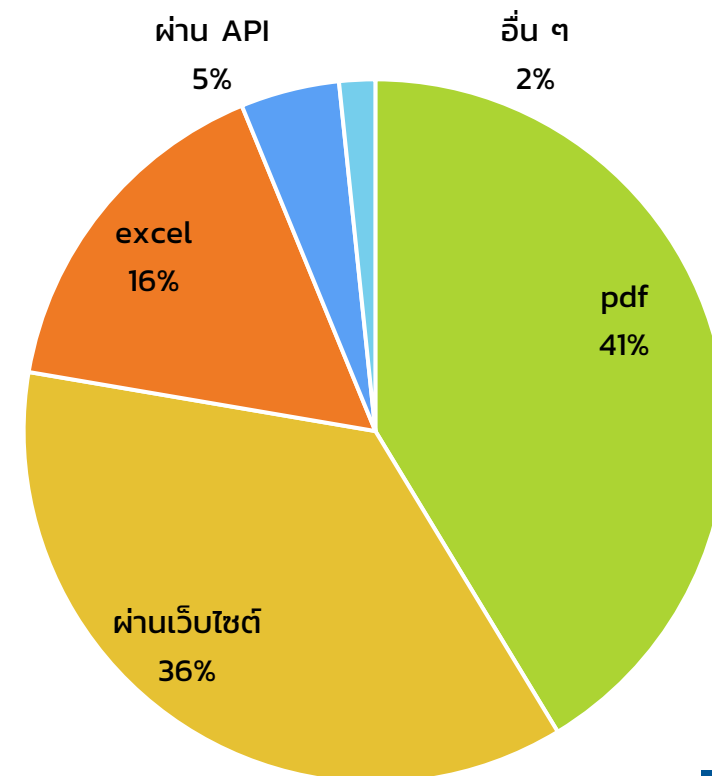
# รูปแบบการให้บริการข้อมูลหรือมาขอใช้บริการ

จากการสำรวจการให้บริการของข้อมูลภาครัฐ พบว่ามีการใช้ข้อมูลในรูปแบบ ดังต่อไปนี้

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ  
ภาคประชาชนจำนวน 202 คน



จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจาก  
ผู้ประกอบการจำนวน 103 คน

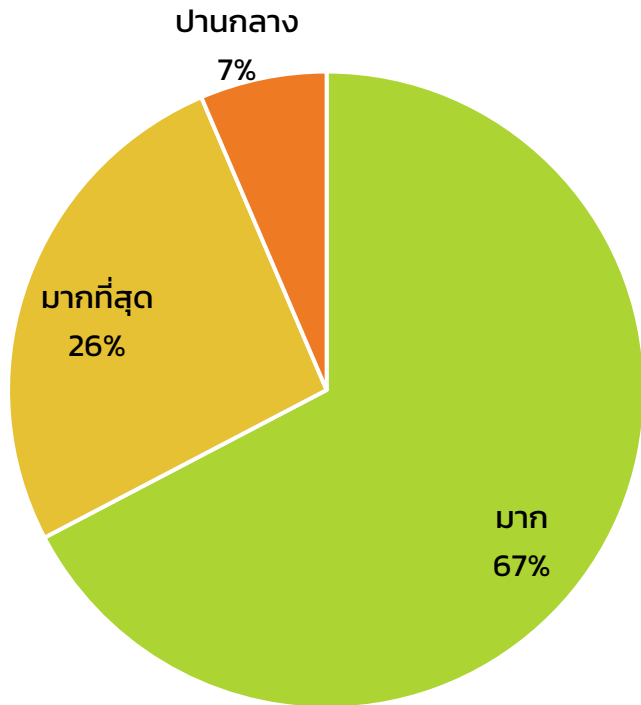




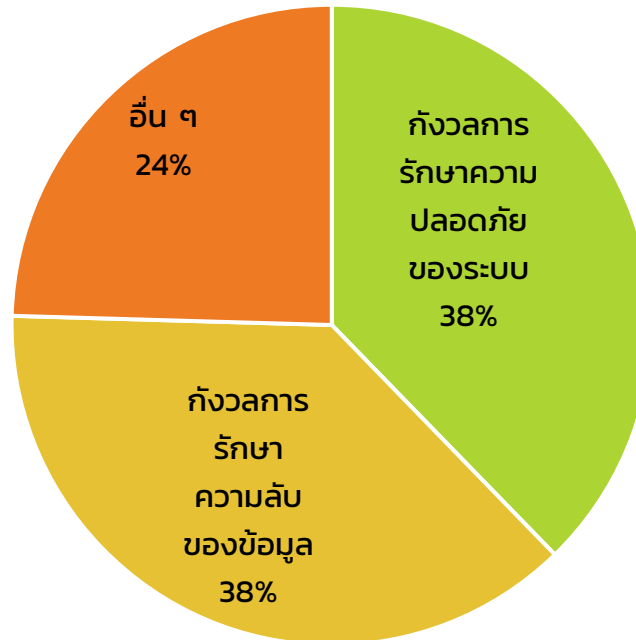
# ระดับความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการข้อมูล

จากการสำรวจการให้บริการของข้อมูลภาครัฐ พบว่ามีระดับความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

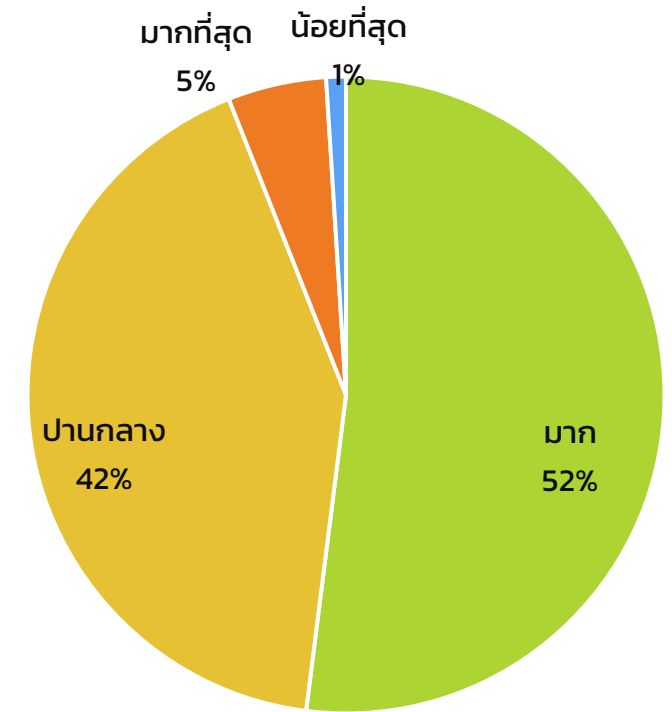
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจภาคประชาชนจำนวน 202 คน



จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจากผู้ประกอบการจำนวน 103 คน



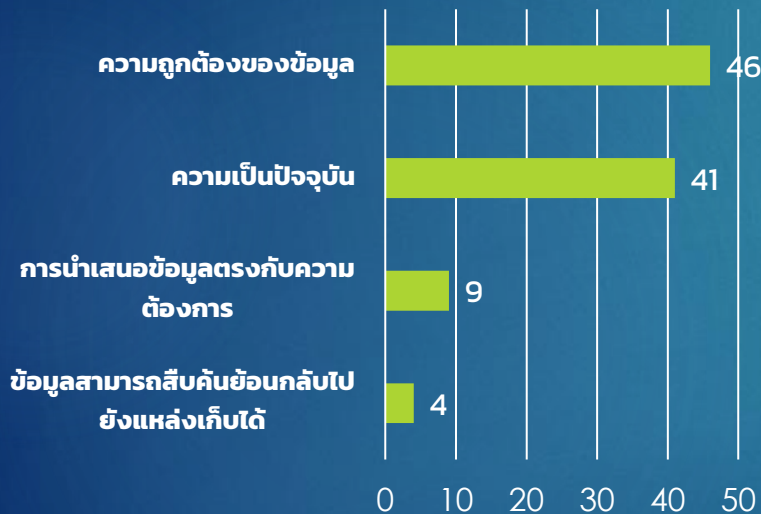
จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจากส่วนราชการจำนวน 100 คน



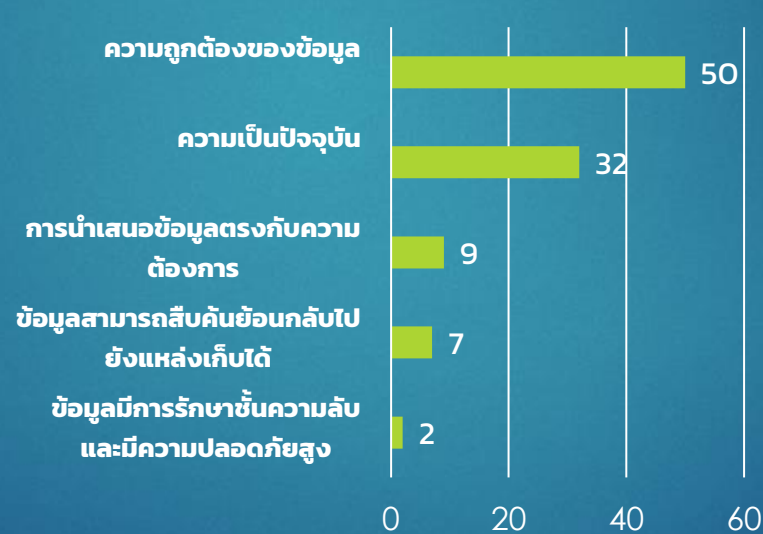
# ระดับความเชื่อมั่นข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ ที่จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน

## ความสำคัญ 3 ลำดับแรกของข้อมูลที่จะมีการแลกเปลี่ยนในหน่วยงานภาครัฐ

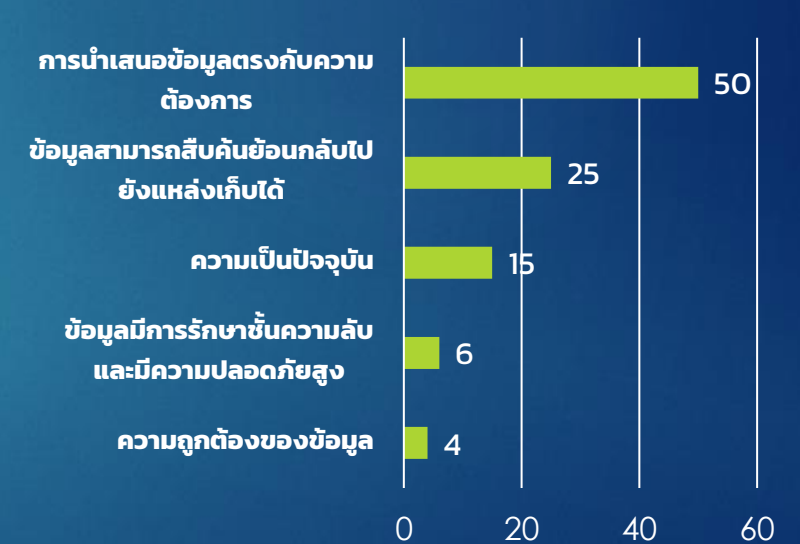
### ลำดับที่ 1



### ลำดับที่ 2

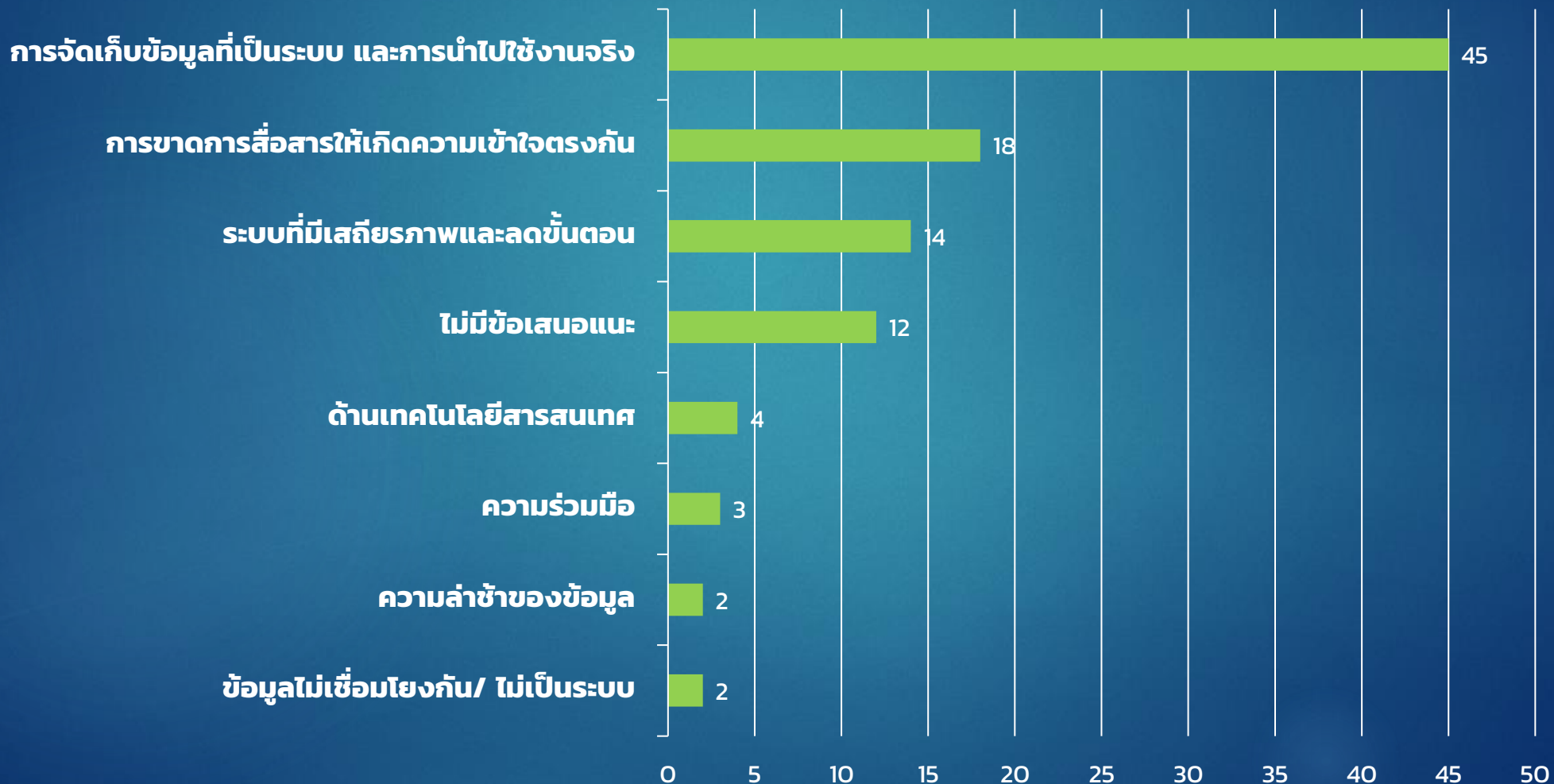


### ลำดับที่ 3



# ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ

## ปัญหาอุปสรรค



# ตัวอย่างข้อมูลกับกลุ่มงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน

## ๑. กลุ่มกระบวนการด้านยุทธศาสตร์

D1: นโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ	D6: ข้อมูลการตลาด
D2: ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ด้านธุรกิจ	D7: ข้อมูลการพัฒนาองค์กร
D3: ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ด้านดิจิทัล	D8: ข้อมูลสถาปัตยกรรมองค์กร
D4: ตัวชี้วัด ด้านธุรกิจ	D9: ข้อมูลงบประมาณ
D5: ตัวชี้วัด ด้านดิจิทัล	D10: ข้อมูลข้อตกลงความร่วมมือ

## ๒. กลุ่มกระบวนการออกแบบและพัฒนา

D11: ข้อมูลวิจัยผลิตภัณฑ์/บริการ	D18: ข้อมูลการปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการ
D12: ข้อมูลการวิเคราะห์และการออกแบบ	D19: ข้อมูลการเปลี่ยนแปลง
D13: ข้อมูลต้นแบบผลิตภัณฑ์/บริการ	D20: ข้อมูลการติดตั้ง
D14: ข้อมูลผลิตภัณฑ์/บริการ	D21: ข้อมูลการประชาสัมพันธ์
D15: ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้น	
D16: ข้อมูลการพัฒนาและการใช้งานผลิตภัณฑ์	
D17: ข้อมูลบริหารโครงการพัฒนา	

## ๔. กลุ่มกระบวนการสนับสนุน

D29: ข้อมูลโครงสร้างองค์กร	D38: สัญญา
D30: ข้อมูลพนักงาน	D39: ข้อมูลร้องทุกข์
D31: ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	D40: ทรัพย์สินทางปัญญา
D32: ข้อมูลพัสดุ	D41: ข้อมูลการนัดหมายผู้บริหาร
D33: ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานสำนักงาน	D42: ข้อมูลภาวะ/รายงานการประชุม
D34: ข้อมูลงานสารบรรณ	D43: ข้อมูลองค์ความรู้
D35: ข้อมูลทางบัญชี	
D36: ข้อมูลมาตรฐานสากลและกระบวนการ	
D37: กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	

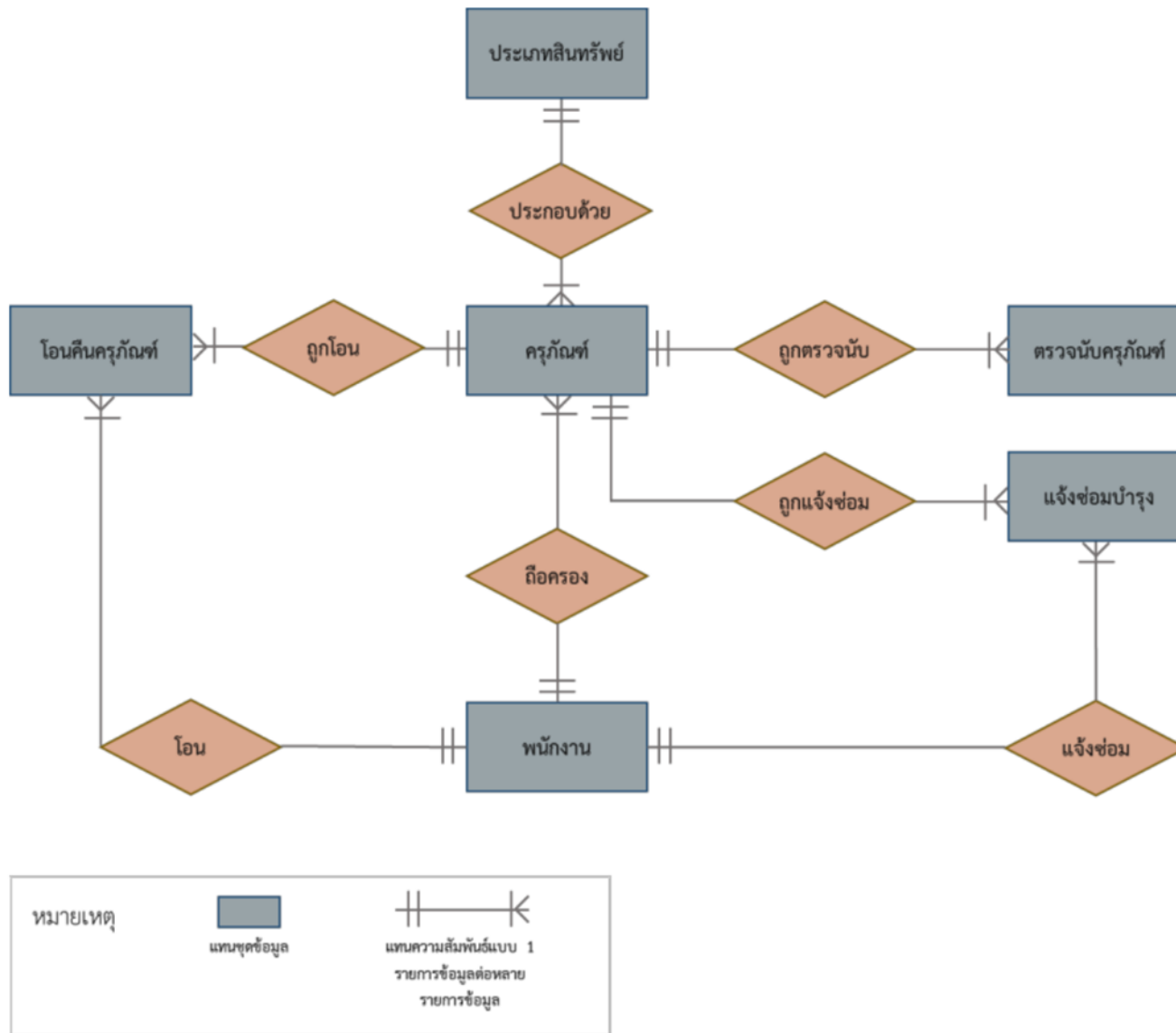
## ๓. กลุ่มกระบวนการให้บริการ

D22: ข้อมูลลูกค้า	D27: แผนการบริหารความต่อเนื่องและกู้คืนภัยพิบัติ
D23: ข้อมูลบริหารโครงการขาย	D28: ข้อมูลเหตุการณ์/ปัญหา และแนวทางการแก้ไข
D24: ข้อมูลการขาย	
D25: ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน	
D26: ข้อมูลการติดตาม ควบคุม และการบำรุงรักษา	

## ๕. กลุ่มกระบวนการวัดและประเมินผล

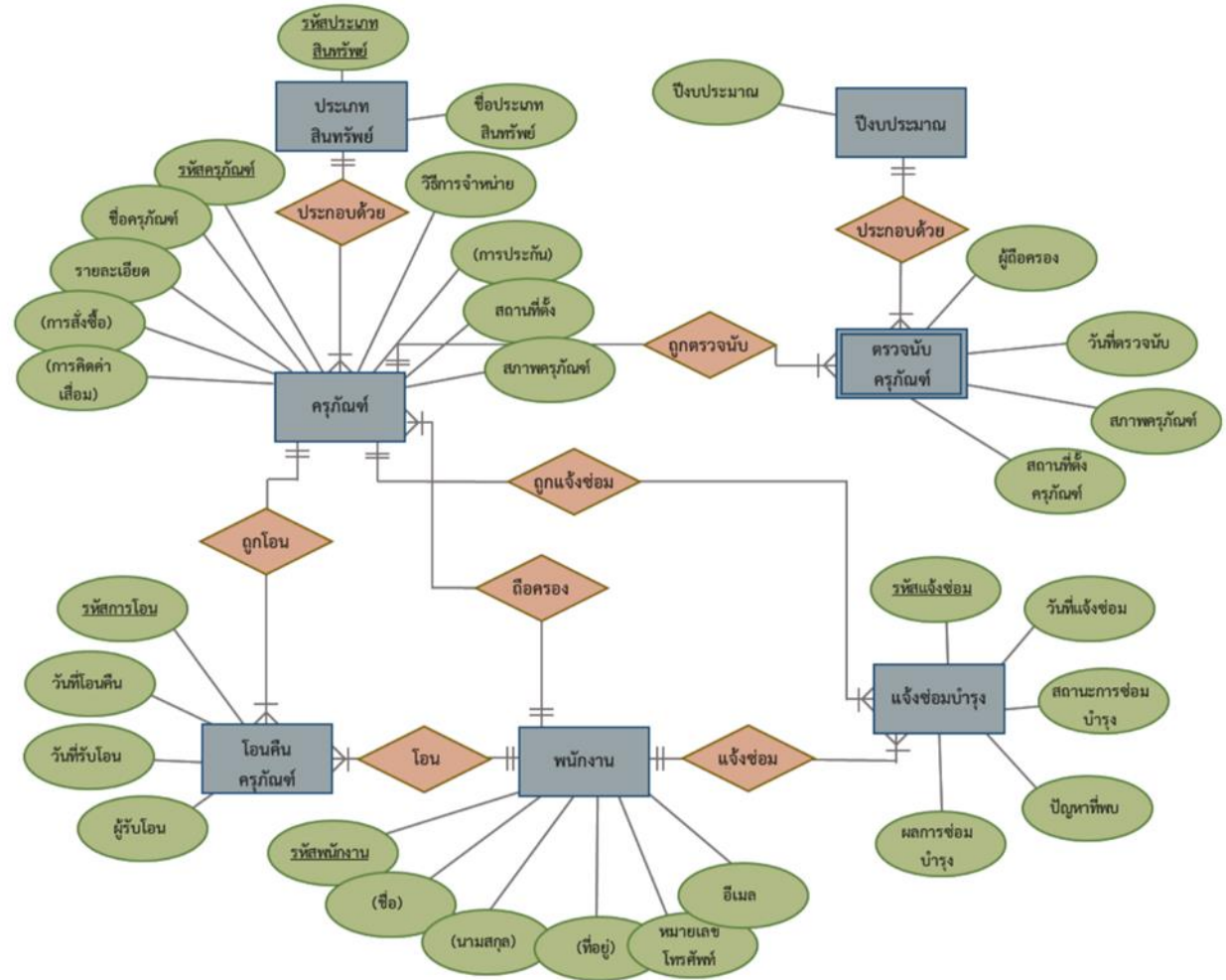
D44: ข้อมูลความเสี่ยง	D48: ข้อมูลความสอดคล้อง กฎ ระเบียบสำนักงานกับกฎหมาย
D45: ข้อมูลการควบคุมภายใน	D49: ความพึงพอใจต่อบริการ
D46: ข้อมูลการตรวจสอบภายใน	D50: ผลการประเมินการให้บริการ
D47: ข้อมูลการปฏิบัติตามมาตรฐานสากล	

# ตัวอย่าง กระบวนการ ระบบงานภายใน





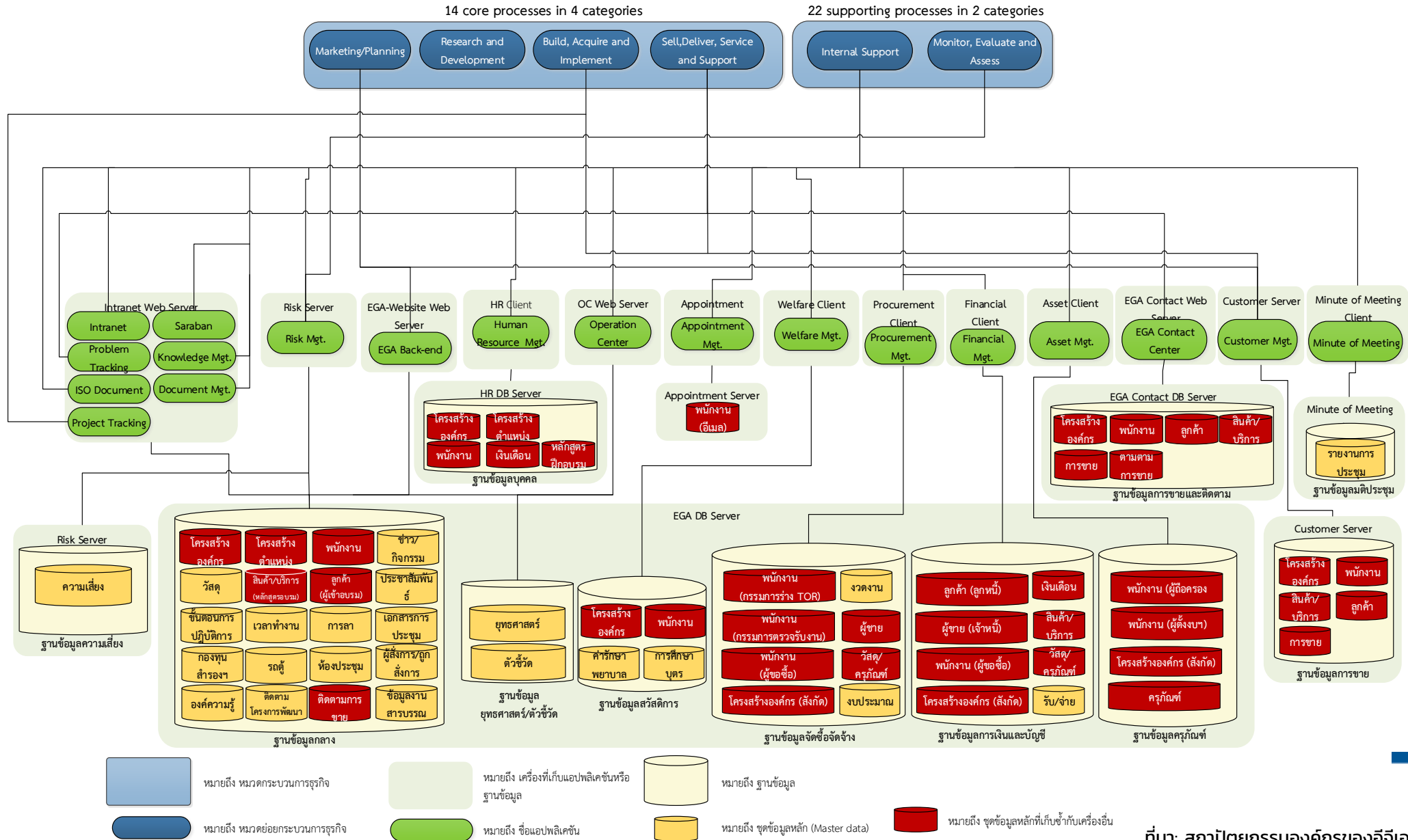
# ตัวอย่าง กระบวนการ ระบบงานภายใน และข้อมูลที่เกิดขึ้น



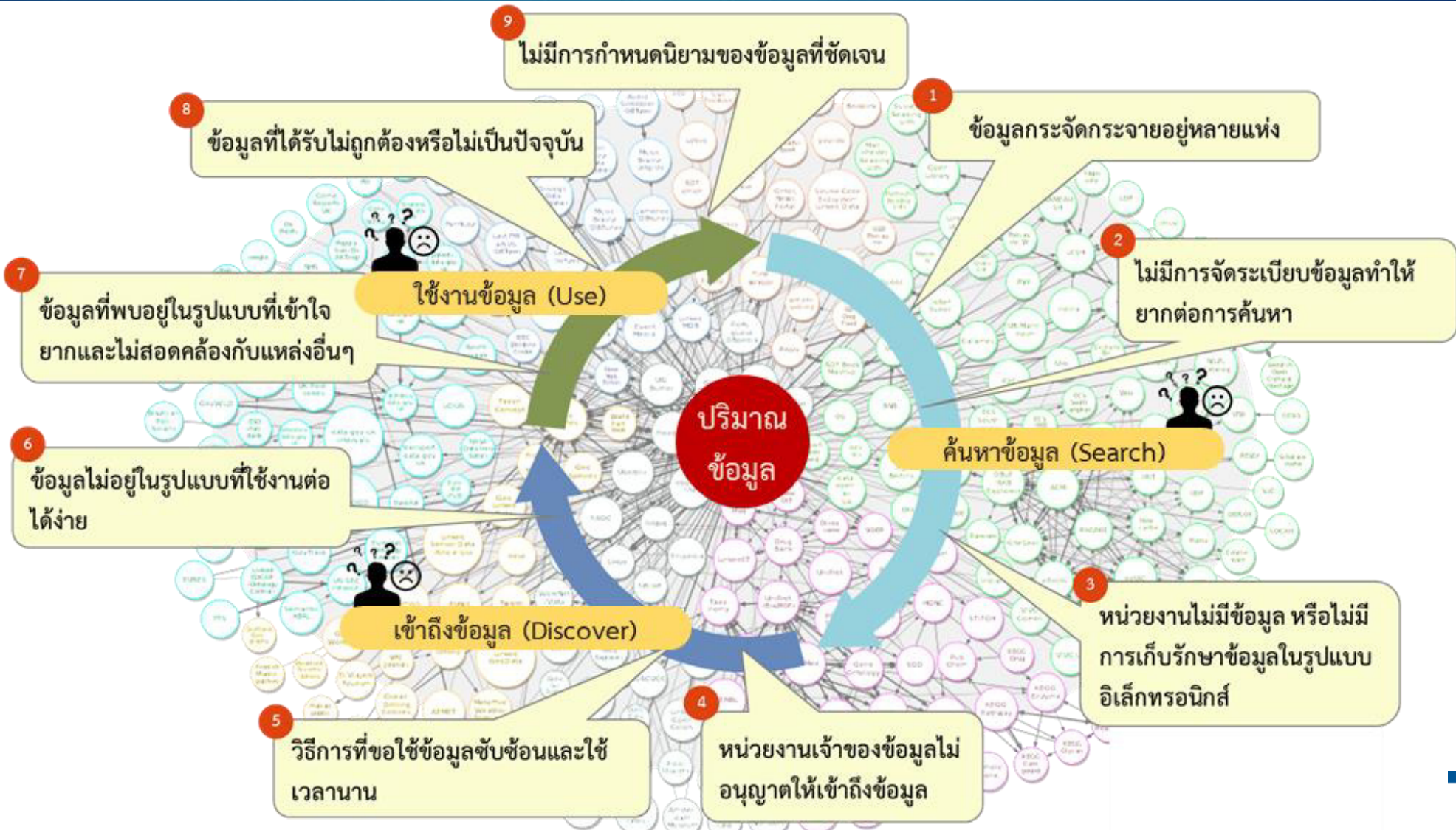
หมายเหตุ						
แทนชุดข้อมูล						
แทนชุดข้อมูลที่อาศัยฟิลด์ของชุดข้อมูลอื่นเป็นคีย์หลัก						
แทนฟิลด์ข้อมูลทั่วไป						
แทนฟิลด์ข้อมูลที่เป็นคีย์หลัก						
แทนฟิลด์ข้อมูลที่มีฟิลด์ข้อมูลย่อย						
แทนความสัมพันธ์แบบ 1 รายการข้อมูลต่อหลายรายการข้อมูล						



# ตัวอย่างข้อมูลกับงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน



# ที่มาปัญหาการใช้ข้อมูลที่ผ่านมาของภาครัฐ



# ทำไมจึงต้องมี Data Governance

การเจอปัญหาต่าง ๆ นานา ที่ไม่สิ้นสุด



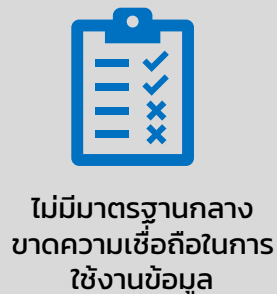
เกิดการเถียงงานในการดูแลข้อมูล



เข้าถึงยากหรือมีการหวงแหนข้อมูล



แต่ละหน่วยงานมีมาตรฐานของตัวเอง



ไม่มีมาตรฐานกลางขาดความเชื่อถือในการใช้งานข้อมูล



ขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการข้อมูล



ข้อมูลไร้คุณภาพ



สร้างกรอบกระบวนการและกฎเกณฑ์

Data Governance

Data Governance

Data Governance



มีผู้รับผิดชอบโครงสร้างที่ชัดเจน



มีมาตรฐานกลางและนโยบายกฎเกณฑ์ที่ผลักดันจริง



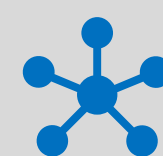
มีความรู้ความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ



ข้อมูลมีคุณภาพตอบโจทย์การใช้งาน



กระบวนการแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน



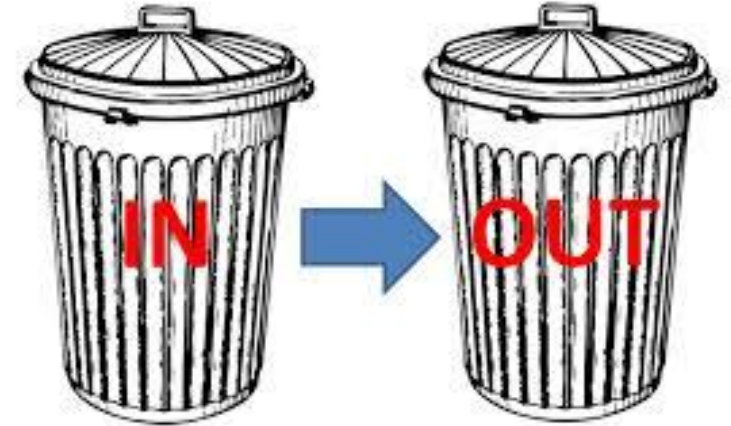
เข้าถึงและแบ่งปันข้อมูล Data Culture

Data Governance



# ทำไมจึงต้องมี Data Governance

- ▶ ข้อมูลที่มีไม่ถูกต้อง ซ้ำซ้อน ทำให้การประมวลผลผิดพลาด
- ▶ ข้อมูลไม่ครบถ้วน หายไป ไม่ครบ ข้อมูลในรูปแบบไม่ถูกต้อง
  - ▶ บุคลากรอายุ 200 ปี
  - ▶ เลขประจำตัวประชาชนมี 14 หลัก
  - ▶ พระยา เป็น พระยา/ พยาห์
- ▶ การวิเคราะห์ต่างๆ จะทำไม่ได้ หรือ ได้ผลผิดพลาด ทำให้งานยากขึ้น
- ▶ **ปัญหา คือ ไม่มีกระบวนการจัดการกำกับดูแลให้ถูกต้อง**



Garbage In Garbage Out

# ทำไมจึงต้องมี Data Governance

การเป็นองค์กรขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data - Driven Organization)

นโยบายข้อมูล



ปฏิบัติตามกฎหมาย

พ.ร.บ.การให้บริการภาครัฐ  
ผ่านระบบดิจิทัล 2562

พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562

กฎหมายอื่นที่องค์กรต้อง  
ส่งข้อมูลให้หน่วยงานกลาง



สร้างความเชื่อมั่นใน  
ข้อมูลที่ออกจากองค์กร  
สู่สาธารณะ

ข้อมูลที่ต้องเปิดเผยตาม กม.  
(ตามภารกิจ หน้าที่)

ข้อมูลเปิดที่มีคุณค่าอื่นๆ



เพิ่มประสิทธิภาพการ  
ทำงานภายใน

ไปสู่การทำงาน โดยใช้ข้อมูล  
ขับเคลื่อน (มีแนวปฏิบัติ)

การปรับปรุงกระบวนการงาน  
เพื่อลด Workload/  
อัตโนมัติ

การใช้ข้อมูลเชิงลึก update  
สำหรับตัดสินใจเชิงนโยบาย



การใช้ข้อมูลทำงานร่วมกับ  
ผู้มีส่วนได้เสียเพื่อการ  
ปฏิบัติตามภารกิจ/สร้าง  
นวัตกรรม

ข้อมูลเปิดสำหรับลูกค้า หรือ  
ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลแลกเปลี่ยน สำหรับ  
หน่วยงานที่ต้องใช้

ข้อมูลเชิงลึกสำหรับนำไป  
พัฒนานวัตกรรม



ความโปร่งใสและสร้าง  
การมีส่วนร่วม

สร้างความน่าเชื่อถือใน  
หน่วยงาน

สร้างการมีส่วนร่วมในการ  
แลกเปลี่ยนข้อมูล

# ภาพรวมกฎหมายดิจิทัล

## POLICY

 กฎหมายการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

- วางนโยบายและขับเคลื่อน Digital
- กองทุนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

## FACILITATE & STANDARD

 ELECTRONIC TRANSACTION

กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

- E-Transaction (e-Document, e-Signature)
- E-Commerce
- E-Trade Facilitation
- E-Service เช่น CA
- Digital ID

## SECURE & TRUSTED ENVIRONMENT

 DATA PROTECTION

กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- สิทธิเจ้าของข้อมูล
- โทลี่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท

 CYBER SECURITY

กฎหมายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

- Incident Response
- Critical Information Infrastructure Protection

 DIGITAL GOVERNMENT

กฎหมายการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

- กระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ
- ข้อมูลและบริการภาครัฐดิจิทัล
- Data Governance
- Data Sharing
- Open Data, Big Data

 POLICY CYBERCRIME

กฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

- กำหนดความรับผิดและบทลงโทษ
- ความผิดที่ทำต่อข้อมูลคอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์โดยตรง
- ความผิดที่ใช้คอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ
- การรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินคดี



# ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 (มาตรา 8)



การกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงสิทธิ และหน้าที่ของผู้ครอบครองหรือควบคุมข้อมูลดังกล่าวในทุกขั้นตอน



การมีระบบบริหารและกระบวนการจัดการและคุ้มครองข้อมูลที่ครบถ้วน ตั้งแต่การจัดทำ การจัดเก็บ การ จำแนกหมวดหมู่ การประมวลผลหรือใช้ข้อมูล การปกปิดหรือเปิดเผยข้อมูล การตรวจสอบ และการทำลาย



การมีมาตรการในการควบคุมและพัฒนาคุณภาพข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใช้ งาน เป็นปัจจุบัน สามารถบูรณาการและมีคุณสมบัติแลกเปลี่ยนกันได้ รวมทั้งมีการวัดผลการบริหารจัดการ ข้อมูลเพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีข้อมูลที่มีคุณภาพและต่อยอดนวัตกรรมจากการใช้ข้อมูลได้



การกำหนดนโยบายหรือกฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ชัดเจนและมีระบบบริหารจัดการ รวมทั้งมีมาตรการและหลักประกันในการคุ้มครองข้อมูลที่อยู่ในความครอบครอง ให้มีความมั่นคงปลอดภัย และมีให้ข้อมูลส่วนบุคคลถูกละเมิด



การจัดทำคำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัลของภาครัฐ เพื่อให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างของข้อมูล เนื้อหาสาระ รูปแบบการจัดเก็บ แหล่งข้อมูล และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล

# ข้อมูล (Data)

## Data as asset?:

**ข้อมูล** ถูกจัดอยู่ในประเภทของทรัพย์สินที่มีค่ามากขององค์กร เนื่องจากข้อมูลที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ สามารถบ่งชี้ จุดเด่น จุดด้อย ความชำนาญ และความสามารถในการแข่งขัน นอกเหนือจากทรัพยากรทางการเงิน และทรัพยากรมนุษย์ ที่ถูกจัดเป็นทรัพย์สินภายในองค์กร ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน

**ข้อมูลภาครัฐ** ถือเป็นทรัพย์สินมีค่าที่จะสามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศในทิศทางต่าง ๆ ได้

Corporate  
Finance

Data  
Governance

Human  
Resources

# Many Data Types



# ลักษณะของข้อมูล

## ข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured Data)

เป็นข้อมูลที่มีการนิยามโครงสร้างของข้อมูลไว้ ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ทำให้ง่ายต่อการค้นหา เช่น

- ฐานข้อมูล
- Comma-Separated Values - CSV



## ข้อมูลกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Data)

เป็นข้อมูลที่มีการนิยามโครงสร้างของข้อมูลไว้ แต่มีโครงสร้างเป็นแบบลำดับชั้น (Hierarchy) เช่น

- Extensible Markup Language - XML
- JavaScript Object Notation - JSON



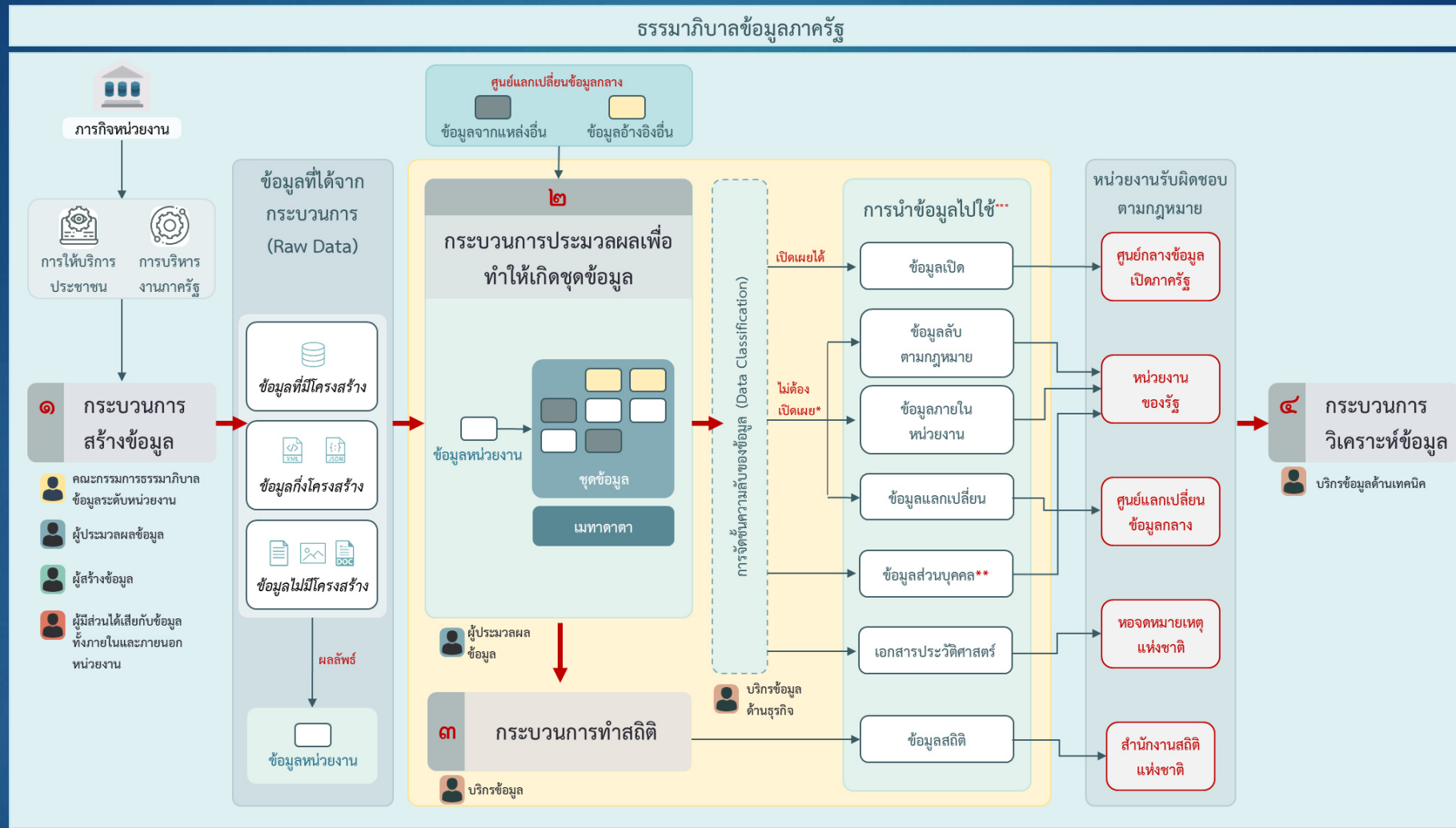
## ข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Data)

เป็นข้อมูลที่ไม่ได้มีการนิยามโครงสร้างของข้อมูลไว้ มักจะอยู่ในรูปแบบ เช่น

- กระดาษ
- ข้อความ
- รูปภาพ
- เสียง
- วิดีทัศน์



# ภาพรวมการสร้างข้อมูลในหน่วยงานภาครัฐไทย



\* ข้อมูลที่เปิดเผยไม่ได้ สามารถแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานได้นั้น หน่วยงานที่ร้องขอต้องมีอำนาจตามกฎหมายด้วย

\*\* ข้อมูลส่วนบุคคลต้องเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

\*\*\* ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการอนุมัติแล้ว



# Data Governance Framework




**DAMA International**  
USA



**สมาคมดาต้าเมเนจเมนต์ (ประเทศไทย)**  
(Forming BKK Chapter)




**The Data Governance Institute**  
USA




**Digital Government Development Agency**




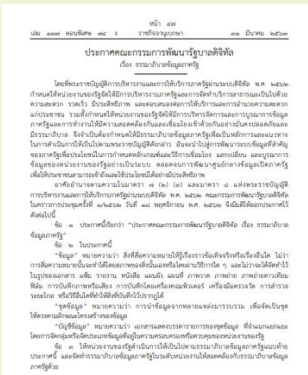

**สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปท.)**  
**Data Governance Guideline**



**Bank of Thailand Data Governance Guideline**



**ISO 38505:2017 Governance of Data**

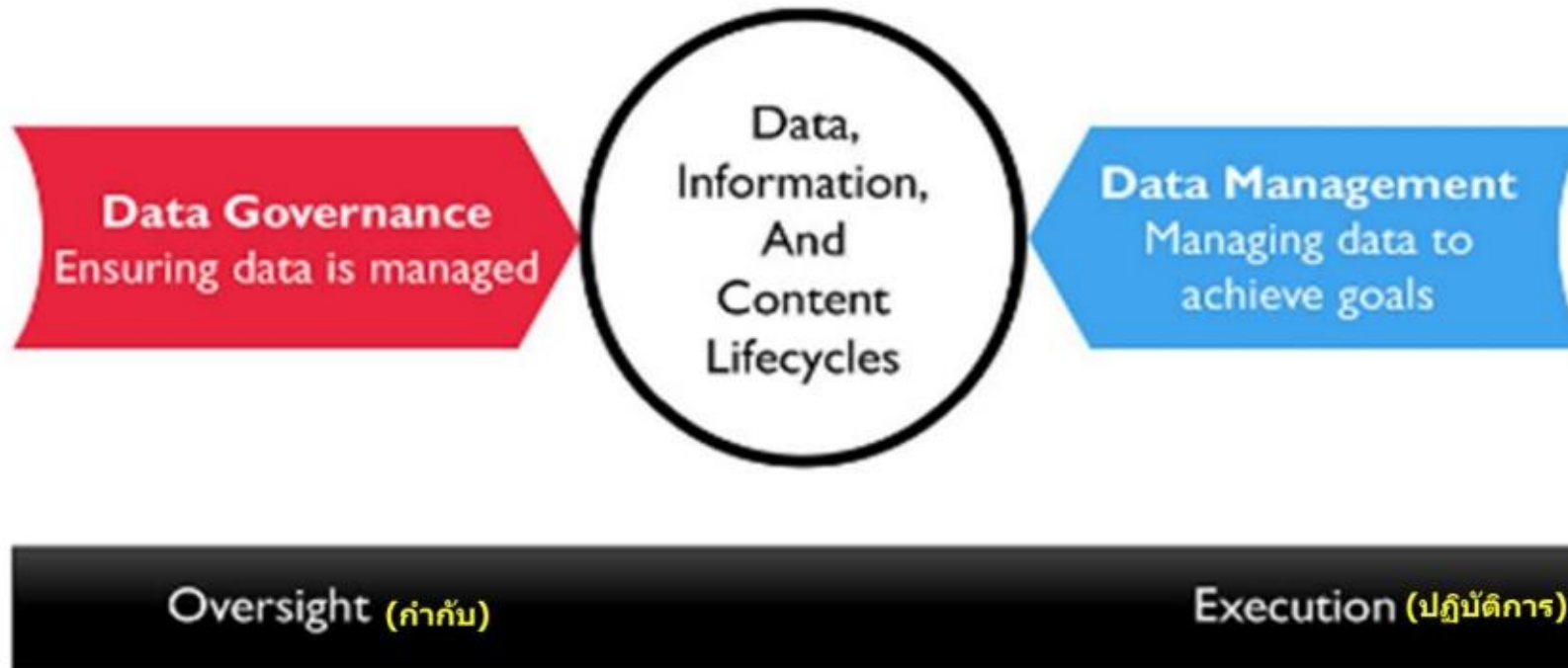




**พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล**

**ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ**



# Data Governance VS Data Management



การวางแผน การกำกับดูแล และการควบคุมการจัดการข้อมูล  
และ การใช้ข้อมูลและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล

# Data Governance VS Data Management

**ธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)** เป็นส่วนที่สำคัญในการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) เป็นกลไกในการ **กำหนดทิศทาง ควบคุม และทวนสอบ** การบริหารจัดการข้อมูล



# Data Governance Framework

## กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในระดับหน่วยงาน

คณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล  
(Data Governance Council)

ทีมบริกรข้อมูล  
(Data Steward Team)

ผู้มีส่วนได้เสียกับข้อมูล  
(Data Stakeholders)

### โครงสร้างธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Structure)

ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มั่นคงปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนตัว เชื่อมโยง เป็นประโยชน์  
การวัดการดำเนินการและความสำเร็จของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ  
(Data Governance Metrics/Success Measures)

สภาพแวดล้อมของ  
ธรรมาภิบาลข้อมูล  
(Data Governance  
Environment)

นิยามข้อมูล  
(Data Definition)

กฎเกณฑ์ของข้อมูล/  
นโยบายข้อมูล  
(Data Rules/  
Data Policies)

### นิยามและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล (Definition and Rules)

การวางแผน (Plan)

การปฏิบัติ (Do)

ตรวจสอบ วัดผล และรายงาน  
(Check, Measure and  
Report)

การปรับปรุงธรรมาภิบาลข้อมูล  
(Continual Improvement)

### กระบวนการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Processes)

## Data Governance : การกำกับดูแลข้อมูล

### Organization & Stewardship

#### Function of

- DG Committee
- Steward team
- Data Controller/Processor/User

### Policy & Standard

- Data Management
- Data Quality Assurance
- Data Exchange

### Data Risk Management Compliance & Data Audit

- Data Risk Management
- Data Law & Regulation
- Data Quality Audit

### Building Knowledge & Awareness

- Program Coverage
- Measurement
- Ongoing

ที่มา GBDi

## Data Management : การบริหารจัดการข้อมูล

Data Lifecycle



### Data Catalog

- What data?
- Who's the owner?
- Search Tags
- Data sources

### Data Security & Privacy

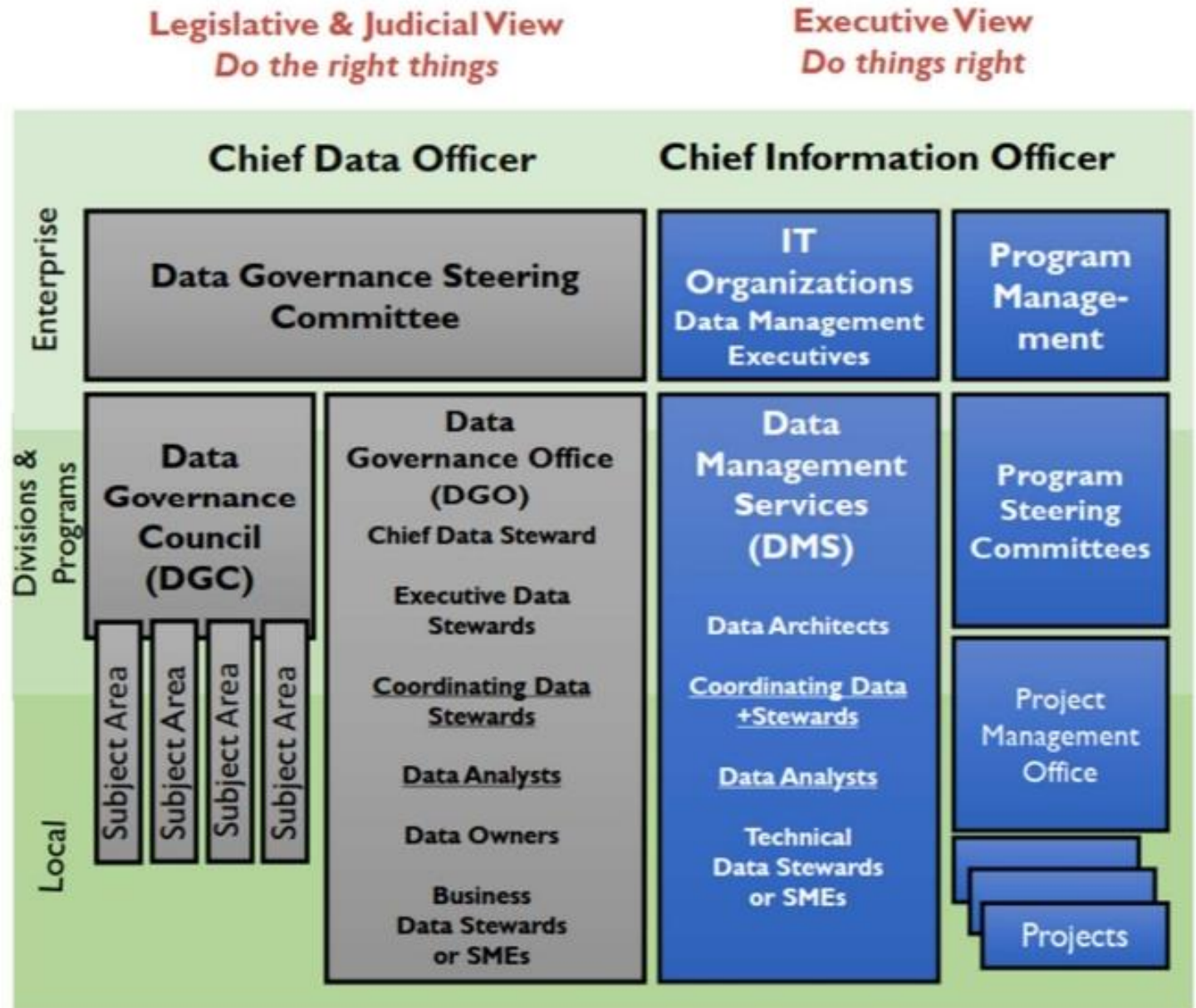
- Confidentiality
- Integrity
- Availability

### Data Quality

- Accuracy
- Validity
- Timeliness
- Completeness
- Uniqueness
- Consistency

Foundation

# Data Governance Organization Parts





# Data Governance Operating Model Types

## Centralized



## Replicated



## Federated





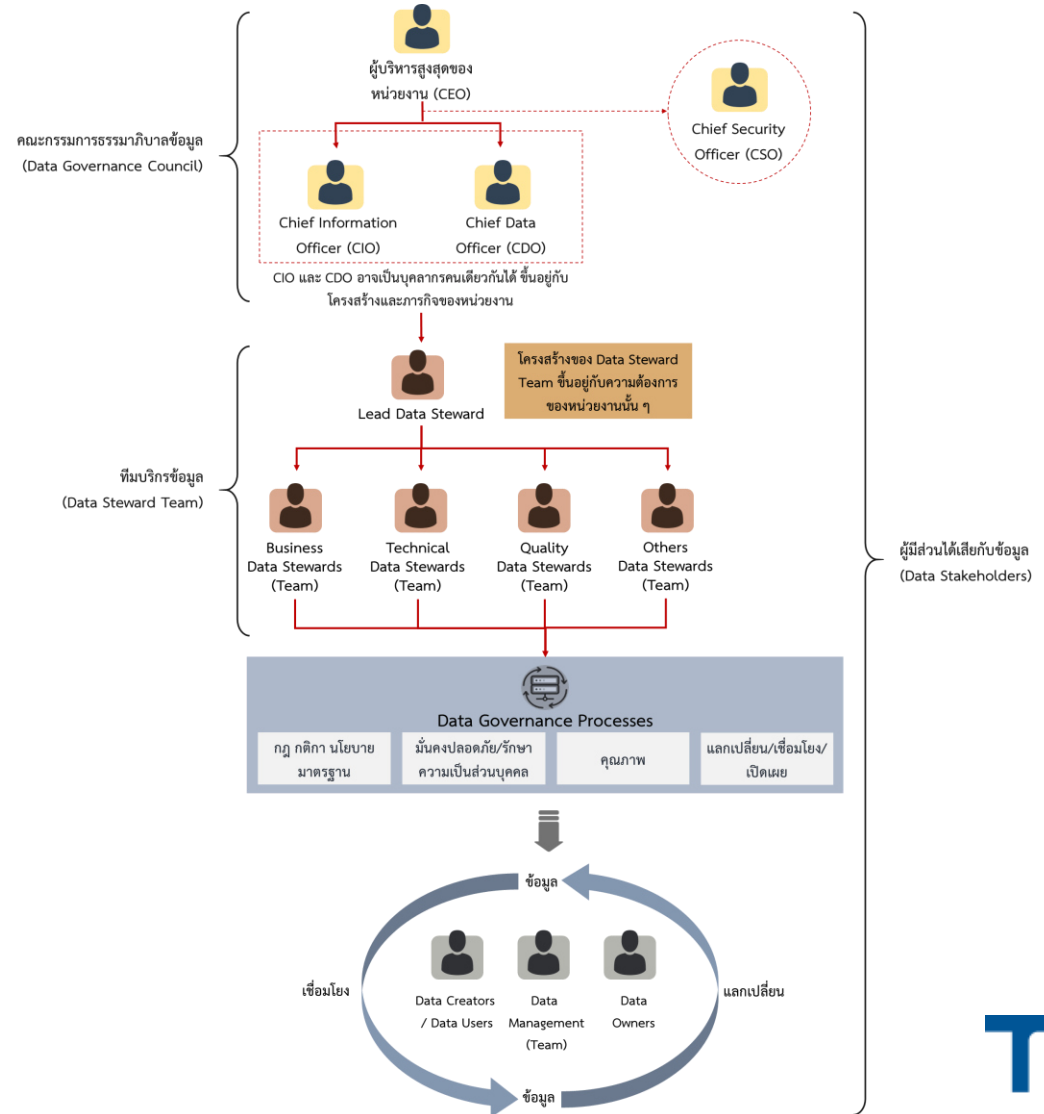
# กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

## ด้านโครงสร้าง

❌ หน่วยงานสามารถจัดตั้งส่วนงานธรรมาภิบาลข้อมูลในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น รูปแบบทีมเสมือน (Virtual Team) ที่คัดเลือกมาจากส่วนงานต่าง ๆ

❌ ตัวอย่างโครงสร้างธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐแบ่งออกเป็น

- คณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล (**Data Governance Council**)
- ทีมบริกรข้อมูล (**Data Steward Team**)
- ผู้มีส่วนได้เสียกับข้อมูล (**Data Stakeholders**)



# กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

## ด้านโครงสร้าง

### คณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Council)

- กลุ่มบุคคลที่มาจาก**ผู้บริหารระดับสูง** ขององค์กร ทั้งด้านธุรกิจและไอที
- มีหน้าที่ในการ**กำหนดความต้องการให้ข้อเสนอแนะ และอนุมัติ นโยบาย ข้อมูล** **เกณฑ์การวัดคุณภาพ ระเบียบ และข้อบังคับอื่น ๆ** ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล รวมไปถึงการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลในการกำกับดูแล

### ทีมบริการข้อมูล (Data Steward Team)

- บุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการ
- **นิยามเมทาดาตา**
  - **นิยามความต้องการด้านคุณภาพ และความมั่นคงปลอดภัย**
  - **ร่างนโยบาย**และกระบวนการเกี่ยวกับธรรมาภิบาลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูล
  - **ตรวจสอบความสอดคล้องกัน**ระหว่างนโยบายกับการดำเนินการต่อข้อมูล
  - **ตรวจสอบคุณภาพข้อมูล**
  - **วิเคราะห์ผล**จากการตรวจสอบ
  - **รายงานผลลัพธ์**ไปยังคณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ





### ผู้มีส่วนได้เสียกับข้อมูล (Data Stakeholder)

- บุคคลหรือ**กลุ่มบุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล**
- **ผู้บริหารข้อมูลระดับสูง (Chief Data Officer)**
  - **คณะกรรมการธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Council)**
  - **สำนักงานธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Office)**
  - **บริการข้อมูล (Data Steward)**
  - **ผู้ดูแลข้อมูลด้านเทคนิค (Data Custodian)**
  - **ผู้สร้างข้อมูล (Data Creator)**
  - **ผู้ใช้ข้อมูล (Data User)**

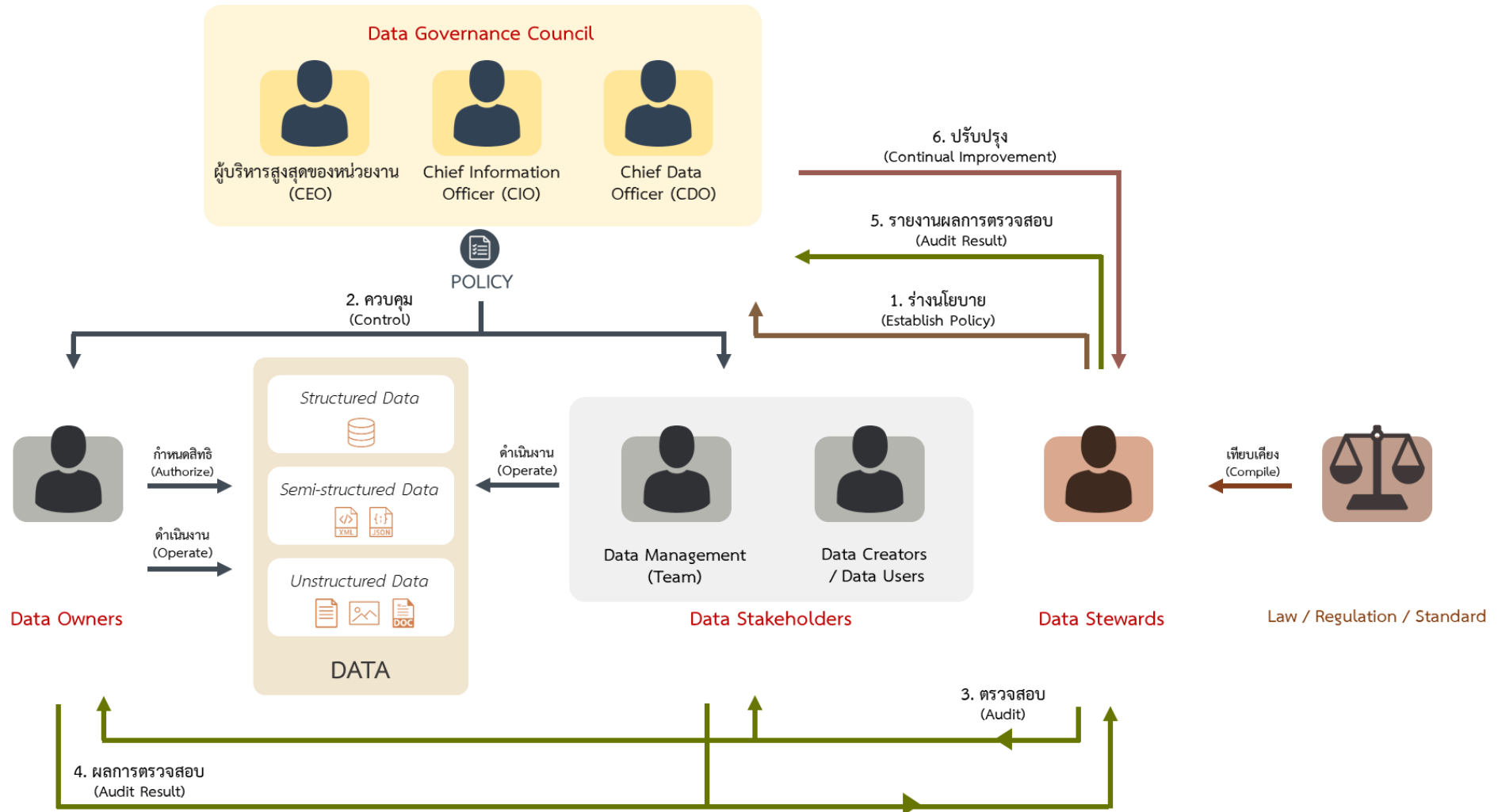
# กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

## ด้านโครงสร้าง - ตัวอย่างแยกตามหน้าที่

### หน้าที่ตามโครงสร้างธรรมาภิบาลข้อมูล

ผู้บริหารข้อมูลระดับสูง (CDO)	หัวหน้าทีมบริการข้อมูล	บริการข้อมูล ด้านธุรกิจ	บริการข้อมูล ด้านเทคนิค	บริการข้อมูลด้านคุณภาพข้อมูล
<ul style="list-style-type: none"> <li>นำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ให้ข้อมูลของหน่วยงานมีคุณค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน</li> <li>วิเคราะห์และร่วมกับผู้บริหารส่วนอื่น ๆ เพื่อจัดทำยุทธศาสตร์และดำเนินการธรรมาภิบาลข้อมูลให้มีคุณภาพ</li> <li>นำ แนวปฏิบัติ และมาตรฐานของหน่วยงานไปปรับปรุง</li> <li>เป็นตัวกลางระหว่างหน่วยงานภาครัฐในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล</li> <li>ส่งเสริมนวัตกรรมข้อมูล</li> <li>วิเคราะห์หาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการ ควบคุม การดำเนินงานของทีมบริการข้อมูลให้ดำเนินการตามแผนที่วางไว้</li> <li>รวบรวม วิเคราะห์ ติดตาม การดำเนินงานและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารข้อมูลระดับสูง หรือ คณะกรรมการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>นิยามความต้องการด้านคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัย</li> <li>นิยามเมทาดาตา</li> <li>สร้างนโยบายข้อมูล มาตรฐาน และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล</li> <li>ตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายข้อมูล ตรวจสอบคุณภาพ ตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล วิเคราะห์ผลจากการตรวจสอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บริการข้อมูล</li> <li>รักษา และดูแลข้อมูลที่อยู่บนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ในหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการในเรื่องคุณภาพข้อมูล เช่น กำหนดนโยบายข้อมูลด้านคุณภาพ การตรวจวัดคุณภาพข้อมูล และการวิเคราะห์คุณภาพข้อมูล</li> </ul>
<b>บทบาทของทีมบริการข้อมูล</b>				
 <b>Controller</b> > นโยบาย, มาตรฐาน, กฎ, ระเบียบ, คู่มือ และแนวปฏิบัติ ...				
 <b>Processor</b> > กระบวนการ, Data Architecture, Metadata และ Data Catalog ...				
 <b>Technician</b> > System, Technology, Application Platform และ Infrastructure ...				
 <b>Auditor</b> > วางแผนการตรวจสอบ, แนวทางการพัฒนาปรับปรุง และการประเมินความพร้อม ...				

# กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ-ภาพรวมการทำงาน



**หมายเหตุ**

- การวางแผน (Plan)
- การปฏิบัติ (Do)
- การตรวจสอบ วัดผล และรายงาน (Check, Measure and Report)
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

# ตัวอย่างการกำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลของหน่วยงานรัฐ ของดูไบ

TEAM STRUCTURE

## ORGANIZATION STRUCTURE: 4 ROLES



# ตัวอย่างการกำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลของหน่วยงานรัฐ ของดูไบ

## TEAM STRUCTURE

## DUBAI DATA ESTABLISHMENT SUGGESTED RACI MATRIX

	DIRECTOR GENERAL	DUBAI DATA LEADER	DATA ADMINISTRATOR	DATA STEWARD/SPECIALIST	DUBAI DATA ESTABLISHMENT
START DATA INVENTORY PROCESS	I	I	R	I	I
REQUEST ENTITY DATA INVENTORY	I	A	R	C	I
PREPARE DATA INVENTORY	I	I	A	R	I
REVIEW DATA INVENTORY	I	R	R	A	C
APPROVE DATA INVENTORY	R	A	C	I	I
FINALISE DATA INVENTORY	I	C	R	A	R
PREPARE DATA CLASSIFICATION	I	A	R	C	I
REVIEW DATA CLASSIFICATION	I	R	A	I	C
APPROVE DATA CLASSIFICATION	R	A	C	I	R
DETERMINE DATA INGESTION METHOD	I	C	A	R	I
REVIEW DATA INGESTION METHOD	I	C	R	C	I
APPROVE DATA INGESTION METHOD	I	C	A	C	R







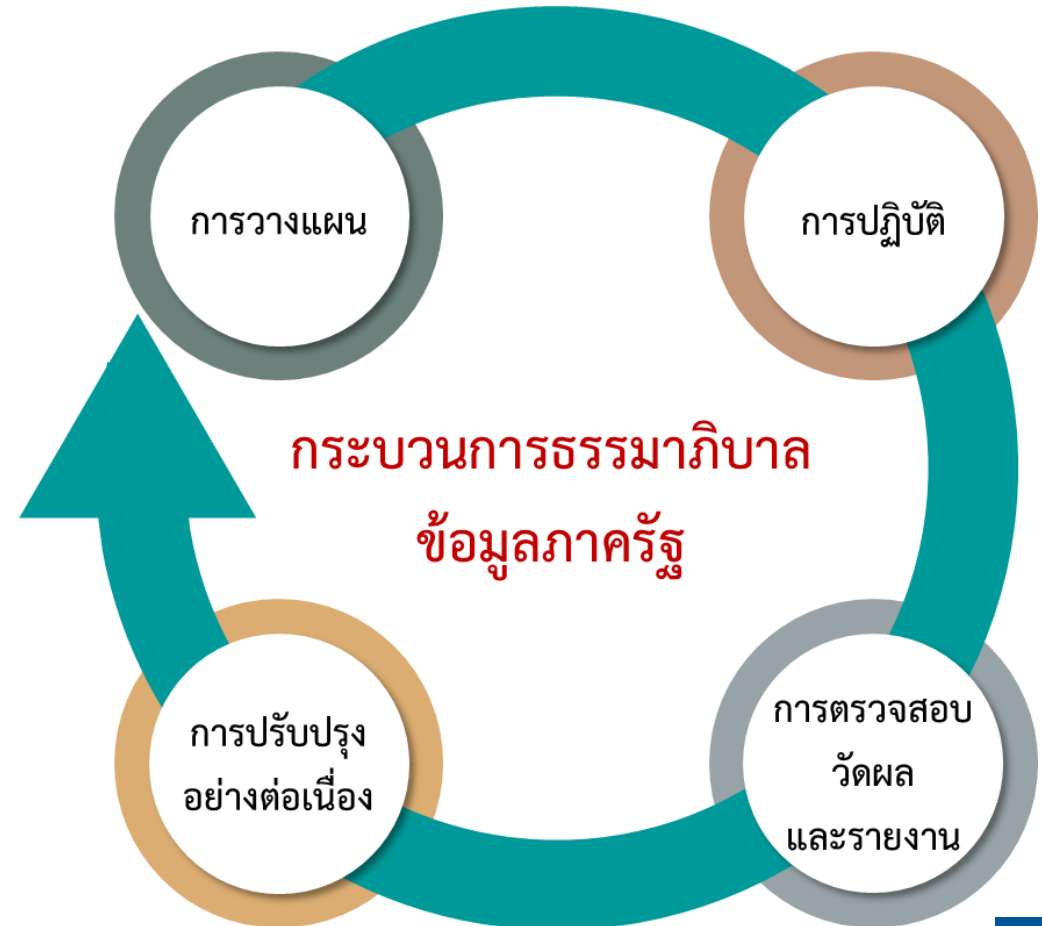
- **Responsible:** The person who does the work to achieve the task. They have responsibility for getting the work done or decision made. As a rule this is one person; examples might be a business analyst, application developer or technical architect.
- **Accountable:** The person who is accountable for the correct and thorough completion of the task. This must be one person and is often the project executive or project sponsor. This is the role that responsible is accountable to and approves their work.
- **Consulted:** The people who provide information for the project and with whom there is two-way communication. This is usually several people, often subject matter experts.
- **Informed:** The people kept informed of progress and with whom there is one-way communication. These are people that are affected by the outcome of the tasks, so need to be kept up-to-date.



# กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

## ด้านกระบวนการ

-  การเลือกข้อมูลเพื่อดำเนินการธรรมาภิบาล
-  การระบุเป้าหมาย
-  การกำหนดมาตรฐาน และแนวปฏิบัติ
-  การนำไปปฏิบัติ



# กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

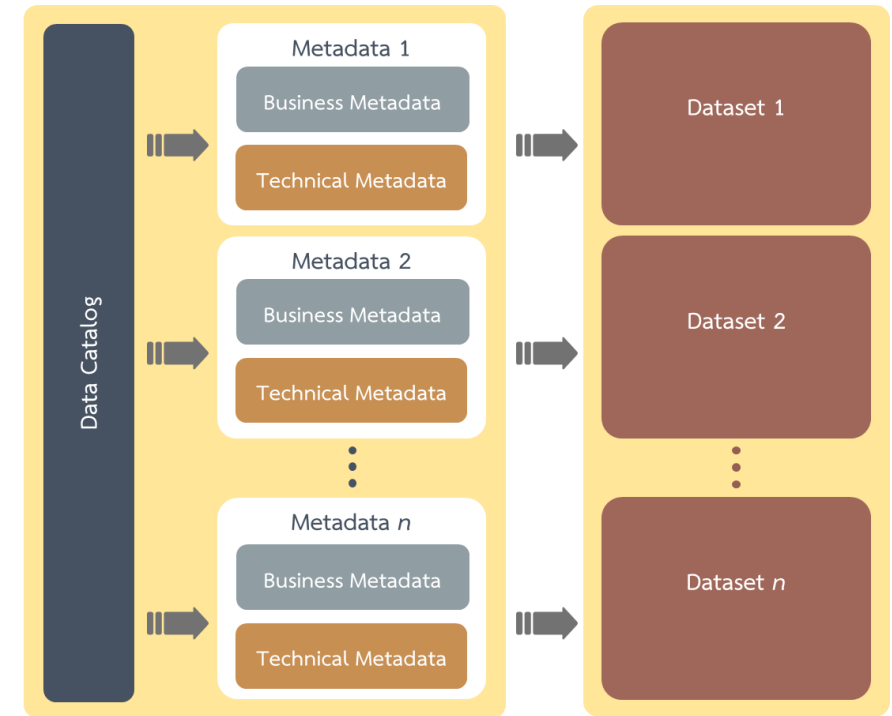
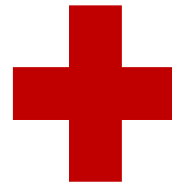
## ด้านนิยามและกฎเกณฑ์ - สภาพแวดล้อมของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

- ❌ **บริบทภายในหน่วยงาน** เช่น สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมของหน่วยงาน ระเบียบ และแนวปฏิบัติภายในหน่วยงาน
- ❌ **บริบทภายนอกหน่วยงาน** เช่น กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อสั่งการ รวมถึงความต้องการจากภายนอก



# กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

## ด้านนิยามและกฎเกณฑ์ - การนิยามข้อมูล

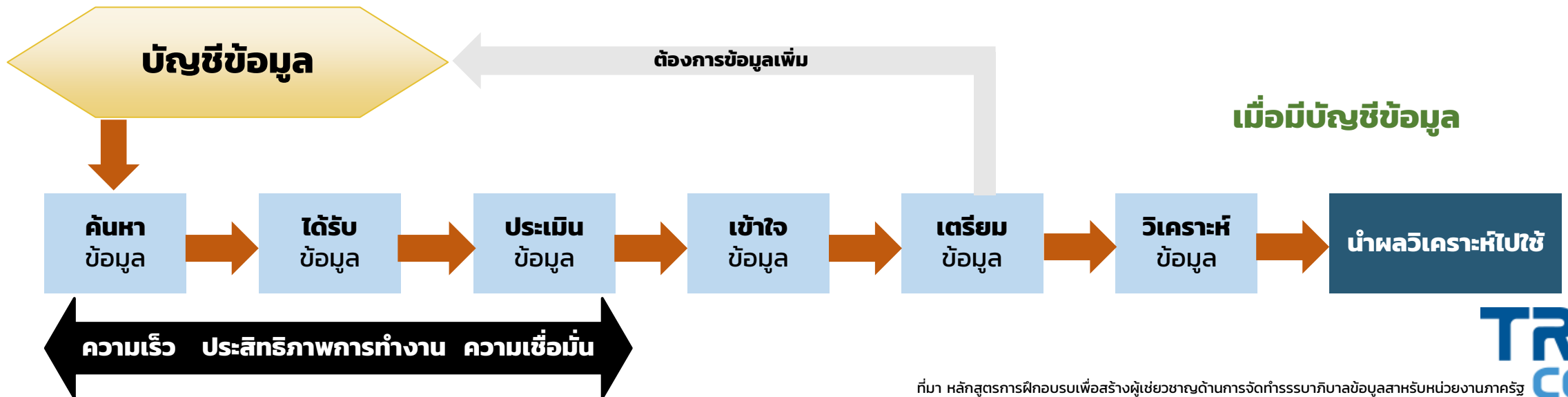
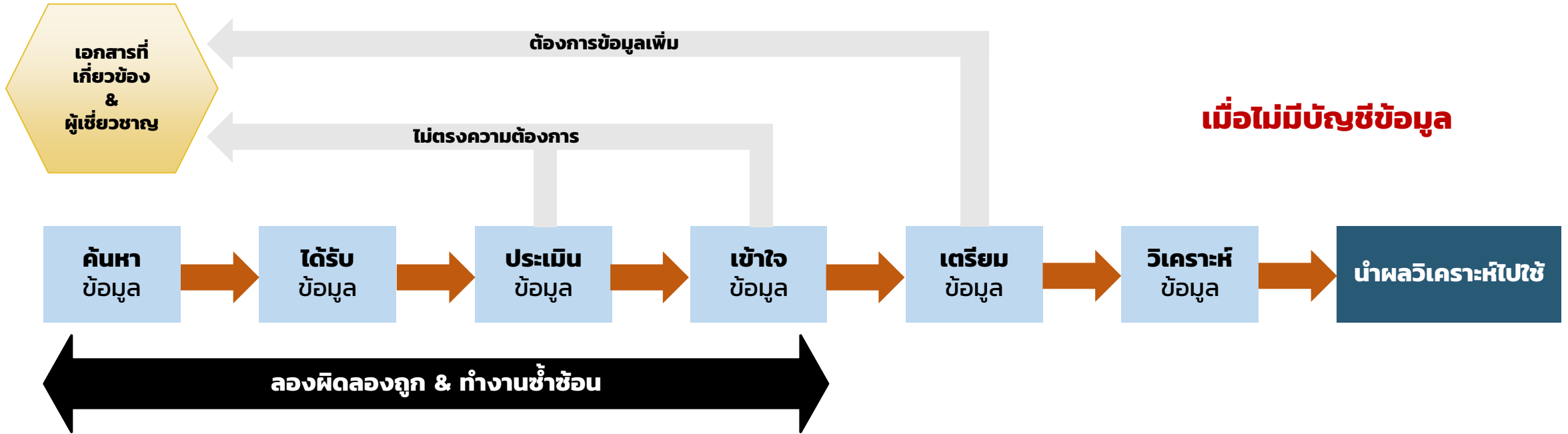


Metadata Repository / Data Dictionary

หมวดหมู่ของข้อมูล

ความสัมพันธ์ระหว่างบัญชีข้อมูล เมทาดาทา และชุดข้อมูล

# กระบวนการทำงานของบัญชีข้อมูล (Data Catalog)



# ตัวอย่างการกำหนด Metadata ของหน่วยงานรัฐของดูไบ

DATA FIRST

## META DATA ITEMS



BUSINESS	TECHNICAL	DATA QUALITY
1. Dataset Name	1. Data Provenance	1. Data Quality - Completeness
2. Contributor/Custodian	2. Format (MIME)	2. Data Quality - Uniqueness
3. Creator Business Unit within Entity	3. Attribute Datatype	3. Data Quality - Timeliness
4. Dataset Description	4. Attribute Size	4. Data Quality - Accuracy
5. Coverage (Geographic area)	5. Attribute Delimiter	5. Data Quality - Consistency
6. Dataset Temporal Windows	6. Attribute Delimiter- Other	6. Data Quality - Reconciliation
7. Attributes	7. Attribute Foreign Key	7. Data Quality Issue Resolution SLA
8. Attribute Description	8. Attribute Join Rules to Related Datasets	
9. Language	9. Dataset Source	
10. Attribute Classification	10. Source Platform Type	
11. Attribute Range of Values	11. Preferred Ingestion Method	
12. Primary Identifier Attribute for the dataset	12. Description for Method	
13. Dataset Supplementary Reference Data	13. Connectivity Option	
14. Related datasets	14. Description for Connectivity	
15. Related Identifier	15. Frequency of Update on Source	
16. Dataset Point of Contact	16. Frequency of Update to SDP	
17. Dataset POC Email	17. Scheduling of SDP Update	
18. Dataset POC Phone	18. Expected Volume/Ingestion Cycle (Daily if Real-time)	
19. Rights		
20. Subject Level 1		
21. Subject Level 2		
22. Subject Level 3		
23. Tags / Keywords		
24. Already Published?		
25. If Published, where?		
26. Already Shared?		
27. If Shared, with which Entities?		
28. Expected Data Set Utilization		
29. Remarks/Special Business Rules		

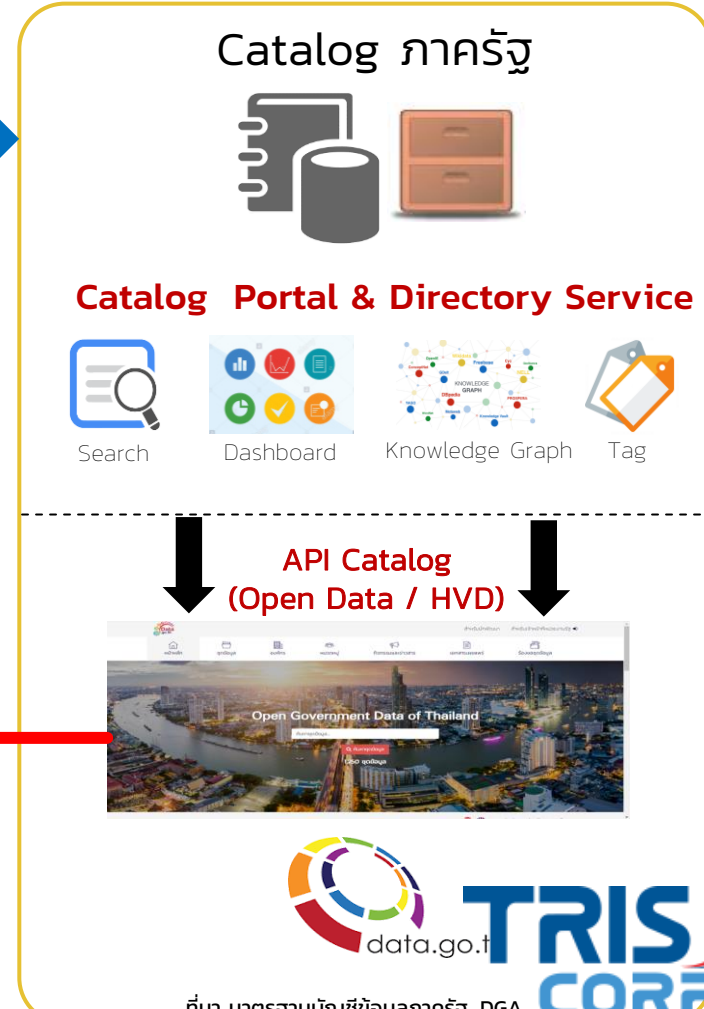
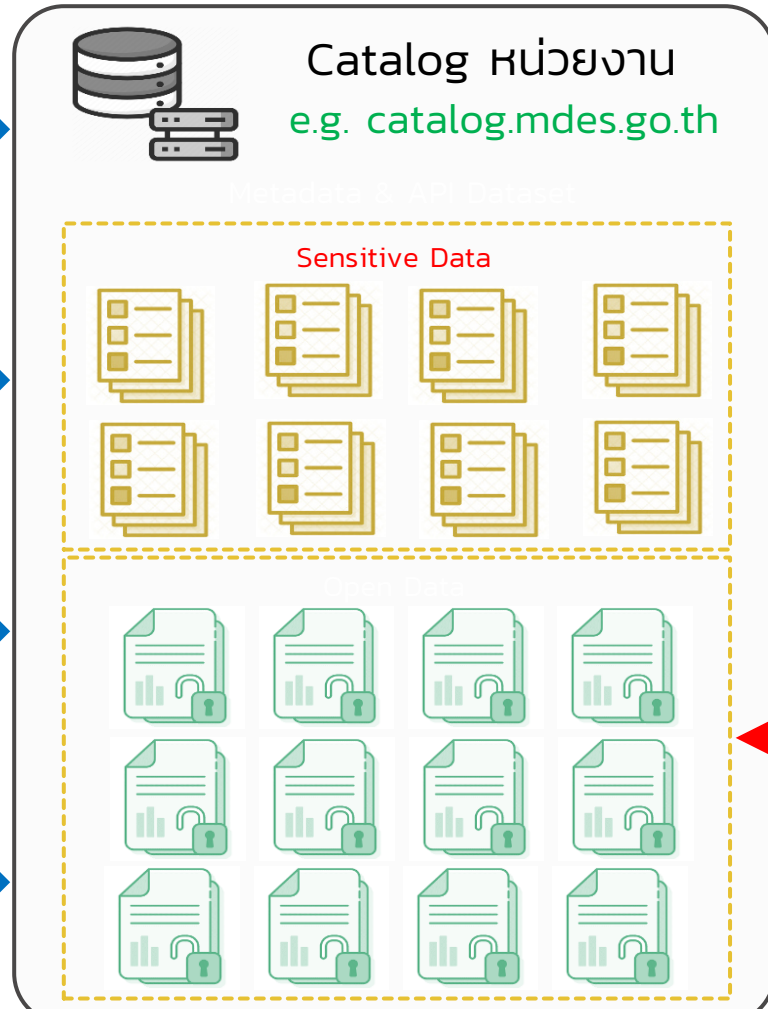
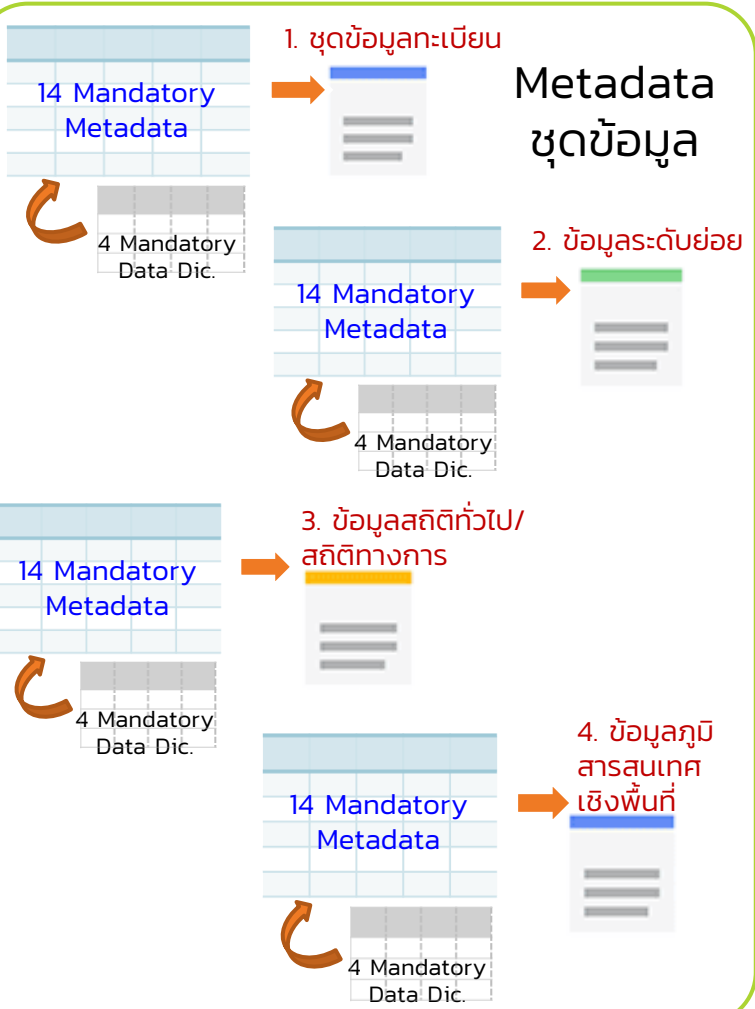
# คำอธิบายชุดข้อมูลหรือเมทาดาทา

“Data Catalog ประกอบด้วย Metadata ของชุดข้อมูล ที่จัดกลุ่ม/จัดประเภทข้อมูลที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของหน่วยงานของรัฐ”

1 Metadata : 1 Dataset

1 หน่วยงาน มีอย่างน้อย 1 Catalog

Government Data Catalog Management





# มาตรฐานคำอธิบายชุดข้อมูลหรือเมทาดาทา

No	ชื่อรายการไทย	ชื่อทางเทคนิค	คำอธิบาย	ตัวเลือก/รูปแบบ	No	ชื่อรายการไทย	ชื่อทางเทคนิค	คำอธิบาย	ตัวเลือก/รูปแบบ
1	ประเภทข้อมูล	data_type	ชุดข้อมูลนี้เป็นข้อมูลประเภทใด	Code list	9.2	ค่าความถี่ของการปรับปรุงข้อมูล	update_frequency_interval	ใช้คุณสมบัตินี้ประกอบกับหน่วยความถี่ในการปรับปรุงข้อมูล ตัวอย่างเช่น ถ้าชุดข้อมูลมีการปรับปรุงทุก ๆ 2 ปี ท่านสามารถใส่ "2" สำหรับค่าความถี่ และ "รายปี" สำหรับหน่วยความถี่	Number หรือ เว้นว่างไว้
2	ชื่อชุดข้อมูล	title	ชื่อของชุดข้อมูลที่กำหนดโดยองค์กรที่รับผิดชอบข้อมูล	Text	10	ขอบเขตเชิงภูมิศาสตร์หรือเชิงพื้นที่	geo_coverage	ข้อมูลทั่วไป: มีติการจัดจำแนกข้อมูลพื้นที่ในระดับย่อยสุดที่ในการจัดเก็บข้อมูล  สำหรับข้อมูลสถิติ : มีติการจัดจำแนกข้อมูลพื้นที่ในระดับย่อยสุดที่ในการนำเสนอข้อมูล	Code list
3	องค์กร	data_owner	ชื่อองค์กรที่รับผิดชอบข้อมูล	Text	11	แหล่งที่มา	data_source	แหล่งที่มาของข้อมูลที่น่ามาจัดทำชุดข้อมูล พร้อมหน่วยงานที่จัดทำ เช่น สำรองภาวะการทำงานของประชากร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ) ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ (กรมการปกครอง)	Text
4	ชื่อผู้ติดต่อ	contact_person	ชื่อกอง สำนัก ฝ่าย หรือบุคคลที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบข้อมูล	Text	12	รูปแบบการเก็บข้อมูล	data_format	รูปแบบของการจัดเก็บข้อมูล	Code list
5	อีเมลผู้ติดต่อ	contact_email	อีเมลกอง สำนัก ฝ่าย หรือบุคคลที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบข้อมูล	Email address	13	หมวดหมู่ข้อมูลตามรรมมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ	data_category	หมวดหมู่ข้อมูลตามรรมมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ	Code list
6	คำสำคัญ	tag_string	หัวข้อ คำ วลี หรือแท็ก (tag) ที่ใช้ระบุคำสำคัญในชุดข้อมูล	Text แยกแต่ละ keywords ด้วย "," (comma)	14	สัญญาอนุญาตให้ใช้ข้อมูล	right_of_usage	สัญญาอนุญาตให้ใช้ข้อมูล ต้องสอดคล้องกับหมวดหมู่ข้อมูลตามรรมมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ	Code list
7	รายละเอียด	notes	คำอธิบายรายละเอียดที่สำคัญของชุดข้อมูลอย่างสั้น เช่น คำนิยาม ชุดข้อมูลเกี่ยวกับอะไร มีวิธีการจัดเก็บแบบใด กลุ่มเป้าหมายผู้ใช้งานข้อมูลเป็นใคร	Text					
8	วัตถุประสงค์	Objective	อธิบายที่มาและวัตถุประสงค์ของการจัดทำชุดข้อมูล เช่น กฎหมายภารกิจ โครงการตามแผนยุทธศาสตร์ และเพื่อใช้ในการวิเคราะห์หรือตอบโจทย์ในประเด็นยุทธศาสตร์ในเรื่องใดที่ผู้ใช้ต้องการ	Code list					
9.1	หน่วยความถี่ของการปรับปรุงข้อมูล	update_frequency_unit	ข้อมูลทั่วไป: ความถี่ที่ข้อมูลในระบบคลังข้อมูลถูกปรับปรุง/เพิ่ม หรือเปลี่ยนแปลง  ข้อมูลสถิติ : ความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูลสู่ผู้ใช้ข้อมูล	Code list					

## "14 Mandatory Metadata"

# นโยบายข้อมูล

## นโยบายข้อมูล (Data Policy)



หมวดทั่วไป



หมวดการจัดเก็บข้อมูล  
และทำลายข้อมูล



หมวดการประมวลผล  
และการใช้ข้อมูล



หมวดการแลกเปลี่ยน  
และการเชื่อมโยงข้อมูล



หมวดการเปิดเผยข้อมูล

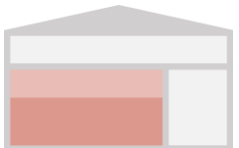
# การวัดผลตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

การวัดการดำเนินการและความสำเร็จของ  
ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ  
(Data Governance Metrics  
and Success Measures)

การประเมินความพร้อมของธรรมาภิบาลข้อมูล  
(Data Governance Readiness Assessment)

การประเมินคุณภาพของข้อมูล  
(Data Quality Assessment)

การประเมินความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล  
(Data Security Assessment)



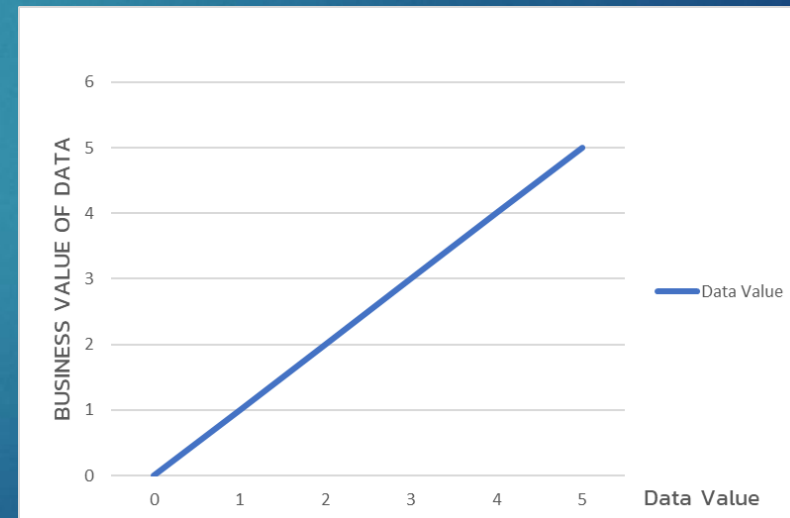
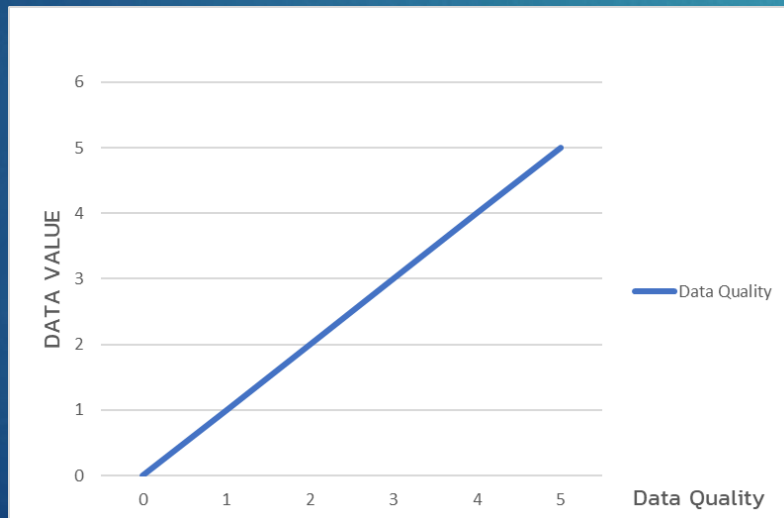
# การวัดผลตามกรอบบรรณามาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

ระดับความพร้อมของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

ระดับ	โครงสร้างธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ	กระบวนการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ	นโยบายข้อมูลและการตรวจสอบ	การประเมินคุณภาพข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัย	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
0 : None	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ
1 : Initial	มีการกำหนดผู้กำกับดูแลอย่างไม่เป็นทางการ	กระบวนการยังไม่เป็นมาตรฐาน	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ
2 : Managed	มีการกำหนดผู้กำกับดูแลในแต่ละส่วนงาน/บริการ	มีกระบวนการเป็นมาตรฐานส่วนงาน/บริการ	บังคับใช้ในส่วนงาน/บริการ	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ
3 : Standardized	มีส่วนงานกลางในธรรมาภิบาลข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคลด้านธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีกระบวนการเป็นมาตรฐานหน่วยงาน	บังคับใช้ทั้งหน่วยงาน	ประเมินคุณภาพข้อมูลหรือความมั่นคงปลอดภัย	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ
4 : Advanced	มีส่วนงานกลางในธรรมาภิบาลข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคลด้านธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีกระบวนการเป็นมาตรฐานหน่วยงาน	บังคับใช้ทั้งหน่วยงาน	ประเมินคุณภาพข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัย	ไม่มีหรือมีแต่ไม่เป็นทางการ
5 : Optimized	มีส่วนงานกลางในธรรมาภิบาลข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วยบุคคลด้านธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีกระบวนการเป็นมาตรฐานหน่วยงาน	บังคับใช้ทั้งหน่วยงาน	ประเมินคุณภาพข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัย	มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

# ความสำคัญของ Data Quality

- คุณภาพของข้อมูลคือการวัดระดับว่าข้อมูลมีความเหมาะสมกับการใช้งานมากแค่ไหน
- คุณภาพของข้อมูลจะช่วยทำให้แน่ใจได้ว่าข้อมูลถูกจัดการอย่างเหมาะสม มีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพเพียงพอกับความต้องการของธุรกิจและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

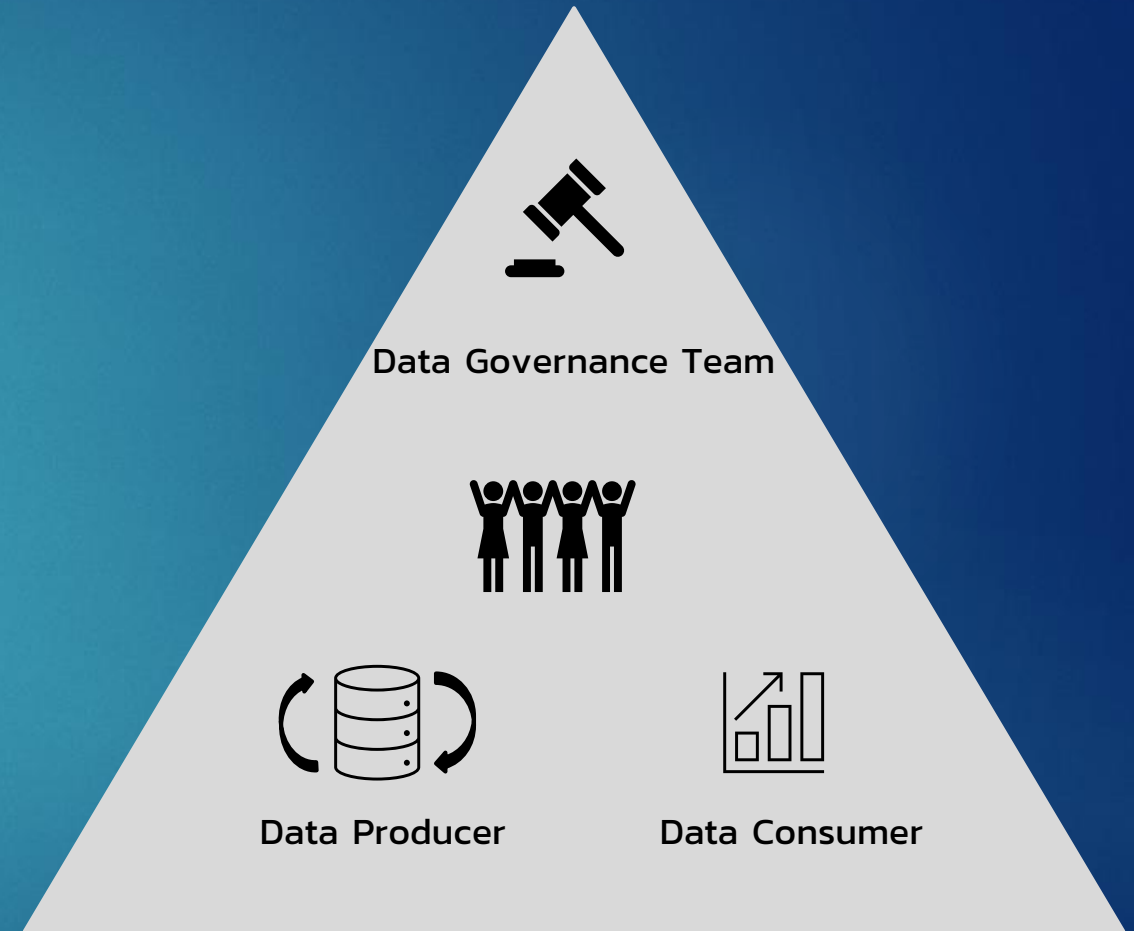




# Data Quality



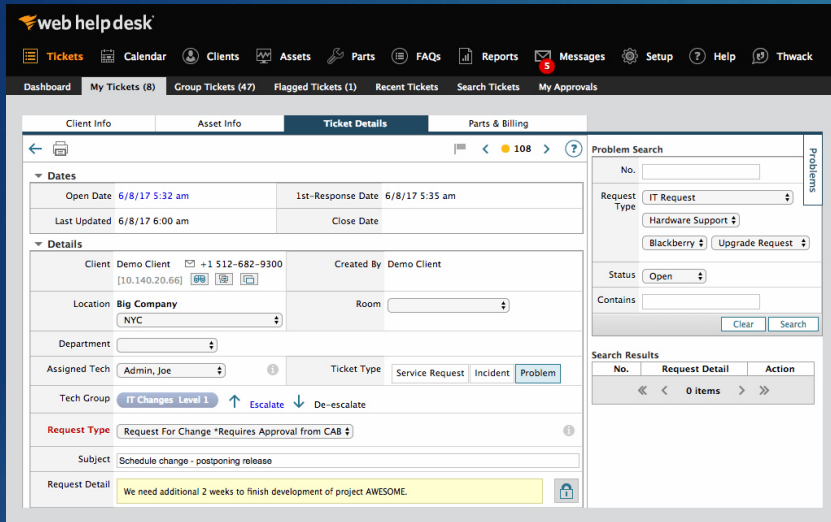
Data Quality Dimension



Data Quality roles and responsibilities



# Tips & Tricks



## ▶ สร้างระบบ Quality Assurance สำหรับข้อมูลให้เกิดวงจร PDCA ด้วยระบบ Incident Management

- ▶ ความผิดพลาดถูกค้นพบ
- ▶ สร้าง Incident ticket
- ▶ มอบหมายความรับผิดชอบไปยังเจ้าของข้อมูลให้แก้ไข
- ▶ ข้อมูลแก้ไขแล้วถูกตรวจสอบโดยผู้ใช้ ว่าการแก้ไขถูกต้องหรือไม่
- ▶ ผู้มีหน้าที่ ปิด Ticket
- ▶ ต้องประสานงานกับระบบ IT support อย่างดี

## ▶ สร้างทัศนคติ "Do it right at the first time"

## ▶ ควรมีการจัดทำ Master Data, Ref. Data

## ▶ ข้อมูลต้องถูกออกแบบเพื่อนำมาวิเคราะห์ได้โดยนัก data scientist

- ▶ อย่าเก็บเป็น text
- ▶ ออกแบบรูปแบบที่เรียบง่าย มาตรฐาน



# Data Security

## ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

➔ จัดทำนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

➔ กำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันการเข้าถึงข้อมูล



➔ ข้อมูลมีการจัดชั้นความลับ

➔ ข้อมูลถูกใช้งานอย่างเหมาะสม  
ข้อมูลต้องมีความพร้อมใช้อยู่เสมอ

# Data Governance เป็นหน้าที่ของทุกคน



## หน่วยกำกับข้อมูล

- จัดทำ Data governance ในองค์กรอย่างไร
- กำหนดมาตรฐานนโยบาย การฝึกทักษะ ติดตามการดำเนินงาน ความสอดคล้องอย่างไร



## ผู้ใช้ข้อมูล

- จะเชื่อถือข้อมูลที่นำมาใช้ได้อย่างไร
- จะเข้าใจข้อมูลที่ใช้ได้อย่างไร



## เจ้าของข้อมูล

- จะบริหารจัดการข้อมูลของตัวเองอย่างไร
- จะกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ อย่างไร



## บริกรข้อมูล

- จะจัดการคำอธิบายข้อมูล (Metadata) ในกลุ่มข้อมูลหลักขององค์กรอย่างไร
- จะบริหารจัดการคุณภาพข้อมูลตลอดวงจรชีวิตข้อมูลอย่างไร



## นักวิเคราะห์ข้อมูล

- จะเชื่อถือข้อมูลที่นำมาใช้ในรายงานได้อย่างไร
- จะมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้



## นักเทคโนโลยี

- IT จะสามารถตรวจพบหรือสอบกลับเรื่องคุณภาพข้อมูลได้อย่างไร

Business Data Governance

Technical Data Governance



**SUCCESS  
THROUGH  
TEAMWORK**



# ความสำคัญของ Data ในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร

## เป้าหมาย

การพัฒนา ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างนวัตกรรม ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วม

ภาคธุรกิจและประชาชน

ยกระดับการบริหารงานและให้บริการประชาชน

หน่วยงานภาครัฐ

## ข้อมูลที่ดี

- ข้อมูลที่มีความมั่นคงปลอดภัย
- ข้อมูลที่มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- ข้อมูลที่มีคุณภาพ

กระบวนการทำงานนำมาซึ่งการได้มาของข้อมูล

หน่วยงานภาครัฐ



เป้าหมาย

- การตัดสินใจเชิงนโยบายบนพื้นฐานของข้อมูล
- การตัดสินใจได้แม่นยำขึ้น
- การตัดสินใจที่รวดเร็วมากขึ้น
- การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใส
- การให้บริการที่มีคุณภาพและการให้ข้อมูลข่าวสาร
- การสร้างนวัตกรรมจากข้อมูล

นำไปสู่

- บูรณาการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น (Data Integration)
- เปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นสู่ประชาชน (Open Data)
- ใช้วิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในมิติต่าง ๆ (Data Analytics)
- ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน
- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

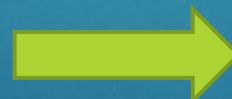
เพื่อ

ได้ข้อมูลที่ดี (Good Data)

ผลที่ได้

ปรับกระบวนการทำงาน จัดทำ Data Governance

หน่วยงานภาครัฐ



เริ่มดำเนินการ

ปรับปรุงจาก สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

**ทริส** ได้ให้บริการที่ปรึกษาพัฒนาองค์กรและมีความเชี่ยวชาญด้านกระบวนการให้กับลูกค้าทั้งองค์กรส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ สถาบันการศึกษา ทุนหมุนเวียน และบริษัทเอกชน ด้วยบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในการนำกรอบแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล มาประยุกต์ให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับแต่ละองค์กร มีความชัดเจนต่อการนำไปดำเนินการหรือปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง สร้างผลลัพธ์ที่สอดคล้องตามความคาดหวังขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

# Data Governance Self Check

โดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด



# ที่มาเครื่องมือ : กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

## ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance for Government) ผลลัพธ์



-  คุณภาพข้อมูล
-  ทะเบียนบัญชีรายชื่อข้อมูลภาครัฐ  
นำไปสู่การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล
-  การรักษาความปลอดภัย  
และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
-  การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ  
นำไปสู่การใช้ประโยชน์ข้อมูลในมิติต่าง ๆ
-  มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล  
คู่มือแนวปฏิบัติ
-  นโยบายในการขอใช้ข้อมูล

# ที่มาเครื่องมือ : ตัวอย่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล

## กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ

### การเปิดเผยข้อมูล

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
- พระราชบัญญัติสถิติ
- ประกาศกรมราชทัณฑ์ข้อมูลภาครัฐ
- ประกาศมาตรฐานและหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐฯ

### การแลกเปลี่ยนข้อมูล

- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล
- พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
- ประกาศกรมราชทัณฑ์ข้อมูลภาครัฐ
- ประกาศมาตรฐานว่าด้วยกรอบแนวทางการพัฒนามาตรฐานการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ

### การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

### การรักษาความลับ

- พระราชบัญญัติข่าวกรองแห่งชาติ
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์
- พระราชบัญญัติสิทธิบัตร
- พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า
- พระราชบัญญัติความลับทางการค้า
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ
- ประกาศมาตรฐาน สพร. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดระดับชั้นและการแบ่งปันข้อมูลภาครัฐ

### การบริหารจัดการและนำข้อมูล ไปใช้ประโยชน์

- ประกาศมาตรฐานว่าด้วยข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการจัดทำบัญชีข้อมูลภาครัฐและแนวทางการลงทะเบียนบัญชีข้อมูลภาครัฐ
- ประกาศมาตรฐานว่าด้วยข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อมูล

# Data Governance Self Check

56

## ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

- รายละเอียดการเก็บข้อมูล
- Disclaimer

## ตอบแบบสอบถาม

- ด้านการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตาม กม. ที่เกี่ยวข้อง (15 ข้อ)
- ด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล (10 ข้อ)
- ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (10 ข้อ)
- ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล (10 ข้อ)
- ด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร (5 ข้อ)
- อย่าลืมกด **ส่งข้อมูล** เพื่อบันทึกคำตอบของท่าน

## ผลการประเมิน

- ผลการประเมินแต่ละด้าน
- ระดับความพร้อมของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

# ตัวอย่างแบบสอบถาม

## ด้านการกำกับดูแลข้อมูล

## ด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล

**TRIS CORP**

ด้านการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

\*ด้านการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
1. องค์กรของท่านได้มีการกำหนดนโยบายและทิศทางการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นทางการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2. องค์กรของท่านมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน หรือมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กร เช่น เจ้าของข้อมูล (Data Owner) และผู้ใช้ข้อมูล (Data User)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3. องค์กรของท่านมีการกำหนดขั้นตอน หรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูล ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลจนถึงการทำลายข้อมูล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลที่เป็นต้องใช้ในการทำงานในองค์กรได้ง่าย และท่านทราบว่าท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในระดับใด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5. องค์กรของท่านได้มีการประเมินความเสี่ยงข้อมูลและการกำหนดมาตรการการจัดการโดยคำนึงถึงผลกระทบจากความเสียหายไปใช้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานและเข้าถึงข้อมูลภายในองค์กรได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. องค์กรของท่านยังรับสำเนาบัตรประชาชนเพื่อใช้ในการแสดงตนในการทำธุรกรรมต่างๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8. ข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานในองค์กรของท่านส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบกระดาษ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9. ประชาชนที่เข้ารับบริการในองค์กรของท่าน ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง แต่สามารถติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

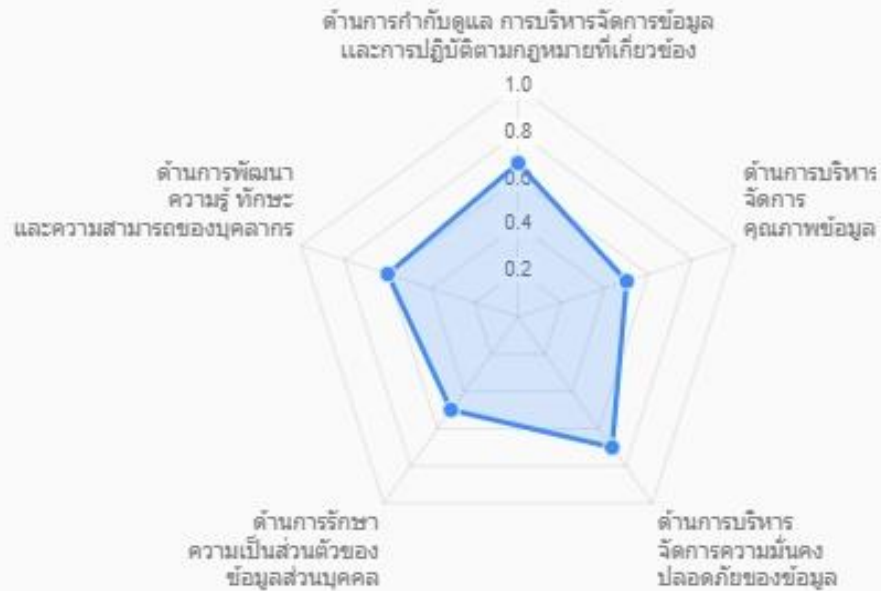
**TRIS CORP**

ด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล

\*ด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล

	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดหรือไม่ว่าข้อมูลแบบใดที่ถือว่าเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพสูง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2. เมื่อพบข้อมูลผิดพลาด หรือข้อมูลไม่มีคุณภาพ ะมีการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3. ข้อมูลที่ท่านนำมาใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยๆ มักเป็นข้อมูลที่ผิดพลาด คลาดเคลื่อน ไม่เป็นปัจจุบัน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. องค์กรของท่านมีการเลือกใช้เครื่องมือหรือโปรแกรมที่ช่วยในการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล (เช่น เครื่องมือการตรวจนับจำนวนข้อมูลที่ผิดพลาด คลาดเคลื่อน)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text" value="ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม"/>
5. ข้อมูลที่ท่านนำมาใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรท่านมีคุณภาพข้อมูลเพียงพอ สามารถนำไปใช้งานต่อได้ง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6. เมื่อพบข้อมูลผิด ท่านสามารถแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้แก้ไขได้ และไม่พบข้อมูลที่ขอแก้ไขผิดซ้ำๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. ข้อมูลที่จัดเก็บในองค์กรของท่านมีการจัดเก็บอยู่หลายแหล่ง และไม่เป็นปัจจุบัน ค้นหายาก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8. ข้อมูลที่บันทึกในระบบขององค์กรท่านเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ สามารถนำมาใช้ได้โดยอัตโนมัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9. มีการกำหนดแนวทาง วิธีการ ขั้นตอน หรือคู่มือปฏิบัติตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล ไปจนถึงการทำลายข้อมูล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	





## ระดับพอใช้

**ทำได้ดีในด้าน** ด้านการกำกับดูแลการบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

**สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ในด้าน** ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร

**ต้องรีบดูแลในด้าน** ด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

ด้านการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล

ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

ด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร

ระดับความพร้อมของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Maturity Level) : ระดับ 2

# ภาคผนวก ฉ

ผลการประเมินองค์กร  
จากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการฯ





## Executive Summary

ในยุคปัจจุบัน ข้อมูลเป็นถือเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าสำหรับหน่วยงานทุกแห่ง สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มีหน้าที่สำคัญในการ 1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน 2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล 3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง 4) พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งในการดำเนินการตามภารกิจที่สำคัญนี้ การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลที่ดีถือเป็นหัวใจสำคัญเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ การบริหารจัดการ การวางเป้าหมาย และการบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ กพท. มีการดำเนินการตามกฎหมายและลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับข้อมูล เช่น ข้อมูลรั่วไหล ข้อมูลไม่มีคุณภาพ ข้อมูลไม่มีความมั่นคงปลอดภัย ข้อมูลส่วนบุคคลถูกละเมิด ฯลฯ ได้เป็นอย่างดี

## OVERVIEW

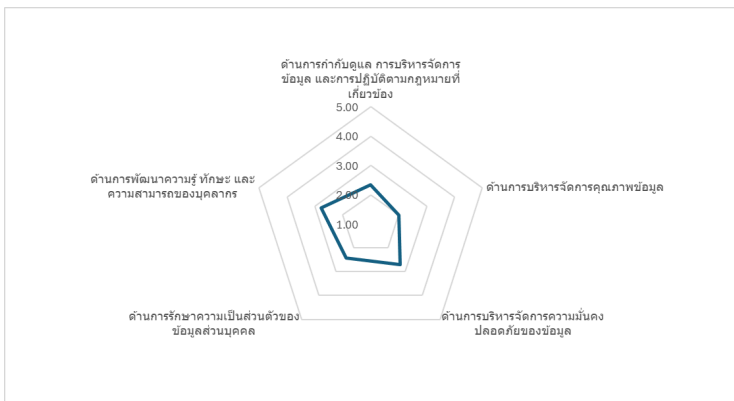
ในวันที่ 12 กรกฎาคม 2566 บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้นำเสนอเครื่องมือเฉพาะของบริษัทเพื่อการประเมินด้านการดำเนินการตามธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่เรียกว่า “Data Governance Self Check” กับ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เวลา 9.00 น.-12.00 น. ณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 43 ท่าน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 38 ท่าน

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 50 ข้อ ประกอบด้วย

- การกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (15 ข้อ)
- การบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล (10 ข้อ)
- การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (10 ข้อ)
- การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล (10 ข้อ)
- การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร (5 ข้อ)

## ผลการประเมิน



ระดับความพร้อมของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (DATA GOVERNANCE MATURITY LEVEL) : ระดับ 0

## ข้อควรพิจารณา

เนื่องจากการประเมินฯ นี้เป็นการดำเนินการเฉพาะกลุ่ม ผลการประเมินอาจสะท้อนเฉพาะกลุ่มผู้ประเมิน ดังนั้นหากประสงค์ให้ครอบคลุมมากขึ้นอาจพิจารณาเพิ่มเติมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นในอนาคต เช่น การสำรวจผู้ใช้ข้อมูล นักวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น

## ประเด็นมุ่งเน้น

แบบประเมินฉบับนี้มุ่งเน้นการพิจารณาภาพรวม การดำเนินงานของหน่วยงานในด้านการธรรมาภิบาล ข้อมูลและการปฏิบัติตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทาง อิเล็กทรอนิกส์ และที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงประเด็น ต่าง ๆ ในด้านข้อมูลของหน่วยงานและระดับการดำเนินงาน เทียบเคียงกับกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานที่เหมาะสมกับบริบท องค์กร

## สรุปภาพรวมการประเมินของ กพท. ดังนี้

ผลการดำเนินงาน : **ควรเร่งดำเนินการปรับปรุง**

ทำได้ดีในด้าน : -

**ต้องรีบดูแลในด้าน** : ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ ข้อมูล และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ส่วนบุคคล

**ต้องเฝ้าระวังในด้าน** : ด้านการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของ บุคลากร

กพท. ควรเร่งดำเนินการในด้านการกำกับดูแลและ การบริหารจัดการข้อมูล **อย่างเร่งด่วน** เนื่องจากผลการประเมินพบจุดที่ต้องรีบดูแลและต้องเฝ้าระวัง โดยเฉพาะจุดที่ต้องรีบดูแลคือเรื่องคุณภาพข้อมูลและ การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด



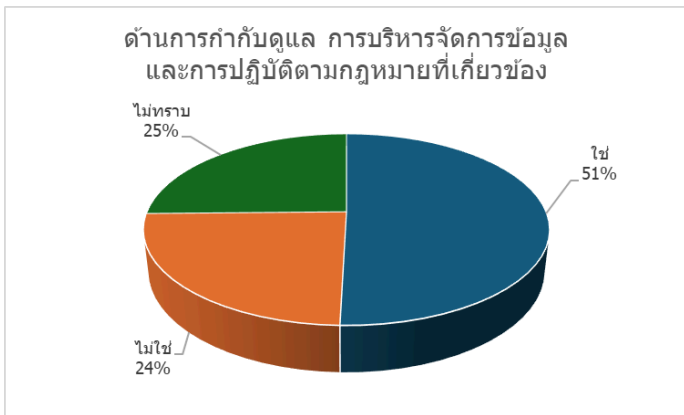


## ผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน

### ● ด้านการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### จุดแข็งจากการประเมินที่พบ

- 92.11% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า บุคลากรของ กพท. สามารถปฏิบัติงานและเข้าถึงข้อมูลภายในองค์กรได้โดยไม่ต้องเดินทางไป กพท. แสดงให้เห็นว่า กพท. มีการดำเนินการด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการเป็นอิเล็กทรอนิกส์ที่ดี
- 73.68% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. มีการกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูล ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลจนถึงการทำลายข้อมูล
- 63.16% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า สามารถค้นหาข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการทำงานในองค์กรได้ง่าย และทราบว่าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในระดับใด แสดงให้เห็นว่า กพท. มีการแชร์ข้อมูลเพื่อให้ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างดี



ด้านการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูล และการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ของ กพท. **อยู่ในระดับเฝ้าระวัง** เพราะมีการดำเนินการอยู่ที่ 51%

#### สิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติมจากการประเมิน

- ไม่มี/ไม่ทราบ เรื่องการเปิดเผยข้อมูลที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)
- ยังรับสำเนาบัตรประชาชนเพื่อใช้ในการแสดงตนในการทำธุรกรรมต่างๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
- ไม่ชัดเจนในเรื่องการรายงานผลการดำเนินการด้านข้อมูลและปัญหาที่เกิดขึ้นด้านข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา และติดตามควบคุมอย่างสม่ำเสมอ



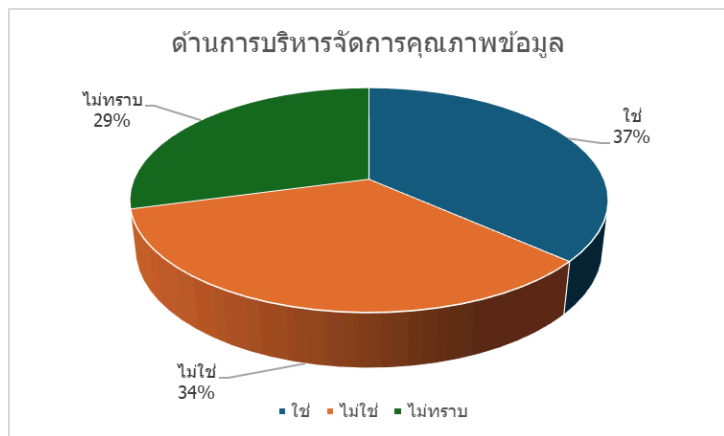
Governance คือ การกำหนดกรอบการทำงานและกระบวนการที่ใช้ในการจัดการ ควบคุมข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงการกำหนดนโยบาย การปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้ในองค์กรมีคุณภาพ มีความมั่นคงความปลอดภัย และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

ในด้านภาพรวมของการกำกับดูแล การบริหารจัดการข้อมูลและการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของ กพท. มีการดำเนินการด้าน Data Governance **อยู่ในระดับเฝ้าระวัง** เพราะมีการดำเนินการที่สอดคล้องอยู่ที่ 51% ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเห็นว่า มีการกำหนดขั้นตอน หรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อมูล ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลจนถึงการทำลายข้อมูล แต่พบว่ามีเป็นเพียงบางส่วนเท่านั้น และในภาพรวมการดำเนินการยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน โดยประเด็นสำคัญที่ กพท. ต้องเร่งพิจารณาดำเนินการอย่างเร่งด่วนคือการผลักดันส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ด้านข้อมูลที่ชัดเจน การคำนึงถึงความเสี่ยงด้านข้อมูลและกำหนดแนวทางการดำเนินการอย่างจริงจัง รวมถึงการนำข้อมูลเปิดไปเปิดเผยที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) ตามกฎหมาย



## ผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน

### ด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล



ด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูล ของ กพท. อยู่ในระดับที่ต้องรีบดูแล เพราะมีการดำเนินการอยู่ 37%

### จุดแข็งจากการประเมินที่พบ

- 76.32% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ข้อมูลของ กพท. ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยๆ ไม่ใช่ข้อมูลที่ผิดพลาด คลาดเคลื่อน ไม่เป็นปัจจุบัน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพดี
- 57.89% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ข้อมูลที่นำมาใช้ในการดำเนินการต่าง ๆ ของ กพท. มีคุณภาพข้อมูลเพียงพอ สามารถนำไปใช้งานต่อได้ง่าย
- 57.89% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า เมื่อพบข้อมูลผิด สามารถแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้แก้ไขได้ และไม่พบข้อมูลที่ขอให้แก้ไขผิดซ้ำๆ

### สิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติมจากการประเมิน

- 86.84% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. ไม่มี/ไม่ทราบว่า มีเครื่องมือหรือโปรแกรมที่ช่วยในการตรวจสอบคุณภาพข้อมูล (เช่น เครื่องมือการตรวจนับจำนวนข้อมูลที่ผิดพลาด คลาดเคลื่อน
- 78.95% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. ไม่มี/ไม่ทราบว่า มีการกำหนดว่าข้อมูลแบบใดที่ถือว่าเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพสูง
- 65.79% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ไม่มี/ไม่ทราบว่า กรณีที่พบข้อมูลผิดพลาด หรือข้อมูลไม่มีคุณภาพ จะมีการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

คุณภาพข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ หรือส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากการประเมินพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในข้อมูลของ กพท. ว่ามีคุณภาพที่ดี กรณีพบข้อมูลที่ผิดพลาดสามารถแจ้งผู้รับผิดชอบเพื่อทำการแก้ไขได้

ถึงแม้ว่าผลการตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนสูง คือข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานข้อมูล แต่เมื่อพิจารณาจากการตอบแบบสอบถามทุกข้อ จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามหลายท่านให้ความเห็นว่าการดำเนินการด้านคุณภาพนั้นไม่ได้ครบทั้งหน่วยงาน อาจมีเป็นบางส่วน บางกลุ่ม ซึ่งในภาพรวมแล้วถือว่าคะแนนด้านคุณภาพข้อมูลอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง โดยประเด็นที่พบชัดเจนคือ กพท. ยังไม่มีการกำหนดคุณลักษณะของข้อมูลที่ดีว่าเป็นอย่างไร ทำให้พนักงานอาจไม่ทราบได้ว่าข้อมูลที่มีคุณภาพสูงต้องประกอบด้วยอะไรบ้าง และไม่มี/ไม่ทราบว่า มีเครื่องมือหรือโปรแกรมในการช่วยตรวจสอบคุณภาพข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงไม่มี/ไม่ทราบว่าแนวทางในการแก้ไขปัญหาคืออย่างไร ซึ่งการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพข้อมูลอย่างเป็นระบบตั้งแต่กำหนดกฎเกณฑ์ คุณลักษณะของข้อมูลที่ดีมีคุณภาพ การกำหนดกระบวนการขั้นตอน รวมถึงการใช้เครื่องมือมาช่วยในการควบคุมคุณภาพข้อมูลจะก่อให้เกิดกระบวนการอย่างเป็นรูปธรรม และเมื่อพบข้อมูลที่คุณภาพไม่เพียงพอมีกลไกวิธีในการแก้ไขจะช่วยส่งเสริมให้ข้อมูลของ กพท. มีคุณภาพที่ดีอย่างเป็นระบบ



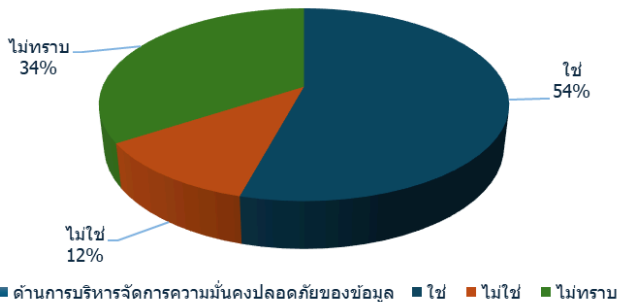




## ผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน

### ● ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล

#### ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล



ด้านการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ของ กพท. **อยู่ในระดับเฟิร์สวาง** เพราะมีการดำเนินการอยู่ที่ **54%**

#### จุดแข็งจากการประเมินที่พบ

- 81.58% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า พนักงานในองค์กรมีการลงนามในสัญญาการรักษาความลับ และต้องมีการตรวจสอบประวัติก่อนเข้าทำงาน
- 71.05% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. มีการควบคุมดูแลการเข้าถึงพื้นที่ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ตลอดเวลา คนนอกหรือคนที่ไม่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงได้
- 65.79% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. มีการประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อกำหนดมาตรการควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และมีวิธีการ หรือกระบวนการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เช่น การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล การปกป้องข้อมูล การสำรองข้อมูล ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลไปจนถึงการทำลายข้อมูล

#### สิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติมจากการประเมิน

- 76.32% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. เคย/ไม่ทราบว่า กพท. เคยประสบปัญหาเรื่องข้อมูลรั่วไหล หรือการโจรกรรมทางไซเบอร์
- 65.79% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ไม่มี/ไม่ทราบว่า เมื่อเกิดเหตุการณ์ละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หรือการเกิดเหตุข้อมูลรั่วไหล พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามนโยบาย แนวปฏิบัติ มาตรการ หรือกระบวนการเพื่อแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวได้
- 57.89% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ไม่มี/ไม่ทราบว่าเมื่อเกิดเหตุข้อมูลรั่วไหลใน กพท. ผู้ที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาคิดตาม ตรวจสอบย้อนหลังเกี่ยวกับการเข้าถึง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือลบข้อมูลได้



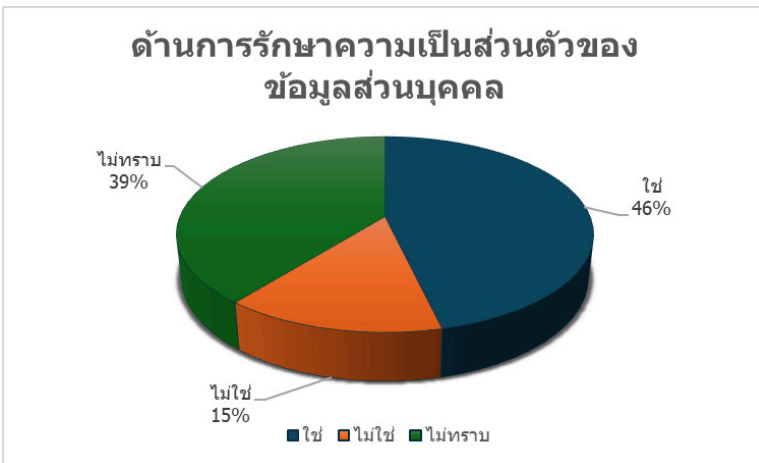
"ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล" เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะข้อมูลถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าและมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร หากข้อมูลรั่วไหลหรือถูกโจรกรรม อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงมีความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เช่น ความเสี่ยงในการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ฯลฯ ได้

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของ กพท. ในระดับที่ 54% (ดีกว่าทุกด้าน) โดยสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามกังวลมากที่สุดคือปัญหาเรื่องข้อมูลรั่วไหลหรือการโจรกรรมทางไซเบอร์ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในมิติต่าง ๆ ซึ่งปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยถือว่าเป็นเรื่องสำคัญถึงแม้การดำเนินการป้องกันทางกายภาพจะมีประสิทธิภาพ แต่การรั่วไหล หรือความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล สิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง คือความตระหนักตัวของบุคลากร โดยมีกลไกการวางมาตรการต่าง ๆ ตามระดับความเสี่ยงข้อมูลอย่างรัดกุม เหมาะสมเพียงพอต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น



## ผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน

### ● ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล



ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล ของ กพท. **อยู่ในระดับที่ต้องรีบดูแล** เพราะมีการดำเนินการอยู่ 46%

### จุดแข็งจากการประเมินที่พบ

- 87.18% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. มีการแจ้งประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบก่อนหรือขณะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล
- 74.36% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. มีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเหตุผลในการเก็บและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กร
- 66.67% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. มีการกำหนดรายการข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องการเก็บรวบรวม หรือนำไปใช้ ในองค์กร

### สิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติมจากการประเมิน

- 82.05% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. ไม่มี/ไม่ทราบว่า กพท. มีการตรวจสอบ ติดตาม รายงานผลการปฏิบัติตามกฎหมาย PDPA ต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ
- 76.92% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ไม่มี/ไม่ทราบว่า กพท. มีการทำลายข้อมูลส่วนบุคคล ตั้งแต่มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลมา
- 66.67% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลอยู่หลายแห่ง และสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ไม่มี/ไม่ทราบว่ามีการจัดทำบันทึกรายการการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing; RoP) เพื่อเป็นเครื่องมือให้ทราบถึงความจำเป็นและฐาน (หรือเหตุผล) ที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และเคย/ไม่ทราบว่าเคยมีเหตุข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหล หรือถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กร

"การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล" มุ่งเน้นการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นสำคัญ ซึ่งการคุ้มครองข้อมูลพิจารณาตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล การใช้และการเปิดเผย สิทธิของเจ้าของข้อมูล มาตรการป้องกันข้อมูล ซึ่งการดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรต้องปฏิบัติ

กพท. มีการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลในระดับที่ต้องรีบดูแล โดยการตอบแบบสอบถาม มีระดับการดำเนินการอยู่ที่ 46% ถึงแม้จุดเด่นของ กพท. จะมีการแจ้งประกาศความเป็นส่วนตัว มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลอย่างชัดเจน และมีการกำหนดรายการข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องการเก็บรวบรวม หรือนำไปใช้ในองค์กร อย่างไรก็ตาม การที่ กพท. ยังไม่มีการตรวจสอบ ติดตามการรายงานการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อมูลมีการจัดเก็บข้อมูลแต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ในการทำลายข้อมูลที่ไม่ใช้งานแล้ว รวมถึงมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลในหลายแห่ง อาจมีความเสี่ยงที่ทำให้บุคคลอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย และมีความเสี่ยงต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่ กพท. ประมวลผล ซึ่ง กพท. ควรพิจารณาการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ตลอดจนวงจรชีวิตข้อมูลตั้งแต่การจัดเก็บจนถึงการทำลาย รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูลที่กระจัดกระจายหลายแห่ง เพื่อให้มีความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้น รวมถึงการวางแนวทางให้ครอบคลุมถึงการรักษาคุณภาพข้อมูลด้วย

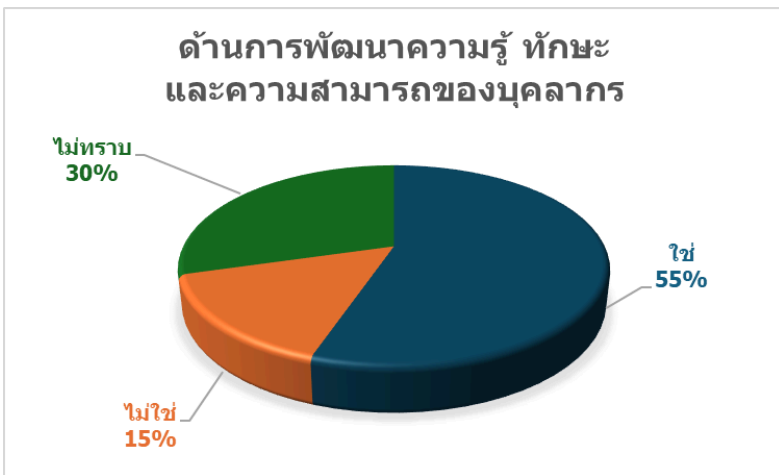






## ผลการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน

### ● ด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร



ด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร ของ กพท. อยู่ในระดับเฝ้าระวัง เพราะมีการดำเนินการอยู่ที่ 55%

#### จุดแข็งจากการประเมินที่พบ

- 71.05% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. มีการกำหนดโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อสร้างทักษะให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- 60.53% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. มีการส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากร รวมถึงเครื่องมือที่จำเป็นให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- 57.89% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Role and responsibility) ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นทางการ

#### สิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติมจากการประเมิน

- 65.79% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า กพท. ไม่มี/ไม่ทราบว่า กพท. มีการวัดและประเมินความสามารถด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 47.37% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ไม่มี/ไม่ทราบว่า กพท. มีการอบรมและคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เพียงพอในการดำเนินการด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลในองค์กร



"การพัฒนาและสร้างทักษะ" คือ การทำให้บุคลากรภายในองค์กรเติบโต และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ผ่านการฝึกอบรม และการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้ทรัพยากรและเครื่องมือที่จำเป็นต่อการพัฒนาและสร้างทักษะ การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร หากบุคลากรมีทักษะและความสามารถที่ดี ก็จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

กพท. มีการจัดโปรแกรมฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถของพนักงาน การสนับสนุนทรัพยากรและเครื่องมือที่จำเป็นก็ได้รับความสำคัญ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาความสามารถด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลของพนักงาน การวัดและประเมินความสามารถด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอบรมและคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เพียงพอในการดำเนินการด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรล้วนเป็นสิ่งจำเป็นหาก กพท. จะดำเนินการด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม

## สรุปประเด็นที่พบ

- มีการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลในระดับการปฏิบัติงานทั่วไปเป็นบางส่วน แต่ยังไม่มีการกำหนดโครงสร้างทิศทาง นโยบาย กระบวนการด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม
- ยังไม่มีการดำเนินการเรื่องการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)
- การดำเนินการด้านการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูลถือเป็นเรื่องเร่งด่วนและสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ ควรมีการกำหนดคุณลักษณะของคุณภาพข้อมูล กำหนดกฎเกณฑ์ การควบคุม การวัดผลคุณภาพข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะ กพท.
- มีการใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง การควบคุมคุณภาพของกลุ่มข้อมูลหลักถือเป็นหัวใจสำคัญ เพื่อให้การดำเนินการด้านข้อมูลของ กพท. มีประสิทธิภาพดีขึ้น
- มีการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย (PDPA) เป็นบางส่วน แต่การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างครบถ้วนถือเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วน ซึ่งจากการตอบแบบสอบถามพบว่า กพท. ยังไม่มี/ ไม่ทราบว่ามีการตรวจสอบ ติดตาม รายงานผลการปฏิบัติตามกฎหมาย PDPA ต่อผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการรายงานถือเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ทราบได้ว่าในปัจจุบันการดำเนินการตามกฎหมายเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคและจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง นอกจากนี้ กพท. มีความเสี่ยงในด้านการจัดเก็บข้อมูลหลายแหล่ง ที่อาจเป็นช่องทางให้มีผู้สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้ง่าย รวมถึงความไม่ชัดเจนในการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลตั้งแต่การรวบรวมจนถึงการทำลายข้อมูล
- มีวิธีการ หรือกระบวนการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เช่น การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล การปกป้องข้อมูล การสำรองข้อมูล ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลไปจนถึงการทำลายข้อมูล และมีการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยโดยเฉพาะด้านกายภาพที่ดี อย่างไรก็ตาม พบว่าในด้านการรับรู้รับทราบในเรื่องของการละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การแก้ไขติดตามย้อนหลังเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การโจรกรรมด้านข้อมูลเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและทันก่วงที
- ควรมีการกำหนดความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรโดยเฉพาะในด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### FOCUS POINT

จากการตอบแบบสอบถามทั้ง 38 ท่าน ในภาพรวมผลการดำเนินงานของ กพท. พบว่าควรเร่งดำเนินการปรับปรุง และระดับความพร้อมของธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance Maturity Level) ของหน่วยงานอยู่ที่ระดับ 0 ซึ่งพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนที่ไม่มากและเป็นกลุ่มที่จำกัด ผลการประเมินอาจจะไม่สะท้อนถึงความคิดเห็นของคนในทุกกลุ่มของ กพท. ได้ทั้งหมด ดังนั้น หาก กพท. นำแบบสอบถามนี้ไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทำเพิ่มเติม จะทำให้เห็นภาพของการพัฒนาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การกำกับดูแลข้อมูลและการบริหารจัดการข้อมูลของ กพท. มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อยกระดับการดำเนินการ และสามารถลดความเสี่ยงข้อมูลในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ทันการณ์ กพท. ควรจะพิจารณาและปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น

- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ถือเป็นสิ่งสำคัญเร่งด่วนที่ กพท. ควรเร่งดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากมีความเสี่ยงสูงหากการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด
- การตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลในหน่วยงานโดยสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบและป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- การบริหารจัดการข้อมูลจากหลายแหล่ง ทั้งด้านคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล
- โดยเฉพาะกลุ่มข้อมูลหลัก (Master Data) ซึ่งหากมีการบริหารจัดการคุณภาพข้อมูลที่ดี
- รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยที่ต้งทำให้ข้อมูลของ กพท. มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การพัฒนากิจกรรมของบุคลากรในธรรมาภิบาลข้อมูล เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การรักษาคุณภาพข้อมูล และ
- การป้องกันข้อมูลรั่วไหลอย่างเต็มที่
- การปรับปรุงมาตรการในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลตลอดวงจรชีวิตข้อมูล (Data Life Cycle Management) เพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพ ปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนตัวบุคคลและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) ตามกฎหมายกำหนด





## SOLUTION

- กำหนดโครงสร้าง ทิศทาง นโยบาย กระบวนการด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูล รวมถึงเพื่อลดความเสี่ยงด้านข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- จัดทำรายการข้อมูลที่มีของ กพท. (Data Inventory) รวมถึงบัญชีข้อมูล (Data Catalog) และคำอธิบายข้อมูล (Metadata)
- ปรับปรุงมาตรการในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลตลอดวงจรชีวิตข้อมูล (Data Life Cycle Management) เพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพ ปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนตัว และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐที่ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) ตามกฎหมายกำหนด
- มีกระบวนการในการบริหารจัดการข้อมูลหลักและข้อมูลอ้างอิง (Master Data & Reference Data Management) อย่างเป็นระบบ
- วางมาตรการในการดำเนินการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายกำหนด
- อย่างเร่งด่วน
- วางมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล มีกระบวนการ มาตรการ การทดสอบ ชักซ้อมกรณีเกิดเหตุละเมิดข้อมูลเกิดขึ้น
- ส่งเสริมทักษะความรู้ ความสามารถด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลของบุคลากร

## Next STEPS

- กำหนดแนวทางกลไกด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลตลอดวงจรชีวิตข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม
- กำหนดให้การดำเนินการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรต้องดำเนินการ และวางมาตรการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด
- จัดทำรายการข้อมูลที่มีของ กพท. (Data Inventory) รวมถึงบัญชีข้อมูล (Data Catalog) และคำอธิบายข้อมูล (Metadata) เพื่อให้ทราบว่า กพท. มีข้อมูลอะไรบ้าง ใครเป็นเจ้าของข้อมูล ข้อมูลนั้นได้มาอย่างไร ใช้อย่างไร จัดเก็บอย่างไร อยู่ในรูปแบบใด ซึ่งการทำความเข้าใจข้อมูลและเส้นทางของข้อมูลจะทำให้สามารถทราบรายละเอียด และกำหนดมาตรการที่เหมาะสมได้
- ประเมินความเสี่ยงด้านข้อมูล
- ออกแบบกระบวนการในการกำกับดูแลและบริหารจัดการข้อมูลตั้งแต่การสร้างจนถึงการทำลาย โดยคำนึงถึงคุณภาพข้อมูล การรักษาความมั่นคงปลอดภัย การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล และการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
- กำหนดมาตรการในการรายงาน ติดตาม วัดผลด้านคุณภาพข้อมูล การรักษาความมั่นคงปลอดภัย และการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่งเสริม ผลักดัน สร้างองค์ความรู้ด้านการกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูลให้กับบุคลากรทุกระดับ

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือรับคำปรึกษาได้ที่



# CAAT

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย  
The Civil Aviation Authority of Thailand

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

## TRIS CORP

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

