



CAAT

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
The Civil Aviation Authority of Thailand

รายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารองค์ความรู้ และนวัตกรรม

ประจำปี 2567



สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)	1
1. บทนำ	1-1
1.1 ความเป็นมา	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	1-1
1.3 ขอบเขตของงานในโครงการ	1-1
1.4 ระยะเวลาดำเนินโครงการ	1-2
2. กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	2-1
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.	2-29
2.3 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการดำเนินโครงการ	2-33
2.3.1 การประเมินความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ	2-17
2.3.2 การประเมินภาพลักษณ์ขององค์กร	2-42
2.3.3 แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาสำรวจหรือวิจัย	2-51
3. วิธีการดำเนินงาน.....	3-1
3.1 การกำหนดระเบียบวิธีวิจัย.....	3-1
3.2 การออกแบบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูล.....	3-2
3.2.1 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจข้อมูล.....	3-2
3.2.2 การสร้างแบบสอบถาม.....	3-4
3.3 การสร้างแบบสอบถาม 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
4. วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ	4-1
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	4-3
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	4-3
4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป.....	4-6
4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.....	4-8
4.2 ผลการสำรวจการรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.....	4-11
4.2.1 ผลการสำรวจการรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท. ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่ม.....	4-11
4.2.2 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้พันธกิจ ของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567	4-17
4.2.3 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567.....	4-18
4.2.4 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ปี 2567 กับ ปี 2566.....	4-18
4.3 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท.....	4-19
4.3.1 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม การบิน	4-20
4.3.2 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	4-21
4.3.3 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	4-22
4.4 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.....	4-23
4.4.1 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม.....	4-23
4.4.2 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน.....	4-25
4.4.3 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มประชาชนทั่วไป	4-28
4.4.4 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567....	4-30



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5 ผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท....	4-31
4.5.1 ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	4-31
4.5.2 ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.....	4-35
4.5.3 ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ระหว่างความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท.....	4-51
4.5.4 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567	4-55
4.5.5 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.	4-56
4.6 สิ่งที่ชื่นชม กพท.....	4-57
4.7 รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	4-58
5. วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ.....	5-1
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	5-6
5.3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.....	5-6
5.4 ข้อเสนอแนะในภาพรวม	5-26
5.5 รูปภาพการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)	5-27
6. ข้อเสนอแนะของที่ปรึกษา.....	6-1
7. การจัดอบรมในหัวข้อ จัดการองค์ความรู้สู่ผู้ปฏิบัติงานด้วย Knowledge Management Tools..	7-1



สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2567	ก
ภาคผนวก ข	เอกสารประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึกงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2567	ข
ภาคผนวก ค	ประวัติผู้เชี่ยวชาญ.....	ค



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	กลุ่มตัวอย่างและประเด็นการสำรวจ..... 3-7
ตารางที่ 3-5	ความหมายในแต่ละระดับของความคิดเห็น 3-9
ตารางที่ 3-6	แนวทางการแปลผลระดับความเชื่อมั่น และความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท. 3-10
ตารางที่ 3-7	รายละเอียดการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท..... 3-12
ตารางที่ 4-1	กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสำรวจ และประเด็นการสำรวจ 4-1
ตารางที่ 4-2	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน 4-3
ตารางที่ 4-3	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป..... 4-6
ตารางที่ 4-4	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท..... 4-9
ตารางที่ 4-5	ผลการสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท..... 4-12
ตารางที่ 4-6	ผลการเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้บริการของ กพท. ของปี 2566 กับ ปี 2567..... 4-18
ตารางที่ 4-7	ผลการเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ของปี 2566 กับ ปี 2567 4-19
ตารางที่ 4-8	ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง..... 4-20
ตารางที่ 4-9	ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม การบิน (n=659)..... 4-20
ตารางที่ 4-10	ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป (n=940)..... 4-21
ตารางที่ 4-11	ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม การบิน (n=219) 4-22
ตารางที่ 4-12	ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง... 4-24



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4-13	ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน 4-25
ตารางที่ 4-14	ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป 4-28
ตารางที่ 4-15	ผลการเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของปี 2566 กับปี 2567 4-31
ตารางที่ 4-16	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม จำแนกรายด้าน..... 4-32
ตารางที่ 4-17	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม รายข้อคำถาม 4-33
ตารางที่ 4-18	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานบริการของ กพท. จำแนกรายด้าน 4-36
ตารางที่ 4-19	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานบริการของ กพท. รายข้อคำถาม 4-37
ตารางที่ 4-20	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออก ใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ จำแนกรายด้าน (n=325)..... 4-40
ตารางที่ 4-21	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออก ใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน (n=89) 4-41
ตารางที่ 4-22	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออก ใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (n=33) 4-41
ตารางที่ 4-23	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออก ใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (n=26) 4-42
ตารางที่ 4-24	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออก ใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินทางอากาศ (n=14) 4-43
ตารางที่ 4-25	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออก ใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (n=34)..... 4-43
ตารางที่ 4-26	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออก ใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำ หน้าที่ (n=51)..... 4-44



สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4-27	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน (n=9).....	4-45
ตารางที่ 4-28	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (n=27).....	4-45
ตารางที่ 4-29	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (n=6).....	4-46
ตารางที่ 4-30	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ (n=36).....	4-47
ตารางที่ 4-31	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการด้านข้อมูลจำแนกรายด้าน (n=163).....	4-48
ตารางที่ 4-32	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง จำแนกตามการให้บริการด้านข้อมูล (n=163).....	4-48
ตารางที่ 4-33	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกรายด้าน (n=138).....	4-49
ตารางที่ 4-34	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง จำแนกตามบริการอิเล็กทรอนิกส์ (n=138).....	4-50
ตารางที่ 4-35	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานบริการของ กพท. ด้านอื่น ๆ จำแนกรายด้าน (n=33).....	4-51
ตารางที่ 4-36	ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านระหว่างปี 2566 และปี 2567.....	4-55
ตารางที่ 4-37	ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.....	4-56
ตารางที่ 5-1	กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview).....	5-1



สารบัญแนภาพ

	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..... 2-29
แผนภาพที่ 2-5	ภาพรวมการกำกับ ดูแล ควบคุม และส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการ 2-30
แผนภาพที่ 2-6	การให้บริการข้อมูล 2-31
แผนภาพที่ 2-7	การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) 2-32
แผนภาพที่ 2-8	กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ 2-33
แผนภาพที่ 2-9	กรอบแนวคิดตามแนวคิดเชิงระบบและ SERVQUAL Dimensions 2-35
แผนภาพที่ 2-10	การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Performance-Important Analysis)..... 2-36
แผนภาพที่ 2-11	แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการ 2-37
แผนภาพที่ 2-12	กรอบแนวคิดในการสำรวจทัศนคติ 2-38
แผนภาพที่ 2-13	กระบวนการเกิดขึ้นของภาพลักษณ์องค์กรในความคิดของบุคคล..... 2-42
แผนภาพที่ 2-14	กระบวนการจัดการภาพลักษณ์ขององค์กร 2-45
แผนภาพที่ 2-15	กระบวนการจัดการอัตลักษณ์ขององค์กร 2-46
แผนภาพที่ 2-16	Dimensions of Reputation Quotient 2-48
แผนภาพที่ 2-17	Reputation Evaluation Theory ที่นำเสนอโดย Schwaiger 2-49
แผนภาพที่ 3-1	กระบวนการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท..... 3-1
แผนภาพที่ 3-2	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) 3-11
แผนภาพที่ 4-1	ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่ม ตัวอย่าง 4-24
แผนภาพที่ 4-2	ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม จำแนกรายด้าน..... 4-32
แผนภาพที่ 4-3	ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม..... 4-34



สารบัญแนภาพ (ต่อ)

หน้า

แผนภาพที่ 4-4	ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์).....	4-35
แผนภาพที่ 4-5	ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อต่องานบริการของ กพท. จำแนกรายด้าน.....	4-36
แผนภาพที่ 4-6	ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อต่องานบริการของ กพท. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ.....	4-38
แผนภาพที่ 4-7	ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อต่องานบริการของ กพท. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ.....	4-38
แผนภาพที่ 4-8	ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อต่องานบริการของ กพท. ด้านการให้บริการ.....	4-39
แผนภาพที่ 4-9	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม.....	4-52
แผนภาพที่ 4-10	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online.....	4-53
แผนภาพที่ 4-11	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ.....	4-53
แผนภาพที่ 4-12	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ.....	4-54
แผนภาพที่ 4-13	การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการให้บริการ.....	4-55
แผนภาพที่ 4-14	ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.....	4-57



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 4-1	การลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจ 4-58
รูปภาพที่ 5-1	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)..... 5-28
รูปภาพที่ 7-1	การจัดอบรมในหัวข้อ จัดการองค์ความรู้สู่ต่งด้วย Knowledge Management Tools..... 7-2
รูปภาพที่ 7-2	โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์..... 7-3



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลและทราบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ บทบาทหน้าที่ของ กพท. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท. ซึ่งมีขอบเขตการดำเนินงาน 2 ขอบเขต ได้แก่ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. จำนวนทั้งสิ้น 1,818 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 20 หน่วยงาน

การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม มีประเด็นหลักในการสอบถาม ได้แก่ 1) การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท. 2) การรู้จัก กพท. 3) การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. 4) ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. และ 5) ข้อเสนอแนะ 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 และเก็บข้อมูลจากประชาชนบริเวณใกล้เคียงสนามบินในภูมิภาคต่าง ๆ

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างและประเด็นการสำรวจ



กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ประเด็นการสำรวจ				
		การรับรู้พันธกิจ บริการ และ ข้อมูลข่าวสาร ของ กพท.	การรู้จัก กพท.	การรับรู้ ภาพลักษณ์ ของ กพท.	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความ เชื่อมั่นต่อการ ให้บริการของ กพท.	ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ ชื่นชม กพท.
1. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในอุตสาหกรรม การบิน	659	✓	✓	✓	✓	✓
2. ประชาชนทั่วไป	940	✓	✓	✓		
3. ผู้บริหารและ พนักงานของ กพท.	219	✓	✓			
รวม	1,818	-	-	-	-	-

ผลการสำรวจในประเด็น “การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.” ซึ่งจะสอบถามถึงการรับรู้พันธกิจของ กพท. ทั้ง 4 ข้อ สอบถามการรู้จักบริการของ กพท. ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ งานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ การให้บริการด้านข้อมูล และบริการอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสอบถามช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารของ กพท. จากการสำรวจพบว่า

- ประเด็นที่ 1 “การรับรู้พันธกิจของ กพท.” กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรับรู้พันธกิจข้อ 1 ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 536 คน คิดเป็นร้อยละ 81.34 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 พัฒนางองค์กร บุคลากรระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 50.68 เช่นเดียวกับกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. ซึ่งในกลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้พันธกิจข้อ 1 มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 687 คน คิดเป็นร้อยละ 73.09 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 และมีประชาชนที่ไม่ทราบหรือไม่รับรู้พันธกิจของ กพท. จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้พันธกิจข้อ 1 มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 89.95 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 59.36
- ประเด็นที่ 2 “การรู้จักบริการของ กพท.” ในด้านบริการงานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 82.65 และกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้ งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 633 คน คิดเป็นร้อยละ 67.34 ในด้านการให้บริการด้านข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง ข้อมูลข่าวสารการบิน มากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 59.36 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้เรื่อง ข้อมูลบริการประชาชน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 577 คน คิดเป็นร้อยละ 61.38 และสุดท้ายในด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง ระบบ EMPIC มากที่สุด มีการรับรู้จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 69.41 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้เรื่อง ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 667 คน คิดเป็นร้อยละ 70.96 อย่างไรก็ตาม มีประชาชนจำนวน 211 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 22.45 ที่ตอบว่าไม่รู้จักบริการของ กพท.
- ประเด็นที่ 3 “ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท.” ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) เป็นหลัก โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 571 คน คิดเป็นร้อยละ 86.65 รองลงมา มีการรับรู้ผ่านบุคลากรของ CAAT จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 กลุ่มประชาชนทั่วไป มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 694 คน คิดเป็นร้อยละ 73.83 รองลงมา มีการรับรู้ผ่าน Facebook (CAAT Thailand) จำนวน 631 คน คิดเป็นร้อยละ 67.13 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน กพท. มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 88.58 รองลงมา มีการรับรู้ผ่าน Facebook (CAAT Thailand) จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 73.06 นอกจากนี้ ยังพบว่า มีกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินที่ตอบว่าไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 6 คน คิดเป็น

ร้อยละ 0.91 และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ตอบว่าไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 201 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.38

ผลการสำรวจในประเด็น “การรู้จัก กพท.” ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ เกี่ยวกับข้อมูลของ กพท. ซึ่งผู้ตอบที่ตอบคำถามได้ถูกต้อง 6 ข้อขึ้นไป จะถูกจัดเป็นกลุ่มที่รู้จัก กพท. จากผลการสำรวจพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างรู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 80.97 และส่วนมากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มรู้จัก กพท. โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 92.87 กลุ่มประชาชนทั่วไปรู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 68.30 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 99.54

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรู้จัก กพท. มากที่สุดเรื่อง “เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” มีผู้ตอบถูกร้อยละ 99.39 กลุ่มประชาชนทั่วไปรู้จัก กพท. มากที่สุดเรื่อง “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า กพท.” มีผู้ตอบถูกร้อยละ 98.62 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รู้จัก กพท. มากที่สุดเรื่อง “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า กพท.” และ “เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” มีผู้ตอบถูกร้อยละ 99.54 โดยทุกข้อมีผู้ตอบถูกมากกว่า ร้อยละ 80.00

ผลการสำรวจในประเด็น “การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.” ซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ที่เหมือนกัน โดยทั้งกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินและประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในลักษณะที่มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 7.53 คะแนน และ 8.30 ตามลำดับ ทั้งนี้ หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน โดยอยู่ที่ 7.75 คะแนน ในขณะที่กลุ่มประชาชนทั่วไปให้คะแนนด้านการประชาสัมพันธ์สูงสุดที่ 8.33 คะแนน

ตารางที่ 2 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ภาพลักษณ์	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน (n=659)		ประชาชนทั่วไป (n=940)	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ภาพลักษณ์ของ กพท.	7.64	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	7.31	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการบริหารจัดการ	7.42	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.25	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการประชาสัมพันธ์	7.54	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.33	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	7.75	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.31	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
รวม	7.53	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

หมายเหตุ : 1. จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนนของภาพรวมในแต่ละด้าน เป็นจำนวนผู้ตอบเฉลี่ย

2. การแปลผล 1.00 - 6.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ A (มีโอกาสพัฒนา), 7.00 - 8.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี), 9.00 - 10.00 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B (อยู่ในเกณฑ์ที่ดี)

ผลการสำรวจในประเด็น “ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.”

ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ดำเนินการสำรวจทั้งการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย การสำรวจ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม และ 2) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์) และสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการ ซึ่งประกอบด้วย การสำรวจ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และ 3) ด้านการให้บริการ ซึ่งดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

1. ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.63 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.58 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.45 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.45 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.46 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.22 ของคะแนนทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.58 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.38 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.38 คะแนน และ 2) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.04 ของคะแนนทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.98 หรือคิดเป็นร้อยละ 79.58 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.52 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.52 คะแนน รายละเอียดข้อมูลในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม จำแนกรายด้าน

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม	4.08	81.58	มาก	4.46	89.22	มากที่สุด	-0.38
2. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)	3.98	79.58	มาก	4.50	90.04	มากที่สุด	-0.52
รวม	4.03	80.58	มาก	4.48	89.63	มากที่สุด	-0.45

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 คือเรื่อง 1) ข้อมูล ข่าวสารที่เผยแพร่เป็นกลาง และไม่อคติ 2) ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการอ้างอิงตามหลักวิชาการ ในระดับสากล 3) ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความทันสมัย รวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน 4) ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ เรื่องการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว
- ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online พบประเด็นที่ กพท. ทำได้ดี ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ 1) ขนาดและรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านง่าย และ 2) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ ในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ 1) การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน และ 2) ความรวดเร็วของการให้บริการผ่านระบบ Online

2. ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังต่องานบริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.87 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.53 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.36 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.36 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.45 ของคะแนนทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.09 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.37 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.37 คะแนน 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.58 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.70 ของคะแนนทั้งหมด มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.51 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.30 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.30 คะแนน และ 3) ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.47 ของคะแนนทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.42 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.42 คะแนน รายละเอียดข้อมูลในตารางที่ 4

โดยสรุป กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท. ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานบริการของ กพท. จำแนกรายด้าน

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนน เฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนน เฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.15	83.09	มาก	4.52	90.45	มากที่สุด	-0.37
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.28	85.51	มากที่สุด	4.58	91.70	มากที่สุด	-0.30
3. ด้านการให้บริการ	4.10	82.00	มาก	4.52	90.47	มากที่สุด	-0.42
รวม	4.18	83.53	มาก	4.54	90.87	มากที่สุด	-0.36

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 โดดเด่นกับความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- ด้านระยะเวลาในการให้บริการ พบประเด็นที่ กพท. ทำได้ดี โดดเด่นกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ เรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และช่วงเวลาการปิด-เปิด สถานที่ทำการฯ มีความเหมาะสม ในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ เรื่องการให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบประเด็นที่ กพท. ทำได้ดี โดดเด่นกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ มีการแต่งกายที่เหมาะสม 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ซึ่งยังไม่พบในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน
- ด้านการให้บริการ พบประเด็นที่ กพท. ทำได้ดี โดดเด่นกับความคาดหวังของผู้รับบริการ คือ 1) มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน 2) การให้บริการ หรือการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ และ 3) สถานที่ให้บริการ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 7 มีความเหมาะสม ในประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และ 2) การติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว

ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ จำแนกตามงานบริการของ กพท.

- กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.64 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.38 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.36 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.36 คะแนน
- กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.64 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ

84.72 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.19 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.19 คะแนน

- กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.81 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.72 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.45 หมายถึง มีคะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ 0.45 คะแนน รายละเอียดข้อมูลในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อบริการของ กพท. จำแนกตามงานบริการ

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. งานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ	4.27	85.38	มากที่สุด	4.63	92.64	มากที่สุด	-0.36
1.1) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน	4.58	91.65	มากที่สุด	4.75	94.92	มากที่สุด	-0.17
1.2) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน	4.31	86.13	มากที่สุด	4.72	94.44	มากที่สุด	-0.41
1.3) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน	4.50	90.00	มากที่สุด	4.73	94.62	มากที่สุด	-0.23
1.4) ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ	4.23	84.60	มากที่สุด	4.56	91.19	มากที่สุด	-0.33
1.5) ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน	3.94	78.86	มาก	4.59	91.90	มากที่สุด	-0.65
1.6) ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่	3.90	78.06	มาก	4.50	90.09	มากที่สุด	-0.60
1.7) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน	4.54	90.86	มากที่สุด	4.72	94.44	มากที่สุด	-0.18
1.8) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน	4.52	90.33	มากที่สุด	4.79	95.80	มากที่สุด	-0.27
1.9) ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ	3.49	69.81	มาก	4.43	88.52	มากที่สุด	-0.94
1.10) ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ	4.01	80.19	มาก	4.33	86.67	มากที่สุด	-0.32
2. การให้บริการด้านข้อมูล	4.24	84.72	มากที่สุด	4.43	88.64	มากที่สุด	-0.19
2.1) ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ	4.35	86.94	มากที่สุด	4.41	88.21	มากที่สุด	-0.06
2.2) ข้อมูลบริการประชาชน	4.26	85.17	มากที่สุด	4.28	85.56	มากที่สุด	-0.02
2.3) ข้อมูลสถิติการให้บริการ	4.25	85.08	มากที่สุด	4.72	94.39	มากที่สุด	-0.47
2.4) ข้อมูลข่าวสารการบิน	4.10	82.06	มาก	4.45	88.93	มากที่สุด	-0.35
2.5) ข้อมูลรายชื่อตัวแทนควบคุมและการไปรษณีย์ควบคุมที่ได้รับการรับรองจาก กพท.	4.36	87.17	มากที่สุด	4.35	86.97	มากที่สุด	0.01
3. บริการอิเล็กทรอนิกส์	4.04	80.72	มาก	4.49	89.81	มากที่สุด	-0.45
3.1) ระบบ Flight Permit Online System (FPOS)	4.52	90.47	มากที่สุด	4.74	94.73	มากที่สุด	-0.22
3.2) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	4.61	92.22	มากที่สุด	4.28	85.66	มากที่สุด	0.33
3.3) การขึ้นทะเบียนโดรน	4.39	87.78	มากที่สุด	4.79	95.83	มากที่สุด	-0.40

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
3.4) ระบบ EMPIC	3.74	74.77	มาก	4.66	93.27	มากที่สุด	-0.92
3.5) ระบบ E-Exam	3.77	75.43	มาก	4.27	85.43	มากที่สุด	-0.50
3.6) ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD)	4.59	91.85	มากที่สุด	4.63	92.59	มากที่สุด	-0.04
3.7) ระบบ Foreign Air Operator Permission (FAOP)	3.78	75.56	มาก	4.50	90.00	มากที่สุด	-0.72
3.8) ระบบ AVSEC SECURE PORTAL	3.78	75.69	มาก	3.76	75.14	มากที่สุด	0.02
3.9) ระบบ E-Service	3.78	75.56	มาก	4.32	86.44	มากที่สุด	-0.54
4. อื่นๆ	3.56	71.20	มาก	4.45	89.00	มากที่สุด	-0.89
รวม	4.18	83.53	มาก	4.54	90.87	มากที่สุด	-0.36

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

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2567 กับ ปี 2566 จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น มีรายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านระหว่างปี 2567 และปี 2566

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ ปี 2567		ความพึงพอใจ ปี 2566		ผลต่าง
	คะแนนเฉลี่ย (n=659)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย (n=533)	ร้อยละ	
ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม					
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม	4.08	81.58	3.74	74.80	0.34
2. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)	3.98	79.58	3.77	75.40	0.21
ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่องานบริการ					
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.15	83.09	3.79	75.80	0.36
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.28	85.51	3.89	77.80	0.39
3. ด้านการให้บริการ	4.10	82.00	3.69	73.80	0.41
	4.12	82.35	3.77	75.40	0.35

หมายเหตุ : ในปี 2566 การสำรวจความพึงพอใจจะสำรวจในภาพรวมของการให้บริการของ กพท. ในขณะที่ปี 2567 ได้ปรับรูปแบบโดยได้ดำเนินการสำรวจแบ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม และการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท.

ผลการสำรวจในประเด็น “ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.” ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ดำเนินการสำรวจใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้ 2) กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ 3) กพท. จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ

อย่างตรงไปตรงมาในฐานะหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ และ 4) กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใส ปลอดภัยจากการทุจริต และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม จากการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็น “กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใส ปลอดภัยจากการทุจริต และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม” สูงที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.22 (ระดับมากที่สุด) รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. รายข้อ

ความเชื่อมั่น	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน (n=659)	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1. ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้	4.18	มาก
2. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	4.12	มาก
3. ท่านมั่นใจว่า กพท. จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาในฐานะหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ	4.17	มาก
4. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใส ปลอดภัยจากการทุจริต และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	4.22	มากที่สุด
ภาพรวม	4.17	มาก

ผลการสำรวจในประเด็น “สิ่งที่ชื่นชม กพท.” กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ กพท. ส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่น มีมารยาทที่ดี มีทัศนคติที่ดี และมีความตั้งใจในการให้บริการ มีการเผยแพร่ความรู้ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินและประชาชนทั่วไปได้รับทราบข้อมูล มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยการจัดทำอินโฟกราฟิก ซึ่งทำให้เข้าใจได้ง่าย มีความสวยงามน่าอ่าน รวมทั้งมีการพัฒนาระบบเพื่อให้บริการในรูปแบบออนไลน์ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งด้านสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และมีความสะดวกในการใช้บริการ

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

ส่วนที่ 1 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท. ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่รับรู้พันธกิจของ กพท. ทั้ง 4 ข้อ โดยเฉพาะข้อ 1-3 ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน แต่พันธกิจข้อ 4 ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรและระบบงานสนับสนุนอาจยังไม่เป็นที่รับรู้ เนื่องจากเป็นการดำเนินงานภายในองค์กรสำหรับการให้บริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบถึงบริการด้านการออกใบอนุญาต ใบรับรอง และงานบริการข้อมูล เช่น ระบบ EMPIC และระบบ E-Exam ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโดยตรง ด้านการรับทราบข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ ช่องทางหลักคือเว็บไซต์ อีเมล และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ TikTok อย่างไรก็ตาม กพท. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มบุคคลภายนอกอุตสาหกรรมการบินมากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง

ส่วนที่ 2 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ในภาพรวมพบว่ามีแนวโน้มภาพลักษณ์เป็นองค์กรที่ดี ในภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ และภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน เว้นเพียงภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลที่ดีที่ผู้ให้สัมภาษณ์อาจจะยังไม่เห็นภาพลักษณ์ที่ชัดเจน ทั้งนี้ เรื่องที่มีคะแนนภาพลักษณ์น้อยที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เรื่องการบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพและคำนึงถึงความคุ้มค่า การเปิดเผยข้อมูลด้านการเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องการรับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน โดยมีตัวอย่างประเด็น เช่น เรื่องการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ไม่ค่อยรับทราบข้อมูลในด้านนี้ของ กพท. เนื่องจากไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโดยตรง จึงทำให้การรับรู้และความสนใจต่อข้อมูลดังกล่าว น้อย และในส่วนของ การรับฟังความเห็น ทาง กพท. ได้มีการดำเนินการ พร้อมมีช่องทางในการเข้าถึง แต่ยังไม่เห็นการนำความเห็นไปปรับใช้ หรือไม่ได้มีการตอบสนองกลับต่อความเห็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับมาก โดยสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของ กพท. เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และมีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ยังมีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบอินโฟกราฟิกที่มีความน่าสนใจ และเข้าใจง่ายมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การติดตามประเด็นต่าง ๆ รวมถึงกฎหรือเกณฑ์ใหม่ อาจยังขาดความรวดเร็วและความทันการณ์ในบางกรณี นอกจากนี้การเผยแพร่ข้อมูลด้านเวชศาสตร์การบิน และด้านการบินทั่วไปยังมีค่อนข้างจำกัด

การใช้บริการผ่านเว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้ง่าย ข้อมูลในเว็บไซต์ค่อนข้างมีครบถ้วน แต่การเข้าใช้งานเว็บไซต์ยังมีความซับซ้อนและไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (user-friendly) และระบบยังขาดความเสถียรในบางช่วงเวลา อีกทั้งมีการเสนอให้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการขอใบอนุญาตทั้งหมดให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างเต็มรูปแบบ ลดการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษ เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ในส่วนของระบบ EMPIC ยังขาดความเสถียรในบางส่วน ซึ่งส่งผลต่อความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการใช้งาน ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้สามารถดาวน์โหลดข้อมูลออกมาเป็นไฟล์ PDF ได้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน และต้องการให้มีการพัฒนาระบบที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างศูนย์เวชศาสตร์การบิน

สำหรับด้านระยะเวลาในการให้บริการ ยังพบความล่าช้าในการดำเนินการในบางขั้นตอน และไม่มี การกำหนดระยะเวลาหรือขอบเขตในการดำเนินงานอย่างชัดเจน ทำให้สามารถติดตามเรื่องได้ยาก อีกทั้ง การดำเนินงานของฝ่ายงานภายใน กพท. ยังขาดการบูรณาการและการประสานงานที่เป็นระบบ ซึ่งส่งผลให้เกิด ความล่าช้าหรือความยุ่งยากในกระบวนการดำเนินงาน

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความรับผิดชอบ เต็มใจในการให้บริการ สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน และหากเกิดปัญหาก็พร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้เนื่องจาก กพท. ยังขาดแคลนบุคลากร หรือมี การปรับเปลี่ยนบุคลากรบ่อย ทำให้บุคลากรยังขาดประสบการณ์และความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ

ขั้นตอนการให้บริการส่วนมากสามารถปฏิบัติได้ง่าย แต่ยังพบว่าในบางเรื่องมีความซับซ้อน และ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เช่น การใช้เอกสารที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น การรับใบอนุญาตที่ต้องดำเนินการด้วย ตนเองที่สำนักงาน กพท. เนื่องจากยังไม่มียระบบรองรับการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์

นอกเหนือจากประเด็นข้างต้น ผู้ให้สัมภาษณ์มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงานของ กพท. คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนภายนอก ประชาชนทั่วไปรู้จัก กพท. รู้จักอำนาจหน้าที่และภาระงานที่ กพท. ดำเนินการ พร้อมทั้งพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้นำเสนอข้อมูลที่ ชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่าย พัฒนาระบบที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างศูนย์เวชศาสตร์ การบิน และส่งเสริมและพัฒนาการบินทั่วไป (General Aviation) โดยการกำหนดนโยบายในการพัฒนา นอกจากนี้ มีการเสนอให้จัดตั้งช่องทางสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันในรูปแบบ Official Account (OA) เพื่อเพิ่มความสะดวกและรองรับการตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงควรเพิ่มการอบรมและพัฒนา ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น พร้อมทั้งพิจารณาเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อรองรับปริมาณงาน และยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการ

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

1) ด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ และการรู้จัก กพท.

- ควรมีการสื่อสารให้กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรับทราบถึง ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น มีการเผยแพร่วัฒนธรรมขององค์กรผ่านสื่อ สารณะต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และสื่อสารผ่านพนักงานของ กพท. เนื่องจากเป็น ช่องทางที่ผู้คนรับทราบข้อมูล ข่าวสารมากที่สุด
- ควรสำรวจความคิดเห็นของพนักงานผ่านแบบสอบถามหรือจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค หรือประเด็นที่ต้องปรับปรุงด้านภาพลักษณ์ เพื่อให้กลุ่ม ผู้บริหารและพนักงานมองเห็นภาพลักษณ์ของ กพท. เป็นไปตามเป้าหมาย

2) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

- ปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน และถูกต้องตรงกัน เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ การบิน หรือมาตรฐานต่าง ๆ โดยเผยแพร่ทั้งฉบับภาษาอังกฤษและภาษาไทย เพื่อให้เกิด ความเข้าใจที่ตรงกัน

- ควรเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบินเพิ่มขึ้น เช่น องค์ความรู้ที่ได้รับจากการประชุมกับหน่วยงานต่างประเทศหรือระดับสากล ข้อมูล กฎ ระเบียบต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบิน
- การสื่อสารข้อมูลสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรใช้วิธีการที่เข้าถึงได้ง่าย ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น การส่งจดหมายหรือการแจ้งข้อมูลโดยตรงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แทนการประกาศเฉพาะทางเว็บไซต์ ซึ่งอาจทำให้กลุ่มเป้าหมายบางส่วนไม่ได้รับทราบข้อมูล หากไม่ได้ติดตามอย่างต่อเนื่อง
- ในการจัดรับฟังความคิดเห็น ควรมีการเผยแพร่รายงานสรุปผลการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมรับทราบและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ในภายหลัง
- เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลและติดต่อสื่อสาร เช่น ไลน์ ในรูปแบบ Official Account (OA) ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ และแชทบอท โดยจัดให้มีผู้รับผิดชอบช่องทางที่สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว

3) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online

- ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้สามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและใช้งานง่าย โดยการจัดหมวดหมู่และประเภทของข้อมูลให้ชัดเจน ปรับปรุงระบบการสืบค้นให้สามารถค้นหาโดยพิมพ์คำที่เกี่ยวข้องได้ และเพิ่มเติมข้อมูลในเว็บไซต์ให้มีความครบถ้วน รวมทั้งควรอัปเดตข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์
- ควรปรับปรุงระบบ EMPIC และระบบ Flight Permit Online System (FPOS) ให้มีความเสถียรและใช้งานง่ายยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องและสะดวก นอกจากนี้ควรพิจารณาลดขั้นตอนในการขอเอกสารที่ซับซ้อนหรือไม่จำเป็น เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ปรับปรุงการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ และปรับรูปแบบของแบบฟอร์มให้กรอกง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน
- พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อการติดตามสถานะการดำเนินงาน นอกเหนือจากการแจ้งผ่านอีเมล เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลางที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างศูนย์เวชศาสตร์การบิน เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบินที่มารับบริการด้านเวชศาสตร์การบิน ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มคุณภาพในการตรวจ ช่วยให้ได้บุคลากรที่พร้อมปฏิบัติหน้าที่

4) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

- ควรปรับกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรือเกินความจำเป็น โดยเฉพาะในกระบวนการออกใบอนุญาตหรือหนังสือรับรอง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ทบทวนและปรับปรุงรอบระยะเวลาการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในคู่มือให้รวดเร็วขึ้น

5) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- ควรจัดให้มีการฝึกอบรมและส่งต่อความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อย เพื่อเสริมสร้างทักษะและความสามารถในการทำงาน โดยอาจเน้นการสอนงานจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ตรงในสายงานนั้น ๆ เพื่อให้พนักงานใหม่สามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- เนื่องจาก กพท. มีจำนวนเจ้าหน้าที่จำกัด และเกิดการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหรือการลาออกของเจ้าหน้าที่อยู่บ่อยครั้ง จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาทำงานแทนยังขาดประสบการณ์ในบางด้าน อาจทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้าหรือไม่ต่อเนื่อง ดังนั้น ควรมีการถ่ายทอดงานและจัดทำระบบการส่งต่อความรู้ที่ชัดเจน เช่น คู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย หรือการใช้สื่อดิจิทัล เช่น วิดีโอแนะนำขั้นตอนการทำงาน หรือสื่อเสียงสำหรับการเรียนรู้ เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- ควรพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น
- จัดกิจกรรมที่ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์และความเข้าใจร่วมกันระหว่างพนักงานในแต่ละฝ่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงาน

6) ด้านการให้บริการ

- จัดตั้งฝ่ายงานหรือมอบหมายบุคลากรให้ทำหน้าที่เฉพาะในการติดตามข่าวสารและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์
- ปรับปรุงขั้นตอนการขอใบอนุญาตให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้เต็มรูปแบบ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มความสะดวกในการรับบริการ
- รับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่ายก่อนการประกาศใช้กฎหมายหรือกฎระเบียบใหม่
- ส่งเสริมการบินทั่วไปด้วยการพัฒนาสนามบินเล็ก ครูสอนด้านการบิน การนำเข้าและประกอบอากาศยาน และปรับปรุงกระบวนการต่อใบอนุญาตให้สะดวกยิ่งขึ้น
- พัฒนabethาของ กพท. ในการส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศให้ยั่งยืนและมีมาตรฐาน
- ส่งเสริมหรือออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการบูรณาการระหว่างฝ่ายงาน เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระให้กับผู้รับบริการ



Executive Summary

The 2024 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 1,818 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; and 5) Recommendations for improvements and new services CAAT should consider. 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				
		The awareness of CAAT’s mission, services, and information	The recognition of CAAT	The perception of CAAT’s image	Expectations, satisfaction, and Confidence in CAAT Services	Recommendations / Best Practices
1. Service recipients/stakeholders in the aviation industry	659	✓	✓	✓	✓	✓
2. Public	940	✓	✓	✓		
3. CAAT executives and staff	219	✓	✓			
Total	1,818	-	-	-	-	-

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

- Topic 1 “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 536 respondents (81.34%) aware of it. Conversely, Mission 4 (continuously developing the organization, personnel, and support systems) was the least recognized, with 334 respondents (50.68%) 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 687 respondents (73.09%) aware of it. Mission 4 was the least recognized, with 232 respondents (24.68%) aware of it. Additionally, 232 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 197 respondents (89.95%) aware of it, while Mission 4 was the least recognized, with 130 respondents (59.36%) aware of it.
- Topic 2 “Awareness of CAAT’s Services” In the area of licensing services, it was found that stakeholders in the aviation industry were most aware of were most informed about the issuance and renewal of Certificates of Airworthiness (C of A), with 181 people, accounting for 82.65% being aware. The public was most aware of the licensing for The issuance of licenses for conducting commercial aviation operations (AOL), with 633 people, representing 67.34% being aware. In terms of information services, the survey results revealed that the group of executives and employees of the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) were most knowledgeable about aviation information, with 130 individuals, accounting for 59.36%. Meanwhile, the general public was most aware of public service information, with 577 individuals, representing 61.38%. In the area of electronic services, the survey found that CAAT executives and employees were most familiar with the EMPIC system, with 152 individuals, or 69.41%. On the other hand, the general public was most familiar with the complaint submission system via the website (<https://www.caat.or.th/complaint/>), with 667 individuals, or 70.96%. However, 211 members of the public, representing 22.45%, stated that they were unaware of CAAT’s services.
- Topic 3 “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). The group of service users and stakeholders in the aviation industry was most informed through the website, with 571 individuals, accounting for 86.65%. The second most common source was CAAT personnel, with 382 individuals, or 57.97%. For the public, the website was also the most common source of information, with 694 individuals, representing 73.83%, followed by Facebook

(CAAT Thailand), with 631 individuals, or 67.13%. Similarly, CAAT executives and employees were most informed through the website, with 194 individuals, accounting for 88.58%, followed by Facebook (CAAT Thailand), with 160 individuals, or 73.06%. Additionally, 6 service users and aviation industry stakeholders, representing 0.91%, reported not receiving any information. Likewise, 201 members of the general public, or 21.38%, also stated that they did not receive any information.

The survey results on the topic of "Awareness of CAAT," which consisted of 8 questions about the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT), revealed that respondents who answered at least 6 questions correctly were classified as familiar with CAAT. Overall, 80.97% of the respondents were found to be familiar with CAAT, with the majority of respondents across all three groups demonstrating awareness.

Among these groups, service users and stakeholders in the aviation industry had the highest awareness, with 92.87%. The general public showed an awareness level of 68.30%, while CAAT executives and employees demonstrated the highest awareness, at 99.54%.

Specifically, service users and aviation stakeholders were most familiar with the topic "The emblem represents the symbol of the Civil Aviation Authority of Thailand," with 99.39% answering correctly. The general public was most familiar with the statement "The Civil Aviation Authority of Thailand is abbreviated as CAAT," with 98.62% answering correctly. Similarly, CAAT executives and employees were most familiar with both "The Civil Aviation Authority of Thailand is abbreviated as CAAT" and "The emblem represents the symbol of the Civil Aviation Authority of Thailand," with 99.54% answering correctly. Across all questions, more than 80% of respondents answered correctly.

The survey results on the topic of "Perception of CAAT's Image," with a maximum score of 10 points, revealed that the two respondent groups shared similar perceptions of CAAT's image. Both service users and stakeholders in the aviation industry, as well as the general public, **perceived CAAT's image positively**, both overall and in specific areas, with average scores of 7.53 and 8.30, respectively.

When considering specific aspects, the "ethics and transparency in operations" category received the highest average score among service users and aviation stakeholders, at 7.75 points. The general public rated the "public relations" aspect the highest, with a score of 8.33 points.

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	
	Score	Interpretation	Score	Interpretation
1. CAAT's Image	7.64	Positive Trend	8.30	Positive Trend
2. Corporate Governance	7.31	Positive Trend	8.30	Positive Trend
3. Management	7.42	Positive Trend	8.25	Positive Trend
4. Public Relations	7.54	Positive Trend	8.33	Positive Trend
5. Corporate Governance and Operational Transparency	7.75	Positive Trend	8.31	Positive Trend
Overall	7.53	Negative	8.30	Positive Trend

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 (Developing); 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 B (Positive).

The survey results on the topic of “Satisfaction and Expectation on CAAT Services” with a maximum score of 5 points, focused on both the overall services provided by CAAT and specific aspects of service delivery. The survey covered two main areas: 1) the dissemination of information, news, knowledge, and innovation, and 2) the use of online systems (websites, emails, and online service channels). Additionally, the survey assessed expectations and satisfaction with services in three areas: 1) the timeliness of service, 2) the staff or personnel providing the service, and 3) the overall service quality. The survey was conducted with a sample group of service users and stakeholders in the aviation industry.

1. Survey results on " Satisfaction and Expectation on CAAT Services "

The survey results on expectations and satisfaction with CAAT's services in general revealed that service users and stakeholders in the aviation industry had the highest expectations for CAAT's overall services, with an average expectation score of 4.48, accounting for 89.63% of the total possible score. Their overall satisfaction with CAAT's services was also high, at an average score of 4.03, or 80.58% of the total possible score. However, there was a gap of -0.45, meaning their satisfaction level was 0.45 points lower than their expectations.

When examining specific areas: 1) Dissemination of information, news, knowledge, and innovation. Service users and stakeholders in the aviation industry had the “Highest” expectations for this area, with an average expectation score of 4.46, or 89.22% of the total possible score. Their satisfaction was also “High”, with an average satisfaction score of 4.08, or 81.58%. However, there was a gap of -0.38, indicating that their satisfaction level was 0.38 points lower than their expectations. 2) Usage of the online system. Service users and stakeholders in the aviation industry had the highest expectations for online services, with an average expectation score of 4.50, or 90.04% of the total possible score. Their satisfaction level in this area was slightly lower, with an average score of 3.98, or 79.58%. This resulted in

a gap of -0.52, meaning their satisfaction was 0.52 points lower than their expectations, detail as shown 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	
3. Dissemination of information, news, knowledge, and innovation	4.08	81.58	High	4.46	89.22	Highest	-0.38
4. Online services (Website, email, and online service channels)	3.98	79.58	High	4.50	90.04	Highest	-0.52
Total	4.03	80.58	High	4.48	89.63	Highest	-0.45

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 1) The information shared was impartial and free from bias 2) The information, knowledge, and innovations were accurate, reliable, and supported by internationally recognized academic standards.
- In the area of use of the online system, the survey revealed aspects where CAAT had performed well, closely aligning with the expectations of service users 1) the font size and style were aesthetically pleasing and easy to read 2) the security of data within the online system was reliable and trustworthy. Urgent Areas for Improvement included 1) the website needed to be structured to make it easier to read and navigate 2) the speed of service delivery through the online system needed to be enhanced.

2. Survey Results on Expectations and Satisfaction with CAAT's Services

The survey revealed that service users and stakeholders in the aviation industry had very “High” expectations for CAAT's services, with an average expectation score of 4.54, equivalent to 90.87% of the total possible score. Their satisfaction with CAAT's services was rated as high, with an average satisfaction score of 4.18, equivalent to 83.53% of the total

possible score. This resulted in a gap of -0.36, indicating that the satisfaction level was 0.36 points lower than the level of expectation among service users.

The survey results revealed specific insights into the expectations and satisfaction levels of service users and stakeholders in the aviation industry regarding CAAT's services. In terms of service timeliness, the expectation level was rated as "highest," with an average score of 4.52 (90.45% of the total score). Satisfaction in this area was rated as "high," with an average score of 4.15 (83.09% of the total score), resulting in a gap of -0.37, indicating that satisfaction fell 0.37 points below expectations. For staff and personnel, both expectations and satisfaction were rated as "highest," with an average expectation score of 4.58 (91.70% of the total score) and an average satisfaction score of 4.28 (85.51% of the total score). This resulted in the smallest gap among the aspects evaluated, at -0.30. In terms of service delivery, expectations were rated as "highest," with an average score of 4.52 (90.47% of the total score), while satisfaction was rated as "high," with an average score of 4.10 (82.00% of the total score), leading to the largest gap of -0.42. Overall, stakeholders expressed the highest satisfaction with CAAT's staff and personnel, followed by service timeliness and service delivery, respectively.

Table 4: 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. Service time	4.15	83.09	High	4.52	90.45	Highest	-0.37
2. Staff or Personnel Performance	4.28	85.51	Highest	4.58	91.70	Highest	-0.30
3. Overall Service Quality	4.10	82.00	High	4.52	90.47	Highest	-0.42
Total	4.03	80.58	High	4.48	89.63	Highest	-0.36

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 the questions in each area were analyzed using Quadrant Analysis to compare expectations and satisfaction, the findings were used to prioritize areas requiring improvement and identify aspects that performed well, meeting the expectations of service users. The results were summarized as follows:

- In the area of service time management, the analysis revealed that the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) performed well and close to the expectations of service users in providing services in a proper sequence and maintaining appropriate operating hours for its facilities. However, an area requiring urgent development was the need to enhance the speed of service delivery to ensure adherence to the stipulated timeframes.

- In the area of service staff performance, the survey findings indicated several aspects where CAAT excelled and aligned closely with the expectations of service users. These included: 1) staff exhibited enthusiasm and a strong service mindset, with a cheerful demeanor, polite speech, and appropriate attire; 2) staff provided services without discrimination; and 3) staff performed their duties with integrity, honesty, and transparency. No urgent areas for improvement were identified in this category.
- In terms of service provision, the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) performed well and nearly met the expectations of its service users in the following areas: 1) Clear announcements or information regarding the procedures and timelines for service provision, 2) Service delivery or operations that adhered to efficient and systematic procedures, and 3) The appropriateness of the CAAT Service Center on the 7th floor. Areas requiring urgent development included 1) Simplified and easy-to-understand service processes or procedures, and 2) Convenient and rapid communication for inquiries, service requests, or complaints.

Survey Results on Expectations and Satisfaction Categorized by Service Areas of CAAT

- Service users and aviation industry stakeholders held the “Highest” expectations and satisfaction levels for licensing, certification, endorsement, and permit services. The average expectation score was 4.63, representing 92.64% of the total score, while the average satisfaction score was 4.27, representing 85.38% of the total score. This reflected a gap of -0.36, indicating that the satisfaction score was 0.36 points lower than the expectation score.
- Service users and aviation industry stakeholders also held the “Highest” expectations and satisfaction levels for information services. The average expectation score was 4.43, representing 88.64% of the total score, while the average satisfaction score was 4.24, representing 84.72% of the total score. This reflected a gap of -0.19, indicating that the satisfaction score was 0.19 points lower than the expectation score.
- For electronic services, service users and aviation industry stakeholders had the “Highest” expectations, with an average expectation score of 4.49, representing 89.81% of the total score. However, satisfaction with electronic services was rated as "high," with an average satisfaction score of 4.04, representing 80.72% of the total score. This reflected a gap of -0.45, indicating that the satisfaction score was 0.45 points lower than the expectation score. Detailed information is provided in **Table 5**.

Table 5: Average Scores of Satisfaction and Expectations for CAAT Services Categorized by service types

Survey Aspect	Satisfaction			Expectation			Gap (S)-(E) Interpretation
	Average Score (S)	%	Interpretation	Average Score (E)	%	Interpretation	
1. Licensing/Certification Services	4.27	85.38	Highest	4.63	92.64	Highest	-0.36
1.1 Airworthiness and Aeronautical Engineering	4.58	91.65	Highest	4.75	94.92	Highest	-0.17
1.2 Flight Operations Standards	4.31	86.13	Highest	4.72	94.44	Highest	-0.41
1.3 Standards for Unmanned Aircraft Systems	4.50	90.00	Highest	4.73	94.62	Highest	-0.23
1.4 Air Navigation Services Standards	4.23	84.60	Highest	4.56	91.19	Highest	-0.33
1.5 Airport Standards	3.94	78.86	High	4.59	91.90	Highest	-0.65
1.6 Training Institutes and Personnel Standards	3.90	78.06	High	4.50	90.09	Highest	-0.60
1.7 Aviation Medicine Standards	4.54	90.86	Highest	4.72	94.44	Highest	-0.18
1.8 Aviation Security and Facilitation Standards	4.52	90.33	Highest	4.79	95.80	Highest	-0.27
1.9 Economic Oversight	3.49	69.81	High	4.43	88.52	Highest	-0.94
1.10 Operations Administration	4.01	80.19	High	4.33	86.67	Highest	-0.32
2. Information Services	4.24	84.72	Highest	4.43	88.64	Highest	-0.19
2.1 Basic Air Transport Information	4.35	86.94	Highest	4.41	88.21	Highest	-0.06
2.2 Public Service Information	4.26	85.17	Highest	4.28	85.56	Highest	-0.02
2.3 Service Statistics	4.25	85.08	Highest	4.72	94.39	Highest	-0.47
2.4 Aviation News	4.10	82.06	High	4.45	88.93	Highest	-0.35
2.5 Certified Control Agents Directory	4.36	87.17	Highest	4.35	86.97	Highest	0.01

Survey Aspect	Satisfaction			Expectation			Gap (S)-(E) Interpretation
	Average Score (S)	%	Interpretation	Average Score (E)	%	Interpretation	
3. Electronic Services	4.04	80.72	High	4.49	89.81	Highest	-0.45
3.1 Flight Permit Online System (FPOS)	4.52	90.47	Highest	4.74	94.73	Highest	-0.22
3.2 Online Complaint System	4.61	92.22	Highest	4.28	85.66	Highest	0.33
3.3 Drone Registration	4.39	87.78	Highest	4.79	95.83	Highest	-0.40
3.4 EMPIC System	3.74	74.77	High	4.66	93.27	Highest	-0.92
3.5 E-Exam System	3.77	75.43	High	4.27	85.43	Highest	-0.50
3.6 Flight Operations Standard Database (FOSD)	4.59	91.85	Highest	4.63	92.59	Highest	-0.04
3.7 Foreign Air Operator Permission (FAOP)	3.78	75.56	High	4.50	90.00	Highest	-0.72
3.8 AVSEC Secure Portal	3.78	75.69	High	3.76	75.14	Highest	0.02
3.9 E-Service System	3.78	75.56	High	4.32	86.44	Highest	-0.54
4. Others	3.56	71.20	High	4.45	89.00	Highest	-0.89
Overall	4.18	83.53	High	4.54	90.87	Highest	-0.36

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 comparing the survey results on service satisfaction provided by CAAT in 2024 with those from 2023, it was found that the average satisfaction across all areas had increased. The details are provided in **Table 6**.

Table 6: Comparison of Average Satisfaction Scores by Aspect between 2024 and 2023

Survey Aspect	Satisfaction 2024		Satisfaction 2023		Gap
	Average Score (n=659)	%	Average Score (n=533)	%	
Overall Expectation and Satisfaction with CAAT Services					
1. Information dissemination, knowledge, and innovation	4.08	81.58	3.74	74.80	0.34
2. Use of online systems (websites, emails, and online service channels)	3.98	79.58	3.77	75.40	0.21
Expectation and Satisfaction with CAAT Services					
1. Service time	4.15	83.09	3.79	75.80	0.36
2. Staff or Personnel Performance	4.28	85.51	3.89	77.80	0.39
3. Overall Service Quality	4.10	82.00	3.69	73.80	0.41
	4.12	82.35	3.77	75.40	0.35

Note: In 2023, the satisfaction survey focused on an overall evaluation of CAAT services. However, in 2024, the survey format was revised to include both an overall satisfaction survey of CAAT services and a detailed satisfaction survey of specific CAAT service areas.

The survey results on the topic of "Confidence in CAAT Services," which used a 5-point scoring scale, assessed four aspects: 1) CAAT's ability to meet the needs and expectations of users and create a positive impression 2) CAAT's preparedness in allocating necessary resources to ensure service readiness at all times 3) CAAT's commitment to transparency in providing information as a government agency, ensuring users and stakeholders understand the agency's operations 4) CAAT's management and service delivery based on transparency, fairness, and freedom from corruption.

The survey revealed that users and stakeholders in the aviation industry expressed a "high" level of confidence in CAAT services, with an average score of 4.17. The highest level of confidence was observed in the aspect of CAAT's management and service delivery adhering to principles of transparency, fairness, and freedom from corruption, which achieved an average score of 4.22, categorized as "Highest" Details are presented in **Table 7**.

Table 7: Survey Results on Confidence in CAAT Services by Aspect

Aspect of Confidence	Service Users/Stakeholders in the Aviation Industry	
	Average Score	Interpretation
1. CAAT's ability to meet user needs, expectations, and create a positive impression.	4.16	High
2. CAAT's readiness through adequate resource preparation for uninterrupted services.	4.16	High
3. CAAT's transparency in providing information for user understanding of operations.	4.15	High
4. CAAT's management and service delivery based on transparency, fairness, and integrity.	4.22	Highest
Overall	4.17	High

Service users and stakeholders in the aviation industry expressed positive opinions about the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT). They noted that most CAAT personnel were committed, courteous, exhibited a positive attitude, and were dedicated to providing quality service. The dissemination of knowledge to stakeholders and the general public was also commended, particularly through well-designed infographics that were easy to understand, visually appealing, and engaging.

Additionally, CAAT was recognized for its efforts to develop online service systems, enhancing user convenience. The facilities were also appreciated for their cleanliness, organization, and overall accessibility.

In further exploration, an in-depth interview was conducted with 20 organizations from the aviation industry to gather qualitative insights on their needs, expectations, satisfaction, as well as suggestions. These insights aimed to guide CAAT in improving its operations in the future. The key findings from these interviews are summarized as follows:

Section 1: Awareness of CAAT's Mission, Services, and Information. Most interviewees demonstrated awareness of CAAT's four key missions, particularly Missions 1-3, which directly relate to their work. However, Mission 4, which focuses on organizational and support system development, was less recognized as it pertains to internal operations. Regarding services, interviewees were familiar with licensing and certification services, as well as information services like the EMPIC and E-Exam systems, which are directly connected to their operations. In terms of communication, the primary channels for receiving information, updates, and knowledge were the CAAT website, email, and social media platforms such as Facebook and TikTok. Nevertheless, it was suggested that CAAT should enhance its outreach

efforts to target individuals outside the aviation industry, thereby fostering broader public awareness of its role and services.

Section 2: Perception of CAAT's Image. Overall, the interviewees tended to view CAAT as an organization with a positive image, particularly in terms of management, public relations, and ethics/transparency in operations. However, the image of CAAT's regulatory oversight was less clear, as interviewees did not perceive a strong image in this area. The three aspects with the lowest image ratings were: 1) Efficient budget management with a focus on cost-effectiveness 2) Transparency in financial information and procurement processes, and 3) Listening to and considering feedback from service users and stakeholders for operational improvements

For example, regarding financial transparency and procurement, interviewees noted that they were not well-informed on these matters because they were not directly related to their work. This resulted in lower awareness and interest in this information.

Regarding feedback, CAAT has implemented channels for receiving input; however, interviewees did not see clear evidence of feedback being acted upon or of responses to suggestions that could not be implemented.

Section 3: Expectations and Satisfaction with CAAT's Services. Interviewees expressed a high level of satisfaction with CAAT's services overall, with the following key points highlighted.

The dissemination of information and knowledge by CAAT is considered beneficial for operations and credible. The use of infographics to communicate complex topics has been particularly appreciated as it makes information more engaging and easier to understand. However, some noted that the dissemination of information, particularly regarding new regulations or standards, could sometimes be slow or not timely. Additionally, information related to aviation medicine and general aviation is still somewhat limited.

The website is generally accessible, and the information provided is fairly comprehensive. However, users found the website somewhat complex to navigate, not particularly user-friendly, and at times unstable. There were suggestions to improve the website's functionality, including making the entire licensing process fully online to reduce paperwork, simplify the process, and enhance convenience. Some users experienced issues with system stability, which impacted the continuity and effectiveness of its use. Interviewees also suggested that it would be helpful to be able to download data in PDF format and for CAAT to develop a centralized system that links data across different centers, particularly related to aviation medicine.

There were concerns about delays in certain processes, as there is no clear timeline or scope defined for some procedures, making it difficult to track progress. Moreover, there was a lack of integration and coordination among departments within CAAT, which sometimes led to delays or complications in workflows.

The staff or personnel who provided services were responsible, willing to assist, and able to give clear information. If any issues arose, they were ready to help fully. However, due to the lack of staff or frequent personnel changes, the staff still lacked experience and expertise in certain areas. Most of the service procedures were easy to follow, but some issues were found to be complicated and not as expected, such as excessive use of documents and the need for applicants to handle their license applications in person at the CAAT office, since there was no system in place to send documents by mail.

In addition to the above points, the interviewees provided further suggestions for improving or developing CAAT's operations. They suggested that CAAT should increase public awareness so that people outside the aviation industry would know about CAAT, its authority, duties, and responsibilities. They also recommended developing clearer, more concise, and easily understandable public communication materials. Furthermore, a system should be developed to serve as a central hub linking data from the Aviation Medicine Center and promoting general aviation (GA) by setting development policies. Additionally, it was proposed to establish a communication channel via the LINE application in the form of Line Official Account (OA) to enhance convenience and allow for faster responses to inquiries. Lastly, there was a suggestion to increase training and development for staff expertise and consider increasing the number of personnel to accommodate workload demands and improve service efficiency.

Based on the survey, analysis, and findings, TRIS Corporation Limited provided the following recommendations for improving, developing operations, and enhancing the quality of CAAT's services:

1) Awareness of CAAT's Image and Recognition

- Proactive communication should be conducted to inform service recipients and stakeholders in the aviation industry about the desired organizational image. The organization's culture should be disseminated through various public media, such as the website, Facebook, and internal communication via CAAT employees, as these are the most effective channels for conveying information and news.

- Employee opinions should be surveyed through questionnaires or feedback forums to identify issues, obstacles, or areas requiring improvement regarding the organization's image. This will help ensure that executives and employees share a unified vision of CAAT's image aligned with its goals.

2) Dissemination of Information, News, Knowledge, and Innovation

- Improve the dissemination of information, news, knowledge, and innovations to ensure clarity, accuracy, and consistency. This includes providing materials related to aviation laws, regulations, standards, and guidelines in both Thai and English to promote mutual understanding.
- Make more beneficial information available to the aviation industry, such as knowledge gained from international meetings or discussions with foreign agencies, as well as aviation laws and regulations, to support the industry's growth and compliance.
- Use accessible and appropriate methods to share important information with stakeholders, such as sending direct letters or notifications to relevant agencies instead of solely relying on website announcements, which may not reach all target audiences.
- After conducting stakeholder feedback sessions, share summary reports of the findings to ensure those who did not attend are informed and provide opportunities for additional input later.
- Establish additional communication and information-sharing platforms, such as an official LINE account (OA), call centers, and chatbots, with dedicated personnel to ensure quick and efficient responses.

3) Online System Utilization

- Improve the website to allow users to search for information conveniently and efficiently by organizing content into clear categories. Upgrade the search function to enable keyword searches and ensure the information on the website is comprehensive and regularly updated to reflect current situations.
- Enhance the stability and usability of both systems, and provide clear and user-friendly manuals to assist service recipients in using the systems correctly. Additionally, consider streamlining unnecessary or complex document request procedures to reduce processing time and improve service efficiency.
- Implement Fully Electronic Systems: Transition all systems to a fully electronic format and redesign forms to be easy to fill out and user-friendly.

- Develop Online Status Tracking Systems: Create an online system for tracking the progress of requests, in addition to email notifications, so that service recipients can monitor their status continuously and promptly.
- Integrate IT Systems for Aviation Medicine: Develop a centralized IT system that connects the databases of aviation medicine centers, enabling access to information on aviation industry personnel receiving medical services. This will reduce redundancy, improve examination quality, and ensure readiness of personnel to perform their duties.

4) Service Time Improvement

- Revise workflows to make them faster by reducing redundant or unnecessary steps, particularly in the processes for issuing licenses or certificates, to enhance customer satisfaction.
- Reassess and update the timelines specified in operational manuals to expedite processes and improve service delivery.

5) Personnel and Service Staff

- Organize training programs and knowledge transfer sessions for staff with limited experience to enhance their skills and capabilities. Emphasize on-the-job training led by experienced or specialized staff to ensure new employees can effectively answer questions, resolve issues, and provide accurate guidance to service recipients.
- Address frequent staff turnover and limited personnel by creating a clear and accessible knowledge transfer system. Develop user-friendly operation manuals or digital resources, such as instructional videos or audio guides, to enable self-paced learning and ensure continuity in service delivery.
- Consider hiring additional staff to match the increasing workload. This will improve the organization's ability to meet service demands efficiently and promptly.
- Organize activities that promote interaction and mutual understanding among employees from different departments to enhance communication and coordination across teams.

6) Service Quality

- Set up a dedicated team or assign personnel to continuously monitor aviation-related news and developments around the clock. This will ensure the organization stays updated on industry changes and can utilize the information effectively and promptly.
- Enhance licensing procedures by transitioning to a fully online system to streamline workflows and improve convenience for service recipients.
- Create accessible channels for stakeholders to provide feedback before implementing new laws or regulations, ensuring inclusivity and transparency.
- Support general aviation by developing small airports, improving access to aviation instructors, facilitating aircraft import and assembly, and simplifying license renewal processes.
- Strengthen CAAT's role in promoting civil aviation activities to foster the sustainable and high-standard development of the country's aviation industry.
- Design and promote integrated workflows among departments to improve efficiency, reduce service delays, and lessen the burden on service recipients.



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 2567 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. ติดต่อกับกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวนไม่น้อยกว่า 400 คน และติดต่อกับกลุ่มผู้รับบริการ/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

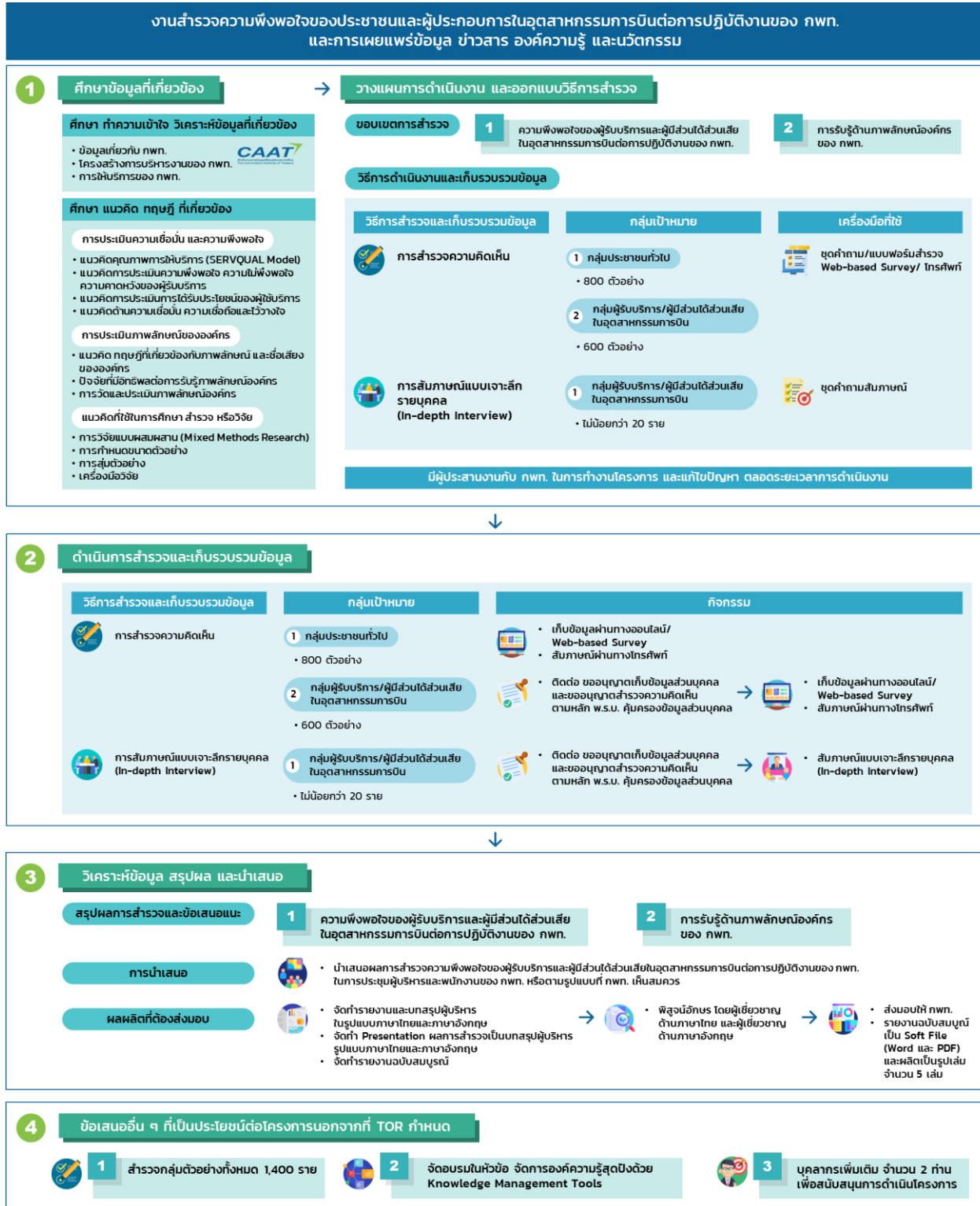
1.4 ระยะเวลาดำเนินโครงการ

ระยะเวลาดำเนินโครงการภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา



บทที่ 2 กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ



แผนภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ

เพื่อให้การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม เกิดประสิทธิผล ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้มีการวางกรอบการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (1) การศึกษาข้อมูล วางแผนการดำเนินงาน และออกแบบ วิธีการสำรวจ (2) การดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล (3) การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำเสนอ ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละส่วนโดยสรุป ดังนี้

(1) การศึกษาข้อมูล วางแผนการดำเนินงาน และออกแบบวิธีการสำรวจ

ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการฯ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ กพท. โครงสร้างการบริหารงาน ของ กพท. รวมถึงการให้บริการของ กพท. และศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การประเมินความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ เช่น แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ แนวคิดการประเมินการได้รับประโยชน์ของผู้ใช้บริการ แนวคิด ด้านความเชื่อมั่น ความเชื่อถือและไว้วางใจ เป็นต้น การประเมินภาพลักษณ์องค์กร เช่น แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ และชื่อเสียงขององค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร การวัดและ ประเมินภาพลักษณ์องค์กร เป็นต้น และแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา สำรวจ หรือวิจัย เช่น การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) การกำหนดขนาดตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ ในการวางแผนการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด และออกแบบวิธีการสำรวจ ซึ่งครอบคลุมถึงการกำหนด ขอบเขตการสำรวจ ได้แก่ (1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม การบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และ (2) การรับรู้ด้านภาพลักษณ์องค์กรของ กพท. รวมถึงการกำหนด กลุ่มตัวอย่าง การออกแบบแบบสอบถาม การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล กระบวนการวิจัย ผลการวิจัยและการให้ข้อเสนอแนะ โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะกำหนดให้มีผู้ประสานงานกับ กพท. ในการทำงาน โครงการ และแก้ไขปัญหา ตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน

(2) การดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับการอนุมัติ จาก กพท. แล้ว ไปใช้ในการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มประชาชนทั่วไป ด้วยวิธีเก็บข้อมูลทางออนไลน์ สัมภาษณ์ ผ่านโทรศัพท์ หรือวิธีอื่น ๆ ตามที่ กพท. เห็นสมควร ซึ่งบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะดำเนินการติดต่อ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและขออนุญาต สำรวจความคิดเห็น โดยปฏิบัติตามหลัก พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(3) การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำเสนอ

วิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการรับรู้ด้านภาพลักษณ์องค์กรของ กพท. โดยจัดทำ เป็นรายงาน พร้อมระบุข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยรายงานและบทสรุปผู้บริหาร ในรูปแบบภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ Presentation ผลการสำรวจเป็นบทสรุปผู้บริหาร รูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และ รายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งจะต้องผ่านการพิสูจน์อักษร โดยผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย และผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษาอังกฤษ ก่อนส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ให้ กพท. และนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ในการประชุมผู้บริหาร และพนักงานของ กพท. หรือตามรูปแบบที่ กพท. เห็นสมควร

(4) ข้อเสนออื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการนอกจากที่ TOR กำหนด

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีข้อเสนอเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์และความสมบูรณ์ของการดำเนินโครงการ โดยจะดำเนินการใน 2 เรื่อง ได้แก่ การจัดอบรมในหัวข้อ จัดการองค์ความรู้สุดปังด้วย Knowledge Management Tools 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 การรักษาสีงแวดลอม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ 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 การรักษาสีงแวดลอม 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) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนคณะกรรมการการบินพลเรือนและส่วนราชการในการประสานงานหรือเจรจาแก้ข้อขัดแย้งระหว่างประเทศหรือต่างประเทศเกี่ยวกับสิทธิในการบิน หรือการทำความตกลงใด ๆ เกี่ยวกับการบินพลเรือนอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น

- 10) ร่วมมือและประสานงานกับองค์การหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ
 ในด้านการบินพลเรือนตามพันธกรณีที่ประเทศไทยมีอยู่ตามอนุสัญญาหรือความตกลงระหว่าง
 ประเทศที่ประเทศไทยเป็นภาคี
- 11) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยและพัฒนากิจการการบินพลเรือน
- 12) ให้การรับรองหลักสูตรและสถาบันฝึกอบรมผู้ประจำหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศและ
 กำหนดคุณสมบัติและความรู้ของบุคลากรด้านการบินอื่นที่พึงต้องมี
- 13) กำหนดมาตรฐานการทำงานของผู้ประจำหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ
- 14) จัดทำทะเบียนอากาศยาน รวมทั้งทะเบียนผู้ประจำหน้าที่และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบิน
 พลเรือน
- 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) เพื่อให้ระบบการบินของประเทศมีความสามารถและมีมาตรฐานคุณภาพเป็นที่ยอมรับ

ในระยะกลาง (ปี 2574) คือ ได้รับการยอมรับว่าเป็น Reliable Enabler โดยเริ่มจากการให้ความสำคัญ
 ต่อบทบาทและภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการบินที่ยั่งยืนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ กพท.

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

ในระยะยาว (ปี 2579) คือ การได้รับการยอมรับว่าเป็น Dependable Partner ซึ่งถือเป็นการบรรลุเป้าหมายของ “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” โดยกลายเป็นหุ้นส่วนหรือพันธมิตรที่ทุกฝ่ายมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในศักยภาพและคุณลักษณะที่ดีในทุกด้าน ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีและพลังร่วมในการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินให้เติบโตและแข็งแกร่งอย่างยั่งยืน และเพื่อให้ประเทศไทยมีความมั่นคงด้านกิจการการบินพลเรือนในฐานะหนึ่งในผู้นำของโลกและภูมิภาค

3) พันธกิจ (Mission)

- 3.1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
(To promote and develop efficient and sustainable civil aviation activities.)
- 3.2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล
(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) พัฒนาองค์กร 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) ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ซึ่งการตรวจสอบดังกล่าวปรากฏผลของการขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Lack of Effective Implementation; LeI) ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลความปลอดภัยการบินพลเรือนที่สำคัญรวม 8 ด้าน ซึ่งมีผลทำให้องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ประกาศการพบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อความปลอดภัย (SCC) ของประเทศไทย และโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้ประกาศในวันที่ 18 มิถุนายน 2558 ไม่เห็นชอบกับแผนแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวที่ประเทศไทยได้จัดทำเสนอ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนเพื่อให้ผลของการประกาศพบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อความปลอดภัยข้างต้นส่งผลต่อการถูกปรับลดมาตรฐานการบินพลเรือนของประเทศไทย 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	ค่าธรรมเนียมกำกับกับการบินพลเรือน
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) เพิ่มอำนาจของผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในการกำกับดูแลผู้ประจำ
 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 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อให้กฎหมายหันต่อโลก
 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
 ในทางตรงข้ามคือไม่ใช่บังคับแก่การเดินอากาศในราชการทหาร 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. 2497 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) การรับขนทางอากาศเพื่อสินจ้างรางวัล รวมถึงการรับขนทางอากาศแบบให้เปล่าที่ดำเนินการโดยบุคคลซึ่งประกอบการรับขนทางอากาศเพื่อำเน็จเป็นทางค้าปกติด้วย ไม่ว่าจะการรับขนนั้นจะเป็นการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศตามความเป็นจริง (ถิ่นต้นทางและถิ่นปลายทางตามสัญญาตั้งอยู่ภายในอาณาเขตของสองประเทศ) หรือการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศที่อยู่ภายใต้อนุสัญญามอนทรีออล ค.ศ. 1999

การรับขนทางอากาศระหว่างประเทศที่อยู่ภายใต้อนุสัญญามอนทรีออล ค.ศ. 1999 ตามพระราชบัญญัติ คือ การรับขนทางอากาศระหว่างประเทศซึ่งตามความตกลงระหว่างคู่สัญญาตกลงให้ถิ่นต้นทางและถิ่นปลายทางตั้งอยู่ภายในอาณาเขตของรัฐภาคีสองรัฐ หรือตั้งอยู่ภายในอาณาเขตของรัฐภาคีเดียว แต่มีถิ่นหยุดพักที่ตกลงกันภายในอาณาเขตของรัฐภาคีหนึ่ง ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีการหยุดพักในการรับขนหรือมีการถ่ายลำหรือไม่ก็ตาม

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

นอกจากนี้ 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 และของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความผิดในอากาศยานในเรื่องการรับแจ้งและการรับตัวบุคคลผู้กระทำความผิดในอากาศยานในระหว่างการบิน และยังมีบทบัญญัติไม่ครอบคลุมถึงการกระทำความผิดที่กำหนดในอนุสัญญาที่ประเทศไทยเป็นภาคี ได้แก่ อนุสัญญาว่าด้วยความผิดและการกระทำอื่น ๆ บางประการที่กระทำบนอากาศยาน ซึ่งทำขึ้นที่กรุงโตเกียว

เมื่อวันที่ 14 กันยายน ค.ศ. 1963 (พ.ศ. 2506) อนุสัญญาว่าด้วยการปราบปรามการยัดอากาศยานโดยมิชอบด้วยกฎหมาย 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) ตลอดจนพระราชบัญญัติดังกล่าวยังไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับความผิดบางประการที่ผู้โดยสารได้กระทำในอากาศยานในระหว่างการบิน ต่อผู้ควบคุมอากาศยาน เจ้าหน้าที่ประจำอากาศยาน หรือผู้โดยสารและต่อทรัพย์สินในอากาศยานที่สมควรกำหนดให้เป็นความผิดด้วย รวมทั้งยังไม่มีบทบัญญัติว่าด้วยเจ้าหน้าที่ผู้รักษาความปลอดภัยในอากาศยานในระหว่างการบิน

ซึ่งขอบเขตการใช้บังคับกฎหมาย พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2558 มาตรา 4 กำหนดขอบเขตการใช้บังคับโดยมิใช่บังคับแก่อากาศยานที่ใช้ในการบริการทางทหาร 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 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความผิดในอากาศยาน และเจ้าหน้าที่ผู้รักษาความปลอดภัยในอากาศยาน
หมวด 3	ความผิดต่อการเดินอากาศที่ได้กระทำนอกราชอาณาจักรที่จะต้องรับโทษในราชอาณาจักร
บทเฉพาะกาล	

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

5) แผนยุทธศาสตร์ของ กพท. ประจำปี 2567-2571

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร กรอบระยะเวลา 5 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2567 – 2571 โดยทบทวนจากแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2566 – 2570 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายวิสัยทัศน์ภายใต้โครงสร้างประเด็นยุทธศาสตร์ที่ได้รับการทบทวนให้ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อกิจการการบินพลเรือนของประเทศและในระดับสากล รวมถึงแนวทางการพัฒนาระบบการบินทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและเป็นไปตามกรอบแนวทางการพัฒนาในระดับสากล แนวทางการพัฒนาระบบงานและการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้ประกอบการ และผู้ดำเนินการในอุตสาหกรรมการบิน ควบคู่ไปกับการพัฒนา

องค์ประกอบของระบบการกำกับดูแลของรัฐทุกด้านให้มีความแข็งแกร่งตั้งแต่รากฐาน 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 ภายใต้ประเด็นทางยุทธศาสตร์ที่ปรับทบทวน ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

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



แผนภาพที่ 2-2 แผนยุทธศาสตร์ของ กพท. ประจำปี 2567-2571

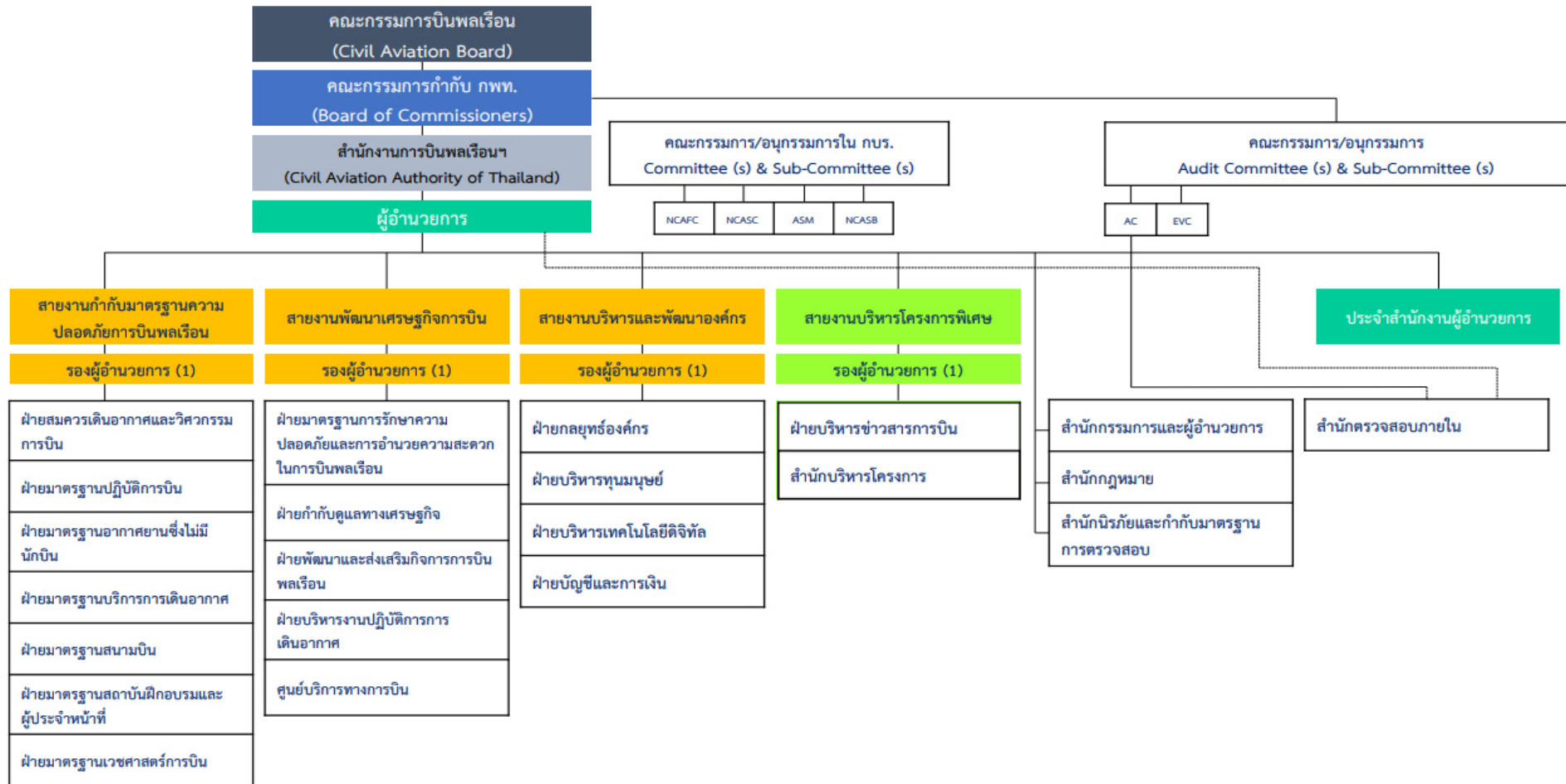
โดยมีรายละเอียดแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้

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

2.2.2 โครงสร้างการบริหารงานของ กพท.

เดิมหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย คือ กรมการบินพลเรือน ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2462 แต่เพื่อการทำงานที่คล่องตัวมากขึ้น วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2558 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ก่อตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 เป็นหน่วยงานของรัฐขึ้นตรงกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนากิจการการบินพลเรือน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสิ่งแวดล้อม การรักษาความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางอากาศ เศรษฐกิจ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินพลเรือนให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากล ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ ส่งเสริม และพัฒนาเครือข่ายระบบการขนส่งทางอากาศ อุตสาหกรรมการบินและกิจการพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากล เป็นศูนย์กลางในการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจการการบินพลเรือนให้สามารถดำเนินการและแข่งขันได้ในระดับสากล



แผนภาพที่ 2-3 โครงสร้างการบริหารงานของ กพท.

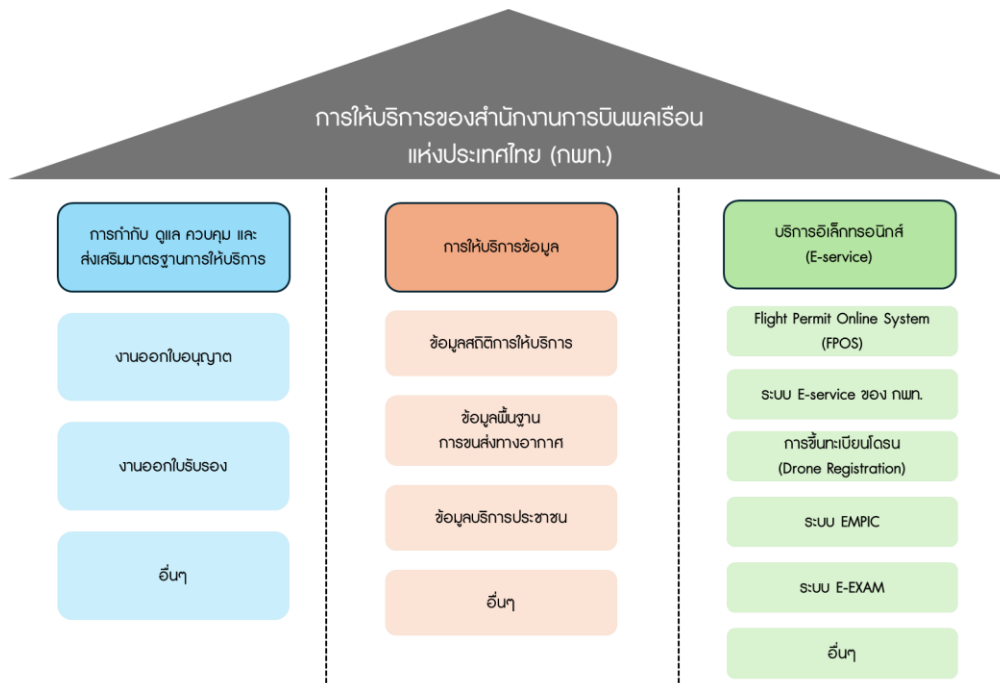
2.2.3 การให้บริการของ กพท.

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



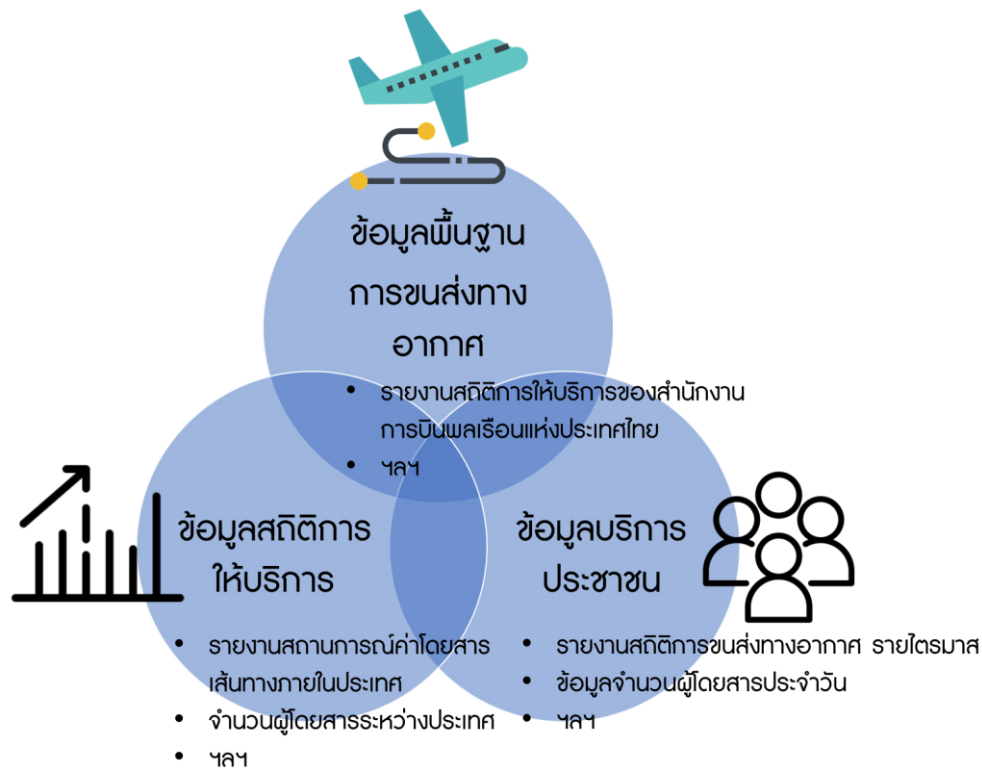
แผนภาพที่ 2-4 ภาพรวมการให้บริการของ กพท.

2.2.3.1 การกำกับ ดูแล ควบคุม และส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการ

ในส่วนของการกำกับ ดูแล ควบคุม และส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการ ถือเป็นส่วนที่มีสำคัญต่อการดำเนินงานของ กพท. เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการให้บริการดังกล่าวสอดคล้องกับภารกิจของ 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 การกิจ อำนาจหน้าที่ หรือบรรลุลซึ่งวัตถุประสงค์ต่าง 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

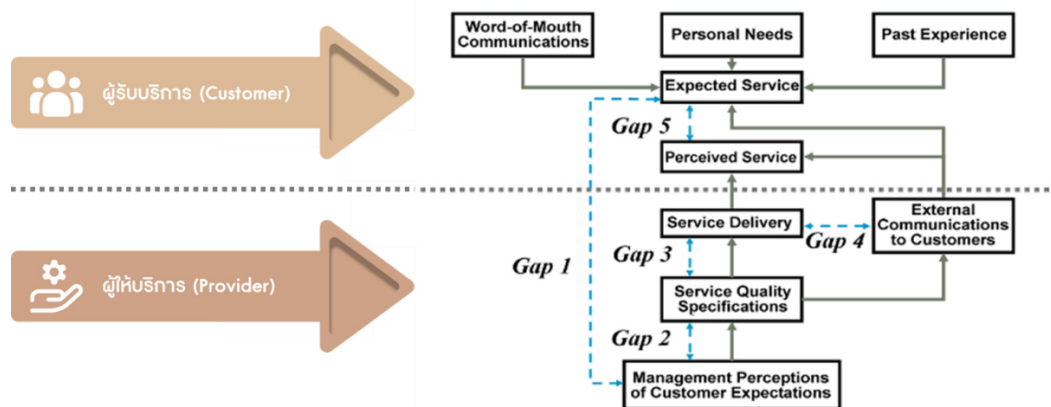
งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาสำรวจหรือวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

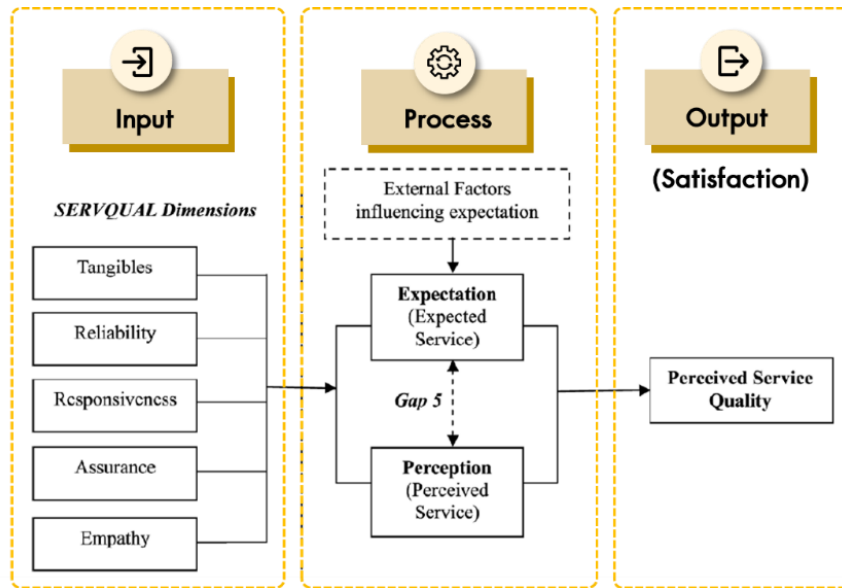
- (1) **Gap 1** คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ของผู้ให้บริการ (The Management Perception Gap) ช่องว่างนี้ผู้ให้บริการอาจไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เพราะผู้ให้บริการมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทำให้การตีความข้อมูลที่ได้รับเกิดความผิดพลาดได้
- (2) **Gap 2** คือ 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 นั้นเอง 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

Satisfaction Score	<p>Q1= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ แต่ได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้รับบริการเนื่องจากได้รับความพึงพอใจสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งต้องรักษาระดับการบริการไว้</p>	<p>Q2= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจสูง หมายถึง สิ่งที่ควรรักษาการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและพัฒนาให้ดีที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประเด็นนั้น และสะท้อนให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพ มีการจัดการที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไว้</p>
	<p>Q3= ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่ำ และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุง แต่ไม่เร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังสูง แต่ก็มีโอกาส พัฒนาเป็นการบริการที่ให้มูลค่าเพิ่มได้ (Q1)</p>	<p>Q4= ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง และได้รับความพึงพอใจต่ำ หมายถึง สิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ อาจส่งผลถึงการตัดสินใจมาใช้บริการ</p>
	Expectation Score	

แผนภาพที่ 2-8 การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงาน (Performance-Important Analysis)

2) แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

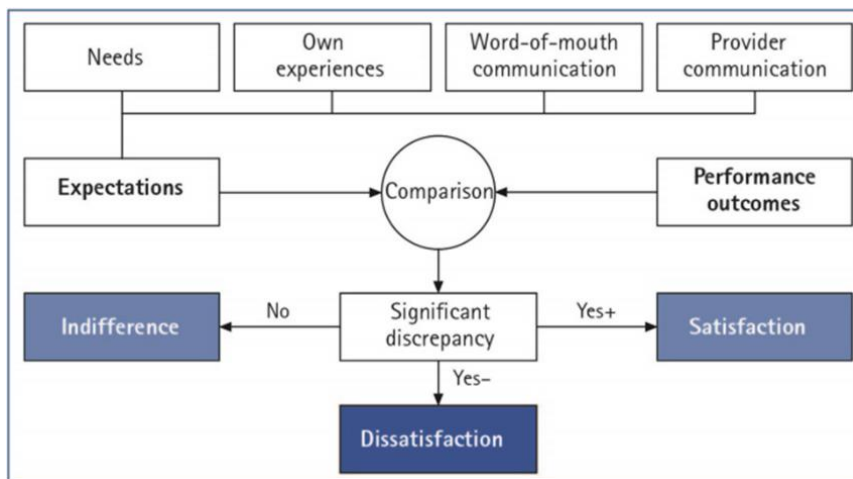
ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและจะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวังความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสภาพของบุคคลหากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็ทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็ความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ความไม่พึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เสนอความคิดเห็น ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนำมาวิเคราะห์เป็นสารสนเทศเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

เพิ่มขึ้น ความไม่พึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุจากการปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยในการวัดความไม่พึงพอใจนั้น จะต้องมีการสร้างกรอบว่าผู้รับบริการไม่พอใจในเรื่องใดบ้าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน อธิบายภัย ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น

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



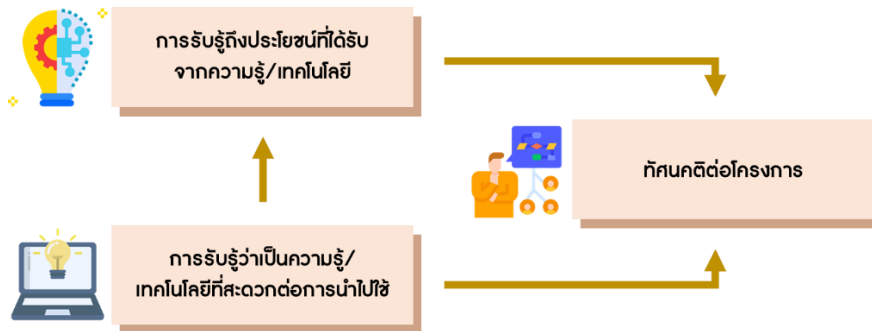
แผนภาพที่ 2-9 แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการ
ที่มา: Measure Satisfaction and Dissatisfaction Methodology, Rassley et all. (2020)

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) คือปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าความรู้หรือเทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะนำความรู้ไปใช้งานด้วย
- การรับรู้ว่าเป็นความรู้หรือเทคโนโลยีที่สะดวกต่อการนำไปใช้ (Perceived ease of use; PEOU) คือปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือ

ความคาดหวังไว้หรือไม่ 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 คณะ (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 ก็เท่ากับว่าเปิดโอกาสให้เขาผู้นั้นทำให้เกิดภัยอันตรายหรือความเสียหายได้ดังนั้นความเชื่อมั่นจึงเป็นการยอมรับความเป็นไปได้ของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นนั้น
- ความคาดหวัง (Expectation) แสดงเงื่อนไขในเรื่องของความเชื่อหรือความมั่นใจในความสมควรแก่การได้รับความเชื่อมั่นและศักยภาพความสามารถของบุคคลที่เราให้ความเชื่อมั่น

สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความไว้วางใจหรือความมั่นใจของบุคคล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้จักความเข้าใจของบุคคลนั้น ว่ามีการรับรู้ มีความรู้สึกตลอดจนการแสดงออกที่บุคคลแสดงพฤติกรรมความเต็มใจ การยอมรับความเสียหาย และความคาดหวังทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายใต้สถานการณ์หนึ่ง ความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกเชื่อใจไว้วางใจ หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะมาจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความสามารถในการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม อาจกล่าวได้ว่า เป็นความคาดหวังในทางบวกที่มีต่อบุคคลหรือองค์กรในแง่องค์กร ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย ดังนั้นความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานโดยเฉพาะความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เนื่องจากหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้วหน่วยงานภาครัฐนั้นก็เลยไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนั้นจะส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกัน การประสานงาน และการร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้นการสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก

4.2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น แบ่งเป็นปัจจัย ดังนี้

- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน เป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารราชการให้ได้ผลสูงสุด คู่กับการใช้จ่ายเงินภาษีอากร
- ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพิจารณากำหนดนโยบายและตัดสินใจของภาครัฐ
- ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร
- ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อองค์กรความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วยอาศัยประสบการณ์

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 ทำให้บุคคลเต็มใจที่จะเข้าสู่ภาวะเปราะบาง 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"> ● สามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ทันต่อสถานการณ์ โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง มีการประสานการทำงานและทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ● มีการพัฒนานวัตกรรมและการใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
	1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> ● ประเมินความต้องการและปัญหา/ความท้าทายที่จะเกิดขึ้น ● ลดความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและสังคมที่จะเกิดขึ้นให้น้อยที่สุด มีการวางแผนที่รอบคอบ ● มีนโยบายการจัดการในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพและร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกประเทศเพื่อจัดการปัญหาระดับโลก

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

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 เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ใช้ในจิตวิทยาหรือสังคมวิทยา เพื่อแสดงถึงปฏิกริยาส่วนตัวของบุคคลเมื่อเผชิญกับสถานการณ์เฉพาะ อย่างไรก็ตาม คำถามเชิงสถานการณ์เหล่านี้ไม่ได้เน้นที่พฤติกรรมของแต่ละบุคคล แต่เน้นที่พฤติกรรมเชิงบวกที่คาดหวังจากบุคคลที่สาม ในกรณีนี้คือหน่วยงาน โดยทั่วไปแนวทางวัดความน่าเชื่อถือตามสถานการณ์จะใช้คำถามต่อไปนี้ “หาก [สถานการณ์] เกิดขึ้น เป็นไปได้มากน้อยเพียงใดที่ [หน่วยงาน] จะทำ [พฤติกรรมเชิงบวกที่คาดหวัง]” โดยคำถามที่ทางที่ปรึกษาฯ จัดทำขึ้นนั้นจะพิจารณาถึงความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรด้วย

จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อสำรวจข้อมูล

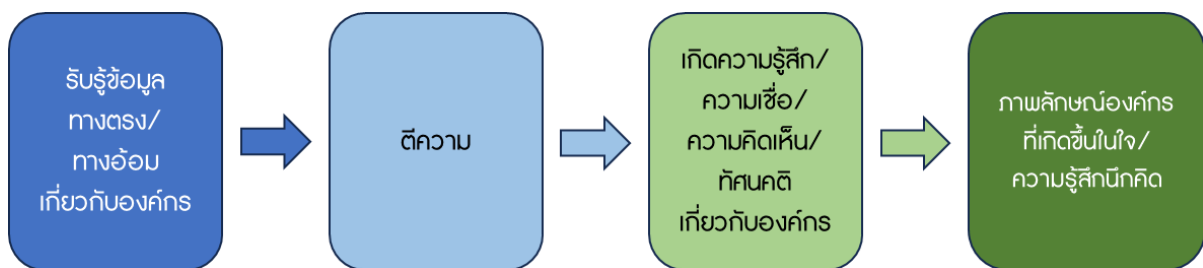
ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. เพื่อให้ได้มาซึ่งประเด็นการศึกษาที่ครบถ้วนและสามารถนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท. ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

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 Boddewyn, 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 ท่าอากาศยาน 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 ความรับผิดชอบต่อ 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 การจัดบริการให้มีคุณภาพ 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 องค์กรประกอบการด้านการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง การจัดกิจกรรมสื่อสารองค์กร ได้แก่ การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ประกอบด้วยประเด็นที่สำคัญดังนี้

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

2.3.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับภาพลักษณ์องค์กร

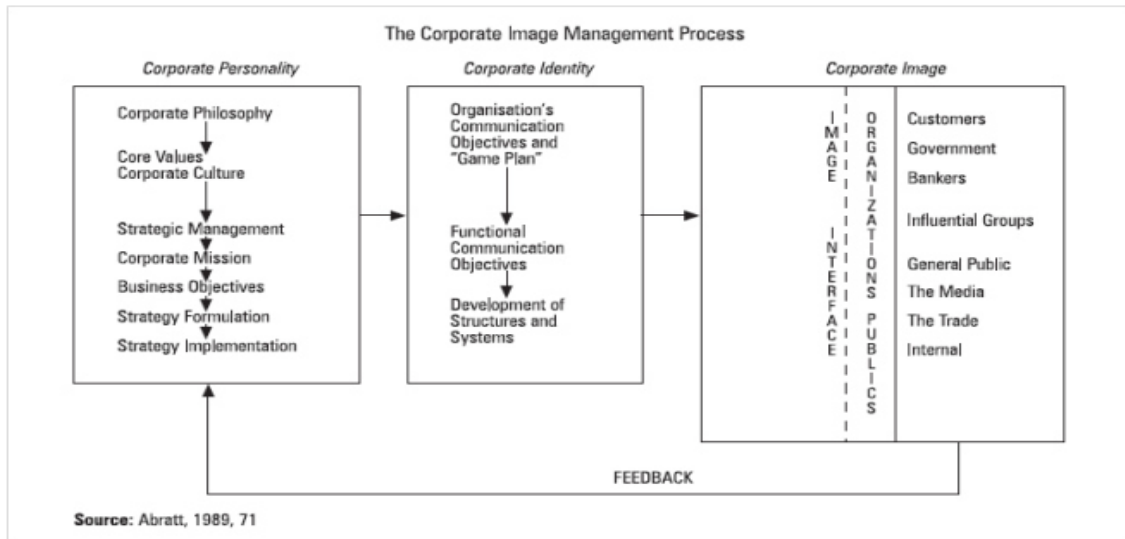
ปัจเจกบุคคลมีกระบวนการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่คล้ายคลึง หรือเหมือนกัน แต่ปัจเจกบุคคลมีทัศนคติ และมีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และกำหนดตำแหน่งหรือระดับภาพลักษณ์องค์กรแตกต่างกันแต่ละบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรของปัจเจกบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (รัตนาวดีศิริทองถาวร, 2546)

- 1) เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ความเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้ปัจเจกบุคคลนำมาใช้เป็นกรอบหรือเกณฑ์ในการตัดสินใจคุณค่า เลือกรับรู้ความเชื่อ จดจำ และตอบสนองต่อองค์กรแตกต่างกันออกไป
- 2) ช่องทางการสื่อสาร องค์กรมีการวางแผน และดำเนินกิจกรรมเพื่อสื่อสารภาพลักษณ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างองค์กร และกลุ่มเป้าหมาย การใช้วิธีการสื่อสาร และการดำเนินกิจกรรมการสื่อสารขององค์กรที่ต่างกัน ได้แก่ ความถี่ในการนำเสนอช่องทางในการนำเสนอ วิธีการสื่อสารเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายทำให้ปัจเจกบุคคลรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ต่างกัน
- 3) องค์กรเฉพาะบุคคล 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 เหล่านี้จะเป็นพื้นฐานนำไปสู่การจัดการองค์กรในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) โดยมีการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ การออกแบบกลยุทธ์ และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามปรัชญาหรือค่านิยมที่องค์กรยึดถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนความเป็นตัวตนหรือบุคลิกลักษณะที่แสดงความเป็นองค์กร

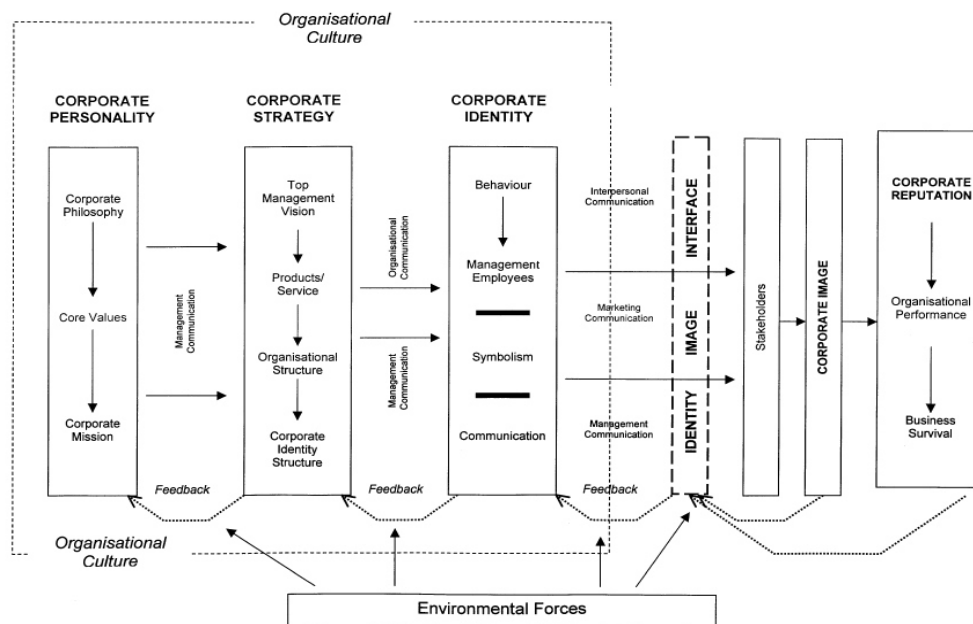
ส่วนที่ 2 คือ อัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) ซึ่งสร้างขึ้นได้โดยการนำเอาปัจจัยต่าง ๆ ในส่วนแรก มาลงมือปฏิบัติและปลูกฝังลงไปให้เกิดเป็นพฤติกรรมองค์กร ด้วยการสื่อสารให้สมาชิกในองค์กรทราบถึงเป้าหมายและวิธีการหรือกลยุทธ์ที่วางไว้ ตลอดจนจัดโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบงานต่าง ๆ

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) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของนักคิดหรือผู้เชี่ยวชาญด้านภาพลักษณ์หลาย ๆ คน ที่ได้นำเสนอทฤษฎีหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า 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 ก็จะกลายเป็นวิสัยทัศน์ขององค์กรและเป็นที่มาของการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร 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 นอกจากนี้ยังมีสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ขององค์กรด้วย

ทั้งนี้ บุคลิกลักษณะขององค์กร การจัดการเชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ จะได้รับการสื่อสารไปยังสาธารณะผ่าน 3 วิธีการหลัก ๆ คือ การสื่อสารโดยตัวพนักงานในองค์กรเอง ซึ่งสะท้อนจากพฤติกรรมและการพูดคุย การสื่อสารการตลาด และการสื่อสารที่เป็นทางการของฝ่ายบริหาร โดยทั้ง 3 ส่วนหลักที่ประกอบกันขึ้นเป็นส่วนขององค์กรนี้อยู่ในรูปแบบที่มีความเชื่อมโยง ทับซ้อนและเกี่ยวข้องกันอย่างมาก และเป็นส่วนที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรจากการมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากภาพลักษณ์นั้นมีความต่อเนื่องก็จะก่อให้เกิดความมีชื่อเสียง (Reputation) ซึ่งไม่ว่าจะเป็นด้านดีหรือไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือ ผลประกอบการขององค์กรในท้ายที่สุด

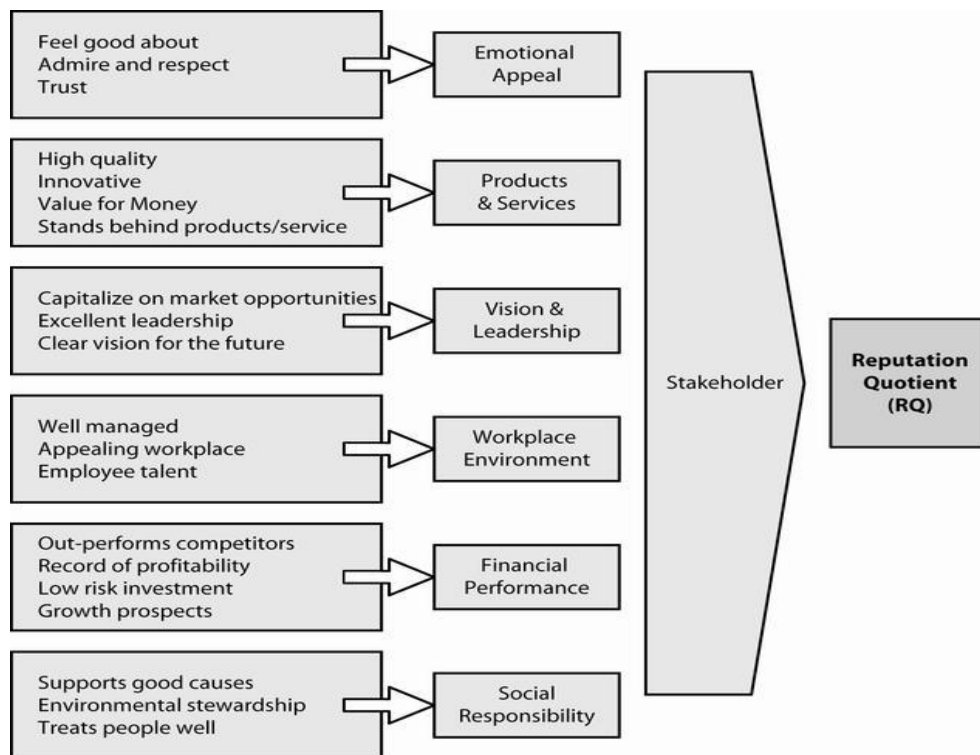
ส่วนประกอบของภาพลักษณ์ขององค์กรที่เข้าใจกันโดยทั่วไป สรุปได้ดังต่อไปนี้

- (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) กันระหว่างองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกันหรืออยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันได้ในระหว่างประเทศอีกด้วย ทำให้ได้ข้อสรุปว่าคนส่วนใหญ่จะพิจารณาชื่อเสียงขององค์กรผ่าน 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 ภายใต้อะไรๆ 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 ประเทศเยอรมันนี้ 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) โดยใช้ปัจจัยทั้ง 4 เป็นตัวค้นหาชื่อเสียงขององค์กร Schwaiger ได้แสดงความเห็นว่า ชื่อเสียงขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้

(Perception) หรือความรู้สึกนึกคิด มากกว่าผลงานหรือความรู้ความสามารถที่แท้จริงของหน่วยงาน ดังนั้น การทำการศึกษาก็ควรเป็นไปในเชิงคุณภาพ (Qualitative approach) มากกว่าเชิงปริมาณ (Quantitative approach) Schwaiger ยังคงเน้นย้ำว่า การบริหารชื่อเสียงขององค์กรเป็นการบริหารที่ซับซ้อน และมีปัจจัยขัดแย้งภายในตนเอง (Problematic) เช่น การทำให้องค์กรมีชื่อเสียงด้านความสามารถ จากการมีคะแนนในปัจจัย Performance, Quality หรือ Attractiveness สูง จะส่งผลในเชิงลบต่อมุมมองหรือความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) ที่มีต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แม้ว่า จะช่วยสร้างความเห็นอกเห็นใจจากสังคมได้ แต่อาจจะส่งผลเสียต่อขีดความสามารถขององค์กร



แผนภาพที่ 2-15 Reputation Evaluation Theory ที่นำเสนอโดย Schwaiger

2.3.2.5 การวัดและประเมินภาพลักษณ์องค์กร

- 1) การประเมินภาพลักษณ์ด้วยวิธีการโปรเจกทีฟเทคนิค (projective techniques) เป็นวิธีการประเมินภาพลักษณ์เพื่อศึกษาภาพตัวแทน หรือความรู้สึกของปัจเจกบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยใช้วิธีการนำภาพคน หรือสัตว์ หรือวัตถุต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้เป็นตัวแทนขององค์กร โดยคัดเลือกภาพดังกล่าวประมาณ 30 - 50 ภาพ แล้วให้กลุ่มตัวอย่างเลือกภาพที่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีที่สุดขององค์กร จากนั้นจึงดำเนินการสัมภาษณ์โดยสอบถามถึงอารมณ์ความรู้สึกของปัจเจกบุคคลที่มีต่อภาพดังกล่าวนั้น เพื่อสรุปทัศนคติ และความรู้สึกที่มีต่อองค์กร สำหรับในประเทศไทยนั้น มีบริษัทที่นำวิธีการนี้มาใช้ประเมิน คือ บริษัท ซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) (ศิริพรรณ บัวอินทร์, สัมภาษณ์, 20 มีนาคม 2553) ถึงแม้ว่าวิธีการดังกล่าวมีประโยชน์ที่ทำให้ผู้ประเมินหรือองค์กรได้รับทราบข้อมูลเชิงลึกด้านอารมณ์ความรู้สึก หรือทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อองค์กร แต่ยังมีจุดอ่อนหรือข้อจำกัดที่สำคัญ คือ จำเป็นต้องใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลยาวนาน และเป็นวิธีการวิจัยที่ต้องใช้ความชำนาญหรือความสามารถของผู้ประเมินเป็นสำคัญ และไม่สามารถประเมินผลในลักษณะภาพกว้างได้

2) การประเมินภาพลักษณ์องค์กรโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้ตอบเป็นผู้กรอกเอง (Self-Administrative Questionnaire) จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยส่วนมากใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้มาตราวัดแบบช่วงคะแนน (Rating Scale) ทั้งแบบคู่คำคุณศัพท์ตรงกันข้าม (Semantic Differential Scale) และการใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (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) นอกจากนี้การสร้างมาตราวัดด้วยวิธีการดังกล่าวยังขาดความสอดคล้องด้านสถานการณ์ปัจจุบัน (Concurrent Validity) และขาดหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ยืนยันถึงการรับรู้องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรตามการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย จึงอาจมีองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรืออาจไม่สอดคล้องกับการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย
- 2.2) การสร้างตัวชี้วัด และองค์ประกอบการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น ผลการวิจัย Nguyen และ LeBlanc (2001), Cornelius H. Van Heerden และ Gustav Puth (1995) ธาตรี 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 การประมาณค่าสัดส่วนหลักของประชากร (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541)

2) การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane

ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane เป็นตารางที่ใช้หาขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร 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

ข้อสังเกตจากตาราง 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 อึ้งปัญีสัตวงศ์, 2558)
- 3.2) ลักษณะประชากร ถ้าประชากรมีลักษณะเป็นเอกพันธ์จะใช้ตัวอย่างขนาดเล็กก็ได้ แต่ถ้าประชากรมีลักษณะวิวิธพันธ์ ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้ขนาดตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่
- 3.3) ขนาดของประชากร ศึกษาจำนวนของประชากรที่จะศึกษา ถ้าประชากรขนาดใหญ่ควรเลือกศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ถ้าขนาดประชากรเล็กผู้วิจัยควรจะศึกษาจากประชากรทั้งหมด
- 3.4) การกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือระดับความเชื่อมั่นขนาดตัวอย่างเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ถ้าในการสุ่มตัวอย่างยอมรับความคลาดเคลื่อน 0.05 (5%) แล้ว ขนาดตัวอย่างจะมีระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 (95%) (สมชาย วรกิจเกษมสกุล, 2554)
- 3.5) ความชัดเจนและแม่นยำ ถ้าต้องการความชัดเจนและความแม่นยำในเรื่องที่จะทำการศึกษา ผู้วิจัยควรใช้ขนาดตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ เนื่องจากถ้าศึกษาจากขนาดตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ผลการศึกษาที่ได้จะมีความชัดเจนและแม่นยำมากเท่านั้น (จักรกฤษณ์ สำราญใจ, 2551)

2.3.3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

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

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ส่วนหนึ่งของประชากรที่เรานำมาศึกษาเพื่ออ้างอิง โดยการคัดเลือกส่วนหนึ่งของประชากร ซึ่งจะต้องมีการคัดเลือกอย่างเหมาะสม โดยมีการใช้สถิติหรือข้อมูลต่าง ๆ เข้ามาประกอบร่วมด้วยเพื่อคัดเลือกออกมา เราเรียกกระบวนการการคัดเลือกนี้ว่า 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 อาจแบ่งตามพื้นที่หรือกลุ่มที่มีการจัดแบ่งไว้

อยู่แล้ว 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 องค์กรความรู้ 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 การสัมภาษณ์จะได้ข้อมูลที่ดีหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับผู้สัมภาษณ์เป็นสำคัญ บางกรณีก็มีการใช้แบบสัมภาษณ์ช่วยเป็นแนวทางสำหรับผู้สัมภาษณ์ แต่บางกรณีก็ไม่ได้ใช้แบบสัมภาษณ์ประกอบการสัมภาษณ์แต่อย่างใด ดังนั้น ผู้สัมภาษณ์จึงเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ประเภทของแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

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

2.2) การสัมภาษณ์แบบมีคำถามที่แน่นอน (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดข้อคำถามไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์แบบนี้จำเป็นต้องใช้แบบสัมภาษณ์ที่จัดเตรียมไว้ก่อน การสัมภาษณ์แบบมีคำถามแน่นอนช่วยให้ผู้ถามถามได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1) ความเที่ยงตรง (Validity) มีผู้ให้ความหมายความเที่ยงตรงไว้ดังนี้

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

วรรณิ แกมเกตุ (2555: 219) ได้ให้ความหมายความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย หมายถึง คุณสมบัติของเครื่องมือวิจัยที่วัดสิ่งที่ต้องการวัดได้ถูกต้องแม่นยำ การที่จะตรวจสอบว่าเครื่องมือวิจัยนั้นมีความเที่ยงตรงหรือไม่ จะต้องมียาละเอียดของสิ่งที่ต้องการวัดเป็นเกณฑ์ 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 ฤทธิ์จรรยา (2556: 137) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่น (reliability) หมายถึง คุณสมบัติของเครื่องมือวัดที่แสดงให้เห็นว่าเครื่องมืออื่น ๆ ให้ผลการวัดที่คงที่ไม่ว่าจะใช้วัดกี่ครั้งก็ตามกับกลุ่มเดิม

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

สุวิมล ตีรกานันท์ (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** ใช้ในกรณีที่ เครื่องมือมีการตรวจให้คะแนนแบบ 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)** ใช้ในกรณีที่การให้คะแนนเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) หรือข้อสอบอัตนัย และยังสามารถใช้กับแบบทดสอบที่ให้คะแนนแบบ 0, 1 ได้ด้วย สูตรนี้เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจครั้งนี้
- **(4) วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนของ Hoyt (Hoyt's Analysis Variance)** วิธีนี้ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนที่ผู้ถูกทดสอบแต่ละคนได้รับจากข้อสอบแต่ละข้อ 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 องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2567 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 เพื่อสำรวจข้อมูล

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 ซึ่งบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวิธีการกำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.00 ที่ระดับความคลาดเคลื่อน (e) ร้อยละ 5.00 ซึ่งสูตร การคำนวณขนาดของตัวอย่างตามทฤษฎีของทาโร 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

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง ที่คำนวณได้	จำนวนตัวอย่าง ที่เสนอสำรวจ	จำนวนตัวอย่าง ที่เก็บข้อมูลจริง
กลุ่มประชาชนทั่วไป	400	800	940
กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรม การบิน	400	600	659
กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	-	-	219
รวม	800	1,400	1,818

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ทั้งหมดรวม 800 ราย แบ่งเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 400 ราย และกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 400 ราย ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จึงได้มีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนตัวอย่างที่สำรวจจริงทั้งหมด 1,818 ราย แบ่งเป็นกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 940 ราย กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 659 ราย และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. จำนวน 219 ราย มีรายละเอียดของกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้ในการสำรวจได้ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 รายละเอียดของกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้ในการสำรวจ

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง ที่บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด เสนอสำรวจ	ตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
กลุ่มประชาชนทั่วไป	940	<ul style="list-style-type: none"> ● ประชาชนทั่วไป ● ประชาชนที่เข้าใช้บริการสนามบิน ● ประชาชนที่เคยร้องเรียนกับ กพท. เกี่ยวกับการใช้บริการการบิน เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสาร ร้องเรียนเจ้าหน้าที่การบิน ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ● ประชาชนที่ขอขึ้นทะเบียนโดรน
กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	659	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ● ผู้ประกอบการและผลิตชิ้นส่วนอากาศยาน ● ผู้ให้บริการเดินอากาศของไทย ● ผู้ที่ได้รับอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน ● ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ● หน่วยซ่อมบำรุงและฝ่ายต่าง ๆ ● สถาบันฝึกอบรม ศูนย์เวชศาสตร์การบินพลเรือน
กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	219	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้บริหารของ กพท. ● เจ้าหน้าที่/พนักงานของ กพท.

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

3.2.2 การสร้างแบบสอบถาม

1) การกำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม

การกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามที่มีลำดับที่ชัดเจน โดยเนื้อหาและประเด็นคำถามในแบบสอบถาม มีการเรียงลำดับจากง่ายไปยาก หรือเริ่มจากข้อคำถามทั่วไปไปสู่ข้อคำถามเฉพาะเจาะจงตามตัวชี้วัด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถใช้เวลาไม่นานในการทำ ความเข้าใจคำถามและตอบแบบสอบถามได้ง่าย ชุดคำถาม มีความเชื่อมโยงกัน 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				
		การรับรู้พันธกิจบริการและข้อมูลข่าวสารของ กพท.	การรู้จัก กพท.	การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.	ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ชื่นชม กพท.
1. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	659	✓	✓	✓	✓	✓
2. ประชาชนทั่วไป	940	✓	✓	✓		
3. ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	219	✓	✓			
รวม	1,818	-	-	-	-	-

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

ประเด็นในแบบสอบถามเพื่อสำรวจความความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ หากกลุ่มตัวอย่างมีความความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นมากที่สุด จะได้ 5 คะแนน และหากมีความความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จะได้ 1 คะแนน

ทั้งนี้ แบบสอบถามทั้ง 3 ชุด มีรายละเอียดดังภาคผนวก ก

2) การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ใช้วิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และตรวจสอบความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (internal consistency reliability) รายละเอียดดังนี้

(1) การทดสอบการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยาม และนำผลที่ได้มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คัดเลือก ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น 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 0.976 ซึ่งเป็นความเที่ยงในระดับที่ยอมรับได้ และผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยพิจารณาจากค่า Corrected Item-Total Correlation พบว่า แบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกในระดับที่เหมาะสม โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.564 - 0.894

(2.2) แบบสอบถามด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. มีค่าความเที่ยง 0.935 ซึ่งเป็นความเที่ยงในระดับที่ยอมรับได้ และผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยพิจารณาจากค่า Corrected Item-Total Correlation พบว่า แบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกในระดับที่เหมาะสม โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.831-0.863

(2.3) แบบสอบถามด้านความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. มีค่าความเที่ยง 0.982 ซึ่งเป็นความเที่ยงในระดับที่ยอมรับได้ และผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยพิจารณาจากค่า Corrected Item-Total Correlation พบว่า แบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกในระดับที่เหมาะสม โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.718 - 0.854

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 ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ กพท. โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจะเป็นวิธีการสำรวจเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน โดยมีโครงสร้างและประเด็นของแบบสอบถามดังรายละเอียดในภาคผนวก ข

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.
 - การรับรู้พันธกิจและบทบาทหน้าที่ของ กพท.
 - การรับรู้บริการของ กพท.
 - การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของ กพท.
- ส่วนที่ 3 การรู้จัก กพท.
- ส่วนที่ 4 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
 - การรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม กพท.
 - การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลที่ดี
 - การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ
 - การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์
 - การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

- ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
 - 5.1) ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม
 - ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม
 - ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)
 - ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
 - 5.2) ความคาดหวัง ความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท.
 - ด้านระยะเวลาในการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - ด้านการให้บริการ
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่อยากชื่นชม
 - ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - สิ่งทีอยากชื่นชมการให้บริการของ กพท.

ทั้งนี้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด กำหนดรูปแบบของการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล โดยจะจัดให้มีการสัมภาษณ์ในรูปแบบการประชุมออนไลน์กับผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยหลังจากจัดทำร่างแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์แล้วเสร็จ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้จัดส่งร่างแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวให้ กพท. พิจารณา เพื่อขอความเห็นชอบ และให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุง/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

ตารางที่ 3-4 กลุ่มตัวอย่างและประเด็นการสำรวจ

รูปแบบการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสำรวจและเก็บข้อมูล
1. การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Survey)	- กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 940 ตัวอย่าง - กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 659 ตัวอย่าง - ผู้บริหารและพนักงานของ กพท. จำนวน 219 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 การแนบแบบสำรวจบนเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ และ/หรือส่ง Link หรือ QR Code ผ่าน E-Mail ของกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการประสานงานผ่านหน่วยงานเพื่อให้สามารถส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วและตรงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะพิจารณาวิธีการที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ติดต่อกับกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและขออนุญาตสำรวจความคิดเห็น โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะปฏิบัติตามหลัก พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
2. การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)	- กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 20 ตัวอย่าง	กพท. คัดเลือกรายชื่อกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน ที่จะทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะลึกรายบุคคล ซึ่งบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะมีกระบวนการในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ขอความอนุเคราะห์จาก กพท. ทำหนังสือแนะนำที่ปรึกษา และรับรองการเป็นที่ปรึกษาในโครงการ เพื่อให้บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ทำหนังสือถึงผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อเชิญเข้าร่วมการสัมภาษณ์เชิงลึก 2) ติดต่อกับกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลส่วนบุคคลและขออนุญาตสำรวจความคิดเห็น โดยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะปฏิบัติตามหลัก พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 3) จัดการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ในรูปแบบออนไลน์

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม

1.1 วิธีการประมวลผล หรือการจัดกระทำข้อมูล

การนำเข้าข้อมูลในโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่จัดเตรียมไว้สำหรับการประมวลผล และสรุปผล บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะใช้เครื่องมือในการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อใช้สำหรับการประมวลผลที่ได้จากแบบสอบถาม ผ่านโปรแกรม SPSS หรือ Microsoft Excel โดยจะเลือกวิธีการประมวลผลให้เหมาะสมกับรูปแบบของข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ

ทั้งนี้ ในการประมวลผลข้อมูล และสรุปผลนั้น บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะมีการใช้วิธีการต่าง 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

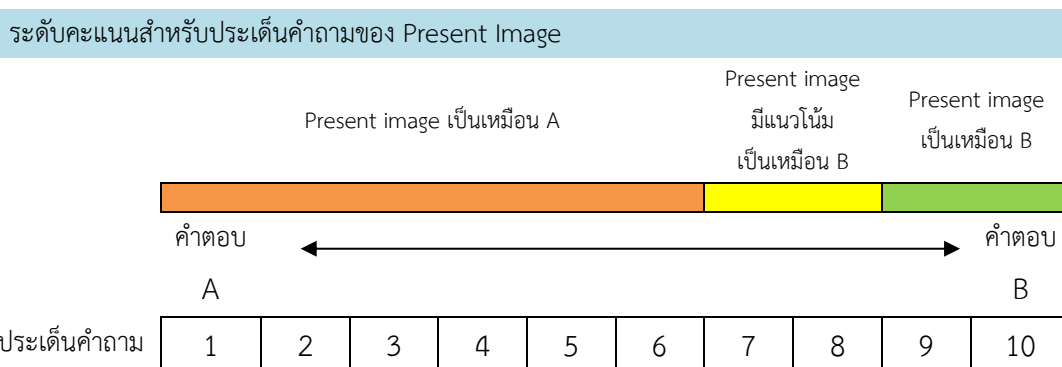
1.2 สถิติที่ใช้ในการประมวลผล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การรับรู้พันธกิจบริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท. และส่วนที่ 3 การรู้จัก กพท.จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น การแจกแจงความถี่ การหาสัดส่วน และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแบบสอบถามอย่างเหมาะสม และเพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 4 การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร จากการเก็บข้อมูลโดยใช้มาตรวัดทัศนคติของออสกูต (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

3) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scale บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย รวมทั้งมีการแปลผลการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากแบบสอบถามอย่างเหมาะสม

การแปลผลการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. และความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. จะใช้แนวทางการแบ่งคะแนนตามช่วงของเบสท์ (Best, 1977) ดังแสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3-6 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

4) การเปรียบเทียบและจัดลำดับความสำคัญในประเด็นที่ต้องได้รับการการพัฒนา

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จะใช้เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญในการนำไปปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานของ กพท. โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนา ทำให้สามารถวางแผนพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ดังนี้

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) เป็นวิธีการที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมองเห็นภาพรวมของการจัดลำดับของปัจจัยต่าง ๆ ได้ดีขึ้น การวิเคราะห์จะดำเนินการด้วยการนำค่าระดับความคาดหวังและค่าระดับความพึงพอใจของการให้บริการในแต่ละประเด็นที่ได้จากการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และนำค่าคู่อันดับระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของแต่ละประเด็นมาทำการลงจุดในพื้นที่กราฟ ซึ่งพื้นที่กราฟจะถูกกำหนดโดยค่าความคาดหวังในแกนนอน และค่าความพึงพอใจในแกนตั้ง เมื่อพล็อตลงในกราฟแล้วหากประเด็นใด

ตกอยู่ในคู่อันดับที่ 3 (พื้นที่เป้าหมาย) แสดงว่าประเด็นดังกล่าว เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน (Weaknesses or Opportunity) หรือพื้นที่ดังกล่าวแสดงถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ และบอกให้ทราบถึงกลุ่มของปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพดีขึ้น สำหรับประเด็นที่มีคู่อันดับอยู่ในพื้นที่ส่วนนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและจากการสัมภาษณ์ต่อไปเพื่อให้ได้ผลสรุปที่ชัดเจนยิ่งขึ้น 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) การหาความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกลุ่มข้อมูลที่ได้ เพื่อสร้างข้อสรุป 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 ซึ่งจะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง กราฟแบบต่าง ๆ และการเขียนอธิบาย โดยมีประเด็นในการสรุปผล ดังนี้

- 1) การสรุปผลข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ซึ่งจะสรุปและอภิปรายผลในประเด็นดังต่อไปนี้
 - 1.1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.2) ผลการสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.
 - 1.3) ผลการสำรวจการรู้จัก กพท.
 - 1.4) ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
 - 1.5) ผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท
 - 1.6) สิ่งที่ต้องการให้ กพท. ปรับปรุง/เพิ่มเติมบริการใหม่ ๆ
 - 1.7) สิ่งที่ชื่นชม กพท.
- 2) การสรุปผลข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ซึ่งจะสรุปและอภิปรายผลในประเด็นดังต่อไปนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.
 - ส่วนที่ 3 การรู้จัก กพท.
 - ส่วนที่ 4 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
 - ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
 - ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่อยากชื่นชม

3.5.2 การจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท.

เมื่อได้ผลสรุปจากการศึกษา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กร ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 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 3-7

ตารางที่ 3-7 รายละเอียดการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

หัวข้อ	รายละเอียด
วันและเวลา	วันพฤหัสบดีที่ 19 ธันวาคม 2567 เวลา 13.30 – 15.30 น.
สถานที่	การจัดประชุมรูปแบบ Onsite ณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
กลุ่มเป้าหมาย	ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ กพท.
วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
ประเด็นนำเสนอ	<ul style="list-style-type: none"> ผลการสำรวจระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ บทบาทหน้าที่ของ กพท. ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. และยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท.



บทที่ 4 วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเชิงปริมาณ

งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2567 บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ผลในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท. 2) การรู้จัก กพท. 3) การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. 4) ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. และ 5) ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ชื่นชม กพท. ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. โดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 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				
			การรับรู้พันธกิจบริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.	การรู้จัก กพท.	การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.	ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ชื่นชม กพท.
1. ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	659	- ลงพื้นที่เก็บข้อมูล ณ กพท. - ส่งอีเมลไปยังหน่วยงาน - ประกาศผ่านเฟซบุ๊กของ กพท.	✓	✓	✓	✓	✓
2. ประชาชนทั่วไป	940	- ลงพื้นที่เก็บข้อมูลบริเวณใกล้เคียงสนามบิน - ประกาศผ่านเฟซบุ๊กของ กพท.	✓	✓	✓		
3. ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	219	- ส่งลิงก์แบบสอบถามให้พนักงาน กพท.	✓	✓			
รวม	1,818		-	-	-	-	-

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.

- 4.2.1 ผลการสำรวจการรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท. ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม
- 4.2.2 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท. ปี 2566 กับปี 2567
- 4.2.3 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567
- 4.2.4 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567

4.3 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท.

- 4.3.1 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน
- 4.3.2 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป
- 4.3.3 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.

4.4 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

- 4.4.1 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
- 4.4.2 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน
- 4.4.3 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มประชาชนทั่วไป
- 4.4.4 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567

4.5 ผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

- 4.5.1 ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม
- 4.5.2 ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.
- 4.5.3 ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.
- 4.5.4 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567
- 4.5.5 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

4.6 สิ่งที่น่าสนใจ กพท.

4.7 รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประจำปี 2567 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,818 คน ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 659 คน ประชาชนทั่วไป จำนวน 940 คน และผู้บริหารและพนักงานของ กพท. จำนวน 219 คน มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 415 คน คิดเป็นร้อยละ 62.97 กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 30-47 ปี หรือ Generation Y มากที่สุด จำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 60.24 รองลงมาคือมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 48-59 ปี หรือ Generation X จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 20.49 และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 464 คน คิดเป็นร้อยละ 70.41 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 20.64 ส่วนมากทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบินด้านการให้บริการขนส่งทางอากาศ (Commercial Air Transport) จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมาคือ การบินทั่วไป (General aviation) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 13.81 และหน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 10.93 ซึ่งส่วนมากมีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมา มีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน 1-3 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 และส่วนมากเป็นนักบินจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91

โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. ผ่าน Website ของสำนักงาน กพท. มากที่สุด จำนวน 427 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมาคือติดต่อผ่านระบบโทรศัพท์ ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กพท. โดยตรง จำนวน 407 คน คิดเป็นร้อยละ 61.76 และติดต่อผ่านระบบ Online ของฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เช่น อีเมล EMPIC ร้องเรียนสายการบิน ขึ้นทะเบียนโดรน จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 50.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	415	62.97
2) หญิง	240	36.42
3) ไม่ระบุ	4	0.61
อายุ		
1) 15-29 ปี (Generation Z)	117	17.75
2) 30-47 ปี (Generation Y)	397	60.24
3) 48-59 ปี (Generation X)	135	20.49
4) 60 ปี ขึ้นไป (Baby Boomer)	10	1.52

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	1	0.15
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	1.67
4) อนุปริญญา/ปวส.	35	5.31
5)ปริญญาตรี	464	70.41
6)ปริญญาโท	136	20.64
7)ปริญญาเอก	12	1.82
ประเภทของหน่วยงานด้านอุตสาหกรรมการบินที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) การให้บริการขนส่งทางอากาศ	145	22.00
2) การบินทั่วไป	91	13.81
3) กิจการทำอากาศยาน	41	6.22
4) การให้บริการการเดินทางทางอากาศ	70	10.62
5) การผลิตเครื่องยนต์ และชิ้นส่วนอากาศยาน	10	1.52
6) สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน	93	14.11
7) การซ่อมบำรุงอากาศยาน	53	8.04
8) งานกำกับดูแลทางการบิน	16	2.43
9) การให้บริการทางการบินอื่น ๆ	51	7.74
10) หน่วยงานด้านเวชศาสตร์การบินพลเรือน	18	2.73
11) อากาศยานไร้คนขับ	32	4.86
12) อากาศยานเบาพิเศษ	3	0.46
13) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม	36	5.46
14) หน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	72	10.93
15) อื่น ๆ	41	6.22
16) ไม่เกี่ยวข้องกับงานด้านอุตสาหกรรมการบิน	145	22.00
ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน		
1) ต่ำกว่า 1 ปี	58	8.80
2) 1-3 ปี	84	12.75
3) 3-5 ปี	55	8.35
4) 5-10 ปี	80	12.14
5) 10 ปีขึ้นไป	341	51.75
6) ไม่เกี่ยวข้องกับงานด้านอุตสาหกรรมการบิน	-	-
หน้าที่ของท่านในงานด้านอุตสาหกรรมการบิน		
1) นักบิน	118	17.91
2) ครูการบิน	89	13.51
3) พนักงานต้อนรับในอากาศยาน	11	1.67
4) พนักงานต้อนรับภาคพื้น	22	3.34
5) พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ	13	1.97
6) พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน	37	5.61

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7) นายช่างประจำอากาศยาน	5	0.76
8) วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน	20	3.03
9) ช่างซ่อมบำรุง	33	5.01
10) พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น	12	1.82
11) พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์	4	0.61
12) พนักงานตรวจค้น	11	1.67
13) ครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย	39	5.92
14) พนักงานปฏิบัติงานเกี่ยวกับสนามบิน/มาตรฐานสนามบิน	42	6.37
15) พนักงานฝ่ายครีวการบิน	5	0.76
16) นักเรียน นักศึกษา ศิษย์การบิน	22	3.34
17) ผู้กำกับดูแล	26	3.95
18) ผู้บริหาร	109	16.54
ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน		
1) ผู้บริหารระดับสูง	36	5.46
2) ผู้บริหารระดับกลาง	132	20.03
3) ผู้บริหารระดับต้น	135	20.49
4) ผู้เชี่ยวชาญ	48	7.28
5) ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ	207	31.41
6) อื่น ๆ	56	8.50
ที่อยู่ปัจจุบัน		
1) ประเทศไทย		
1.1) กรุงเทพมหานคร	379	57.51
1.2) ต่างจังหวัด	219	33.23
2) ต่างประเทศ	61	9.26
ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. ภายในรอบปีที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) Website ของสำนักงาน กพท.	427	64.80
2) ระบบ Online ของฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เช่น อีเมล EMPIC	336	50.99
ร้องเรียนสายการบิน ขึ้นทะเบียนโดรน		
3) ระบบโทรศัพท์ ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กพท. โดยตรง	407	61.76
4) Facebook CAAT	68	10.32
5) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน กพท. หรือ Service Center	263	39.91
ของ กพท. (CAAT) บริเวณ ชั้น 7		
รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	659	100.00

4.1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 524 คน คิดเป็นร้อยละ 55.74 กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 30-47 ปี หรือ Generation Y มากที่สุด จำนวน 470 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 48-59 ปี หรือ Generation X จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 21.38 และส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 746 คน คิดเป็นร้อยละ 79.36 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ส่วนมากประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 31.81 รองลงมาเป็นธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 293 คน คิดเป็นร้อยละ 31.17 รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ 188 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ในด้านการใช้บริการ กพท. พบว่า ประชาชนเคยใช้บริการการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารแสดงตัวตนก่อนเดินทาง/ข้อมูลด้านความปลอดภัย โดยมีผู้ใช้บริการจำนวน 924 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.30 รองลงมาใช้บริการร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก หรือกรณีการขอคืนค่าโดยสาร โดยมีผู้ใช้บริการจำนวน 689 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 รองลงมาคือ และร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA) จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 19.04 ทั้งนี้ ประชาชนมีการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. ผ่านทางโทรศัพท์ มากที่สุด จำนวน 701 คน คิดเป็นร้อยละ 74.57 รองลงมา ผ่านช่องทาง Website ของสำนักงาน กพท. จำนวน 669 คน คิดเป็นร้อยละ 71.17 รองลงมาติดต่อ และติดต่อผ่านช่องทางอีเมล จำนวน 628 คน คิดเป็นร้อยละ 66.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นการสำรวจ	ประชาชนทั่วไป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	400	42.55
2) หญิง	524	55.74
3) ไม่ระบุ	16	1.70
อายุ		
1) 15-29 ปี (Generation Z)	154	16.38
2) 30-47 ปี (Generation Y)	470	50.00
3) 48-59 ปี (Generation X)	201	21.38
4) 60 ปี ขึ้นไป (Baby Boomer)	115	12.23
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	-	-
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	0.21
4) อนุปริญญา/ปวส.	157	16.70
5) ปริญญาตรี	746	79.36
6) ปริญญาโท	35	3.72
7) ปริญญาเอก	-	-

ประเด็นการสำรวจ	ประชาชนทั่วไป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	3.09
2) พนักงานเอกชน	299	31.81
3) อาชีพอิสระ	188	20.00
4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	293	31.17
5) นักเรียน/นักศึกษา	17	1.81
6) เกษตรกร	1	0.11
7) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ/ว่างงาน	112	11.91
8) ผู้ให้บริการทั่วไปทางอากาศ เช่น ถ่ายภาพมุมสูง โดรนเกษตร กีฬาทางอากาศ	-	-
9) สื่อมวลชน	1	0.11
10) อื่น ๆ	-	-
ที่อยู่ปัจจุบัน		
1) ประเทศไทย	940	100.00
1.1) กรุงเทพมหานคร	265	28.19
1.2) ต่างจังหวัด	675	71.81
2) ต่างประเทศ	-	-
การใช้บริการ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) ขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน/ฝ่าย มาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS)	31	3.30
2) ขออนุญาตก่อสร้างหรือต่อเติมสิ่งปลูกสร้าง อาคารหรือปลูก ต้นไม้ยืนต้นบริเวณใกล้เคียงสนามบิน/ ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)	23	2.45
3) การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารแสดงตัวตนก่อนเดินทาง/ ข้อมูลด้านความปลอดภัย	924	98.30
4) ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก หรือกรณีการขอคืนค่าโดยสาร/ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD)	689	73.30
5) ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น มลพิษทางเสียงจากการบิน/ฝ่าย มาตรฐานสนามบิน (AGA)	179	19.04
6) ร้องเรียนโรงเรียนการบิน/ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ ประจำหน้าที่ (PEL)	2	0.21
7) ขอใบรับรอง หนังสือรับรองต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้ดำเนินการ เดินอากาศ วัตถุอันตราย ความปลอดภัยในห้องโดยสาร และการบิน ทั่วไป /ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS)	3	0.32
8) แจ้งการปล่อยโคมลอย โคมควัน/ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน (AIM)	14	1.49
9) ขอใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R) / ขอใบสำคัญ สมควรเดินอากาศ (C of A) สำหรับอากาศยาน Non-AOC / ฝ่าย สมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน (AIR)	3	0.32
10) การร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน	118	12.55
11) การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ กพท.	2	0.21

ประเด็นการสำรวจ	ประชาชนทั่วไป	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
12) Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 7	20	2.13
13) อื่น ๆ	-	-
14) ไม่ได้ใช้บริการ	9	0.96
ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. ภายในรอบปีที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1) Website ของสำนักงาน กพท.	669	71.17
2) อีเมล	628	66.81
3) ระบบโทรศัพท์	701	74.57
4) Facebook CAAT	168	17.87
5) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน กพท. หรือ Service Center ของ กพท. (CAAT) บริเวณ ชั้น 7	88	9.36
6) ไปรษณีย์	-	-
7) ไม่ได้ติดต่อ/ประสานงาน	206	21.91
รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	940	100.00

4.1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.

กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.32 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 30-47 ปี หรือ Generation Y มากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 57.53 รองลงมา มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 48-59 ปี หรือ Generation X จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44 ซึ่งส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นพนักงาน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 47.95 รองลงมา มีตำแหน่งเป็นพนักงานอาวุโส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30.14 รองลงมา มีตำแหน่งเป็นหัวหน้ากอง/กลุ่มงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายมาตรฐาน บริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.07 รองลงมา อยู่ในฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS) และ ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.96 ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 6-8 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50.68 รองลงมา มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.55

ตารางที่ 4-4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.

ประเด็นการสำรวจ	ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	108	49.32
2) หญิง	106	48.40
3) ไม่ระบุ	5	2.28
อายุ		
1) 15-29 ปี (Generation Z)	34	15.53
2) 30-47 ปี (Generation Y)	126	57.53
3) 48-59 ปี (Generation X)	36	16.44
4) 60 ปี ขึ้นไป (Baby Boomer)	23	10.50
ตำแหน่งในปัจจุบัน		
1) รองผู้อำนวยการ	-	-
2) ผู้ทรงคุณวุฒิ	-	-
3) ผู้จัดการ ฝ่าย/สำนัก/ศูนย์	7	3.20
4) ผู้เชี่ยวชาญ	4	1.83
5) หัวหน้ากอง/กลุ่มงาน	23	10.50
6) ผู้ชำนาญการ	-	-
7) เจ้าหน้าที่อาวุโส	66	30.14
8) เจ้าหน้าที่	105	47.95
9) Man Day	3	1.37
10) อื่น ๆ	11	5.02
ฝ่าย/สำนัก/ศูนย์		
1) สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)	2	0.91
2) สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ Secretariat Office of Commission and Director General (SCO)	8	3.65
3) สำนักกฎหมาย Legal Office (LEG)	5	2.28
4) สำนักนิรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ Aviation Safety Management and Standards Assurance Office (SMO)	14	6.39
5) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	21	9.59
6) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	24	10.96
7) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Unmanned Aircraft Standards Department (UAS)	6	2.74
8) ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	33	15.07
9) ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	24	10.96

ประเด็นการสำรวจ	ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10) ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ Training Organization and Personnel Licensing Department (PEL)	10	4.57
11) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน Aeromedical Standards Department (AMD)	4	1.83
12) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	14	6.39
13) ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)	8	3.65
14) ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน Aviation Industry Development and Promotion Department (APD)	4	1.83
15) ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการบินอากาศ Air Navigation Operation Management Department (AND)	8	3.65
16) ศูนย์บริการทางการบิน Aviation Service Center (ASC)	7	3.20
17) ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร Corporate Strategy Department (CSD)	6	2.74
18) ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ Human Capital Management Department (HCD)	5	2.28
19) ฝ่ายบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล Digital Technology Management Department (ITD)	5	2.28
20) ฝ่ายบัญชีและการเงิน Financial and Accounting Department (FAD)	4	1.83
21) ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน Aeronautical Information Management Department (AIM)	5	2.28
22) สำนักบริหารโครงการ Special Project Management Office (PMO)	2	0.91
23) ประจำสำนักงานผู้อำนวยการ	-	-
อายุงาน		
1) น้อยกว่า 1 ปี	42	19.18
2) 1-3 ปี	45	20.55
3) 4-5 ปี	21	9.59
4) 6-8 ปี	111	50.68
รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	219	100.00

4.2 ผลการสำรวจการรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.

การสำรวจการรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท. จะดำเนินการสำรวจทั้งหมด 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ระยะเวลาที่รู้จัก กพท. 2) การรับรู้พันธกิจของ กพท. 3) การรู้จักบริการของ กพท. และ 4) ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ซึ่งดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

4.2.1 ผลการสำรวจการรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท. ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม

ประเด็นที่ 1 “ระยะเวลาที่รู้จัก กพท.” ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ส่วนใหญ่รู้จัก กพท. เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีจำนวน 442 คน คิดเป็นร้อยละ 67.07 กลุ่มประชาชนทั่วไป มีจำนวน 634 คน คิดเป็นร้อยละ 67.45 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน กพท. 163 คน คิดเป็นร้อยละ 74.43 ที่รู้จัก กพท. เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี

ประเด็นที่ 2 “การรับรู้พันธกิจของ กพท.” ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรับรู้พันธกิจข้อ 1 ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 536 คน คิดเป็นร้อยละ 81.34 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 พัฒนาการ บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 50.68 เช่นเดียวกับ กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. ซึ่งในกลุ่มประชาชนทั่วไปไม่มีการรับรู้พันธกิจ ข้อ 1 มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 687 คน คิดเป็นร้อยละ 73.09 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 และมีประชาชนที่ไม่ทราบหรือไม่รับรู้พันธกิจของ กพท. จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 24.68 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. มีการรับรู้พันธกิจข้อ 1 มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 89.95 และรับรู้พันธกิจข้อ 4 น้อยที่สุด โดยมีการรับรู้ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 59.36

ประเด็นที่ 3 “การรู้จักบริการของ กพท.”

3.1) ด้านบริการงานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้ งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 633 คน คิดเป็นร้อยละ 67.34 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมควร เติอากาศ (C of A) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 82.65

3.2) ด้านการให้บริการด้านข้อมูล ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง ข้อมูลข่าวสารการบิน มากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 59.36 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้เรื่อง ข้อมูลบริการประชาชน มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 577 คน คิดเป็นร้อยละ 61.38

3.3) ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รับรู้เรื่อง ระบบ EMPIC มากที่สุด มีการรับรู้จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 69.41 ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปรับรู้เรื่อง ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>) มากที่สุด โดยมีการรับรู้จำนวน 667 คน คิดเป็นร้อยละ 70.96 อย่างไรก็ตาม มีประชาชนจำนวน 211 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 22.45 ที่ตอบว่า ไม่รู้จักบริการของ กพท.

ประเด็นที่ 4 “ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.”

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) เป็นหลัก โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 571 คน คิดเป็นร้อยละ 86.65 รองลงมา มีการรับรู้ผ่านบุคลากรของ CAAT จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 กลุ่มประชาชนทั่วไป มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 694 คน คิดเป็นร้อยละ 73.83 รองลงมา มีการรับรู้ผ่าน Facebook (CAAT Thailand) จำนวน 631 คน คิดเป็นร้อยละ 67.13 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน กพท. มีการรับรู้ผ่านเว็บไซต์มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 88.58 รองลงมา มีการรับรู้ผ่าน Facebook (CAAT Thailand) จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 73.06 นอกจากนี้ ยังพบว่า มีกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินที่ตอบว่าไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.91 และกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ตอบว่าไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 21.38

ตารางที่ 4-5 ผลการสำรวจการรับรู้ภารกิจ บทบาท บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท.

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่รู้จัก กพท.						
1) น้อยกว่า 1 ปี	29	4.40	204	21.70	8	3.65
2) 1-5 ปี	188	28.53	99	10.53	48	21.92
3) มากกว่า 5 ปี	442	67.07	634	67.45	163	74.43
4) ไม่รู้จัก	-	-	3	0.32	-	-
การรับรู้พันธกิจของ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	536	81.34	687	73.09	197	89.95
2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล	481	72.99	656	69.79	192	87.67
3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	498	75.57	640	68.09	173	79.00
4) พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงาน สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	334	50.68	636	67.66	130	59.36
5) ไม่ทราบ/ไม่รับรู้	-	-	232	24.68	-	-
การรู้จักบริการของ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
1) งานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ						
ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน						
1.1) งานออกใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R)			541	57.55	180	82.19
1.2) งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A)			475	50.53	181	82.65

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและ พนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.3) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อมใน ราชอาณาจักร			466	49.57	135	61.64
1.4) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อม ต่างประเทศ			427	45.43	102	46.58
1.5) หนังสือรับรองใบรับรองแบบหรือ ใบรับรองแบบส่วนเพิ่มเติมของต่างประเทศ			395	42.02	73	33.33
1.6) ใบรับรองเสียงอากาศยาน			387	41.17	86	39.27
1.7) ใบรับรองการแก้ไขดัดแปลงและการ ซ่อมผลิตภัณฑ์ที่มีใบรับรองแบบ			316	33.62	79	36.07
1.8) งานออกใบแทนใบสำคัญสมควรว เดินอากาศ			306	32.55	113	51.60
1.9) งานออกใบสำคัญสมควรวเดินอากาศ สำหรับการส่งออกอากาศยาน			216	22.98	111	50.68
1.10) งานลงทะเบียนอากาศยาน			149	15.85	128	58.45
1.11) อื่น ๆ			-	-	4	1.83
ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน						
1.12) งานออกใบรับรองการขนส่งวัตถุ อันตรายทางอากาศ			533	56.70	138	63.01
1.13) งานออกใบรับรองการปฏิบัติการ บินแบบพิเศษ			456	48.51	98	44.75
1.14) งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการ เดินอากาศ (AOC)			477	50.74	172	78.54
1.15) งานออกหนังสือรับรองสมาคมการ บินทั่วไป			436	46.38	100	45.66
1.16) งานออกหนังสือรับรองการ ฝึกอบรมการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ			266	28.30	96	43.84
1.17) อื่น ๆ			-	-	6	2.74
ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน						
1.18) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับ หรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักเกิน 25 กิโลกรัม			597	63.51	130	59.36
1.19) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับ หรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักไม่ เกิน 25 กิโลกรัม			594	63.19	133	60.73
1.20) อื่น ๆ			-	-	3	1.37
ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ						
1.21) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่อง อำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภท			583	62.02	142	64.84

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและ พนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และ ระบบติดตามอากาศยาน						
1.22) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่อง อำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภท เครื่องมืออู่ศูนย์วิทยการบิน			590	62.77	131	59.82
1.23) งานออกและต่ออายุใบรับรอง บริการการเดินอากาศ			491	52.23	129	58.90
1.24) งานรับรองรายงานผลการบิน ทดสอบของเครื่องอำนวยความสะดวกในการ เดินอากาศ			390	41.49	96	43.84
1.25) อื่น ๆ			-	-	4	1.83
ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน						
1.26) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งที่ขึ้นลง ชั่วคราวของอากาศยาน			565	60.11	158	72.15
1.27) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่อง อำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภท ทัศนวิสัย			524	55.74	107	48.86
1.28) งานออกใบรับรองการดำเนินงาน สนามบินสาธารณะ			454	48.30	155	70.78
1.29) การขออนุญาตจัดตั้งสนามบินส่วนบุคคล			422	44.89	137	62.56
1.30) การขออนุญาตก่อสร้างภายในเขต ปลอดภัยในการเดินอากาศ			401	42.66	100	45.66
1.31) งานออกใบรับรองผู้จัดการ สนามบินสาธารณะ			351	37.34	122	55.71
1.32) การตรวจสอบความสูงภายในเขต ปลอดภัยในการเดินอากาศ			246	26.17	94	42.92
1.33) อื่น ๆ			-	-	3	1.37
ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่						
1.34) งานออกใบอนุญาตศิษย์การบิน และใบอนุญาตศิษย์พนักงานควบคุมการจราจร ทางอากาศ			550	58.51	133	60.73
1.35) งานออกใบรับรองและต่ออายุ ใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน			528	56.17	156	71.23
1.36) งานออกใบรับรองสถาบันและ หลักสูตรการฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน			439	46.70	132	60.27
1.37) งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรม ด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ			413	43.94	125	57.08

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.38) งานออกไปรับรองศูนย์ทดสอบความสามารถทางภาษาผู้ถือใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่			417	44.36	119	54.34
1.39) งานออกไปรับรองเครื่องช่วยฝึกบินและใบรับรองเครื่องฝึกปฏิบัติการควบคุมการจราจรทางอากาศจำลอง			355	37.77	95	43.38
1.40) งานออกไปสำคัญแต่งตั้งผู้ทดสอบภาคอากาศยานนักบิน			243	25.85	105	47.95
1.41) อื่น ๆ			-	-	6	2.74
ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน						
1.42) งาน ออก และ ต่อ ใบ สำคัญ การแต่งตั้งศูนย์/สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน (AMC/ AMO)			613	65.21	119	54.34
1.43) งานออกไปสำคัญการแต่งตั้งนายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุโส			569	60.53	110	50.23
1.44) อื่น ๆ			-	-	4	1.83
ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน						
1.45) งานออกไปรับรองและต่ออายุครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย			557	59.26	115	52.51
1.46) งานออกไปรับรองพนักงานตรวจค้น			474	50.43	116	52.97
1.47) การไปรษณีย์ควบคุม (RPA)			471	50.11	54	24.66
1.48) งานออกไปรับรองตัวแทนควบคุม (RA)			411	43.72	55	25.11
1.49) ผู้ส่งทราบตัวตน (KC)			287	30.53	40	18.26
1.50) อื่น ๆ			-	-	3	1.37
ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ						
1.51) งานออกไปอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL)			633	67.34	159	72.60
1.52) อื่น ๆ			-	-	5	2.28
ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ						
1.53) หนังสืออนุญาตให้อากาศยานต่างประเทศบินผ่านหรือขึ้นลงในราชอาณาจักร			611	65.00	116	52.97
1.54) งานจัดสรรเวลาการบินสำหรับคำขอใหม่			557	59.26	116	52.97
1.55) อื่น ๆ			-	-	5	2.28
2) การให้บริการด้านข้อมูล						

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและ พนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.1) ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ เช่น รายงานสถิติการให้บริการของ กพท. เป็นต้น			556	59.15	109	49.77
2.2) ข้อมูลบริการประชาชน เช่น รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศรายไตรมาส ข้อมูลจำนวนผู้โดยสารประจำวัน เป็นต้น			577	61.38	108	49.32
2.3) ข้อมูลสถิติการให้บริการ เช่น รายงานสถานการณ์ ค่าโดยสารเส้นทางภายในประเทศ จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ เป็นต้น			510	54.26	90	41.10
2.4) ข้อมูลข่าวสารการบิน เช่น NOTAM, AIP-THAILAND เป็นต้น			417	44.36	130	59.36
2.5) ข้อมูลรายชื่อตัวแทนควบคุมและการไปรษณีย์ควบคุมที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย			316	33.62	34	15.53
3) บริการอิเล็กทรอนิกส์						
3.1) ระบบ Flight Permit Online System (FPOS)			617	65.64	106	48.40
3.2) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (https://www.caat.or.th/complaint/)			667	70.96	141	64.38
3.3) การขึ้นทะเบียนโดรน (Drone Registration)			446	47.45	114	52.05
3.4) ระบบ EMPIC			389	41.38	152	69.41
3.5) ระบบ E-Exam			357	37.98	85	38.81
3.6) ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD)			387	41.17	58	26.48
3.7) ระบบ Foreign Air Operator Permission (FAOP)			315	33.51	63	28.77
3.8) ระบบ AVSEC SECURE PORTAL			260	27.66	56	25.57
3.9) ระบบ E-Service			227	24.15	101	46.12
3.10) อื่น ๆ			-	-	6	2.74
3.11) ไม่รู้จักบริการของ กพท.			211	22.45	-	-
ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)						
1) เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	571	86.65	694	73.83	194	88.58
2) Facebook (CAAT Thailand)	257	39.00	631	67.13	160	73.06
3) เว็บไซต์อื่น ๆ	14	2.12	0	0.00	9	4.11

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียใน อุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป		ผู้บริหารและ พนักงานของ กพท.	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4) Line Group	44	6.68	115	12.23	131	59.82
5) บุคลากรของ CAAT	382	57.97	341	36.28	159	72.60
6) เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน	228	34.60	367	39.04	40	18.26
7) งานประชุมวิชาการ สัมมนา และ นิทรรศการ	118	17.91	16	1.70	58	26.48
8) สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ	83	12.59	556	59.15	23	10.50
9) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, TikTok, Youtube)	143	21.70	546	58.09	79	36.07
10) สำนักข่าวออนไลน์	84	12.75	556	59.15	24	10.96
11) สื่อโทรทัศน์	23	3.49	36	3.83	23	10.50
12) สื่อวิทยุ	2	0.30	1	0.11	8	3.65
13) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	12	1.82	239	25.43	12	5.48
14) ระบบ AVSEC SECURE PORTAL	52	7.89	259	27.55	2	0.91
15) อื่น ๆ เช่น คนรู้จัก	-	-	-	-	-	-
16) ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อน	6	0.91	201	21.38	1	0.46
รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	659	100.00	940	100.00	219	100.00

4.2.2 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้พันธกิจ ของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567

การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี 2566 กับ ปี 2567 แสดงให้เห็นว่า พันธกิจที่ 1 ซึ่งเป็นพันธกิจสำคัญที่มุ่งส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือน ยังคงได้รับการรับรู้สูงสุดในทุกกลุ่มเป้าหมายตลอดทั้งปี 2566 และ 2567 สะท้อนถึงความสำเร็จในการสื่อสารและการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในพันธกิจนี้

ในทางกลับกัน พันธกิจที่ 3 มีแนวโน้มได้รับการรับรู้เพิ่มขึ้นในปี 2567 โดยขยับลำดับขึ้นมาในอันดับที่ 2 ในกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มประชาชนทั่วไป ขณะที่ พันธกิจที่ 2 มีการรับรู้ลดลงในบางกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มผู้รับบริการ

สำหรับ พันธกิจที่ 4 ซึ่งเกี่ยวข้องกับพัฒนาองค์กร บุคลากร และระบบงานสนับสนุน แม้จะมีความสำคัญในแง่ของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในองค์กร แต่ยังคงได้รับการรับรู้ในระดับต่ำสุดในปี 2567 สะท้อนถึงความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงการสื่อสารเพื่อให้พันธกิจนี้ได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้น

4.2.3 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567

การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี 2566 กับ ปี 2567 แสดงให้เห็นว่าใน **กลุ่มประชาชนทั่วไป** บริการด้านนอกใบรับรองที่ได้รับการรับรู้มากที่สุดในปี 2566 คือ "งานนอกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน" ขณะที่ในปี 2567 เปลี่ยนเป็น "งานนอกใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL)" ส่วนบริการด้านข้อมูลและบริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น "ข้อมูลบริการประชาชน" และ "ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์" ยังคงได้รับการรับรู้มากที่สุดในทั้งสองปี สำหรับ **กลุ่มผู้บริหาร/พนักงาน กพท.** บริการด้านนอกใบรับรองที่ได้รับการรับรู้สูงสุดในปี 2566 คือ "งานนอกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC)" แต่ในปี 2567 เปลี่ยนเป็น "งานนอกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A)" ด้านข้อมูลเปลี่ยนจาก "ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ" ในปี 2566 เป็น "ข้อมูลข่าวสารการบิน" ในปี 2567 ขณะที่บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ "ระบบ EMPIC" ยังคงได้รับการรับรู้สูงสุดในทั้งสองปี ผลการเปรียบเทียบสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของลำดับการรับรู้บริการในบางด้าน โดยเฉพาะในบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตและข้อมูลเชิงกลยุทธ์ ขณะเดียวกัน กพท. ยังคงรักษาความเชื่อมั่นในบริการสำคัญบางส่วนได้อย่างต่อเนื่อง เช่น บริการอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงถึงความมั่นคงและประสิทธิภาพของระบบรายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ผลการเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้บริการของ กพท. ของปี 2566 กับ ปี 2567

กลุ่มตัวอย่าง	บริการ	2566	2567
		รับรู้มากที่สุด	รับรู้มากที่สุด
กลุ่มประชาชนทั่วไป	งานนอกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ	งานนอกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน	งานนอกใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL)
	ข้อมูล	ข้อมูลบริการประชาชน	ข้อมูลบริการประชาชน
กลุ่มผู้บริหาร/พนักงาน	อิเล็กทรอนิกส์	ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (https://www.caat.or.th/complaint/)	ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (https://www.caat.or.th/complaint/)
	งานนอกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ	งานนอกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC)	งานนอกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A)
กลุ่มผู้บริหาร/พนักงาน	ข้อมูล	ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ	ข้อมูลข่าวสารการบิน
	อิเล็กทรอนิกส์	ระบบ EMPIC	ระบบ EMPIC

4.2.4 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ช่องทางกรรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ปี 2567 กับ ปี 2566


การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี 2566 กับ ปี 2567 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นว่า เว็บไซต์ของสำนักงาน กพท. (www.caat.or.th) ยังคงเป็นช่องทางที่ได้รับการรับรู้สูงสุดในทุกกลุ่มตัวอย่าง ทั้งในปี 2566 และ 2567 สะท้อนถึงความสำคัญของเว็บไซต์ในฐานะช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์กรความรู้ของ กพท รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 ผลการเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ช่องทางการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ของปี 2566 กับ ปี 2567

กลุ่มตัวอย่าง	2566		2567	
	รับรู้อันดับ 1	รับรู้อันดับ 2	รับรู้อันดับ 1	รับรู้อันดับ 2
กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	Facebook	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	บุคลากรของ CAAT
กลุ่มประชาชน ทั่วไป	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	สื่อโทรทัศน์	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	Facebook
กลุ่มผู้บริหาร/ พนักงาน	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	Facebook	เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)	Facebook

4.3 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท.

การสำรวจการรู้จัก กพท. โดยใช้คำถาม 8 ข้อ ซึ่งผู้ตอบที่ตอบคำถามได้ถูกต้อง 6 ข้อขึ้นไป จาก 8 ข้อ เป็นกลุ่มที่รู้จัก กพท. มีข้อความถามดังนี้

- 1) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า “กพท.” (ใช่)
- 2) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CAAT” อ่านออกเสียงว่า ซี-เอ-เอ-ที (ใช่)
- 3) เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (ใช่)
- 4) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีการให้บริการทั้งผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน และให้บริการแก่ประชาชน (ใช่)
- 5) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสีงแวดล้อม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล (ใช่)
- 6) ประชาชนสามารถร้องเรียนสิทธิผู้โดยสารจากการใช้บริการสายการบิน ร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน หรือขอขึ้นทะเบียนโดรน ได้ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (ใช่)
- 7) “สถาบันการบินพลเรือน” เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (ไม่ใช่)
- 8) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม (ใช่)


ผลการสำรวจพบว่า ส่วนมากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม รู้จัก กพท. โดยกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบินรู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 92.87 กลุ่มประชาชนทั่วไปรู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 68.30 และกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 99.54

ตารางที่ 4-8 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง


กลุ่มตัวอย่าง	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน	612	92.87	47	7.13
ประชาชนทั่วไป	642	68.30	298	31.70
ผู้บริหารและพนักงานของ กพท.	218	99.54	1	0.46
รวม	1,472	80.97	346	19.03

หมายเหตุ : ผู้ตอบที่ตอบคำถามได้ถูกต้อง 6 ข้อขึ้นไป จาก 8 ข้อ เป็นกลุ่มที่รู้จัก กพท.

4.3.1 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 92.87 โดยเรื่องที่รู้จัก กพท. มากที่สุด คือ “เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” มีผู้ตอบถูกร้อยละ 99.39 รองลงมาคือ “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสีงแวดล้อม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล” มีผู้ตอบถูกร้อยละ 97.88 และ “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า กพท.” มีผู้ตอบถูกร้อยละ 97.57 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจผิดเรื่อง “สถาบันการบินพลเรือน เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” โดยมีผู้ตอบถูกร้อยละ 37.18


ตารางที่ 4-9 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน (n=659)

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า “กพท.”	คน	643*	0	6	10
	ร้อยละ	97.57*	0	0.91	1.52
2. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CAAT” อ่านออกเสียงว่า ซี-เอ-เอ-ที	คน	632*	15	2	10
	ร้อยละ	95.90*	2.28	0.30	1.52
3. เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	คน	655*	2	1	1
	ร้อยละ	99.39*	0.30	0.15	0.15
4. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีการให้บริการทั้งผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน และให้บริการแก่ประชาชน	คน	609*	5	13	32
	ร้อยละ	92.41*	0.76	1.97	4.86
5. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสีงแวดล้อม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล	คน	645*	4	5	5
	ร้อยละ	97.88*	0.61	0.76	0.76

6. ประชาชนสามารถร้องเรียนสิทธิผู้โดยสารจากการใช้บริการสายการบิน ร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน หรือขอขึ้นทะเบียนโดรนได้ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	คน	585*	6	27	41
	ร้อยละ	88.77*	0.91	4.10	6.22
7. “สถาบันการบินพลเรือน” เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	คน	318	245*	32	64
	ร้อยละ	48.25	37.18*	4.86	9.71
8. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม	คน	569*	35	15	40
	ร้อยละ	86.34*	5.31	2.28	6.07

หมายเหตุ * คือคำตอบที่ถูกต้อง

4.3.2 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มประชาชนทั่วไปรู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 68.30 โดยเรื่องที่รู้จัก กพท. มากที่สุด คือ “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า กพท.” มีผู้ตอบถูกร้อยละ 98.62 รองลงมาคือ “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CAAT” อ่านออกเสียงว่า ซี-เอ-เอ-ที และ “เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” ซึ่งมีผู้ตอบถูกเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 73.30 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจผิดเรื่อง “สถาบันการบินพลเรือน เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” โดยมีผู้ตอบถูกร้อยละ 9.79

ตารางที่ 4-10 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป (n=940)

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า “กพท.”	คน	927*	0	5	8
	ร้อยละ	98.62*	0.00	0.53	0.85
2. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CAAT” อ่านออกเสียงว่า ซี-เอ-เอ-ที	คน	689*	2	61	188
	ร้อยละ	73.30*	0.21	6.49	20.00
3. เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	คน	689*	2	39	210
	ร้อยละ	73.30*	0.21	4.15	22.34
4. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีการให้บริการทั้งผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน และให้บริการแก่ประชาชน	คน	643*	4	164	129
	ร้อยละ	68.40*	0.43	17.45	13.72
5. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนินทรีย์ การรักษาสินแวลล้อม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฏระเบียบ และมาตรฐานสากล	คน	642*	1	196	101
	ร้อยละ	68.30*	0.11	20.85	10.74
6. ประชาชนสามารถร้องเรียนสิทธิผู้โดยสารจากการใช้บริการสายการบิน ร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน หรือขอขึ้นทะเบียนโดรนได้ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	คน	642*	2	202	94
	ร้อยละ	68.30*	0.21	21.49	10.00

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
7. “สถาบันการบินพลเรือน” เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	คน	642	92*	164	42
	ร้อยละ	68.30	9.79*	17.45	4.47
8. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม	คน	644*	6	174	116
	ร้อยละ	68.51*	0.64	18.51	12.34

หมายเหตุ * คือคำตอบที่ถูกต้อง

4.3.3 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท.

กลุ่มผู้บริหารและพนักงานของ กพท. รู้จัก กพท. คิดเป็นร้อยละ 99.54 โดยเรื่องที่รู้จัก กพท. มากที่สุด คือ “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า กพท.” และ “เครื่องหมาย CAAT เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” มีผู้ตอบถูกร้อยละ 99.54 โดยทุกข้อมีผู้ตอบถูกมากกว่าร้อยละ 80.00

ตารางที่ 4-11 ผลการสำรวจการรู้จัก กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน (n=219)

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า “กพท.”	คน	218*	0	0	1
	ร้อยละ	99.54*	0.00	0.00	0.46
2. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CAAT” อ่านออกเสียงว่า ซี-เอ-เอ-ที	คน	214*	1	1	3
	ร้อยละ	97.72*	0.46	0.46	1.37
3. เครื่องหมาย CAAT เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	คน	218*	0	0	1
	ร้อยละ	99.54*	0.00	0.00	0.46
4. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีการให้บริการทั้งผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน และให้บริการแก่ประชาชน	คน	213*	3	0	3
	ร้อยละ	97.26*	1.37	0.00	1.37
5. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนินทรีย์ การรักษาสินแวลล้อม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล	คน	214*	3	0	2
	ร้อยละ	97.72*	1.37	0.00	0.91
6. ประชาชนสามารถร้องเรียนสิทธิผู้โดยสารจากการใช้บริการสายการบิน ร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน หรือขอขึ้นทะเบียนโดรนได้ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	คน	212*	1	2	4
	ร้อยละ	96.80*	0.46	0.91	1.83
7. “สถาบันการบินพลเรือน” เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	คน	16	200*	1	2
	ร้อยละ	7.31	91.32*	0.46	0.91
8. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม	คน	181*	32	1	5
	ร้อยละ	82.65*	14.61	0.46	2.28

4.4 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

การสำรวจการรับรู้การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จะดำเนินการสำรวจทั้งหมด 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ภาพลักษณ์ของ กพท. 2) ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท. 3) ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. 4) ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ 5) ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน กลุ่มประชาชนทั่วไป สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

4.4.1 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ที่เหมือนกัน ทั้งกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินและประชาชนทั่วไปซึ่งมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในลักษณะที่มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 7.53 คะแนน และ 8.30 ตามลำดับ

ทั้งนี้ หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน โดยอยู่ที่ 7.75 คะแนน ในขณะที่กลุ่มประชาชนทั่วไปให้คะแนนด้านการประชาสัมพันธ์สูงที่สุดที่ 8.33 คะแนน รายละเอียดดังตารางที่ 4-12

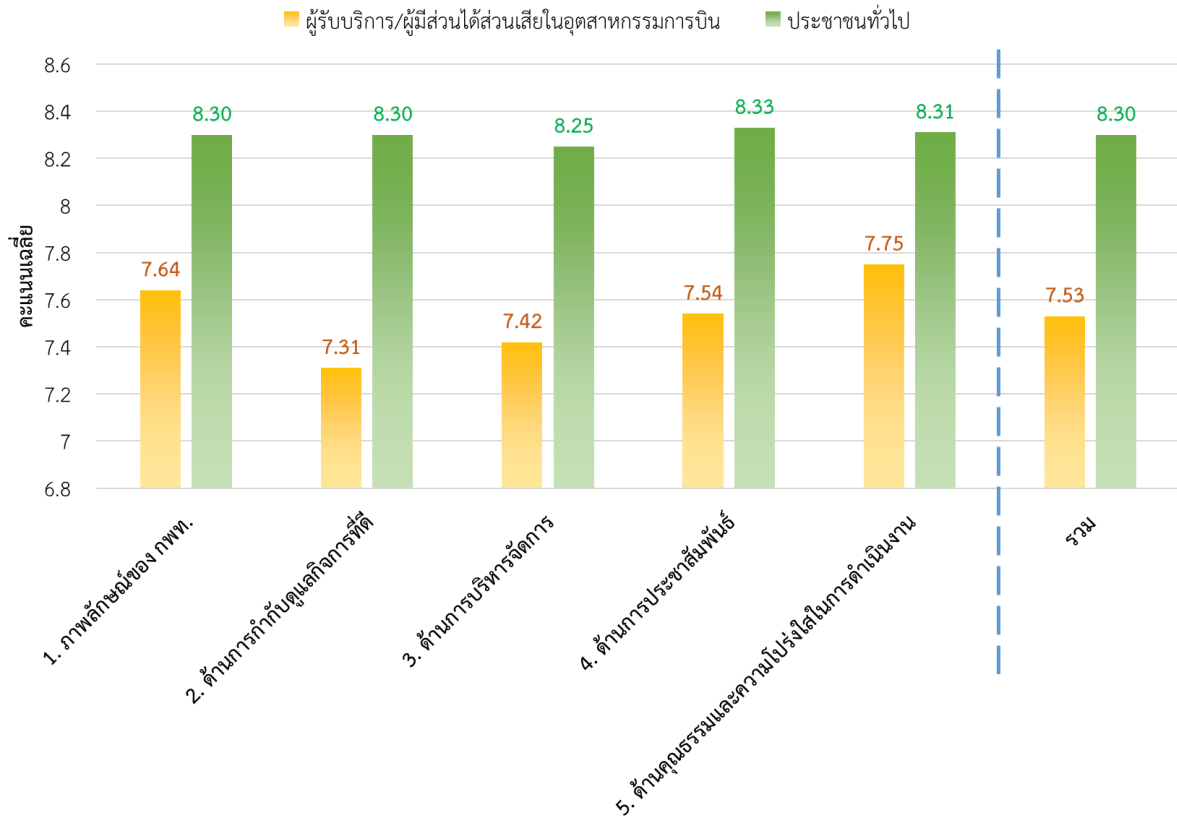
ตารางที่ 4-12 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
ภาพลักษณ์ของ กพท.	7.64	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	7.31	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการบริหารจัดการ	7.42	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.25	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการประชาสัมพันธ์	7.54	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.33	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	7.75	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.31	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
รวม	7.53	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี	8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

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

2. จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนนของภาพรวมในแต่ละด้าน เป็นจำนวนผู้ตอบเฉลี่ย

3. การแปลผล 1.00 - 6.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ A (มีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติม), 7.00 - 8.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี), 9.00 - 10.00 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B (อยู่ในเกณฑ์ที่ดี)



แผนภาพที่ 4-1 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

4.4.2 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในลักษณะที่มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดีทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 7.53 คะแนน ซึ่งเมื่อพิจารณาการรับรู้ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านพบว่ามีคะแนนดังนี้

1) ภาพลักษณ์โดยรวมของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 7.64 คะแนน โดยจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 172.8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.22 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์องค์กรที่ต้องการสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 168.2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.52 มีมุมมองว่าองค์กรมีแนวโน้มภาพลักษณ์อยู่ในเกณฑ์ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 318 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 มีมุมมองว่าองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี

2) ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 7.31 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 216.25 คน คิดเป็นร้อยละ 32.82 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ต้องการจะสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 157.00 คน คิดเป็นร้อยละ 23.82 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และ

จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 285.75 คน คิดเป็นร้อยละ 43.36 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3) ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 7.42 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 199.67 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ต้องการจะสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 157.67 คน คิดเป็นร้อยละ 23.93 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 301.67 คน คิดเป็นร้อยละ 45.78 มีความเห็นว่ามี กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

4) ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 7.54 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 181.00 คน คิดเป็นร้อยละ 27.47 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ต้องการจะสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 165.33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.09 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 312.67 คน คิดเป็นร้อยละ 47.45 มีความเห็นว่ามี กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5) ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 7.75 คะแนน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 156.00 คน คิดเป็นร้อยละ 23.67 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ต้องการจะสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 172.67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 330.33 คน คิดเป็นร้อยละ 50.13 มีความเห็นว่ามี กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส รายละเอียดข้อมูลในตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน				
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)			คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
ภาพลักษณ์ของ กพท.	172.80	168.20	318.00	7.64	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง	158	157	344	7.86	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมี ความรู้ความสามารถ	197	170	292	7.40	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน				
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)			คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
3. กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้พัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ	191	173	295	7.46	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
4. กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน	157	176	326	7.79	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
5. โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี	161	165	333	7.66	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	216.25	157.00	285.75	7.31	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	159	172	328	7.73	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง	253	159	247	7.04	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
3. กพท. ไม่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	230	143	286	7.22	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
4. กพท. ไม่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	223	154	282	7.24	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการบริหารจัดการ	199.67	157.67	301.67	7.42	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. สามารถ กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจการการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล	173	161	325	7.59	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและคำนึงถึงความคุ้มค่า	218	168	273	7.27	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
3. กพท. รับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน	208	144	307	7.29	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการประชาสัมพันธ์	181.00	165.33	312.67	7.54	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	194	164	301	7.49	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์	170	166	323	7.68	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
3. กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย	179	166	314	7.46	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน				
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)			คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	156.00	172.67	330.33	7.75	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และปลอดภัยจากการทุจริต	165	176	318	7.67	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและ ปฏิบัติตามกฎหมาย	151	175	333	7.78	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
3. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	152	167	340	7.79	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
รวม	-	-	-	7.53	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

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

2. จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนนของภาพรวมในแต่ละด้าน เป็นจำนวนผู้ตอบเฉลี่ย

3. การแปลผล 1.00 - 6.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ A (มีโอกาสพัฒนา), 7.00 - 8.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี), 9.00 - 10.00 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B (อยู่ในเกณฑ์ที่ดี)

4.4.3 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. จากกลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ในลักษณะที่มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ที่ 8.30 คะแนน ซึ่งเมื่อพิจารณาการรับรู้ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านพบว่า มีคะแนนดังนี้

1) ภาพลักษณ์โดยรวมของ กพท. มีคะแนน 8.30 คะแนน โดยพบว่าผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 160.00 คน คิดเป็นร้อยละ 17.02 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่ทาง กพท. ต้องการจะสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ ขณะที่จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 172.00 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรที่มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 608.00 คน คิดเป็นร้อยละ 64.68 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรดี

2) ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 8.30 คะแนน โดยพบว่าผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 162.75 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ต้องการจะสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ ขณะที่จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 164.5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 612.75 คน คิดเป็นร้อยละ 65.19 มีความเห็นว่า กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3) ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 8.25 คะแนน โดยพบว่าผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 163.67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.41 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ต้องการจะสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ ขณะที่จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 165.33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 611.00 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีความเห็นว่ามี กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

4) ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 8.33 คะแนน โดยพบว่าผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 158.00 คน คิดเป็นร้อยละ 16.81 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ต้องการจะสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ ขณะที่จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 167.00 คน คิดเป็นร้อยละ 17.77 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 615 คน คิดเป็นร้อยละ 65.43 มีความเห็นว่ามี กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ดี

5) ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ 8.31 คะแนน โดยพบว่าผู้ตอบในช่วงคะแนน 1-6 เฉลี่ย 157.00 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ซึ่งแสดงถึงการรับรู้ที่ยังไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานที่ต้องการจะสื่อ ซึ่งสามารถพัฒนาภาพลักษณ์เพิ่มเติมได้ ขณะที่จำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 7-8 เฉลี่ย 167.67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.84 มีความเห็นว่าภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ กพท. มีแนวโน้มเป็นองค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส และจำนวนผู้ตอบในช่วงคะแนน 9-10 เฉลี่ย 615.33 คน คิดเป็นร้อยละ 65.46 มีความเห็นว่ามี กพท. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 ผลการสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ภาพลักษณ์ (B)*	ประชาชนทั่วไป				คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)					
	1 - 6	7 - 8	9 - 10			
ภาพลักษณ์ของ กพท.	160.00	172.00	608.00		8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง	144	163	633		8.25	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ	141	189	610		8.48	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
3. กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้พัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ	169	169	602		8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ภาพลักษณ์ (B)*	ประชาชนทั่วไป				
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)			คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
4. กพท. เป็นองค์กรกำกับดูแลที่ตรงไปตรงมา และมีมาตรฐาน	163	191	586	8.23	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
5. โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี	183	148	609	8.24	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	162.75	164.50	612.75	8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ	172	156	612	8.10	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง	166	164	610	8.35	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
3. กพท. ไม่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	148	170	622	8.43	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
4. กพท. ไม่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	165	168	607	8.31	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการบริหารจัดการ	163.67	165.33	611.00	8.25	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. สามารถ กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา กิจการการบินพลเรือน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล	161	172	607	8.06	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า	177	149	614	8.29	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
3. กพท. รับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน	153	175	612	8.39	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านการประชาสัมพันธ์	158.00	167.00	615.00	8.33	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์	157	176	607	8.17	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์	157	163	620	8.39	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

ภาพลักษณ์ (B)*	ประชาชนทั่วไป				
	จำนวนผู้ตอบในแต่ละช่วงคะแนน (คน)			คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
	1 - 6	7 - 8	9 - 10		
3. กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย	160	162	618	8.43	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	157.00	167.67	615.33	8.31	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
1. กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และปลอดภัยจากการทุจริต	180	163	597	8.04	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
2. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและ ปฏิบัติตามกฎหมาย	146	169	625	8.43	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
3. ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก	145	171	624	8.45	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี
รวม	-	-	-	8.30	มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

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 (มีโอกาสพัฒนา), 7.00 - 8.99 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ มีแนวโน้มเป็นเหมือนคำตอบ B (มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ที่ดี), 9.00 - 10.00 = ภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นอยู่ เป็นเหมือนคำตอบ B (อยู่ในเกณฑ์ที่ดี)

4.4.4 การเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567

การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี 2566 และ ปี 2567 แสดงให้เห็นว่า ปี 2567 กลุ่มผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินและกลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านคุณธรรม ความโปร่งใส และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งเป็นจุดเด่นที่ได้รับการยอมรับอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ในกลุ่มผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรพบว่าภาพรวมการรับรู้ภาพลักษณ์ลดลงเล็กน้อยในบางด้าน ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสจะยังคงเป็นจุดที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ผลการเปรียบเทียบผลสำรวจการรับรู้ภาพลักษณ์ของ ของ กพท. ของปี 2566 กับปี 2567

ภาพลักษณ์ (B)*	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน		ประชาชนทั่วไป	
	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย
	ปี 67	ปี 66	ปี 67	ปี 66
ภาพลักษณ์ของ กพท.	7.64	6.87	8.30	8.50
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี	7.31	6.66	8.30	8.54
ด้านการบริหารจัดการ	7.42	6.51	8.25	8.56
ด้านการประชาสัมพันธ์	7.54	6.62	8.33	8.66
ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน	7.75	6.93	8.31	8.65
รวม	7.53	6.72	8.30	8.58

4.5 ผลการสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

การสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ จะดำเนินการสำรวจทั้งการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วยการสำรวจ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม และ 2) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online และสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจต่องานบริการ ซึ่งประกอบด้วยการสำรวจ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และ 3) ด้านการให้บริการ ซึ่งดำเนินการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

4.5.1 ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.63 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.58 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.45 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.45 คะแนน

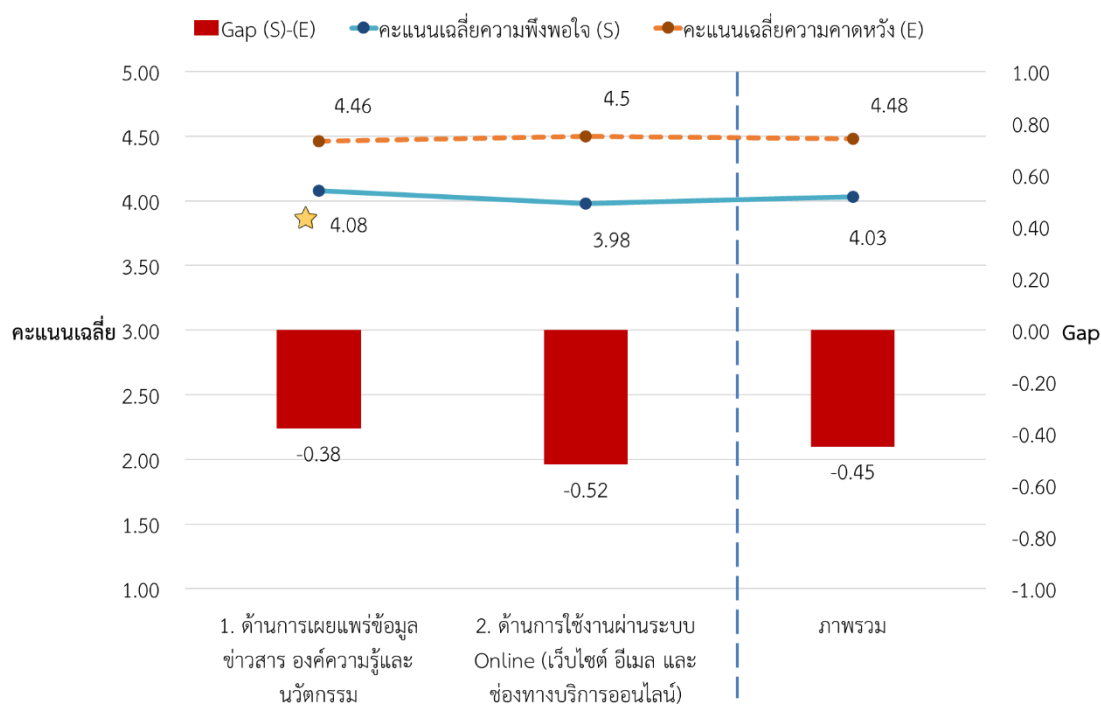
เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.46 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.22 ของคะแนนทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.58 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่าระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.38 คะแนน และ 2) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.50 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.04 ของคะแนนทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.98 หรือคิดเป็นร้อยละ 79.58 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ

เปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่าระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.52 คะแนน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม จำแนกรายด้าน

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม	4.08	81.58	มาก	4.46	89.22	มากที่สุด	-0.38
2. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และ ช่องทางบริการออนไลน์)	3.98	79.58	มาก	4.50	90.04	มากที่สุด	-0.52
รวม	4.03	80.58	มาก	4.48	89.63	มากที่สุด	-0.45

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 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม จำแนกรายด้าน

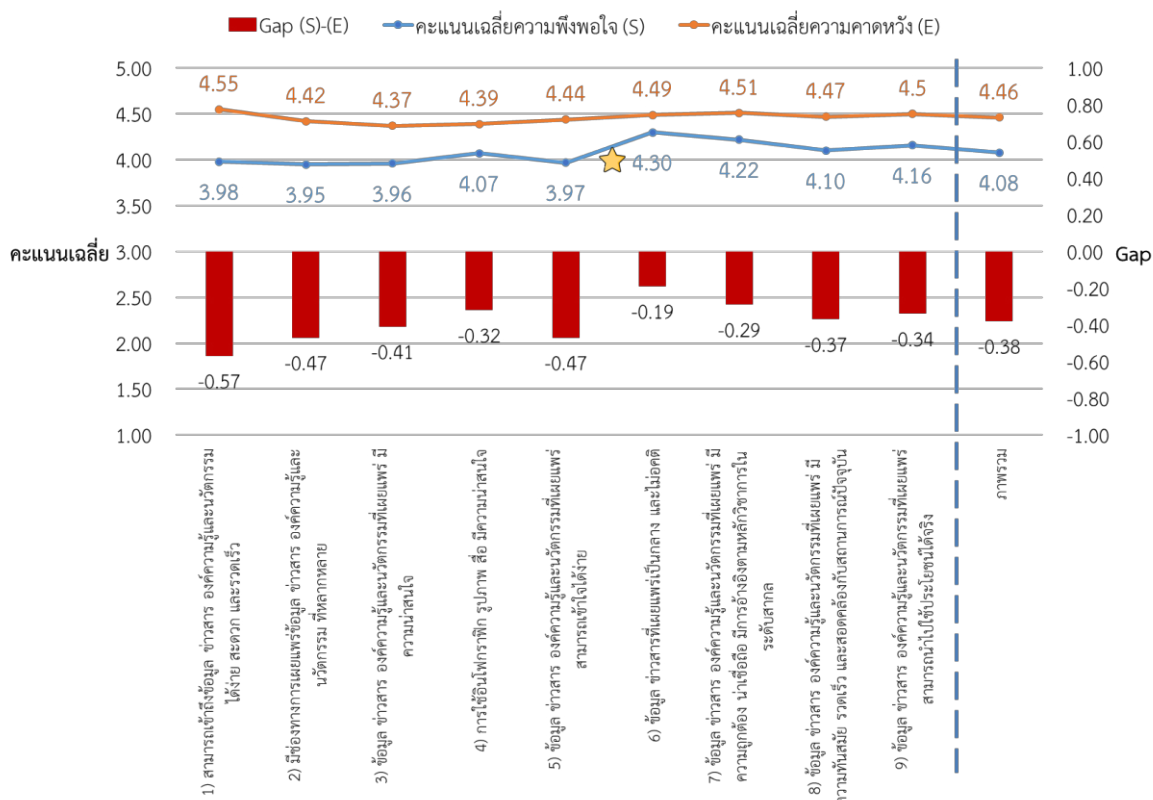
เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประเด็น “ความสามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.57 คะแนน และ 2) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online ประเด็น “การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.70 คะแนน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม รายข้อคำถาม

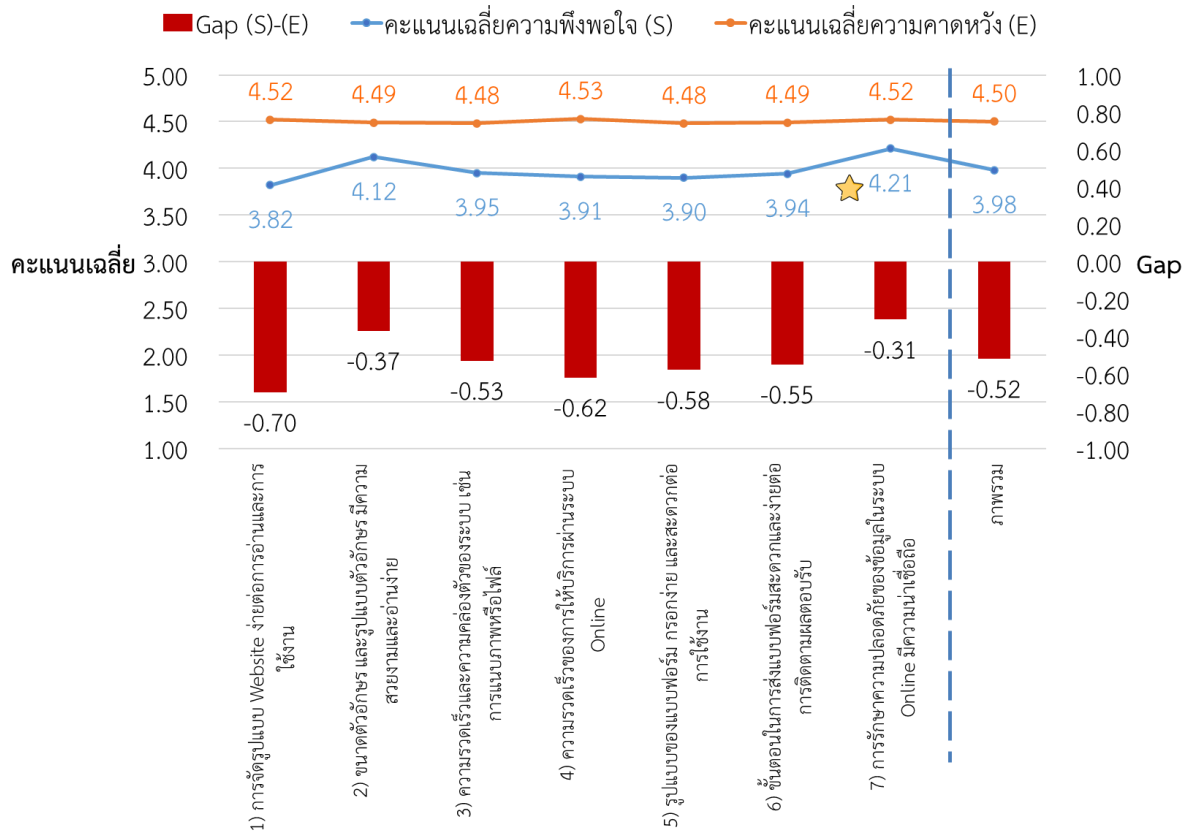
ความคาดหวัง และความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	แปลผล	
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	4.08	มาก	4.46	มากที่สุด	-0.38
1.1 สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	3.98	มาก	4.55	มากที่สุด	-0.57
1.2 มีช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ที่หลากหลาย	3.95	มาก	4.42	มากที่สุด	-0.47
1.3 ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความน่าสนใจ	3.96	มาก	4.37	มากที่สุด	-0.40
1.4 การใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อ มีความน่าสนใจ	4.07	มาก	4.39	มากที่สุด	-0.32
1.5 ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถเข้าใจได้ง่าย	3.97	มาก	4.44	มากที่สุด	-0.47
1.6 ข้อมูล ข่าวสารที่เผยแพร่เป็นกลาง และไม่อคติ	4.30	มากที่สุด	4.49	มากที่สุด	-0.19
1.7 ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการอ้างอิงตามหลักวิชาการ ในระดับสากล	4.22	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด	-0.29
1.8 ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความทันสมัย รวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.10	มาก	4.47	มากที่สุด	-0.37
1.9 ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.16	มาก	4.50	มากที่สุด	-0.34
2. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)	3.98	มาก	4.50	มากที่สุด	-0.52
2.1 การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	3.82	มาก	4.52	มากที่สุด	-0.70
2.2 ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านง่าย	4.12	มาก	4.49	มากที่สุด	-0.37
2.3 ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์	3.95	มาก	4.48	มากที่สุด	-0.53
2.4 ความรวดเร็วของการให้บริการผ่านระบบ Online	3.91	มาก	4.53	มากที่สุด	-0.62
2.5 รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน	3.90	มาก	4.48	มากที่สุด	-0.58

ความคาดหวัง และความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	แปลผล	
2.6 ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ	3.94	มาก	4.49	มากที่สุด	-0.55
2.7 การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ	4.21	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	-0.31
รวม	4.03	มาก	4.48	มากที่สุด	-0.45

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. ในภาพรวม
ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม



แผนภาพที่ 4-4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)

4.5.2 ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังต่อ งานบริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.87 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.53 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.36 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.36 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.52 หรือ คิดเป็นร้อยละ 90.45 ของคะแนนทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.15 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.09 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับ ความคาดหวัง พบว่าระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.37 คะแนน 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.58 หรือ คิดเป็นร้อยละ 91.70 ของคะแนนทั้งหมด มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.28 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.51 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่าระดับ ความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.30 คะแนน และ 3) ด้านการให้บริการ

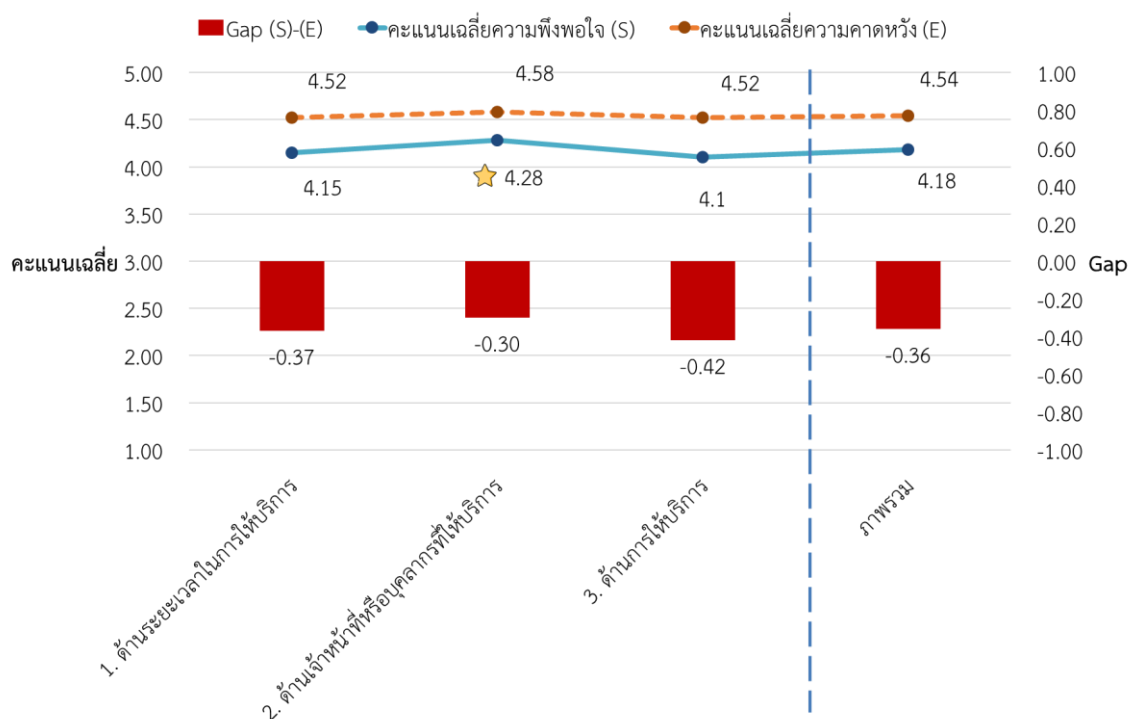
กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.52 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.47 ของคะแนนทั้งหมด มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.10 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.00 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งเมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่าระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.42 คะแนน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-18

โดยสรุป กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท. ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-18 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานบริการของ กพท. จำแนกรายด้าน

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.15	83.09	มาก	4.52	90.45	มากที่สุด	-0.37
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.28	85.51	มากที่สุด	4.58	91.70	มากที่สุด	-0.30
3. ด้านการให้บริการ	4.10	82.00	มาก	4.52	90.47	มากที่สุด	-0.42
รวม	4.18	83.53	มาก	4.54	90.87	มากที่สุด	-0.36

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



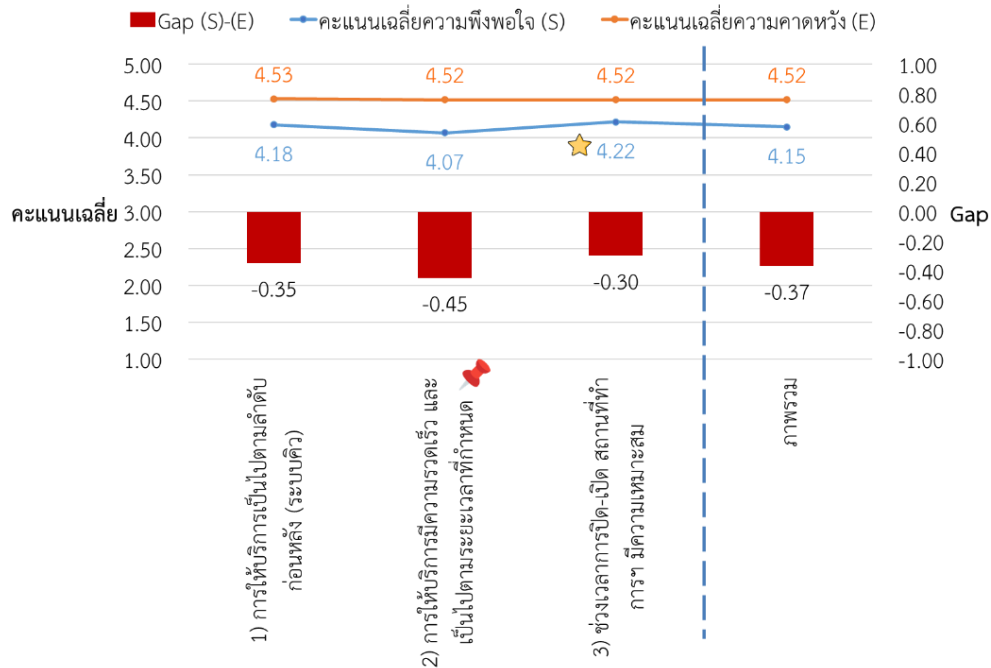
แผนภาพที่ 4-5 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อต่องานบริการของ กพท. จำแนกรายด้าน

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า 1) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ประเด็น “การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.45 คะแนน 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประเด็น “เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้คำแนะนำ และให้บริการ” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.42 คะแนน และ 3) ด้านการให้บริการ ประเด็น “กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน” มีช่องว่าง (Gap) มากที่สุด เท่ากับ -0.50 คะแนน ดังข้อมูลในตารางที่ 4-19

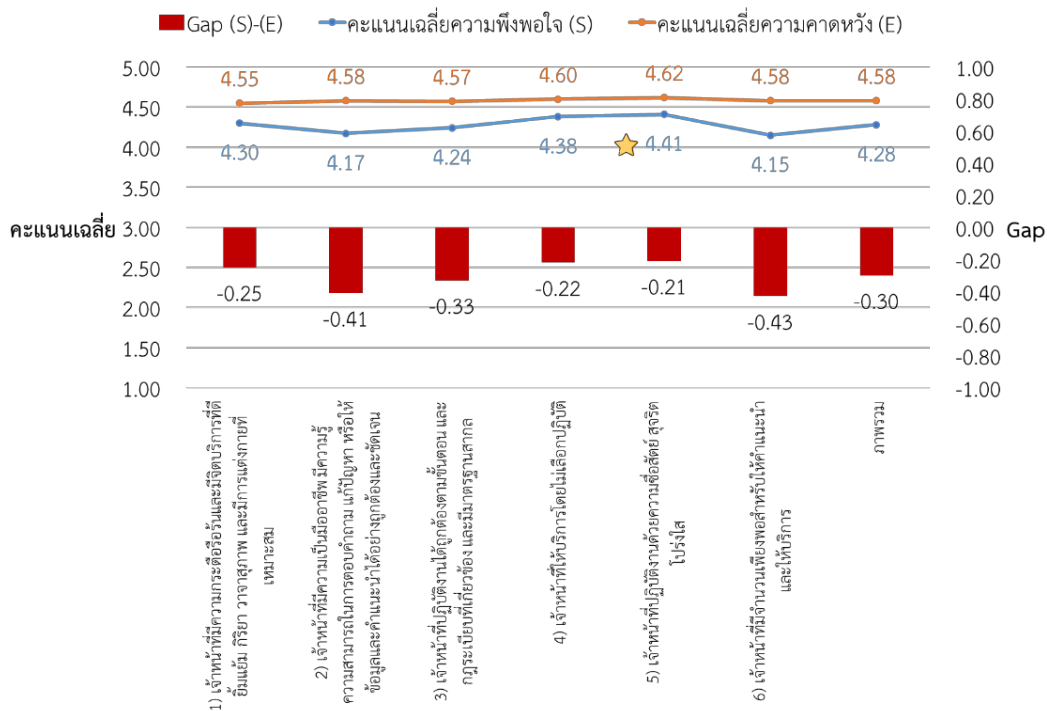
ตารางที่ 4-19 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานบริการของ กพท. รายข้อคำถาม

ความคาดหวัง และความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.15	มาก	4.52	มากที่สุด	-0.37
1.1 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	4.18	มาก	4.53	มากที่สุด	-0.35
1.2 การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.07	มาก	4.52	มากที่สุด	-0.45
1.3 ช่วงเวลาการปิด-เปิด สถานที่ทำการฯ มีความเหมาะสม	4.22	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด	-0.31
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.28	มากที่สุด	4.58	มากที่สุด	-0.30
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ และมีการแต่งกายที่เหมาะสม	4.30	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	-0.25
2.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.17	มาก	4.58	มากที่สุด	-0.41
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรฐานสากล	4.24	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด	-0.33
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.38	มากที่สุด	4.60	มากที่สุด	-0.22
2.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส	4.41	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด	-0.22
2.6 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้คำแนะนำ และให้บริการ	4.15	มาก	4.58	มากที่สุด	-0.42
3. ด้านการให้บริการ	4.10	มาก	4.52	มากที่สุด	-0.42
3.1 มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.12	มาก	4.56	มากที่สุด	-0.43
3.2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.04	มาก	4.54	มากที่สุด	-0.50
3.3 การให้บริการ หรือการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ	4.14	มาก	4.55	มากที่สุด	-0.41
3.4 การติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.06	มาก	4.53	มากที่สุด	-0.47
3.5 ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย	4.05	มาก	4.49	มากที่สุด	-0.45
3.6 สถานที่ให้บริการ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 7 มีความเหมาะสม	4.20	มาก	4.47	มากที่สุด	-0.28
รวม	4.18	มาก	4.54	มากที่สุด	-0.36

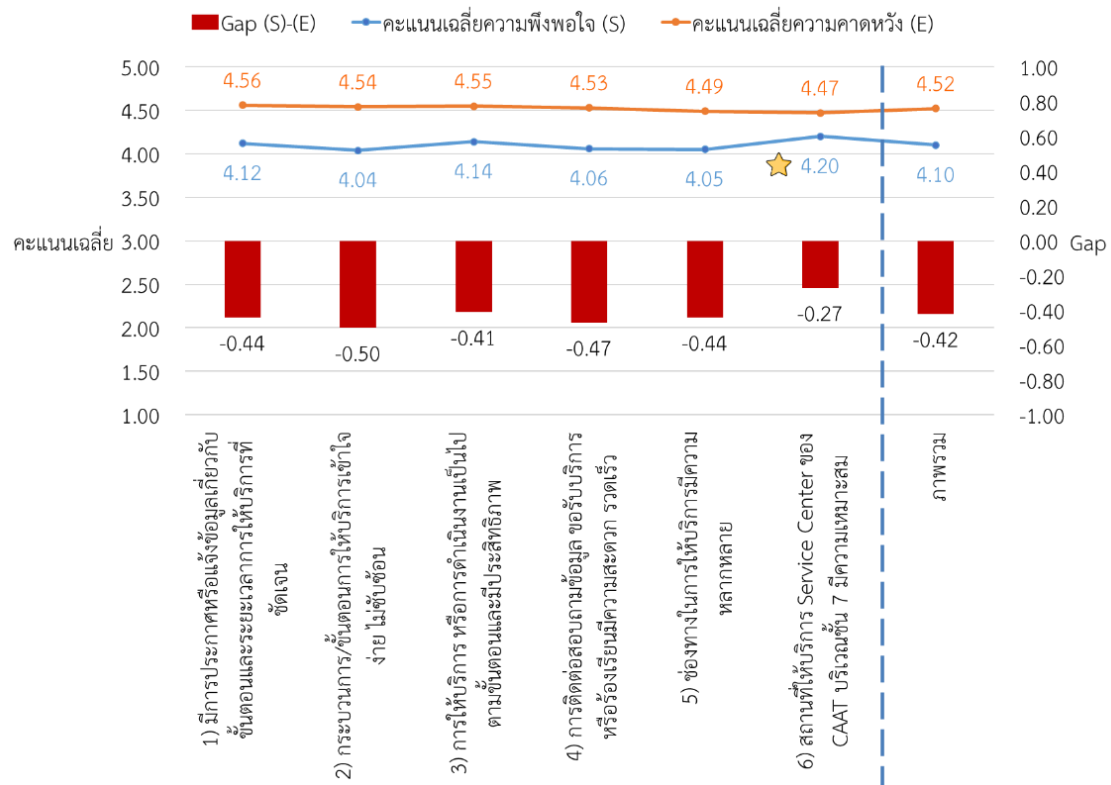
หมายเหตุ : การแปลผล 4.21 – 5.00 = มากที่สุด, 3.41 – 4.20 = มาก, 2.61 – 3.40 = ปานกลาง, 1.81 – 2.60 = น้อย, 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด



แผนภาพที่ 4-6 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่องานบริการของ กพท. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ



แผนภาพที่ 4-7 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่องานบริการของ กพท. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



แผนภาพที่ 4-8 ผลการสำรวจความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อต่องานบริการของ กพท. ด้านการให้บริการ

ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ จำแนกตามงานบริการของ กพท.

1) งานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.64 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.38 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.36 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.36 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความคาดหวังและความพึงพอใจทุกด้านในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.66 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.13 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.34 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.75 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งเมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่าระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีช่องว่าง (Gap) เท่ากับ -0.32 คะแนน

โดยสรุป กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-20 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ จำแนกรายด้าน (n=325)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.26	85.19	มากที่สุด	4.62	92.41	มากที่สุด	-0.36
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.34	86.75	มากที่สุด	4.66	93.13	มากที่สุด	-0.32
3. ด้านการให้บริการ	4.21	84.19	มากที่สุด	4.62	92.38	มากที่สุด	-0.41
รวม	4.27	85.38	มากที่สุด	4.63	92.64	มากที่สุด	-0.36

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

จากการสำรวจความคิดเห็นด้านงานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ สามารถสรุปความคาดหวังและความพึงพอใจจำแนกตามฝ่ายงานของ กพท. ได้ดังนี้

1.1) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 9 งาน ได้แก่ 1) งานออกใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R) 2) งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A) 3) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อมในราชอาณาจักร 4) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อมต่างประเทศ 5) หนังสือรับรองใบรับรองแบบหรือใบรับรองแบบส่วนเพิ่มเติมของต่างประเทศ 6) ใบรับรองการแก้ไขตัดแปลงและการซ่อมผลิตภัณฑ์ที่มีใบรับรองแบบ 7) งานออกใบแทนใบสำคัญสมควรเดินอากาศ 8) งานออกใบสำคัญสมควรเดินอากาศสำหรับการส่งออกอากาศยาน และ 9) งานถอนทะเบียนอากาศยาน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 89 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.92 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.65 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.17 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.17 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-21 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายสมควรถนออากาศและวิศวกรรมการบิน (n=89)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.57	91.46	มากที่สุด	4.76	95.21	มากที่สุด	-0.19
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.62	92.36	มากที่สุด	4.75	95.06	มากที่สุด	-0.13
3. ด้านการให้บริการ	4.56	91.12	มากที่สุด	4.72	94.49	มากที่สุด	-0.17
รวม	4.58	91.65	มากที่สุด	4.75	94.92	มากที่สุด	-0.17

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

1.2) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 4 งาน ได้แก่ 1) งานออกใบรับรองการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ 2) งานออกใบรับรองการปฏิบัติการบินแบบพิเศษ 3) งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC) 4) งานออกหนังสือรับรองสมาคมการบินทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 33 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.44 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.13 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.41 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.41 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-22 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (n=33)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.21	84.24	มากที่สุด	4.67	93.33	มากที่สุด	-0.45
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.47	89.39	มากที่สุด	4.81	96.26	มากที่สุด	-0.34
3. ด้านการให้บริการ	4.24	84.75	มากที่สุด	4.69	93.74	มากที่สุด	-0.45
รวม	4.31	86.13	มากที่สุด	4.72	94.44	มากที่สุด	-0.41

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

1.3) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 2 งาน ได้แก่ 1) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับหรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักเกิน 25 กิโลกรัม และ 2) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับหรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักไม่เกิน 25 กิโลกรัม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 26 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.62 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.23 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.23 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-23 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (n=26)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.41	88.21	มากที่สุด	4.68	93.59	มากที่สุด	-0.27
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.56	91.15	มากที่สุด	4.71	94.23	มากที่สุด	-0.15
3. ด้านการให้บริการ	4.53	90.64	มากที่สุด	4.80	96.03	มากที่สุด	-0.27
รวม	4.50	90.00	มากที่สุด	4.73	94.62	มากที่สุด	-0.23

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

1.4) ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินทางอากาศ

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินทางอากาศ ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 3 งาน ได้แก่ 1) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินทางอากาศ ประเภทระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินทางอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน 2) งานออกและต่ออายุใบรับรองบริการการเดินทางอากาศ และ 3) งานรับรองรายงานผลการบินทดสอบของเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินทางอากาศ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 14 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.19 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.33 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.33 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-24 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ (n=14)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.21	84.29	มากที่สุด	4.52	90.48	มากที่สุด	-0.31
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.27	85.48	มากที่สุด	4.62	92.38	มากที่สุด	-0.35
3. ด้านการให้บริการ	4.20	84.05	มาก	4.54	90.71	มากที่สุด	-0.33
รวม	4.23	84.60	มากที่สุด	4.56	91.19	มากที่สุด	-0.33

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

1.5) ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายมาตรฐานสนามบิน ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 5 งาน ได้แก่ 1) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยาน 2) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศประเภททัศนวิสัย 3) งานออกใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ 4) การขออนุญาตจัดตั้งสนามบินส่วนบุคคล และ 5) งานออกใบรับรองผู้จัดการสนามบินสาธารณะ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 34 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.90 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.86 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.65 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.65 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-25 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (n=34)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.88	77.65	มาก	4.61	92.16	มากที่สุด	-0.73
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.06	81.27	มาก	4.61	92.16	มากที่สุด	-0.54
3. ด้านการให้บริการ	3.88	77.65	มาก	4.57	91.37	มากที่สุด	-0.69
รวม	3.94	78.86	มาก	4.59	91.90	มากที่สุด	-0.65

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

1.6) ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 6 งาน ได้แก่ 1) งานออกใบอนุญาตศิษย์การบินและใบอนุญาตศิษย์พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ 2) งานออกใบรับรองและต่ออายุใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน 3) งานออกใบรับรองสถาบันและหลักสูตรการฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน 4) งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ 5) งานออกใบรับรองศูนย์ทดสอบความสามารถทางภาษาผู้ถือใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่ และ 6) งานออกใบสำคัญแต่งตั้งผู้ทดสอบภาคอากาศนักบิน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 51 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.09 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.06 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.60 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.60 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-26 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ (n=51)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.93	78.69	มาก	4.42	88.50	มากที่สุด	-0.49
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.00	79.93	มาก	4.59	91.83	มากที่สุด	-0.59
3. ด้านการให้บริการ	3.78	75.56	มาก	4.50	89.93	มากที่สุด	-0.72
รวม	3.90	78.06	มาก	4.50	90.09	มากที่สุด	-0.60

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

1.7) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 2 งาน ได้แก่ 1) งานออกและต่อใบสำคัญการแต่งตั้งศูนย์/สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน (AMC/ AMO) และ 2) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งนายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุโส มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 9 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.44 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.86 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.18 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.18 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ตารางที่ 4-27 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน (n=9)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.67	93.33	มากที่สุด	4.78	95.56	มากที่สุด	-0.11
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.52	90.37	มากที่สุด	4.69	93.70	มากที่สุด	-0.17
3. ด้านการให้บริการ	4.44	88.89	มากที่สุด	4.70	94.07	มากที่สุด	-0.26
รวม	4.54	90.86	มากที่สุด	4.72	94.44	มากที่สุด	-0.18

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

1.8) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 4 งาน ได้แก่ 1) งานออกใบรับรองและต่ออายุครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย 2) งานออกใบรับรองพนักงานตรวจค้น 3) การไปรษณีย์ควบคุม (RPA) และ 4) งานออกใบรับรองตัวแทนควบคุม (RA) มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 27 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.33 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.27 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.27 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4-28 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (n=27)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.48	89.63	มากที่สุด	4.81	96.30	มากที่สุด	-0.33
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.62	92.35	มากที่สุด	4.77	95.31	มากที่สุด	-0.15
3. ด้านการให้บริการ	4.45	89.01	มากที่สุด	4.79	95.80	มากที่สุด	-0.34
รวม	4.52	90.33	มากที่สุด	4.79	95.80	มากที่สุด	-0.27

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

1.9) ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นในงานออกใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL) มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 6 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.52 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.81 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.94 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.94 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ตารางที่ 4-29 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (n=6)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.78	75.56	มาก	4.44	88.89	มากที่สุด	-0.67
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.64	72.78	มาก	4.44	88.89	มากที่สุด	-0.81
3. ด้านการให้บริการ	3.06	61.11	มาก	4.39	87.78	มากที่สุด	-1.33
รวม	3.49	69.81	มาก	4.43	88.52	มากที่สุด	-0.94

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

1.10) ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ ของฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งหมด 2 งาน ได้แก่ 1) หนังสืออนุญาตให้อากาศยานต่างประเทศบินผ่านหรือขึ้นลงในราชอาณาจักร และ 2) งานจัดสรรเวลาการบินสำหรับคำขอใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 36 ราย

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.19 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.32 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.32 คะแนน และด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ตารางที่ 4-30 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรองใบสำคัญ ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ (n=36)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.06	81.30	มาก	4.36	87.22	มากที่สุด	-0.30
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.99	79.81	มาก	4.33	86.67	มากที่สุด	-0.34
3. ด้านการให้บริการ	3.97	79.44	มาก	4.31	86.11	มากที่สุด	-0.33
รวม	4.01	80.19	มาก	4.33	86.67	มากที่สุด	-0.32

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

2) การให้บริการด้านข้อมูล

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูลในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.64 ของคะแนนทั้งหมด และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.72 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.19 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.19 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความคาดหวังทุกด้านในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.49 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.78 ของคะแนนทั้งหมด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากันที่ 4.40 คะแนน ในส่วนความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.05 และ 4.23 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.54 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.18 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.58

โดยสรุป กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านข้อมูล ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-31 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการด้านข้อมูล จำแนกรายด้าน (n=163)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.23	84.54	มากที่สุด	4.40	88.06	มากที่สุด	-0.17
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.30	86.05	มากที่สุด	4.49	89.78	มากที่สุด	-0.19
3. ด้านการให้บริการ	4.18	83.58	มาก	4.40	88.10	มากที่สุด	-0.22
รวม	4.24	84.72	มากที่สุด	4.43	88.64	มากที่สุด	-0.19

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

เมื่อพิจารณาจำแนกตามการให้บริการด้านข้อมูลพบว่า ข้อมูลรายชื่อตัวแทนควบคุมและการไปรษณีย์ควบคุมที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง 0.01 คะแนน

ตารางที่ 4-32 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง จำแนกตามการให้บริการด้านข้อมูล (n=163)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ เช่น รายงานสถิติการให้บริการของ กพท. เป็นต้น (n=44)	4.35	86.94	มากที่สุด	4.41	88.21	มากที่สุด	-0.06
2. ข้อมูลบริการประชาชน เช่น รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศ รายไตรมาส ข้อมูลจำนวนผู้โดยสารประจำวัน เป็นต้น (n=32)	4.26	85.17	มากที่สุด	4.28	85.56	มากที่สุด	-0.02
3. ข้อมูลสถิติการให้บริการ เช่น รายงานสถานการณ์ค่าโดยสารเส้นทางภายในประเทศ จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ เป็นต้น (n=21)	4.25	85.08	มากที่สุด	4.72	94.39	มากที่สุด	-0.47
4. ข้อมูลข่าวสารการบิน เช่น NOTAM, AIP-THAILAND เป็นต้น (n=55)	4.10	82.06	มาก	4.45	88.93	มากที่สุด	-0.35
5. ข้อมูลรายชื่อตัวแทนควบคุมและการไปรษณีย์ควบคุมที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (n=11)	4.36	87.17	มากที่สุด	4.35	86.97	มากที่สุด	0.01
รวม	4.24	84.72	มากที่สุด	4.43	88.64	มากที่สุด	-0.19

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

3) บริการอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.81 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ 80.72 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.45 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.45 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความคาดหวังทุกด้านในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังสูงที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.97 ของคะแนนทั้งหมด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากันที่ 4.46 คะแนน ในส่วนความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.23 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.57 และมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการให้บริการในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.98 หรือคิดเป็นร้อยละ 79.52 และ 3.90 หรือคิดเป็นร้อยละ 78.07 ตามลำดับ

โดยสรุป กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความพึงพอใจต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-33 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกรายด้าน (n=138)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.98	79.52	มาก	4.46	89.28	มากที่สุด	-0.48
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.23	84.57	มากที่สุด	4.55	90.97	มากที่สุด	-0.32
3. ด้านการให้บริการ	3.90	78.07	มาก	4.46	89.18	มากที่สุด	-0.56
รวม	4.04	80.72	มาก	4.49	89.81	มากที่สุด	-0.45

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

เมื่อพิจารณาจำแนกตามบริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง 0.33 คะแนน

ตารางที่ 4-34 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง จำแนกตามบริการอิเล็กทรอนิกส์ (n=138)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ระบบ Flight Permit Online System (FPOS) (n=31)	4.52	90.47	มากที่สุด	4.74	94.73	มากที่สุด	-0.22
2. ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (https://www.caat.or.th/complaint/) (n=11)	4.61	92.22	มากที่สุด	4.28	85.66	มากที่สุด	0.33
3. การขึ้นทะเบียนโดรน (n=4)	4.39	87.78	มากที่สุด	4.79	95.83	มากที่สุด	-0.40
4. ระบบ EMPIC (n=37)	3.74	74.77	มาก	4.66	93.27	มากที่สุด	-0.92
5. ระบบ E-Exam (n=27)	3.77	75.43	มาก	4.27	85.43	มากที่สุด	-0.50
6. ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD) (n=3)	4.59	91.85	มากที่สุด	4.63	92.59	มากที่สุด	-0.04
7. ระบบ Foreign Air Operator Permission (FAOP) (n=7)	3.78	75.56	มาก	4.50	90.00	มากที่สุด	-0.72
8. ระบบ AVSEC SECURE PORTAL (n=8)	3.78	75.69	มาก	3.76	75.14	มาก	0.02
9. ระบบ E-Service (n=10)	3.78	75.56	มาก	4.32	86.44	มากที่สุด	-0.54
รวม	4.04	80.72	มาก	4.49	89.81	มากที่สุด	-0.45

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) อื่น ๆ

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความคาดหวังต่องานบริการของ กพท. ด้านอื่น ๆ เช่น งานให้บริการ ณ สำนักงาน และงานบริการในภาพรวม ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ของคะแนนทั้งหมด และมีความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท. ด้านอื่น ๆ ในระดับ “มาก” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 ของคะแนนทั้งหมด ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) -0.89 คะแนน หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง 0.89 คะแนน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความคาดหวังทุกด้านในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับ 4.51 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.20 ของคะแนนทั้งหมด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากันที่ 4.43 และ 4.39 คะแนน ตามลำดับ ในส่วนความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.65 ของคะแนนทั้งหมด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.51 หรือคิดเป็นร้อยละ 70.10 ของคะแนนทั้งหมด และด้านการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.45 หรือคิดเป็นร้อยละ 68.99 ของคะแนนทั้งหมด ตามลำดับ

โดยสรุป กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท. ด้านอื่น ๆ ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4-35 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่องานบริการของ กพท. ด้านอื่น ๆ จำแนกรายด้าน (n=33)

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความคาดหวัง			ช่องว่าง (S)-(E)
	คะแนนเฉลี่ย (S)	ร้อยละ	แปลผล	คะแนนเฉลี่ย (E)	ร้อยละ	แปลผล	
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	3.51	70.10	มาก	4.39	87.88	มากที่สุด	-0.88
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.73	74.65	มาก	4.51	90.20	มากที่สุด	-0.78
3. ด้านการให้บริการ	3.45	68.99	มาก	4.43	88.69	มากที่สุด	-0.98
รวม	3.56	71.20	มาก	4.45	89.00	มากที่สุด	-0.89

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

4.5.3 ผลการวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

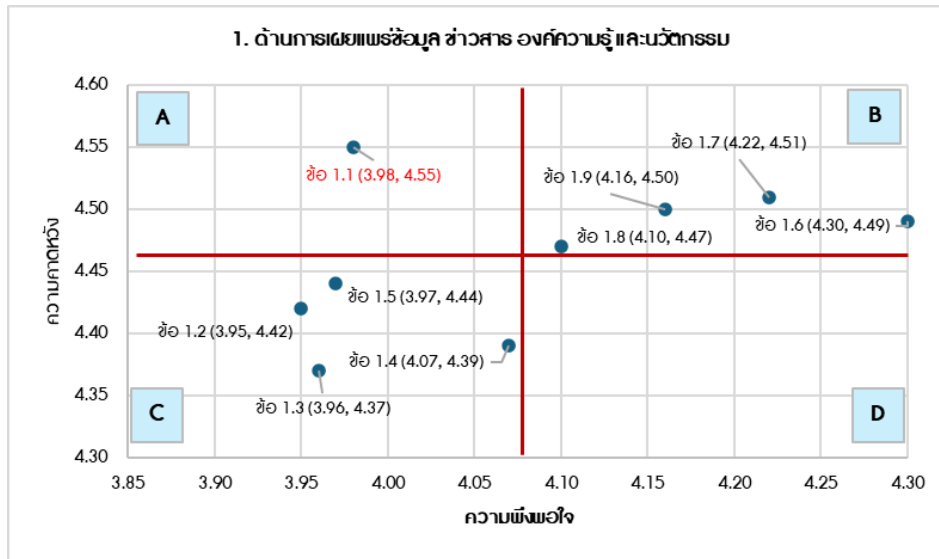
การเปรียบเทียบและจัดลำดับความสำคัญในประเด็นที่ต้องได้รับการการพัฒนา โดยใช้การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมองเห็นภาพรวมของการจัดลำดับของปัจจัยต่าง ๆ ได้ดีขึ้น การวิเคราะห์จะดำเนินการด้วยการนำค่าระดับความคาดหวังและค่าระดับความพึงพอใจของการให้บริการในแต่ละประเด็นที่ได้จากการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย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

1) การให้บริการของ กพท. ในภาพรวม

1.1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

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

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”

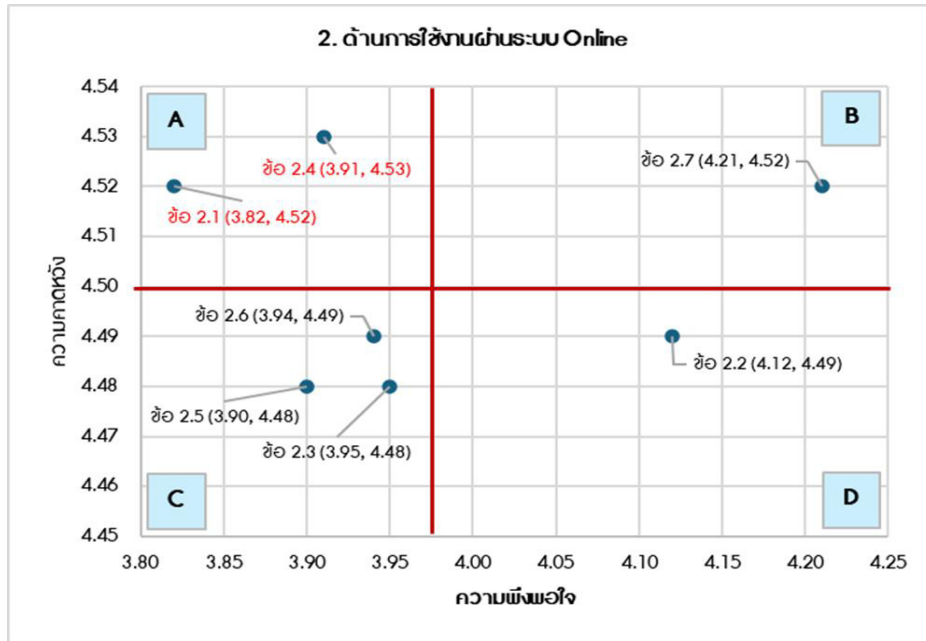


แผนภาพที่ 4-9 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

1.2) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์) พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก จะอยู่ในพื้นที่ A คือ ข้อ 2.1 “การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและใช้งาน” และ ข้อ 2.4 “ความรวดเร็วของการให้บริการผ่านระบบ Online” ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับถัดมา จะอยู่ในพื้นที่ C คือ ข้อ 2.3 “ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์” และข้อ 2.5 “รูปแบบของแบบฟอร์ม กรอกง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน” และข้อ 2.6 “ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ”

ส่วนประเด็นที่ทำได้ดีจะอยู่ในพื้นที่ B และ D คือ ข้อ 2.2 “ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านง่าย” และข้อ 2.7 “การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ”



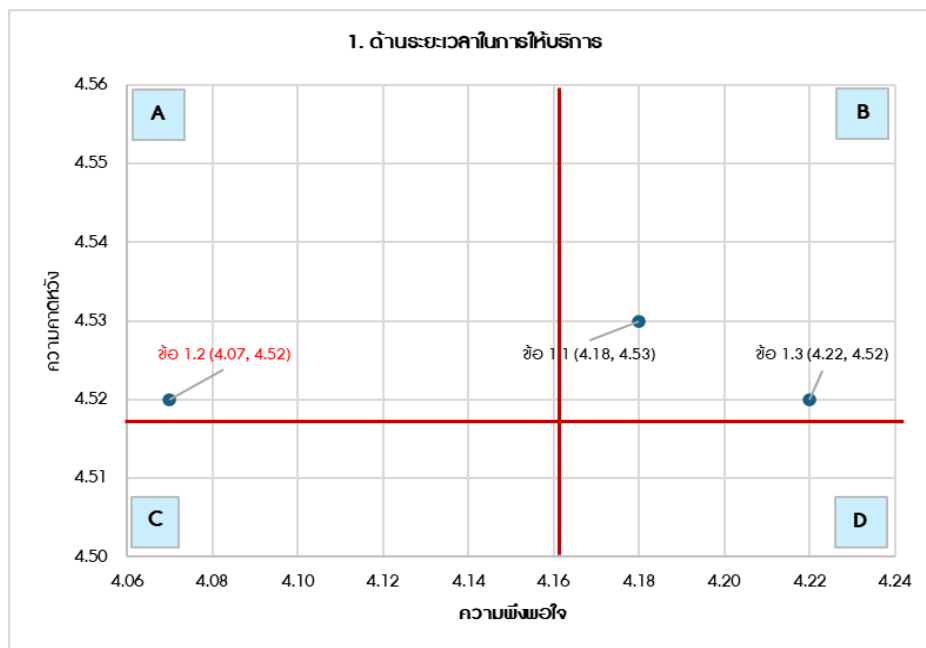
แผนภาพที่ 4-10 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online

2) งานบริการของ กพท.

2.1) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก จะอยู่ในพื้นที่ A คือ ข้อ 1.2 “การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด”

ส่วนประเด็นที่ทำได้ดีจะอยู่ในพื้นที่ B และ D คือ ข้อ 1.1 “การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)” และข้อ 1.3 “ช่วงเวลาการปิด-เปิด สถานที่ทำการฯ มีความเหมาะสม”

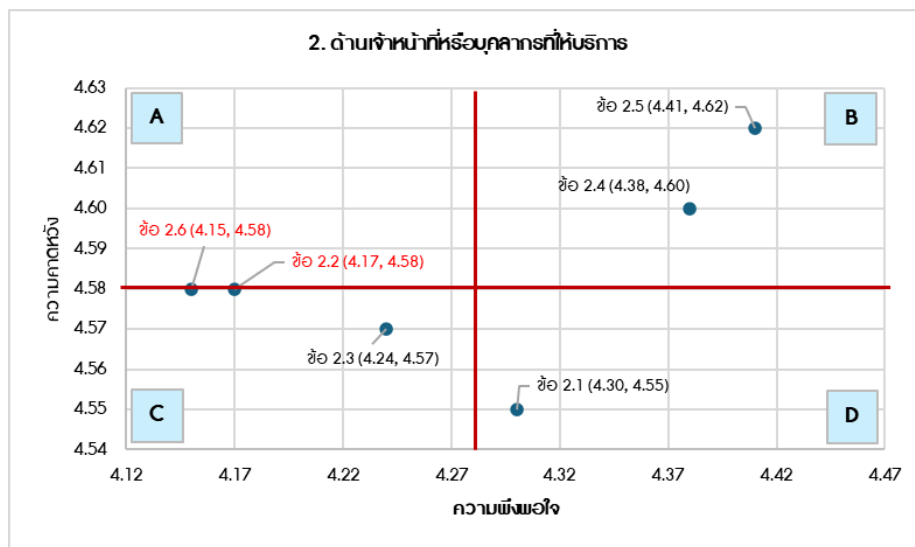


แผนภาพที่ 4-11 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

2.2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก จะอยู่ในพื้นที่ A คือ ข้อ 2.2 “เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน” และข้อ 2.6 “เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้คำแนะนำ และให้บริการ” ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับถัดมา จะอยู่ในพื้นที่ C คือ ข้อ 2.3 “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรฐานสากล”

ส่วนประเด็นที่ทำได้ดีจะอยู่ในพื้นที่ B และ D คือ ข้อ 2.1 “เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ และมีการแต่งกายที่เหมาะสม” ข้อ 2.4 “เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ” และข้อ 2.5 “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส”

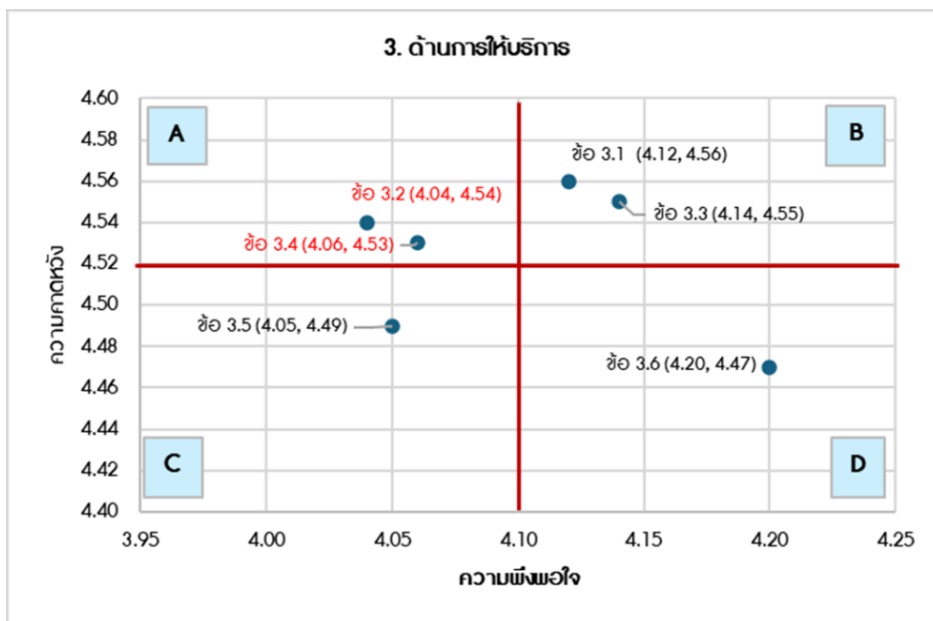


แผนภาพที่ 4-12 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

2.3) ด้านการให้บริการ

การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ (Quadrant Analysis) ด้านการให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก จะอยู่ในพื้นที่ A คือ ข้อ 3.2 “กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน” ข้อ 3.4 “การติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว” ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นลำดับถัดมา จะอยู่ในพื้นที่ C คือ ข้อ 3.5 “ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย”

ส่วนประเด็นที่ทำได้ดีจะอยู่ในพื้นที่ B และ D คือ ข้อ 3.1 “มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน” ข้อ 3.3 “การให้บริการ หรือการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอน และมีประสิทธิภาพ” และข้อ 3.6 “สถานที่ให้บริการ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 7 มีความเหมาะสม”



แผนภาพที่ 4-13 การวิเคราะห์ค่าคู่อันดับ ด้านการให้บริการ

4.5.4 การเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567

เมื่อเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ปี 2566 กับ ปี 2567 จากกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น มีรายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-36

ตารางที่ 4-36 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านระหว่างปี 2566 และปี 2567

ประเด็นการสำรวจ	ความพึงพอใจ ปี 2567		ความพึงพอใจ ปี 2566		ผลต่าง
	คะแนนเฉลี่ย (n=659)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย (n=533)	ร้อยละ	
ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม					
1. ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม	4.08	81.58	3.74	74.80	0.34
2. ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)	3.98	79.58	3.77	75.40	0.21
ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่องานบริการ					
1. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	4.15	83.09	3.79	75.80	0.36
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.28	85.51	3.89	77.80	0.39
3. ด้านการให้บริการ	4.10	82.00	3.69	73.80	0.41
	4.12	82.35	3.77	75.40	0.35

หมายเหตุ : ในปี 2566 การสำรวจความพึงพอใจจะสำรวจในภาพรวมของการให้บริการของ กพท. ในขณะที่ปี 2567 ได้ปรับรูปแบบโดยได้ดำเนินการสำรวจแบ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม และการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท.

4.5.5 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

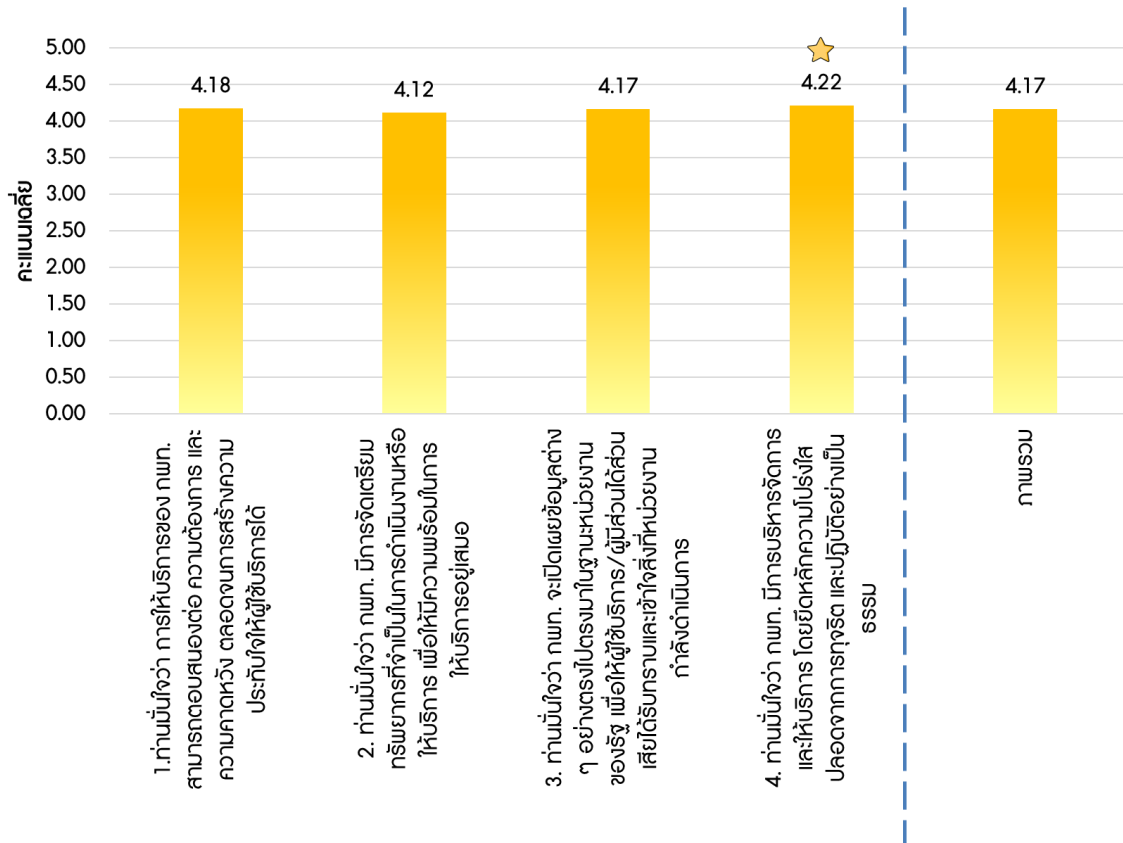
การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ดำเนินการสำรวจทั้งหมด 4 ประเด็น ได้แก่ 1) การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้ 2) กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ 3) กพท. จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา ในฐานะหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ และ 4) กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใส ปลอดภัย จริต และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยมีความเชื่อมั่นในประเด็น “กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใส ปลอดภัย จริต และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม” สูงที่สุด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.22 (ระดับมากที่สุด) รายละเอียดดังข้อมูลในตารางที่ 4-37

ตารางที่ 4-37 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

ความเชื่อมั่น	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการบิน (n=659)	
	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
1. ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้าง ความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้	4.18	มาก
2. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น ในการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อม ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.12	มาก
3. ท่านมั่นใจว่า กพท. จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา ในฐานะหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้รับทราบและเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ	4.17	มาก
4. ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการ โดยยึดหลักความโปร่งใส ปลอดภัย จริต และปฏิบัติอย่าง เป็นธรรม	4.22	มากที่สุด
ภาพรวม	4.17	มาก

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

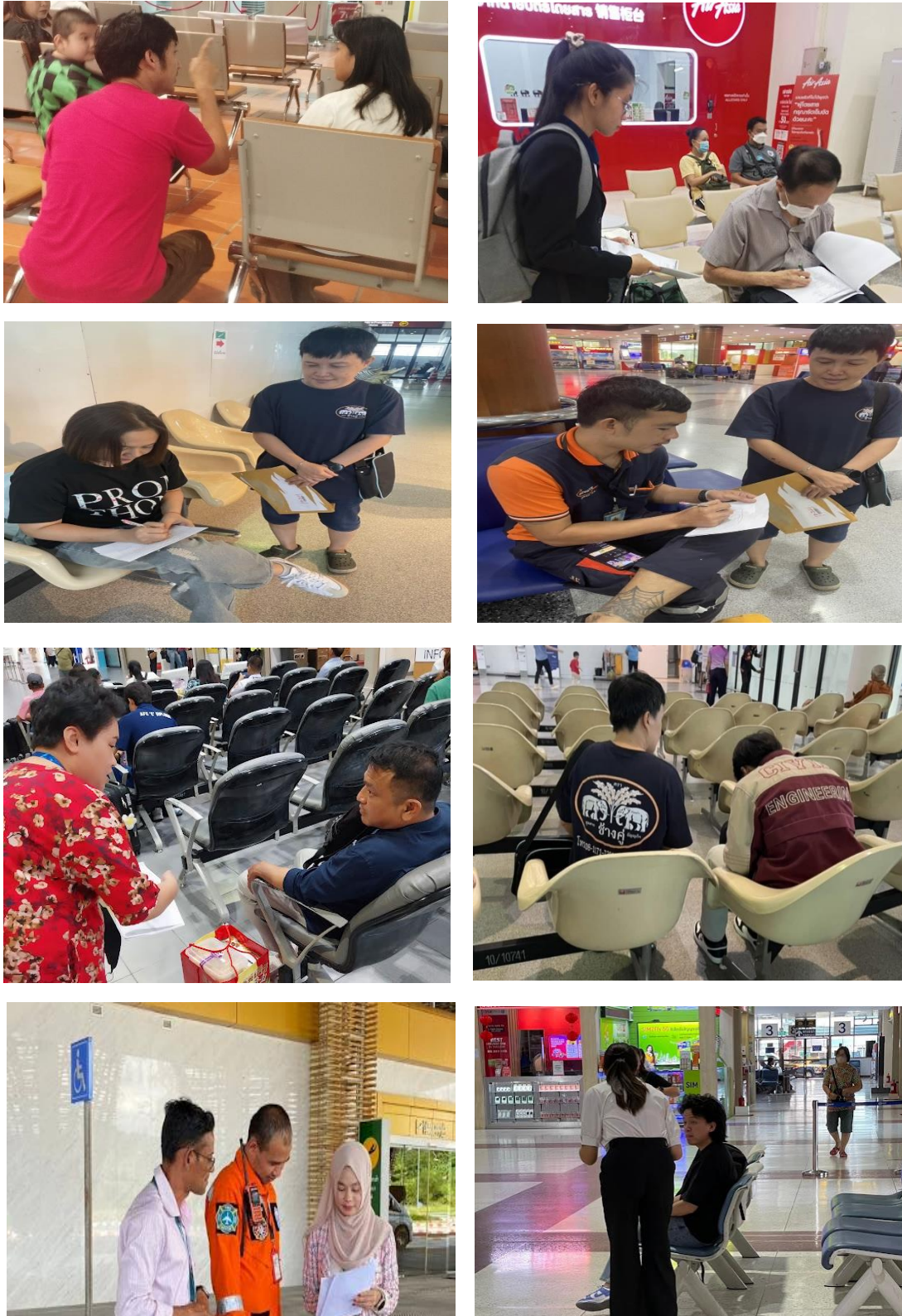


แผนภาพที่ 4-14 ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

4.6 สิ่งที่ชื่นชม กพท.

กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ กพท. ส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่น มีมารยาทที่ดี มีทัศนคติที่ดี และมีความตั้งใจในการให้บริการ มีการเผยแพร่ความรู้ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินและประชาชนทั่วไปได้รับทราบข้อมูล มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยการจัดทำอินโฟกราฟิก ซึ่งทำให้เข้าใจได้ง่าย มีความสวยงามน่าอ่าน รวมทั้งมีการพัฒนาระบบเพื่อให้บริการในรูปแบบออนไลน์ ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น อีกทั้งด้านสถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย และมีความสะดวกในการใช้บริการ

4.7 รูปภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของความพึงพอใจของประชาชนและผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบิน



รูปภาพที่ 4-1 การลงพื้นที่ที่สำรวจความพึงพอใจ



บทที่ 5 วิเคราะห์และสรุปผลการสำรวจเชิงคุณภาพ

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

ตารางที่ 5-1 กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

ลำดับ	วันที่	เวลา	หน่วยงาน
1	15/10/2567	10.00-11.30 น.	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
2	16/10/2567	10.00-11.30 น.	ส่วนพัฒนาตลาดอากาศยานและเรือขนส่ง บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน)
3	16/10/2567	13.30-15.00 น.	ท่าอากาศยานไทย (ทอท.)
4	17/10/2567	13.30-15.00 น.	AIR INDIA
5	21/10/2567	10.00-11.30 น.	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
6	21/10/2567	13.30-15.00 น.	บริษัท เอเอสเอ็ม เทรนนิ่ง จำกัด
7	24/10/2567	9.30-10.30 น.	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
8	25/10/2567	10.00-11.30 น.	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
9	25/10/2567	13.30-15.00 น.	สำนักงานคณะกรรมการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยานและเรือที่ประสบภัย (สกชย.)
10	29/10/2567	10.00-11.30 น.	บริษัท เพอร์เฟกต์ คอนซัลแตนท์ กรุงเทพ จำกัด
11	29/10/2567	13.30-15.00 น.	สถาบันยานยนต์
12	30/10/2567	10.00-11.30 น.	สมาคมการบินบูรพาทิศ
13	30/10/2567	13.30-15.00 น.	โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์
14	01/11/2567	10.00-11.30 น.	สมาคมนักบินนรก
15	01/11/2567	13.30-15.00 น.	สมาคมการบินเพื่อการทดลองไทย
16	04/11/2567	13.30-15.00 น.	บริษัท สโกลเลอร์ โซลูชั่นส์ จำกัด
17	06/11/2567	10.00-11.30 น.	สำนักงานการบินกองทัพอากาศ
18	08/11/2567	14.00-15.30 น.	ศูนย์เวชศาสตร์การบิน โรงพยาบาลกรุงเทพ
19	12/11/2567	10.00-11.30 น.	สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
20	12/11/2567	13.30-15.00 น.	บริษัท ไทย เวียดเจ็ท แอร์ จอยท์ สต็อก จำกัด

โดยสามารถสรุปประเด็นในส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

5.1 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ด้านการรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลทั่วไปของ กพท. ทั้งหมด 3 ประเด็น ดังนี้

1) การรับรู้พันธกิจของ กพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ รับรู้ถึงพันธกิจของ กพท. ทั้ง 4 ข้อ ได้แก่ 1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน 2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล 3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง และ 4) พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับ กพท. และรับทราบถึงการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ กพท. ที่สอดคล้องกับพันธกิจ และผู้ให้สัมภาษณ์อีกส่วนหนึ่งมีการรับรู้ถึงพันธกิจ ข้อ 1-3 เนื่องจากการทำงานของหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการดำเนินงานของ กพท. ในพันธกิจข้อดังกล่าวโดยตรง แต่ยังไม่รับรู้ถึงพันธกิจข้อ 4 ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นการดำเนินการภายในองค์กรของ กพท. ซึ่งอาจไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลให้หน่วยงานภายนอกหรือสาธารณชนรับรู้

2) การรับรู้บริการของ กพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านรับรู้บริการของ กพท. ในด้านงานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ เป็นหลัก เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกันกับหน่วยงานของตนโดยตรง เช่น งานออกใบแทนใบสำคัญสมควรเดินอากาศ งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC) การขออนุญาตจัดตั้งสนามบินส่วนบุคคล งานออกใบรับรองและต่ออายุใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน งานออกและต่อใบสำคัญ การแต่งตั้งศูนย์/สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน (AMC/ AMO) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งนายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุโส งานออกใบรับรองและต่ออายุครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย งานออกใบรับรองพนักงานตรวจค้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่รับรู้ว่า กพท. มีการให้บริการด้านข้อมูล เช่น ข้อมูลข่าวสารการบิน ข้อมูลสถิติ การให้บริการ และข้อมูลบริการประชาชน ในส่วนงานบริการอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์จะมีการรับรู้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของหน่วยงานตน เช่น ระบบ EMPIC ระบบ E-Exam ระบบ AVSEC SECURE PORTAL เป็นต้น

3) การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ของ กพท.

ผู้ให้สัมภาษณ์รับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงานฯ อีเมล และบุคลากรของ กพท. เป็นหลัก ซึ่งใช้เป็นช่องทางในการค้นคว้าหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ประกาศ หรือกฎระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ ในด้านการบิน และมีบางส่วนรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook TikTok ซึ่งจะมีการติดตามและรับรู้การประชาสัมพันธ์

เรื่องต่าง ๆ ของ กพท. ในรูปแบบอินโฟกราฟิก หรือคลิปวิดีโอต่าง ๆ ซึ่งมีความน่าสนใจและเข้าใจง่าย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ EMPIC ระบบ AVSEC SECURE PORTAL ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อสังเกตว่าหากเป็นคนที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน 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 18 ข้อ ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คะแนนตั้งแต่ 1-10 (1 หมายถึง เห็นด้วยกับประเด็นนั้นน้อยที่สุด และ 10 หมายถึง เห็นด้วยกับประเด็นนั้นมากที่สุด) พร้อมทั้งให้เหตุผลสนับสนุนในการให้คะแนน โดยสามารถสรุปคะแนนและประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

5.2.1 ภาพลักษณ์โดยรวม กพท.

1) ประเด็นด้าน “กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง” มีคะแนนเฉลี่ย 8.10 คะแนน เนื่องจากการดำเนินงานในอุตสาหกรรมจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับ กพท. อยู่แล้ว กพท. จึงเป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จัก อย่างไรก็ตาม หากมองในมุมมองของบุคคลภายนอกอุตสาหกรรมหรือประชาชนทั่วไป อาจยังไม่ทราบว่า กพท. ดำเนินงานเกี่ยวกับอะไร และมีบทบาทหรือภารกิจสำคัญอย่างไร

2) ประเด็นด้าน “กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ” มีคะแนนเฉลี่ย 6.95 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มองว่าการปรับเปลี่ยนบุคลากรของ กพท. ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ส่งผลต่อความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในบางเรื่อง แต่ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ หรือบริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมืออาชีพ พร้อมทั้งแสดงความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลืออย่างยิ่ง

3) ประเด็นด้าน “กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัย โดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานอยู่เสมอ” มีคะแนนเฉลี่ย 6.90 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มองว่าแม้ กพท. ได้มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ในหลายด้าน แต่ยังคงมีการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษอยู่นอกจากนี้ ระบบการจัดเก็บและเชื่อมโยงฐานข้อมูลยังขาดประสิทธิภาพ เช่น ระบบไม่เสถียร ข้อมูลไม่อัปเดต ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งาน แต่ทั้งนี้ กพท. ได้มีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเปรียบเทียบกับในอดีต

4) ประเด็นด้าน “การกำกับดูแลของ กพท. เป็นไปตามมาตรฐานสากล” มีคะแนนเฉลี่ย 7.15 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินมีแนวโน้มเห็นด้วย เนื่องจาก กพท. มีการประกาศและปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบอย่างชัดเจน จึงทำให้ภาพลักษณ์องค์กรในภาพรวมเป็นองค์กรที่มีการกำกับอย่าง

ตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ประกอบการบินแบบทั่วไป (General Aviation) มีมุมมองที่ยังไม่เห็นด้วยกับภาพลักษณ์ด้านนี้ในระดับที่ชัดเจนเท่าที่ควร

5.2.2 ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลที่ดี

1) ประเด็นด้าน “กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ” มีคะแนนเฉลี่ย 7.65 คะแนน ผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มีแนวโน้มเห็นด้วย เนื่องจาก กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการนำไปใช้ในเชิงปฏิบัติได้จริง ทั้งในด้านการส่งเสริมความเข้าใจในอุตสาหกรรมการบิน การกำกับดูแลตามมาตรฐานสากล ตลอดจนการสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจหรือการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง

2) ประเด็นด้าน “กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง” มีคะแนนเฉลี่ย 6.42 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มีมุมมองว่า ประเด็นดังกล่าวอาจไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานในปัจจุบันของพวกเขา จึงอาจไม่ได้รับความสนใจหรือการติดตามอย่างจริงจังในระดับที่ควร

3) ประเด็นด้าน “กพท. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” มีคะแนนเฉลี่ย 7.00 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มีแนวโน้มเห็นด้วย เนื่องจาก กพท. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน นำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้เกี่ยวข้องได้เสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในเรื่องการประกาศการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมากขึ้น

4) ประเด็นด้าน “กพท. มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” มีคะแนนเฉลี่ย 7.25 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มีแนวโน้มเห็นด้วย เนื่องจาก กพท. แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองต่อคำร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่อาจต้องพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อครอบคลุมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.2.3 ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ

1) ประเด็นด้าน “กพท. สามารถ ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบิน พลเรือนให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล” มีคะแนนเฉลี่ย 7.30 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มีแนวโน้มเห็นด้วย เนื่องจาก กพท. มีบทบาทในการกำกับดูแลและสนับสนุนให้กิจการการบินเป็นไปตามมาตรฐานสากลในด้านต่าง ๆ เช่น ความปลอดภัยและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งได้มีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

2) ประเด็นด้าน “กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า” มีคะแนนเฉลี่ย 6.20 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เห็นว่าข้อมูลในด้านนี้ของ กพท. อาจยังไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของพวกเขาโดยตรง จึงทำให้การรับรู้และ

ความสนใจต่อข้อมูลดังกล่าวมีความสำคัญในระดับที่จำกัด อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตจากบางกลุ่มเกี่ยวกับการเพิ่มค่าธรรมเนียม ที่มองว่า หากมีการบริหารจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพและสมดุลมากขึ้น อาจไม่จำเป็นต้องมีการปรับเพิ่มค่าธรรมเนียมในระดับสูงดังเช่นปัจจุบัน

3) ประเด็นด้าน “กพท. รับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน” มีคะแนนเฉลี่ย 6.70 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เห็นว่า แม้ กพท. จะมีการเปิดช่องทางและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงความตั้งใจในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร แต่การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นเหล่านั้น และการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในบางประเด็น อาจยังไม่ครอบคลุมหรือครบถ้วนในระดับที่ผู้เกี่ยวข้องคาดหวัง

5.2.4 ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์

1) ประเด็นด้าน “กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์” มีคะแนนเฉลี่ย 7.30 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินยังไม่เห็นภาพลักษณ์ด้านนี้ในระดับที่ชัดเจน เนื่องจากมีความเห็นว่า กพท. ยังมีการสื่อสารและตอบสนองที่ล่าช้าเมื่อเกิดเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ไม่มีการออกคำสั่งที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างทันถ่วงที เกิดความสับสนในการนำข้อมูลไปปฏิบัติต่อของผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลด้านการใช้งานระบบล่าช้า ทำให้เกิดความสับสนและความยุ่งยากในการดำเนินงาน แต่ทั้งนี้ก็ยังมีส่วนหนึ่งให้ความเห็นว่า กพท. มีการสื่อสารและให้ข้อมูลสำหรับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และชัดเจน

2) ประเด็นด้าน “กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์” มีคะแนนเฉลี่ย 7.45 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ข้อมูลที่ กพท. ประชาสัมพันธ์เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ ทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ต้องนำข้อกำหนดระเบียบ หรือข้อบังคับ ไปปฏิบัติต่อได้ แต่ยังคงขาดความชัดเจนของข้อมูล ซึ่งบางเรื่องอาจจะทำให้เกิดการตีความที่ไม่ถูกต้อง ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน รวมทั้งมีความเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ข้อมูลไม่ครบถ้วนครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมการบิน เช่น ยังไม่มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องการบินทั่วไป (General Aviation)

3) ประเด็นด้าน “กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย” มีคะแนนเฉลี่ย 7.10 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การติดต่อ กพท. ผ่านช่องทางต่าง ๆ ยังไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ยังติดต่อได้ยาก แต่ถ้าหากมีการติดต่อหรือทำงานร่วมกับทาง กพท. อยู่เป็นประจำ จะทราบว่าต้องติดต่อกับบุคลากรท่านใด ซึ่งสามารถติดต่อโดยตรงได้ง่ายและสะดวก แต่หากเป็นผู้ที่ติดต่อใหม่ จะไม่ทราบว่าต้องติดต่อที่ใดหรือช่องทางใด เนื่องจากไม่มีการประกาศหรือแจ้งอย่างชัดเจน ทำให้ติดต่อได้ไม่สะดวกและเกิดความล่าช้า

5.2.5 ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

1) ประเด็นด้าน “กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ และปลอดภัยจากการทุจริต” มีคะแนนเฉลี่ย 7.60 คะแนน โดยจากประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า กพท. ไม่มีการเรียกร้อยสิทธิ์ใด ๆ รวมถึงไม่มีข่าวการทุจริต มีภาพลักษณ์ที่โปร่งใส และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมายอยู่เสมอ แต่ทั้งนี้ก็ยังไม่ทราบถึงรายละเอียดในเชิงลึก

2) ประเด็นด้าน “ผู้บริหารและบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย” มีคะแนนเฉลี่ย 7.50 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่กลุ่มผู้เกี่ยวข้องในการบินทั่วไป (General Aviation) มีความเห็นว่า บางครั้งบุคลากร กพท. อาจมีการตีความจากเอกสารกฎระเบียบได้ไม่ชัดเจน เนื่องจากไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่หน้างานจริง อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในบริบทการทำงานจริง และทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

3) ประเด็นด้าน “ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก” มีคะแนนเฉลี่ย 7.50 คะแนน โดยผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ มีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง แต่มีบางส่วนที่มีความเห็นว่า ในเรื่องความซื่อสัตย์ บางครั้ง กพท. อาจจะถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติงานบางอย่างเป็นไปในแบบที่ไม่ควรจะเป็น

5.3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ด้านความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ทั้งหมด 5 ประเด็น โดยให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คะแนนตั้งแต่ 1-5 (1 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด) พร้อมทั้งให้เหตุผลสนับสนุนในการให้คะแนนนั้น ๆ จากผลการสัมภาษณ์พบว่า ในภาพรวม ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” แต่ยังคงมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง โดยสามารถสรุปคะแนนและประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ จำแนกตามฝ่ายงานของ กพท. ที่ผู้ให้สัมภาษณ์เข้ารับบริการ ได้ดังนี้

1. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (SFD)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.31 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.61 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์กรความรู้ของ กพท. เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และมีความน่าเชื่อถือ ● มีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบอินโฟกราฟิกที่มีความน่าสนใจ ● หน่วยงานหรือบริษัทฝึกอบรมด้านการบินไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการบิน เช่น ข้อมูลในระบบ AVSEC SECURE PORTAL ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการจัดฝึกอบรมได้อย่างครบถ้วน ● การแจ้งข้อมูลสำคัญผ่านอีเมล บางครั้งเป็นเรื่องเร่งด่วนแต่ด้วยข้อมูลที่มีปริมาณเยอะต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ อาจทำให้มีเวลาในการดำเนินการกระชั้นชิด ควรมีการสรุปย่อใจความสำคัญและเน้นย้ำกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.75 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.79 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การใช้บริการผ่านระบบต่าง ๆ ของ กพท. มีการพัฒนาและมีความเสถียรในการใช้งานมากขึ้น ● การใช้ระบบออนไลน์ในการดำเนินงานช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น ● การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหน้าเว็บไซต์ ข้อมูลยังกระจัดกระจายไม่จำแนกตามหมวดหมู่ เว็บไซต์ไม่มีความ user friendly ใช้งานยาก รวมถึงการค้นหาโดยใช้คำ บางครั้งค้นหาได้ยาก หรือต้องใช้คำที่ถูกต้องเท่านั้น ไม่สามารถใช้คำใกล้เคียงในการค้นหาได้
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.42 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.67 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การดำเนินงานโดยทั่วไปมีระยะเวลาที่เหมาะสม

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> ● เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการค้นหาข้อมูลไม่นาน เพื่อนำมาชี้แจงและให้คำแนะนำแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ● การออกไปรับรองพนักงานตรวจค้น มีระยะเวลาการทำงานไม่เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือ มีความล่าช้าในการดำเนินงาน
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.50 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.04 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ แต่อาจจะยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่หน้างานจริง ซึ่งบางครั้งทำให้ออกกฎระเบียบได้ไม่สอดคล้องกับบริบทจริงในการทำงาน ● เจ้าหน้าที่ที่มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบค่อนข้างเยอะ ประกอบกับมีบุคลากรจำกัด ทำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินงาน
5) ขั้นตอนการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.50 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.79 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ขั้นตอนการให้บริการส่วนมากสามารถปฏิบัติได้ง่าย แต่ยังพบว่าในบางเรื่องมีความซับซ้อน และไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เช่น การใช้เอกสารที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ● การดำเนินงานของฝ่ายงานภายใน กพท. ยังขาดการบูรณาการและการประสานงานที่เป็นระบบ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือความยุ่งยากในกระบวนการดำเนินงาน
ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.	
ความไม่พึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> ● เรื่องแนวทางในการปฏิบัติตามกฎหมาย บางครั้งยังมีความไม่ชัดเจน และไม่มีความยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับการทำงานจริง เนื่องจากกฎหมายหรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ถูกบังคับใช้มาเป็นระยะเวลานาน อาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ที่บริบทต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไป ควรจะมีปรับปรุงให้เหมาะสม
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ● กพท. ควรจะสนับสนุนให้หน่วยงานหรือบริษัทเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น ข้อมูลในระบบ AVSEC SECURE PORTAL เพื่อให้หน่วยงานฝึกอบรมสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการจัดฝึกอบรมได้อย่างครบถ้วน
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ประสานงานและพนักงานของ กพท. มีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูล และให้คำแนะนำต่าง ๆ รวมทั้งมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> กพท. มีความพยายามในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง เช่น การแก้ปัญหาเรื่องการใช้กระดาษ ปัญหาความยุ่งยากในการจัดทำเอกสาร โดยการพัฒนาระบบมาใช้ในการดำเนินงาน รวมถึงมีการจัดจ้าง outsource มาช่วยทำงาน ทำให้สามารถดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น การจัดตั้งหน่วยงาน กพท. หรือ CAAT ทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดูทันสมัย เข้าถึงง่าย และมีความเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น

2. ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน (AMD)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.50 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.40 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์กรความรู้ของ กพท. เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และมีความน่าเชื่อถือ การเผยแพร่ข้อมูลด้านเวชศาสตร์การบินยังมีค่อนข้างจำกัด และขาดการอธิบายรายละเอียดที่ชัดเจนเพียงพอ ส่งผลให้คนทั่วไปไม่รับรู้ในเรื่องดังกล่าว กพท. มักมุ่งเน้นการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลเป็นหลัก โดยยังขาดการจัดอบรมหรือส่งเสริมความรู้ให้แก่แพทย์ด้านเวชศาสตร์การบินที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นกลุ่มสำคัญที่ควรได้รับการสนับสนุน เนื่องจากการพัฒนาองค์ความรู้ที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงจะมีส่วนช่วยสำคัญในการยกระดับอุตสาหกรรมการบินของประเทศ
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.50 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.43 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> มีช่องทางในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานฯ แต่การใช้งานอาจจะยังไม่สะดวกเท่าที่ควร ยังไม่มีระบบที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างศูนย์เวชศาสตร์การบิน ซึ่งอาจทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการตรวจ และมีการจัดเก็บข้อมูลที่ไม่เป็นระบบ

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.75 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.75 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานมีความล่าช้าในบางส่วน เนื่องจากบุคลากรของ กพท. ด้านเวชศาสตร์การบินมีจำนวนไม่เพียงพอ และมีการประชุมบอร์ดภายใน กพท. น้อย ทำให้การตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ เป็นไปได้ช้า</p>
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.17 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.17 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ● บุคลากรด้านเวชศาสตร์การบินของ กพท. มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีภาระงานมากทั้งด้านการเรียนและการประชุม
5) ขั้นตอนการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.09 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ขั้นตอนการให้บริการส่วนมากไม่ซับซ้อน แต่ยังไม่มียระบบในการเชื่อมโยงฐานข้อมูล ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ● การดำเนินงานของฝ่ายงานภายใน กพท. ยังขาดการบูรณาการและการประสานงานที่เป็นระบบ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือความยุ่งยากในกระบวนการดำเนินงาน
ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.	
ความไม่พึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> ● กพท. ไม่มีการจัดอบรม หรือให้ความรู้แก่แพทย์ที่ทำหน้าที่ในศูนย์เวชศาสตร์การบิน
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ● กพท. ควรจะเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อการจัดฝึกอบรม หรือให้ความรู้แก่แพทย์ด้านเวชศาสตร์การบิน รวมทั้งจัดให้มีเวทีในการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือลงพื้นที่เยี่ยมชมศูนย์เวชศาสตร์การบินตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องการทำงาน รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ● ควรพัฒนาระบบที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างศูนย์เวชศาสตร์การบิน เพื่อให้สามารถเข้าถึงประวัติข้อมูลของนักบินได้ ช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการตรวจ ทำให้ได้นักบินที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และลดความผิดพลาดของข้อมูล

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาด้านเวชศาสตร์การบิน ด้านการตรวจรับรองบุคลากรด้านการบิน โดยการจัดอบรมให้ความรู้ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้ศูนย์เวชศาสตร์การบินสามารถทำการตรวจได้หลากหลายขึ้น มีมาตรฐานทัดเทียมกับต่างประเทศ ซึ่งเป็นโอกาสในทางธุรกิจและเป็นการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศ ควรพิจารณาจำนวนนายแพทย์ผู้ตรวจ (Authorized Medical Examiner – AME) แต่งตั้งให้มีจำนวนสอดคล้องกับผู้รับบริการ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนมากเกินความจำเป็น
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี และมีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก

3. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS) (เครื่องบินเล็ก)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.95 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.78 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์กรความรู้ของ กพท. เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และมีความน่าเชื่อถือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์กรความรู้ในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมทุกภาคส่วนของอุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะในส่วนของการบินทั่วไป (General Aviation) ที่ยังไม่ได้รับการให้ความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเพียงพอ
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.86 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.71 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในหน้าเว็บไซต์ ข้อมูลยังกระจัดกระจายไม่จำแนกตามหมวดหมู่ ข้อมูลมีปริมาณมาก และเว็บไซต์ไม่มีความ user friendly ใช้งานยาก มีการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ แต่ต้องดำเนินการควบคู่กับการใช้เอกสารฉบับจริง ซึ่งมีความยุ่งยากและไม่สะดวก

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.84 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “น้อย” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน และมีขั้นตอนการดำเนินงานมากเกินไปจนเกิดความจำป็น ● ไม่มีการกำหนดระยะเวลาหรือขอบเขตในการดำเนินงานอย่างชัดเจน ทำให้สามารถติดตามเรื่องได้ยาก
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.92 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.33 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “น้อย” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความตั้งใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ● เจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้ต้องเริ่มเรียนรู้และประสานงานใหม่ อีกทั้งบางส่วนยังขาดประสบการณ์ และองค์ความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับการบินทั่วไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ● เจ้าหน้าที่มีภาระงานจำนวนมากและไม่มีผู้ที่รับผิดชอบงานด้านการบินทั่วไปโดยเฉพาะ ส่งผลให้การดำเนินงานในส่วนนี้เกิดความล่าช้าและขาดความคล่องตัว
5) ขั้นตอนการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 2.42 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “น้อย” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ข้อกำหนด กฏระเบียบ และข้อกำหนดสำหรับการบินทั่วไป (General Aviation) ในปัจจุบันมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อกำหนดของการบินเชิงพาณิชย์ (Commercial Aviation) ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความท้าทายในการนำไปใช้ในบริบทของการบินทั่วไป ทั้งในแง่ของความชัดเจนและความเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานจริง ● ขั้นตอนการดำเนินงานซับซ้อน ยุ่งยาก เช่น การรับใบอนุญาตที่ต้องดำเนินการด้วยตนเองที่สำนักงาน กพท. เนื่องจากยังไม่มีระบบรองรับการจัดส่งเอกสารทางปรัษณีย์ ● การดำเนินงานของฝ่ายงานภายใน กพท. ยังขาดการบูรณาการและการประสานงานที่เป็นระบบ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือความยุ่งยากในกระบวนการดำเนินงาน

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.	
ความไม่พึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> ข้อกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดสำหรับการบินทั่วไป (General Aviation) ในปัจจุบันมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้อกำหนดของการบินเชิงพาณิชย์ (Commercial Aviation) ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความท้าทายในการนำไปใช้ในบริบทของการบินทั่วไป ทั้งในแง่ของความชัดเจนและความเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานจริง
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> เพิ่มช่องทางและวิธีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบินทั่วไป (General Aviation) ให้มีความหลากหลายและครอบคลุม ส่งเสริมและพัฒนาการบินทั่วไป (General Aviation) ผ่านการกำหนดนโยบายที่สนับสนุนปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาสนามบินเล็กให้ได้มาตรฐาน เพิ่มจำนวนครูผู้สอนด้านการบินที่มีคุณภาพ สนับสนุนการนำเข้าและประกอบอากาศยานในประเทศ และปรับปรุงกระบวนการต่อใบอนุญาตให้สะดวกและรวดเร็ว จะช่วยส่งเสริมการเติบโตของการบินทั่วไป และเพิ่มศักยภาพของอุตสาหกรรมการบินในภาพรวม กำหนดหน่วยงานหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบเรื่องการบินทั่วไป โดยแยกออกจากการบินเชิงพาณิชย์ และปรับปรุงมาตรฐานและกฎระเบียบสำหรับการบินทั่วไป (General Aviation) ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมสำหรับการบังคับใช้ภายในประเทศ โดยอ้างอิงแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานของ FAA เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบิน จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนออกกฎหมายหรือกฎระเบียบใหม่ โดยใช้วิธีการที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น การส่งจดหมายหรือการแจ้งข้อมูลโดยตรงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แทนการประกาศเฉพาะทางเว็บไซต์ ซึ่งอาจทำให้กลุ่มเป้าหมายบางส่วนไม่ได้รับทราบข้อมูลหากไม่ได้ติดตามอย่างต่อเนื่อง พัฒนาองค์ความรู้ด้านการบินทั่วไปให้ทันสมัย เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการเติบโตของการบินทั่วไปในประเทศ เสริมสร้างศักยภาพและเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอสำหรับการให้บริการด้านการบินทั่วไป พร้อมทั้งพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ กพท. ควรศึกษากรณีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุทางการบินจากรายงานของ NTSB (National Transportation Safety Board) เพื่อเรียนรู้จากสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ เช่น เครื่องบินตกหรืออุบัติเหตุอื่น ๆ นำมาวิเคราะห์และหาแนวทางป้องกันที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มความปลอดภัยในการบินภายในประเทศ
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ มีความเต็มใจในการให้บริการ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> การใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารผ่านอีเมล ทำให้สื่อสารได้สะดวก และมีความเป็นสากล

4. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินทางอากาศ (ANS) กองมาตรฐานการค้นหาและช่วยเหลืออากาศยาน ประสบภัย (SR)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและองค์กรความรู้ของ กพท. เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และมีความน่าเชื่อถือ มีการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบอินโฟกราฟิกที่มีความน่าสนใจ
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.14 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยมีความคิดเห็นว่า กพท. มีการพัฒนาระบบออนไลน์มาใช้ในการดำเนินงาน ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น</p>
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.67 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยมีความคิดเห็นได้ว่า การดำเนินงานของ กพท. มีระยะเวลาที่เหมาะสม</p>
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.83 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มาก” โดยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการเป็นไปตามความคาดหวัง อาจต้องดำเนินการเพิ่มเติมในเรื่อง การสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสื่อสารด้วยคำพูด น้ำเสียง และการแสดงออกด้านอารมณ์เชิงบวก และพัฒนาด้านประสบการณ์ในการทำงานด้านการบิน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
5) ขั้นตอนการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.83 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.67 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความคาดหวังต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” โดยมีความคิดเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการส่วนมากสามารถปฏิบัติได้ง่าย ไม่ซับซ้อน
ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.	
ความไม่พึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งควรจะสื่อสารด้วยคำพูด น้ำเสียง และการแสดงออกด้านอารมณ์เชิงบวก
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ควรพัฒนาบุคลากรของ กพท. ให้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ลึกซึ้งในอุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มบุคลากรวัยเริ่มต้นทำงาน ซึ่งอาจยังขาดประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง การพัฒนาควรมุ่งเน้นการฝึกอบรมเชิงลึก การส่งเสริมการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และการลงพื้นที่เพื่อให้บุคลากรสามารถให้คำแนะนำที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริงและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาเพิ่มเติมในด้านการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสื่อสารด้วยคำพูด น้ำเสียง และการแสดงออกด้านอารมณ์เชิงบวก เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

5. ศูนย์บริการทางการบิน (ASC)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.70 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.15 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลที่เผยแพร่ค่อนข้างมีความน่าสนใจ การติดตามประเด็นต่าง ๆ รวมถึงกฎหรือเกณฑ์ใหม่ อาจยังขาดความรวดเร็วและความทันการณ์ในบางกรณี บางข้อมูลอาจต้องแปลงผลเพิ่มเติมเอง ควรจัดเตรียมข้อมูลที่พร้อมใช้งานเพื่อเพิ่มความสะดวก
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.67 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลในเว็บไซต์ค่อนข้างมีข้อมูลครบถ้วนแต่การใช้งานเว็บไซต์ยังมีความซับซ้อนและไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (user-friendly) ระบบการใช้งานออนไลน์ยังขาดความเสถียรในบางส่วน
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.67 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.44 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับระยะเวลาที่กำหนดไว้ หากเป็นไปได้ ควรพิจารณาลดระยะเวลาในการอนุมัติสำหรับบริการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในดำเนินการในขั้นถัดไป
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.67 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.67 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างดีเยี่ยม เมื่อเกิดปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและการช่วยเหลือได้อย่างดี
5) ขั้นตอนการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.56 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.17 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ควรจัดทำคู่มือขั้นตอนการดำเนินงานอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าการดำเนินการในขั้นตอนถัดไปหลังจากแต่ละขั้นตอนนี้เสร็จสิ้น ควรอำนวยความสะดวกในการขอข้อมูล โดยลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เช่น การกำหนดให้กรอกอีเมล หรือเพิ่มช่องทางการขอข้อมูลที่ดำเนินการได้ง่าย ไม่ต้องกรอกรายละเอียดอื่น ๆ ที่ไม่จำเป็น
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ควรปรับปรุงระบบการอัปเดตข้อมูลให้มีความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้ข้อมูลที่เผยแพร่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ควรมีการจัดทำสรุปหรือรายงานการประชุมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ได้เข้าร่วม และเปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมภายหลังได้ เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับข้อมูลครบถ้วนและมีส่วนร่วมในประเด็นสำคัญ

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> ควรปรับปรุงการให้ข้อมูลผ่านช่องทางลิงก์ โดยลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เช่น การกำหนดให้กรอกอีเมลเพื่อเข้าถึงข้อมูล ควรทำให้การเข้าถึงง่ายและสะดวกมากขึ้น
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> มีการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการประสานงานและให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

6. ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน (AIM)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.44 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง เนื่องจากอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลของ ICAO ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับสากล อย่างไรก็ตาม การสื่อสารผ่านอินโฟกราฟิก อาจยังไม่ชัดเจนหรือเข้าใจง่ายเพียงพอ
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.71 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า การเข้าใช้งานเว็บไซต์ยังขาดความเสถียรในบางช่วงเวลา
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.67 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.67 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า มีการดำเนินงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดไว้
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.17 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “ปานกลาง” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดประสบการณ์ในการให้บริการในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
	<ul style="list-style-type: none"> การประสานงานยังขาดความต่อเนื่องและไม่มี การสื่อสารภายในที่เป็นระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
5) ขั้นตอนการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.50 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจนในภาพรวม แต่บางขั้นตอนอาจซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็น ซึ่งสามารถปรับลดเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ควรให้ กพท. ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเป็นเชิงรุกมากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจการบินสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานสากลได้อย่างเต็มรูปแบบ เสนอให้จัดตั้งฝ่ายงานเพิ่มเติมที่มีหน้าที่เฉพาะในการติดตามข่าวสารและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพทันทั่วทั้ง ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์พันธกิจและบทบาทของ กพท. ให้ชัดเจนและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในวงกว้าง
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> เป็นหน่วยงานที่มีความสามารถในการรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ

7. ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ (AND)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า เว็บไซต์มีข้อมูลที่ต้องการค่อนข้างครบถ้วน
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 5.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ใช้งานง่าย

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 5.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า มีการดำเนินงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดไว้
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 2.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ กพท. ในระดับ “น้อย” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการค่อนข้างดี เป็นมืออาชีพ
5) ขั้นตอนการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับ “มาก” โดยมีความคิดเห็นว่ามีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ควรส่งเสริมให้ กพท. มีการปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานที่ต้องทำงานร่วมกันมากขึ้น เพื่อเพิ่มความร่วมมือและความราบรื่นในการดำเนินงาน
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมืออาชีพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

8. ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน (APD)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า มีการเผยแพร่ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ค่อนข้างดี

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.33 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.67 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า ระยะเวลาการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนด
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 5.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดีเยี่ยมเมื่อเกิดปัญหา พร้อมทั้งแสดงความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเต็มที่
5) ขั้นตอนการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 5.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่เข้าใจง่าย
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ควรเพิ่มการอบรมบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เสนอให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับปริมาณงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ควรปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้นำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่ายยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและน่าประทับใจ

9. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.11 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า มีการเผยแพร่ข้อมูลที่สามารถึงได้ง่าย

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในระดับ “ปานกลาง” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า ระบบ EMPIC ยังขาดความเสถียรในบางส่วน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการใช้งาน
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.33 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า ระยะเวลาการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนด
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.83 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่น้อย อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าต่อการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
5) ขั้นตอนการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.17 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน แต่สนามบินส่วนบุคคลที่มีการก่อสร้างมานาน ไม่สามารถต่อใบอนุญาตได้ เนื่องจากข้อกำหนดใหม่ที่ต้องการการปรับปรุงสนามบินให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ซึ่งอาจต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาค่อนข้างสูง นอกจากนี้ ข้อกำหนดบางประการอาจไม่สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานในบริบทจริง ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาอยู่ระหว่างการพิจารณาและยังไม่มีคำตอบอายุใบอนุญาตในช่วงที่ผ่านมา
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรพัฒนาระบบ EMPIC ให้สามารถดาวน์โหลดข้อมูลหรือเอกสารเป็นไฟล์ PDF ได้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน ● เสนอให้ปรับปรุงกระบวนการตอบรับคำขอผ่านระบบ EMPIC โดยเพิ่มความรวดเร็วในการยืนยันหรือดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ● หากมีเรื่องราวหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีการสื่อสารโดยตรงกับกลุ่มคนเหล่านั้นผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น อีเมลหรือข้อความแจ้งเตือน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสำคัญเข้าถึงได้ แม้ไม่ได้มีการเข้าเว็บไซต์เพื่อติดตามข้อมูล ● เสนอให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อรองรับความต้องการและเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองของผู้ใช้บริการ

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ดำเนินงานอย่างรวดเร็ว มีการตอบสนองที่ฉับไว และสามารถติดต่อประสานงานได้ง่าย

10. ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.67 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ ในบางกรณี เมื่อมีการประสานงานขอข้อมูล กพท. อาจไม่สามารถรวบรวมข้อมูลที่ครบถ้วนได้ในครั้งแรก ส่งผลให้ต้องมีการประสานงานเพิ่มเติมกับหน่วยงานอื่น ซึ่งอาจทำให้กระบวนการล่าช้า
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.86 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า การใช้งานระบบออนไลน์ยังขาดความเสถียรในบางส่วน ส่งผลกระทบต่อความสะดวกและความต่อเนื่องในการดำเนินงาน</p>
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 5.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า ระยะเวลาการดำเนินการเป็นไปตามที่กำหนด</p>
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 5.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก และให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี</p>
5) ขั้นตอนการให้บริการ	<p>มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 5.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มากที่สุด” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับ “มากที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน และเป็นระบบ</p>

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ควรพัฒนากฎหมายให้ทันสมัยและเทียบเท่ากับประเทศชั้นนำ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันในระดับสากลในอนาคต เสนอให้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการขอใบอนุญาตทั้งหมดให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ควรพัฒนาระบบออนไลน์ให้มีความเสถียรและรองรับการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้น
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> เมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ของ กพท. ให้การสนับสนุนและช่วยเหลืออย่างเต็มที่ด้วยความใส่ใจ

11. ฝ่ายสมควรวินอากาศและวิศวกรรมการบิน (AIR)

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.11 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.22 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมในระดับ “ปานกลาง” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า ข้อมูลที่มีการเผยแพร่ค่อนข้างมีความน่าสนใจ มีการใช้อินโฟกราฟิกประกอบ
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในระดับ “ปานกลาง” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า เว็บไซต์มีการปรับปรุงให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น และมีระบบที่ได้รับการพัฒนา ซึ่งดีกว่าช่วงที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามการใช้งานอาจยังไม่สะดวกหรือเป็นมิตรกับผู้ใช้งานเท่าที่ควร
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการในระดับ “ปานกลาง” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า การให้บริการมีความรวดเร็วและดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 3.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 3.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ กพท. ในระดับ “ปานกลาง” และมี

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “ปานกลาง” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเป็นมืออาชีพและพร้อมให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่ แต่ยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่มากพอ
5) ขั้นตอนการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 2.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 1.67 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “น้อย” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับ “น้อยที่สุด” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า ขั้นตอนในการทำงานค่อนข้างซับซ้อนขาดความคล่องตัว
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรเพิ่มการอบรมและพัฒนาความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ● ควรมีการทบทวนและปรับปรุงกฎหมายหรือข้อบังคับฉบับภาษาไทย และต้นฉบับภาษาอังกฤษให้มีความสอดคล้องและสื่อความหมายได้ตรงกัน ● พัฒนาระบบ EMPIC ให้มีความเสถียรยิ่งขึ้น พร้อมทั้งปรับปรุงให้เป็นระบบ One Stop Service ที่ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน ● ลดการยึดติดกับระบบงานของภาครัฐที่ซับซ้อน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในการดำเนินงานในบางส่วน ● เสริมสร้างการประสานงานภายในให้มีประสิทธิภาพและการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันอย่างราบรื่น
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งประสานงานได้อย่างดีเยี่ยม และแสดงความมีน้ำใจต่อผู้รับบริการ

12. สำนักกฎหมาย (LEG)

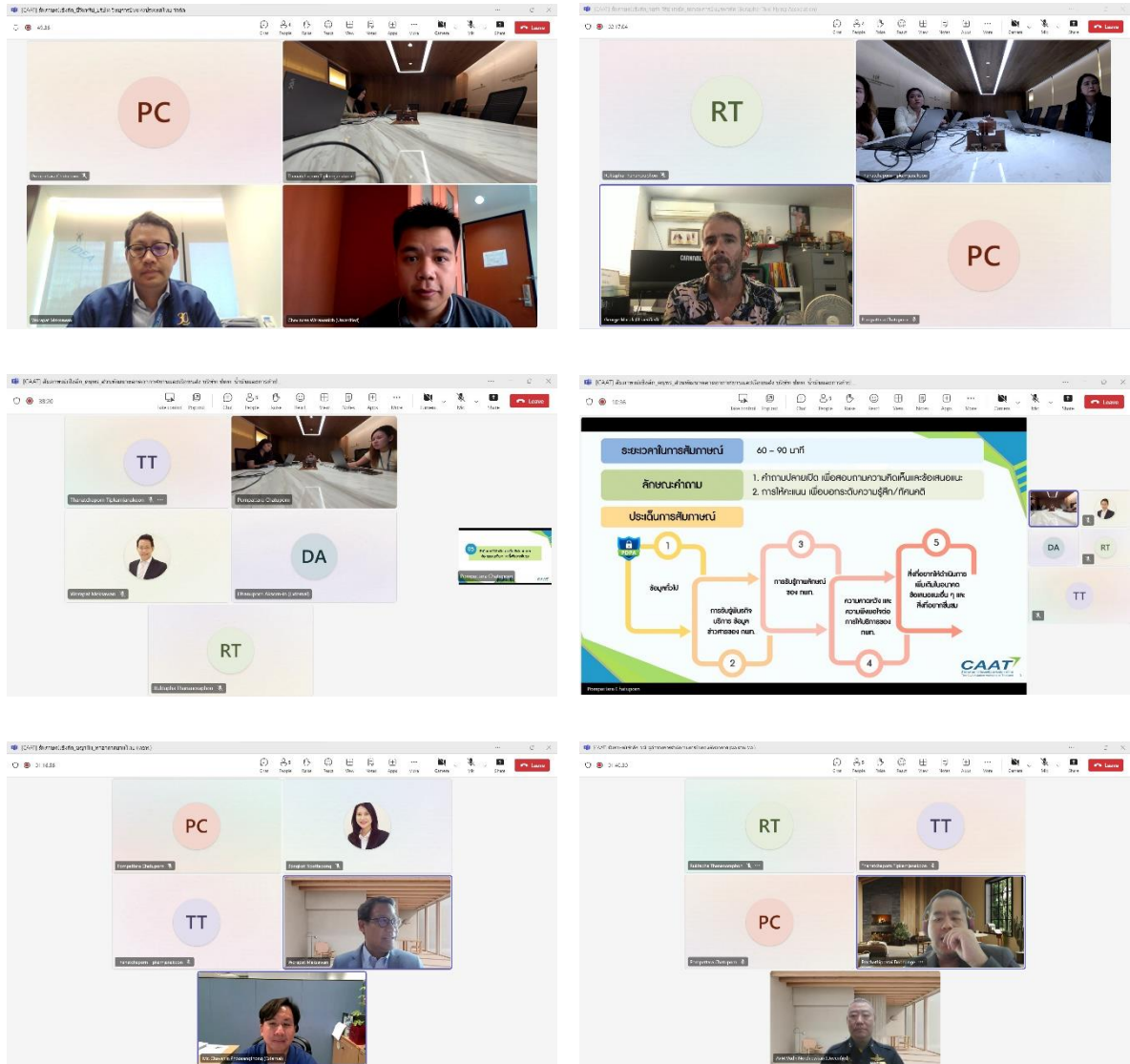
ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม	
1) การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากอ้างอิงจากเกณฑ์มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ
2) การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในระดับ “มาก”

ประเด็นการสัมภาษณ์	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ
	โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า เว็บไซต์มีข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุม แต่การใช้งานยังค่อนข้างซับซ้อนและไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (user-friendly)
ผลการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่องานบริการของ กพท.	
3) ระยะเวลาในการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า การให้บริการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม
4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทและมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ และช่วยประสานงานแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี
5) ขั้นตอนการให้บริการ	มีคะแนนความคาดหวังเฉลี่ย 4.00 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจ 4.00 คะแนน สามารถแปลความได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ กพท. ในระดับ “มาก” และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในระดับ “มาก” โดยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการดำเนินงานมีความเป็นระบบและสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต และคำชื่นชม	
ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังต่อทิศทางการดำเนินงานของ กพท. ในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> ● ควรมีการจัดทำยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับตัวตามสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม ● การสื่อสารภายในองค์กรยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ● ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้ครอบคลุมและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น ● เสนอให้จัดตั้งช่องทางสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันในรูปแบบ Official Account (OA) เพื่อเพิ่มความสะดวกและรองรับการตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว
คำชื่นชม	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มที่ แม้จะมีจำนวนบุคลากรที่จำกัด แต่ยังคงมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ

5.4 ข้อเสนอแนะในภาพรวม

- พัฒนาเว็บไซต์ให้มีความ user friendly สามารถใช้งานได้ง่าย จัดระเบียบข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ปรับปรุงระบบการสืบค้นให้สามารถค้นหาโดยพิมพ์คำที่เกี่ยวข้องได้ และเพิ่มเติมข้อมูลในเว็บไซต์ให้มีความครบถ้วน รวมทั้งควรอัปเดตข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน
- พัฒนาเรื่องการประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสารการบินในระบบ NOTAM เช่น จัดทำประกาศสั้น ๆ รายเดือนแจ้งเตือนในช่วงเวลาต่าง ๆ ตามเหตุการณ์หรือสถานการณ์สำคัญ และเน้นการใช้ภาพประกอบเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลได้รวดเร็วและเข้าใจง่าย โดยไม่ต้องอ่าน NOTAM ทั้งหมด
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนภายนอก ประชาชนทั่วไปรู้จัก กพท. รู้จักอำนาจหน้าที่และภาระงานที่ กพท. ดำเนินการ เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมและการรับรู้
- ควรมีการเผยแพร่องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ กพท. ได้รับจากการเข้าร่วมประชุมจากต่างประเทศ ให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการบินได้รับทราบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทิศทางเดียวกัน มีความเข้าใจที่ตรงกัน
- ควรเพิ่มการสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการติดต่อให้ชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ระบุฝ่ายที่รับผิดชอบสำหรับข้อมูลแต่ละประเภท เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ต้องการติดต่อ
- ควรมีการจัดฝึกอบรมแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจและให้ความรู้ก่อนการบังคับใช้กฎหมายต่าง ๆ จะทำให้มีความเข้าใจที่ตรงกันในการนำไปปฏิบัติ
- ควรพัฒนาบุคลากรของ กพท. ให้มีความรู้และประสบการณ์ในด้านการบินอย่างเหมาะสม
- ฝ่ายงานต่าง ๆ ใน กพท. ควรบูรณาการการทำงานร่วมกัน ประสานการทำงานในแต่ละขั้นตอน รวมถึงเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่าง ๆ ในการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
- ส่งเสริมการบูรณาการการทำงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายใน กพท. โดยจัดกิจกรรมที่ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์และความเข้าใจร่วมกันระหว่างพนักงานในแต่ละฝ่าย เพื่อให้กระบวนการติดต่อประสานงานมีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร พร้อมทั้งหากโลกที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อช่วยลดอัตราการลาออกและลดความถี่ในการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการประสานงาน
- ควรลงทุนในเรื่องการติดต่อสื่อสารในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อให้การสื่อสารระหว่างประเทศเป็นแบบไร้รอยต่อ และมีประสิทธิภาพ
- พัฒนารูปแบบของ กพท. ในด้านการพัฒนาบริการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยจัดตั้งคณะทำงานที่มีบทบาทในการฝึกอบรมและเป็นพี่เลี้ยงให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน เพื่อให้ผู้ประกอบการ/ผู้เกี่ยวข้องรับทราบแนวทางการพัฒนาการทำงาน ซึ่งจะทำให้อุตสาหกรรมการบินของประเทศพัฒนาไปได้ทั้งระบบ และเป็นแนวทางเดียวกัน
- เสริมสร้างการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในระดับสากล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยและครอบคลุมในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

5.5 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.

- ควรมีการสื่อสารให้กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินรับทราบถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น มีการเผยแพร่วัฒนธรรมขององค์กรผ่านสื่อสาธารณะต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และสื่อสารผ่านพนักงานของ กพท. เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้คนรับทราบข้อมูลข่าวสารมากที่สุด
- ควรสำรวจความคิดเห็นของพนักงานผ่านแบบสอบถามหรือจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค หรือประเด็นที่ต้องปรับปรุงด้านภาพลักษณ์ เพื่อให้กลุ่มผู้บริหารและพนักงานมองเห็นภาพลักษณ์ของ กพท. เป็นไปตามเป้าหมาย

6.2 ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

- ปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน และถูกต้องตรงกัน เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับการบิน หรือมาตรฐานต่าง ๆ โดยเผยแพร่ทั้งฉบับภาษาอังกฤษและภาษาไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
- ควรเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบินเพิ่มขึ้น เช่น องค์กรความรู้ที่ได้รับจากการประชุมกับหน่วยงานต่างประเทศหรือระดับสากล ข้อมูล กฎ ระเบียบต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบิน
- การสื่อสารข้อมูลสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรใช้วิธีการที่เข้าถึงได้ง่าย ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น การส่งจดหมายหรือการแจ้งข้อมูลโดยตรงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แทนการประกาศเฉพาะทางเว็บไซต์ ซึ่งอาจทำให้กลุ่มเป้าหมายบางส่วนไม่ได้รับทราบข้อมูล หากไม่ได้ติดตามอย่างต่อเนื่อง
- ในการจัดรับฟังความคิดเห็น ควรมีการเผยแพร่รายงานสรุปผลการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมรับทราบและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ในภายหลัง
- เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลและติดต่อสื่อสาร เช่น ไลน์ OA ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ และแชทบอท โดยจัดให้มีผู้รับผิดชอบช่องทางที่สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว

6.3 ด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์

- ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายด้วยการจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้ชัดเจน เพิ่มระบบสืบค้นที่รองรับคำค้นที่เกี่ยวข้อง อัปเดตข้อมูลให้ครบถ้วนและทันสมัย
- ปรับปรุงระบบ EMPIC และ FPOS ให้มีความเสถียร ใช้งานง่าย พร้อมจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่าย ลดขั้นตอนซับซ้อนในการขอเอกสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
- ปรับปรุงการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ และปรับรูปแบบของแบบฟอร์มให้กรอกง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน
- พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อการติดตามสถานะการดำเนินงาน นอกเหนือจากการแจ้งผ่านอีเมล เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้เองอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลางที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างศูนย์เวชศาสตร์การบิน เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบินที่มารับบริการด้านเวชศาสตร์การบิน ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มคุณภาพในการตรวจ ช่วยให้ได้บุคลากรที่พร้อมปฏิบัติหน้าที่

6.4 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

- ควรปรับกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรือเกินความจำเป็น โดยเฉพาะในกระบวนการออกใบอนุญาตหรือหนังสือรับรอง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ทบทวนและปรับปรุงรอบระยะเวลาการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในคู่มือให้รวดเร็วขึ้น

6.5 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

- อบรมและถ่ายทอดความรู้ให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อย โดยเน้นการสอนงานจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถในการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างระบบถ่ายทอดหรือสอนงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน วิดีโอแนะนำขั้นตอน หรือ สื่อเสียง เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- ควรพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น
- จัดกิจกรรมที่ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์และความเข้าใจร่วมกันระหว่างพนักงานในแต่ละฝ่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงาน

6.5 ด้านการให้บริการ

- จัดตั้งฝ่ายงานหรือมอบหมายบุคลากรให้ทำหน้าที่เฉพาะในการติดตามข่าวสารและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์
- ปรับปรุงขั้นตอนการขอใบอนุญาตให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้เต็มรูปแบบเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มความสะดวกในการรับบริการ
- รับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่ายก่อนการประกาศใช้กฎหมายหรือกฎระเบียบใหม่
- ส่งเสริมการบินทั่วไปด้วยการพัฒนาสนามบินเล็ก ครูสอนด้านการบิน การนำเข้าและประกอบอากาศยาน และปรับปรุงกระบวนการต่อใบอนุญาตให้สะดวกยิ่งขึ้น
- พัฒนabethาของ กพท. ในการส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศให้ยั่งยืนและมีมาตรฐาน
- ส่งเสริมหรือออกแบบกระบวนการทำงานให้มีการบูรณาการระหว่างฝ่ายงาน เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว และลดภาระให้กับผู้รับบริการ



บทที่ 7 การจัดการบรมในหัวข้อ จัดการองค์ความรู้สู่จุดป้ด้วย Knowledge Management Tools

การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) คือ การบริหารจัดการความรู้ที่ได้จากการสร้าง คิดค้น แลกเปลี่ยน รวบรวม จัดระเบียบ และประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้ทั้งจากตำรา และการถ่ายทอดจากตัวบุคคล มาบูรณาการเป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้ ปัญญา และการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ภายในองค์กร เปรียบเสมือนเป็นตัวช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดการองค์ความรู้ประกอบ ไปด้วยชุดของการปฏิบัติงานที่ถูกใช้โดยองค์กรต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้าง แสดง แจกแจง และกระจายความรู้ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้และเรียนรู้ภายในองค์กร จนกระทั่งนำไปสู่การพัฒนาการจัดการข้อมูล สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินการขององค์กรที่ดี

ตามที่บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับการรับรอง มาตรฐานระบบการจัดการองค์ความรู้ ISO 30401 จาก The British Standards Institution (BSI) บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จึงเล็งเห็นความสำคัญ และพร้อมสนับสนุนให้เกิดการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบให้กับองค์กรอื่น ๆ บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จึงมีข้อเสนอเพิ่มเติมจากขอบเขตงาน เป็นการจัดการบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ “จัดการองค์ความรู้สู่จุดป้ด้วย Knowledge Management Tools” เพื่อสนับสนุนให้การจัดการองค์ความรู้ขององค์กรเป็นรูปธรรมและมีเป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้น อีกทั้งยังให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญในการนำระบบการจัดการองค์ความรู้มา ใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีรายละเอียดกิจกรรมดังนี้

หัวข้อ	รายละเอียด
วันและเวลา	วันอังคารที่ 19 พฤศจิกายน 2567 เวลา 9.00-12.00 น.
รูปแบบกิจกรรม	บรรยายแบบออนไลน์
กลุ่มเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> • คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง • เจ้าหน้าที่ของ กพท. ที่เกี่ยวข้อง
ประเด็นนำเสนอ	<ul style="list-style-type: none"> • แนวคิด “การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)” • แนะนำเครื่องมือการจัดการองค์ความรู้ • ตัวอย่างการนำเครื่องมือการจัดการองค์ความรู้ไปใช้ หรือ กรณีศึกษา

ภาพบรรยากาศการจัดอบรม



รูปภาพที่ 7-1 การจัดอบรมในหัวข้อ จัดการองค์ความรู้สู่ผู้ปฏิบัติงานด้วย Knowledge Management Tools

CAAT
 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
 The Civil Aviation Authority of Thailand

“จัดการองค์ความรู้สุดปังด้วย Knowledge Management Tools”

วันอังคารที่ 19 พ.ย. 67 เวลา 09.00-12.00 น.
 ห้องประชุม Montreal ชั้น 8

วัตถุประสงค์
 สนับสนุนให้การจัดการองค์ความรู้ขององค์กรเป็นรูปธรรมและช่วยให้องค์กรตระหนักถึงความสำคัญในการนำระบบการจัดการองค์ความรู้มาใช้ในองค์กร

หัวข้อการอบรมดังนี้

- แนวคิด “การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)”
- แนะนำเครื่องมือการจัดการองค์ความรู้
- ตัวอย่างการนำเครื่องมือการจัดการองค์ความรู้ไปใช้ หรือ กรณีศึกษา

TRIS CORP

กองสื่อสารองค์กร 8803 sco_cm@caat.or.th

รูปภาพที่ 7-2 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน
ของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร
องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2567

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงาน
ของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2567**

คำชี้แจง : สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ขอความร่วมมือผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ กพท. ได้กรุณาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2567 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.
- ส่วนที่ 3 การรู้จัก กพท.
- ส่วนที่ 4 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
- ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ และสิ่งที่อยากชื่นชม



หนังสือให้ความยินยอม

เรียน เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

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

หากท่านประสงค์ที่จะให้ความยินยอมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ โปรดแสดง ความประสงค์โดยการทำเครื่องหมาย [✓] ลงในกล่องด้านล่าง

อนึ่ง กพท. ขอแจ้งให้ท่านทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย (“ประมวลผล”) ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดย กพท. ดำเนินการดังกล่าวเพื่อวัตถุประสงค์ในการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมประจำปี 2567 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ รวมถึง นำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน ของ กพท. ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น โดยการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะเป็นไปตามประกาศสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอหรือผู้ได้รับใบรับรอง และใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 ท่านสามารถศึกษารายละเอียดได้ตาม QR Code ด้านล่าง ทั้งนี้ หากท่านประสงค์จะเพิกถอนความยินยอมที่ท่านให้ไว้ ท่านสามารถแจ้งได้ที่ กองสื่อสารองค์กร สำนักกรรมการและ ผู้อำนวยการ โทรศัพท์ 0 2568 8803 หรือ Email : sco_cm@caat.or.th

สำหรับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้าได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้า ตามที่ระบุในประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอ หรือผู้ได้รับใบรับรองและใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 โดยข้าพเจ้ายินยอมให้ กพท. เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคล ตามแบบสอบถามความพึงพอใจนี้ เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ท่านข้างต้น

ให้ความยินยอม

ไม่ให้ความยินยอม

*โปรดทราบว่า หากท่านไม่ให้ความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น กพท. จะไม่สามารถสำรวจ ความพึงพอใจและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้



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
 - 4.2) การบินทั่วไป
 - 4.3) กิจการทำอากาศยาน
 - 4.4) การให้บริการการเดินทางอากาศ
 - 4.5) การผลิตเครื่องยนต์ และชิ้นส่วนอากาศยาน
 - 4.6) สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน
 - 4.7) ผู้ดำเนินการหน่วยซ่อม
 - 4.8) งานกำกับดูแลด้านการบิน
 - 4.9) การให้บริการด้านการบินอื่น ๆ
 - 4.10) หน่วยงานด้านเวชศาสตร์การบินพลเรือน
 - 4.11) อากาศยานไร้คนขับ
 - 4.12) อากาศยานเบาพิเศษ
 - 4.13) หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม
 - 4.14) หน่วยงานรัฐ/รัฐวิสาหกิจ
 - 4.15) อื่น ๆ โปรดระบุ
 - 4.16) ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานข้างต้น (ข้ามไปข้อ 8)
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 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 6.1) นักบิน
 - 6.2) ครูการบิน
 - 6.3) พนักงานต้อนรับในอากาศยาน
 - 6.4) พนักงานต้อนรับภาคพื้น
 - 6.5) พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ
 - 6.6) พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน
 - 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) ผู้กำกับดูแลภาครัฐ
- 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. ในปี 2567 ท่านใช้ช่องทางใดในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 9.1) Website ของสำนักงาน กพท.
- 9.2) ระบบ Online ของฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เช่น อีเมล EMPIC ร้องเรียนสายการบิน ขึ้นทะเบียนโดรน
- 9.3) ระบบโทรศัพท์ ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ กพท. โดยตรง
- 9.4) Facebook CAAT
- 9.5) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน กพท. หรือ Service Center ของ กพท. (CAAT) บริเวณ ชั้น 7
- 9.6) ไปรษณีย์
- 9.7) อื่น ๆ ระบุ.....


ส่วนที่ 2 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ 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) พัฒนาการ บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
3. ท่านรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ของ กพท. ผ่านช่องทางหรือสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 3.1) เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th)
 - 3.2) Facebook (CAAT Thailand)
 - 3.3) เว็บไซต์อื่น ๆ (ระบุ URL/ชื่อเว็บไซต์
 - 3.4) Line Group
 - 3.5) บุคลากรของ CAAT
 - 3.6) เจ้าหน้าที่สายการบิน/สนามบิน
 - 3.7) งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ
 - 3.8) สื่อจากหน่วยงานภาครัฐ
 - 3.9) สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, X , Instagram, TikTok, Youtube)
 - 3.10) สำนักข่าวออนไลน์
 - 3.11) สื่อโทรทัศน์
 - 3.12) สื่อวิทยุ
 - 3.13) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)
 - 3.14) ระบบ AVSEC SECURE PORTAL
 - 3.15) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
 - 3.16) ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อน

ส่วนที่ 3 การรู้จัก กพท.

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า “กพท.”				
2. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CAAT” อ่านออกเสียงว่า ซี-เอ-เอ-ที				
3. เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย				
4. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีการให้บริการทั้งผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน และให้บริการแก่ประชาชน				
5. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสีงแวดลอม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล				
6. ประชาชนสามารถร้องเรียนสิทธิผู้โดยสารจากการใช้บริการสายการบิน ร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน หรือขอขึ้นทะเบียนโดรน ได้ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย				
7. “สถาบันการบินพลเรือน” เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย				
8. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม				

ส่วนที่ 4 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
ภาพลักษณ์ของ กพท.												
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
ภาพลักษณ์ของ กพท.												
1	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง											กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง
2	กพท. เป็นองค์กรที่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ											กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ
3	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่ทันสมัย ไม่มีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้พัฒนาการดำเนินงาน											กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัยโดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้พัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ
4	การกำกับดูแลของ กพท. ไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล											การกำกับดูแลของ กพท. เป็นไปตามมาตรฐานสากล
5	โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี											โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี
ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท.												
6	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
7	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง
8	กพท. ไม่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											กพท. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9	กพท. ไม่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											กพท. มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท.												
10	กพท. ไม่สามารถ ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล											กพท. สามารถ ส่งเสริมและพัฒนา กิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล
11	กพท. ยังขาดความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการคำนึงถึงความคุ้มค่า											กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า
12	กพท. ไม่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่มีการนำความคิดเห็นที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน											กพท. รั้บฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน
ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์												
13	กพท. มีการสื่อสารที่ช้า ไม่ทันเหตุการณ์											กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์
14	กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ไม่น่าเชื่อถือ และไม่เป็นประโยชน์											กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์
15	กพท. มีช่องทางการติดต่อที่ไม่สะดวก เข้าถึงได้ยาก											กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย
ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน												
16	กพท. มีการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ และมีความเสี่ยงสูงที่จะมีการทุจริต											กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต
17	ผู้บริหารและบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ไม่เป็นไปตามกฎหมาย											ผู้บริหารและบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย
18	ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ไม่มีจิตสำนึกที่ดี ไม่มี ความซื่อสัตย์ ไม่มี ความรับผิดชอบ และ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก											ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

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

(โดย 5 = คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นมากที่สุด, 4 = คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นมาก, 3 = คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นปานกลาง, 2 = คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นน้อย และ 1 = คาดหวัง/พึงพอใจ/เชื่อมั่นน้อยที่สุด)

ตัวอย่าง :

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

จากตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม สามารถแปลความได้ว่า ในประเด็น “การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว” ท่านมีความคาดหวังในระดับ **มากที่สุด** และมีความพึงพอใจจากการใช้บริการจริงในระดับ **ปานกลาง**

5.1 ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม										
1.1	สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว										
1.2	มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่หลากหลาย										
1.3	ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความน่าสนใจ										
1.4	การใช้อินโฟกราฟิก รูปภาพ สื่อ มีความน่าสนใจ										
1.5	ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถเข้าใจได้ง่าย										
1.6	ข้อมูล ข่าวสารที่เผยแพร่เป็นกลาง และไม่อคติ										
1.7	ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีการอ้างอิงตามหลักวิชาการในระดับสากล										
1.8	ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ มีความทันสมัย รวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน										
1.9	ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมที่เผยแพร่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง										
2.	ด้านการใช้งานผ่านระบบ Online (เว็บไซต์ อีเมล และช่องทางบริการออนไลน์)										
2.1	การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน										
2.2	ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร มีความสวยงามและอ่านง่าย										

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.3	ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์										
2.4	ความรวดเร็วของการให้บริการผ่านระบบ Online										
2.5	รูปแบบของแบบฟอร์มใช้งานง่าย										
2.6	ขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับ										
2.7	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ										
3.	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.						ระดับความเชื่อมั่น				
							1	2	3	4	5
3.1	ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้										
3.2	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ										
3.3	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา ในฐานะหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ										
3.4	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใส ปลอดภัยจากการทุจริต และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม										

5.2 ความคาดหวัง ความพึงพอใจต่องานบริการของ กพท.

ท่านต้องการประเมินบริการของ กพท. ด้านใด

1) งานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ

ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน

- 1.1) งานออกใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R)
- 1.2) งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A)
- 1.3) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อมในราชอาณาจักร
- 1.4) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อมต่างประเทศ
- 1.5) หนังสือรับรองใบรับรองแบบหรือใบรับรองแบบส่วนเพิ่มเติมของต่างประเทศ
- 1.6) ใบรับรองเสียงอากาศยาน
- 1.7) ใบรับรองการแก้ไขดัดแปลงและการซ่อมผลิตภัณฑ์ที่มีใบรับรองแบบ
- 1.8) งานออกใบแทนใบสำคัญสมควรเดินอากาศ
- 1.9) งานออกใบสำคัญสมควรเดินอากาศสำหรับการส่งออกอากาศยาน
- 1.10) งานถอนทะเบียนอากาศยาน
- 1.11) อื่น ๆ โปรดระบุ

ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน

- 1.12) งานออกใบรับรองการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ

- 1.13) งานออกใบรับรองการปฏิบัติการบินแบบพิเศษ
- 1.14) งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC)
- 1.15) งานออกหนังสือรับรองสมรรถภาพการบินทั่วไป
- 1.16) งานออกหนังสือรับรองการฝึกอบรมการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ
- 1.17) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน
 - 1.18) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับหรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักเกิน 25 กิโลกรัม
 - 1.19) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับหรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักไม่เกิน 25 กิโลกรัม
 - 1.20) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ
 - 1.21) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภทระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน
 - 1.22) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภทเครื่องมือ อดุณิยมิวิทยาการบิน
 - 1.23) งานออกและต่ออายุใบรับรองบริการการเดินอากาศ
 - 1.24) งานรับรองรายงานผลการบินทดสอบของเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
 - 1.25) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน
 - 1.26) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยาน
 - 1.27) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภททัศนวิสัย
 - 1.28) งานออกใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ
 - 1.29) การขออนุญาตจัดตั้งสนามบินส่วนบุคคล
 - 1.30) การขออนุญาตก่อสร้างภายในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศ
 - 1.31) งานออกใบรับรองผู้จัดการสนามบินสาธารณะ
 - 1.32) การตรวจสอบความสูงภายในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศ
 - 1.33) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่
 - 1.34) งานออกใบอนุญาตศิษย์การบินและใบอนุญาตศิษย์พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ
 - 1.35) งานออกใบรับรองและต่ออายุใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน
 - 1.36) งานออกใบรับรองสถาบันและหลักสูตรการฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน
 - 1.37) งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ
 - 1.38) งานออกใบรับรองศูนย์ทดสอบความสามารถทางภาษาผู้ถือใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่
 - 1.39) งานออกใบรับรองเครื่องช่วยฝึกบินและใบรับรองเครื่องฝึกปฏิบัติการควบคุมการจราจรทางอากาศจำลอง
 - 1.40) งานออกใบสำคัญแต่งตั้งผู้ทดสอบภาคอากาศนักบิน
 - 1.41) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน
 - 1.1.42) งานออกและต่อใบสำคัญการแต่งตั้งศูนย์/สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน (AMC/ AMO)
 - 1.1.43) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งนายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุโส
 - 1.1.44) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน
 - 1.1.45) งานออกใบรับรองและต่ออายุครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย
 - 1.1.46) งานออกใบรับรองพนักงานตรวจค้น

- 1.1.47) การไปรษณีย์ควบคุม (RPA)
- 1.1.48) งานออกใบรับรองตัวแทนควบคุม (RA)
- 1.1.49) ผู้ส่งทราบตัวตน (KC)
- 1.1.50) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ
 - 1.1.51) งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL)
 - 1.1.52) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ
 - 1.1.53) หนังสืออนุญาตให้อากาศยานต่างประเทศบินผ่านหรือขึ้นลงในราชอาณาจักร
 - 1.1.54) งานจัดสรรเวลาการบินสำหรับคำขอใหม่
 - 1.1.55) อื่น ๆ โปรดระบุ
- 2) การให้บริการด้านข้อมูล
 - 2.1) ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ เช่น รายงานสถิติการให้บริการของ กพท. เป็นต้น
 - 2.2) ข้อมูลบริการประชาชน เช่น รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศรายไตรมาส ข้อมูลจำนวนผู้โดยสารประจำวัน เป็นต้น
 - 2.3) ข้อมูลสถิติการให้บริการ เช่น รายงานสถานการณ์ค่าโดยสารเส้นทางภายในประเทศ จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ เป็นต้น
 - 2.4) ข้อมูลข่าวสารการบิน เช่น NOTAM, AIP-THAILAND เป็นต้น
 - 2.5) ข้อมูลรายชื่อตัวแทนควบคุมและการไปรษณีย์ควบคุมที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- 3) บริการอิเล็กทรอนิกส์
 - 3.1) ระบบ Flight Permit Online System (FPOS)
 - 3.2) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>)
 - 3.3) การขึ้นทะเบียนโดรน
 - 3.4) ระบบ EMPIC
 - 3.5) ระบบ E-Exam
 - 3.6) ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD)
 - 3.7) ระบบ Foreign Air Operator Permission (FAOP)
 - 3.8) ระบบ AVSEC SECURE PORTAL
 - 3.9) ระบบ E-Service
- 4) อื่น ๆ โปรดระบุ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1.	ด้านระยะเวลาในการให้บริการ										
1.1	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)										
1.2	การให้บริการมีความรวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด										
1.3	ช่วงเวลาการปิด-เปิด สถานที่ทำการฯ มีความเหมาะสม										
2.	ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ										
2.1	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและมีจิตบริการที่ดี ยิ้มแย้ม กิริยา วาจาสุภาพ และมีการแต่งกายที่เหมาะสม										
2.2	เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม แก้ปัญหา หรือให้ข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างถูกต้องและชัดเจน										
2.3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีมาตรฐานสากล										
2.4	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ										
2.5	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส										
2.6	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้คำแนะนำ และให้บริการ										
3.	ด้านการให้บริการ										
3.1	มีการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน										
3.2	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน										
3.3	การให้บริการ หรือการดำเนินงานเป็นไปตามขั้นตอนและมีประสิทธิภาพ										
3.4	การติดต่อสอบถามข้อมูล ขอรับบริการ หรือร้องเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว										
3.5	ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย										
3.6	สถานที่ให้บริการ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 7 มีความเหมาะสม										

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่อยากชื่นชม

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

- สิ่งที่อยากชื่นชมการให้บริการของ กพท.

.....

**แบบสอบถามเรื่องการรู้จัก การรับรู้การปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2567**

คำชี้แจง : สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ขอความร่วมมือประชาชน กรุณาตอบแบบสอบถามเรื่อง การรู้จัก การรับรู้การปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2567 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.
- ส่วนที่ 3 การรู้จัก กพท.
- ส่วนที่ 4 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ



หนังสือให้ความยินยอม

เรียน เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

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

หากท่านประสงค์ที่จะให้ความยินยอมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ โปรดแสดง ความประสงค์โดยการทำเครื่องหมาย [✓] ลงในกล่องด้านล่าง

อนึ่ง กพท. ขอแจ้งให้ท่านทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย (“ประมวลผล”) ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยกพท. ดำเนินการดังกล่าวเพื่อวัตถุประสงค์ในการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมประจำปี 2567 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ รวมถึง นำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน ของ กพท. ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น โดยการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะเป็นไปตามประกาศสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอหรือผู้ได้รับใบรับรอง และใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 ท่านสามารถศึกษารายละเอียดได้ตาม QR Code ด้านล่าง ทั้งนี้ หากท่านประสงค์จะเพิกถอนความยินยอมที่ท่านให้ไว้ ท่านสามารถแจ้งได้ที่ กองสื่อสารองค์กร สำนักกรรมการและ ผู้อำนวยการ โทรศัพท์ 0 2568 8803 หรือ Email : sco_cm@caat.or.th

สำหรับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้าได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้า ตามที่ระบุในประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอ หรือผู้ได้รับใบรับรองและใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 โดยข้าพเจ้ายินยอมให้ กพท. เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล ตามแบบสอบถามความพึงพอใจนี้ เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ท่านข้างต้น

ให้ความยินยอม

ไม่ให้ความยินยอม

*โปรดทราบว่า หากท่านไม่ให้ความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นทาง กพท. จะไม่สามารถสำรวจ ความพึงพอใจและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้



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) ขอนั้นทะเบียนโดรน 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 ความปลอดภัยในท้องโดยสาร และการบินทั่วไป /ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS)
 6.8) แจ้งการปล่อยโคลมลอย 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 7
 - 6.13) อื่น ๆ โปรดระบุ..... ฝ่าย.....
 - 6.14) ไม่ได้ใช้บริการ
7. ในปี 2567 ท่านใช้ช่องทางใดในการติดต่อประสานงานกับทาง กพท. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 7.1) Website ของสำนักงาน กพท. เช่น ระบบรับฟังความคิดเห็นร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ระบบปรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ 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 7
 - 7.6) ไปรษณีย์
 - 7.7) อื่น ๆ ระบุ.....
 - 7.8) ไม่ได้ติดต่อ/ประสานงาน

ส่วนที่ 2 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ 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) พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
 - 2.5) ไม่ทราบ/ไม่รับรู้
3. ท่านรู้จักบริการของ กพท. ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 3.1) งานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ
 - ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน
 - 3.1.1) งานออกใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R)
 - 3.1.2) งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A)
 - 3.1.3) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อมในราชอาณาจักร
 - 3.1.4) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อมต่างประเทศ
 - 3.1.5) หนังสือรับรองใบรับรองแบบหรือใบรับรองแบบส่วนเพิ่มเติมของต่างประเทศ
 - 3.1.6) ใบรับรองเสียงอากาศยาน
 - 3.1.7) ใบรับรองการแก้ไขดัดแปลงและการซ่อมผลิตภัณฑ์ที่มีใบรับรองแบบ
 - 3.1.8) งานออกใบแทนใบสำคัญสมควรเดินอากาศ
 - 3.1.9) งานออกใบสำคัญสมควรเดินอากาศสำหรับการส่งออกอากาศยาน
 - 3.1.10) งานถอนทะเบียนอากาศยาน
 - 3.1.11) อื่น ๆ โปรดระบุ
 - ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน
 - 3.1.12) งานออกใบรับรองการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ

- 3.1.13) งานออกใบรับรองการปฏิบัติการบินแบบพิเศษ
- 3.1.14) งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC)
- 3.1.15) งานออกหนังสือรับรองสมรรถภาพการบินทั่วไป
- 3.1.16) งานออกหนังสือรับรองการฝึกอบรมการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ
- 3.1.17) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน
 - 3.1.18) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับหรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักเกิน 25 กิโลกรัม
 - 3.1.19) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับหรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักไม่เกิน 25 กิโลกรัม
 - 3.1.20) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ
 - 3.1.21) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภทระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน
 - 3.1.22) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภทเครื่องมืออุตุนิยมวิทยาการบิน
 - 3.1.23) งานออกและต่ออายุใบรับรองบริการการเดินอากาศ
 - 3.1.24) งานรับรองรายงานผลการบินทดสอบของเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
 - 3.1.25) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน
 - 3.1.26) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยาน
 - 3.1.27) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภททัศนวิสัย
 - 3.1.28) งานออกใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ
 - 3.1.29) การขออนุญาตจัดตั้งสนามบินส่วนบุคคล
 - 3.1.30) การขออนุญาตก่อสร้างภายในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศ
 - 3.1.31) งานออกใบรับรองผู้จัดการสนามบินสาธารณะ
 - 3.1.32) การตรวจสอบความสูงภายในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศ
 - 3.1.33) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่
 - 3.1.34) งานออกใบอนุญาตศิษย์การบินและใบอนุญาตศิษย์พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ
 - 3.1.35) งานออกใบรับรองและต่ออายุใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน
 - 3.1.36) งานออกใบรับรองสถาบันและหลักสูตรการฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน
 - 3.1.37) งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ
 - 3.1.38) งานออกใบรับรองศูนย์ทดสอบความสามารถทางภาษาผู้ถือใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่
 - 3.1.39) งานออกใบรับรองเครื่องช่วยฝึกบินและใบรับรองเครื่องฝึกปฏิบัติการควบคุมการจราจรทางอากาศจำลอง
 - 3.1.40) งานออกใบสำคัญแต่งตั้งผู้ทดสอบภาคอากาศนักบิน
 - 3.1.41) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน
 - 3.1.42) งานออกและต่อใบสำคัญการแต่งตั้งศูนย์/สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน (AMC/ AMO)
 - 3.1.43) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งนายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุโส
 - 3.1.44) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน
 - 3.1.45) งานออกใบรับรองและต่ออายุครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย
 - 3.1.46) งานออกใบรับรองพนักงานตรวจค้น

- 3.1.47) การไปรษณีย์ควบคุม (RPA)
- 3.1.48) งานออกใบรับรองตัวแทนควบคุม (RA)
- 3.1.49) ผู้ส่งทราบตัวตน (KC)
- 3.1.50) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ
 - 3.1.51) งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL)
 - 3.1.52) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ
 - 3.1.53) หนังสืออนุญาตให้อากาศยานต่างประเทศบินผ่านหรือขึ้นลงในราชอาณาจักร
 - 3.1.54) งานจัดสรรเวลาการบินสำหรับคำขอใหม่
 - 3.1.55) อื่น ๆ โปรดระบุ

3.2) การให้บริการด้านข้อมูล

- 3.2.1) ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ เช่น รายงานสถิติการให้บริการของ กพท. เป็นต้น
- 3.2.2) ข้อมูลบริการประชาชน เช่น รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศรายไตรมาส ข้อมูลจำนวนผู้โดยสารประจำวัน เป็นต้น
- 3.2.3) ข้อมูลสถิติการให้บริการ เช่น รายงานสถานการณ์ค่าโดยสารเส้นทางภายในประเทศ จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ เป็นต้น
- 3.2.4) ข้อมูลข่าวสารการบิน เช่น NOTAM, AIP-THAILAND เป็นต้น
- 3.2.5) ข้อมูลรายชื่อตัวแทนควบคุมและการไปรษณีย์ควบคุมที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

3.3) บริการอิเล็กทรอนิกส์

- 3.3.1) ระบบ Flight Permit Online System (FPOS)
- 3.3.2) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>)
- 3.3.3) การขึ้นทะเบียนโดรน (Drone Registration)
- 3.3.4) ระบบ EMPIC
- 3.3.5) ระบบ E-Exam
- 3.3.6) ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD)
- 3.3.7) ระบบ Foreign Air Operator Permission (FAOP)
- 3.3.8) ระบบ AVSEC SECURE PORTAL
- 3.3.9) ระบบ E-Service

- 3.4) อื่น ๆ โปรดระบุ
- 3.5) ไม่รู้จักบริการของ กพท.


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

- 4.1) เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (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, X, Instagram, TikTok, Youtube)
- 4.10) สำนักข่าวออนไลน์
- 4.11) สื่อโทรทัศน์
- 4.12) สื่อวิทยุ
- 4.13) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)
- 4.14) ระบบ AVSEC SECURE PORTAL
- 4.15) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 4.16) ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อน

ส่วนที่ 3 การรู้จัก กพท.

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
1. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า “กพท.”				
2. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CAAT” อ่านออกเสียงว่า ซี-เอ-เอ-ที				
3. เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย				
4. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีการให้บริการทั้งผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน และให้บริการแก่ประชาชน				
5. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสีงแวดลอม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล				
6. ประชาชนสามารถร้องเรียนสิทธิผู้โดยสารจากการใช้บริการสายการบิน ร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน หรือขอขึ้นทะเบียนโดรน ได้ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย				
7. “สถาบันการบินพลเรือน” เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย				
8. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม				

ส่วนที่ 4 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
ภาพลักษณ์ของ กพท.												
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
ภาพลักษณ์ของ กพท.												
1	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง											กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง
2	กพท. เป็นองค์กรที่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ											กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ
3	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่ทันสมัย ไม่มีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน											กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัยโดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ
4	การกำกับดูแลของ กพท. ไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล											การกำกับดูแลของ กพท. เป็นไปตามมาตรฐานสากล
5	โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี											โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี
ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท.												
6	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
7	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง
8	กพท. ไม่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											กพท. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9	กพท. ไม่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											กพท. มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท.												
10	กพท. ไม่สามารถ ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล											กพท. สามารถ ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
11	กพท. ยังขาดความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการคำนึงถึงความคุ้มค่า											กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า
12	กพท. ไม่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่มีการนำความคิดเห็นที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน											กพท. รับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน
ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์												
13	กพท. มีการสื่อสารที่ซ้ำ ไม่ทันเหตุการณ์											กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์
14	กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ไม่น่าเชื่อถือ และไม่เป็นประโยชน์											กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์
15	กพท. มีช่องทางการติดต่อที่ไม่สะดวก เข้าถึงได้ยาก											กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย
ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน												
16	กพท. มีการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ และมีความเสี่ยงสูงที่จะมีการทุจริต											กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต
17	ผู้บริหารและบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ไม่เป็นไปตามกฎหมาย											ผู้บริหารและบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย
18	ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ไม่มีจิตสำนึกที่ดี ไม่มี ความซื่อสัตย์ ไม่มีความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก											ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

**แบบสอบถามผู้บริหารและพนักงาน กพท. เรื่องการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2567**

แบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ กพท.
- ส่วนที่ 3 การรู้จัก กพท.
- ส่วนที่ 4 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.
- ส่วนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ



หนังสือให้ความยินยอม

เรียน เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

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

หากท่านประสงค์ที่จะให้ความยินยอมตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ โปรดแสดง ความประสงค์โดยการทำเครื่องหมาย [✓] ลงในกล่องด้านล่าง

อนึ่ง กพท. ขอแจ้งให้ท่านทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย (“ประมวลผล”) ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยกพท. ดำเนินการดังกล่าวเพื่อวัตถุประสงค์ในการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมประจำปี 2567 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ รวมถึง นำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน ของ กพท. ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น โดยการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะเป็นไปตามประกาศสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอหรือผู้ได้รับใบรับรอง และใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 ท่านสามารถศึกษารายละเอียดได้ตาม QR Code ด้านล่าง ทั้งนี้ หากท่านประสงค์จะเพิกถอนความยินยอมที่ท่านให้ไว้ ท่านสามารถแจ้งได้ที่ กองสื่อสารองค์กร สำนักงานกรรมการและ ผู้อำนวยการ โทรศัพท์ 0-2568-8803 หรือ Email : sco_cm@caat.or.th

สำหรับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้าพเจ้าได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้า ตามที่ระบุในประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ขอ หรือผู้ได้รับใบรับรองและใบอนุญาต ผู้ร้องเรียน ผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2565 โดยข้าพเจ้ายินยอมให้ กพท. เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล ตามแบบสอบถามความพึงพอใจนี้ เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่แจ้งแก่ท่านข้างต้น

ให้ความยินยอม

ไม่ให้ความยินยอม

*โปรดทราบว่า หากท่านไม่ให้ความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นทาง กพท. จะไม่สามารถสำรวจ ความพึงพอใจและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้



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 (IAO)
 4.2) สำนักกรรมการและผู้อำนวยการ (SCO)
 4.3) สำนักกฎหมาย (LEG)
 4.4) สำนักนิรภัยและกำกับมาตรฐานการตรวจสอบ (SMO)
 4.5) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน (AIR)
 4.6) ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (OPS)
 4.7) ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน Department (UAS)
 4.8) ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ (ANS)
 4.9) ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (AGA)
 4.10) ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ (PEL)
 4.11) ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน (AMD)
 4.12) ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (SFD)
 4.13) ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD)
 4.14) ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมกิจการการบินพลเรือน (APD)
 4.15) ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ (AND)
 4.16) ศูนย์บริการทางการบิน (ASC)
 4.17) ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร (CSD)
 4.18) ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ (HCD)
 4.19) ฝ่ายบริหารเทคโนโลยีดิจิทัล (ITD)
 4.20) ฝ่ายบัญชีและการเงิน (FAD)
 4.21) ฝ่ายบริหารข่าวสารการบิน (AIM)
 4.22) สำนักบริหารโครงการ (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 การรับรู้พันธกิจ บริการ และข้อมูลข่าวสารของ 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) พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

3. ท่านรู้จักบริการของ กพท. ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

3.1) งานออกใบอนุญาต/งานออกใบรับรอง/หนังสือรับรอง/ใบสำคัญ

ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน

- 3.1.1) งานออกใบสำคัญการจดทะเบียนอากาศยาน (C of R)
- 3.1.2) งานออกและต่ออายุใบสำคัญสมควรเดินอากาศ (C of A)
- 3.1.3) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อมในราชอาณาจักร
- 3.1.4) งานออกใบรับรองหน่วยซ่อมต่างประเทศ
- 3.1.5) หนังสือรับรองใบรับรองแบบหรือใบรับรองแบบส่วนเพิ่มเติมของต่างประเทศ
- 3.1.6) ใบรับรองเสียงอากาศยาน
- 3.1.7) ใบรับรองการแก้ไขตัดแปลงและการซ่อมผลิตภัณฑ์ที่มีใบรับรองแบบ
- 3.1.8) งานออกใบแทนใบสำคัญสมควรเดินอากาศ
- 3.1.9) งานออกใบสำคัญสมควรเดินอากาศสำหรับการส่งออกอากาศยาน
- 3.1.10) งานถอนทะเบียนอากาศยาน
- 3.1.11) อื่น ๆ โปรดระบุ

ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน

- 3.1.12) งานออกใบรับรองการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ
- 3.1.13) งานออกใบรับรองการปฏิบัติการบินแบบพิเศษ
- 3.1.14) งานออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOC)
- 3.1.15) งานออกหนังสือรับรองสมาคมการบินทั่วไป
- 3.1.16) งานออกหนังสือรับรองการฝึกอบรมการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ
- 3.1.17) อื่น ๆ โปรดระบุ

ฝ่ายมาตรฐานอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน

- 3.1.18) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับหรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักเกิน 25 กิโลกรัม
- 3.1.19) หนังสือการขึ้นทะเบียนผู้บังคับหรือปล่อยอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน น้ำหนักไม่เกิน 25 กิโลกรัม
- 3.1.20) อื่น ๆ โปรดระบุ

- ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ
 - 3.1.21) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภทระบบการสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน
 - 3.1.22) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภทเครื่องมืออุทุนิยมวิทยาการบิน
 - 3.1.23) งานออกและต่ออายุใบรับรองบริการการเดินอากาศ
 - 3.1.24) งานรับรองรายงานผลการบินทดสอบของเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ
 - 3.1.25) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน
 - 3.1.26) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งที่ขึ้นลงชั่วคราวของอากาศยาน
 - 3.1.27) งานออกใบอนุญาตจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ ประเภททัศนวิสัย
 - 3.1.28) งานออกใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ
 - 3.1.29) การขออนุญาตจัดตั้งสนามบินส่วนบุคคล
 - 3.1.30) การขออนุญาตก่อสร้างภายในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศ
 - 3.1.31) งานออกใบรับรองผู้จัดการสนามบินสาธารณะ
 - 3.1.32) การตรวจสอบความสูงภายในเขตปลอดภัยในการเดินอากาศ
 - 3.1.33) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานสถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่
 - 3.1.34) งานออกใบอนุญาตศิษย์การบินและใบอนุญาตศิษย์พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ
 - 3.1.35) งานออกใบรับรองและต่ออายุใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน
 - 3.1.36) งานออกใบรับรองสถาบันและหลักสูตรการฝึกอบรมนายช่างภาคพื้นดิน
 - 3.1.37) งานออกใบรับรองสถาบันฝึกอบรมด้านการควบคุมการจราจรทางอากาศ
 - 3.1.38) งานออกใบรับรองศูนย์ทดสอบความสามารถทางภาษาผู้ถือใบอนุญาตผู้ประจำหน้าที่
 - 3.1.39) งานออกใบรับรองเครื่องช่วยฝึกบินและใบรับรองเครื่องฝึกปฏิบัติการควบคุมการจราจรทางอากาศจำลอง
 - 3.1.40) งานออกใบสำคัญแต่งตั้งผู้ทดสอบภาคอากาศนักบิน
 - 3.1.41) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานเวชศาสตร์การบิน
 - 3.1.42) งานออกและต่อใบสำคัญการแต่งตั้งศูนย์/สถานที่ตรวจเวชศาสตร์การบินพลเรือน (AMC/ AMO)
 - 3.1.43) งานออกใบสำคัญการแต่งตั้งนายแพทย์ผู้ตรวจ/นายแพทย์ผู้ตรวจอาวุโส
 - 3.1.44) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน
 - 3.1.45) งานออกใบรับรองและต่ออายุครูผู้สอนด้านการรักษาความปลอดภัย
 - 3.1.46) งานออกใบรับรองพนักงานตรวจค้น
 - 3.1.47) การไปรษณีย์ควบคุม (RPA)
 - 3.1.48) งานออกใบรับรองตัวแทนควบคุม (RA)
 - 3.1.49) ผู้ส่งทราบตัวตน (KC)
 - 3.1.50) อื่น ๆ โปรดระบุ
- ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ
 - 3.1.51) งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน (AOL)
 - 3.1.52) อื่น ๆ โปรดระบุ

ฝ่ายบริหารงานปฏิบัติการการเดินอากาศ

- 3.1.53) หนังสืออนุญาตให้อากาศยานต่างประเทศบินผ่านหรือขึ้นลงในราชอาณาจักร
- 3.1.54) งานจัดสรรเวลาการบินสำหรับคำขอใหม่
- 3.1.55) อื่น ๆ โปรดระบุ

3.2) การให้บริการด้านข้อมูล

- 3.2.1) ข้อมูลพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ เช่น รายงานสถิติการให้บริการของ กพท. เป็นต้น
- 3.2.2) ข้อมูลบริการประชาชน เช่น รายงานสถิติการขนส่งทางอากาศรายไตรมาส ข้อมูลจำนวนผู้โดยสารประจำวัน เป็นต้น
- 3.2.3) ข้อมูลสถิติการให้บริการ เช่น รายงานสถานการณ์ค่าโดยสารเส้นทางภายในประเทศ จำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศ เป็นต้น
- 3.2.4) ข้อมูลข่าวสารการบิน เช่น NOTAM, AIP-THAILAND เป็นต้น
- 3.2.5) ข้อมูลรายชื่อตัวแทนควบคุมและการไปรษณีย์ควบคุมที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

3.3) บริการอิเล็กทรอนิกส์

- 3.3.1) ระบบ Flight Permit Online System (FPOS)
- 3.3.2) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (<https://www.caat.or.th/complaint/>)
- 3.3.3) การขึ้นทะเบียนโดรน (Drone Registration)
- 3.3.4) ระบบ EMPIC
- 3.3.5) ระบบ E-Exam
- 3.3.6) ระบบ Flight Operations Standard Database (FOSD)
- 3.3.7) ระบบ Foreign Air Operator Permission (FAOP)
- 3.3.8) ระบบ AVSEC SECURE PORTAL
- 3.3.9) ระบบ E-Service


3.4) อื่น ๆ โปรดระบุ

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

- 4.1) เว็บไซต์ของสำนักงานฯ (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, X, Instagram, TikTok, Youtube)
- 4.10) สำนักข่าวออนไลน์
- 4.11) สื่อโทรทัศน์
- 4.12) สื่อวิทยุ
- 4.13) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)
- 4.14) ระบบ AVSEC SECURE PORTAL
- 4.15) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 4.16) ไม่เคยรับทราบข่าวสารมาก่อน

ส่วนที่ 3 การรู้จัก กพท.

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ
9. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อว่า “กพท.”				
10. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า “CAAT” อ่านออกเสียงว่า ซี-เอ-เอ-ที				
11. เครื่องหมาย  เป็นตราสัญลักษณ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย				
12. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีการให้บริการทั้งผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน และให้บริการแก่ประชาชน				
13. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบิน ทั้งในด้านนิรภัย การรักษาสีสิ่งแวดลอม การรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานสากล				
14. ประชาชนสามารถร้องเรียนสิทธิผู้โดยสารจากการใช้บริการสายการบิน ร้องเรียนผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน หรือขอขึ้นทะเบียนโดรน ได้ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย				
15. “สถาบันการบินพลเรือน” เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย				
16. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม				

ส่วนที่ 4 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
ภาพลักษณ์ของ กพท.												
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
ภาพลักษณ์ของ กพท.												
1	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง											กพท. เป็นองค์กรที่เป็นที่รู้จักเมื่อเอ่ยถึง
2	กพท. เป็นองค์กรที่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ											กพท. เป็นองค์กรที่มีคนเก่งและมีความรู้ความสามารถ
3	กพท. เป็นองค์กรที่ไม่ทันสมัย ไม่มีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน											กพท. เป็นองค์กรที่ทันสมัยโดยมีการนำเทคโนโลยีและดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานอยู่เสมอ
4	การกำกับดูแลของ กพท. ไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล											การกำกับดูแลของ กพท. เป็นไปตามมาตรฐานสากล
5	โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี											โดยภาพรวมแล้ว กพท. มีภาพลักษณ์ที่ดี
ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท.												
6	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
7	กพท. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง											กพท. มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง
8	กพท. ไม่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											กพท. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
9	กพท. ไม่มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											กพท. มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท.												
10	กพท. ไม่สามารถ ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล											กพท. สามารถ ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ข้อ	A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	B
11	กพท. ยังขาดความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการคำนึงถึงความคุ้มค่า											กพท. มีความสามารถในการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และคำนึงถึงความคุ้มค่า
12	กพท. ไม่ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่มีการนำความคิดเห็นที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน											กพท. รับฟังและให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน
ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์												
13	กพท. มีการสื่อสารที่ซ้ำไม่ทันเหตุการณ์											กพท. มีการสื่อสารที่รวดเร็วทันเหตุการณ์
14	กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ไม่น่าเชื่อถือ และไม่เป็นประโยชน์											กพท. เป็นองค์กรที่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์
15	กพท. มีช่องทางการติดต่อที่ไม่สะดวก เข้าถึงได้ยาก											กพท. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย
ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน												
16	กพท. มีการดำเนินการที่ไม่โปร่งใส ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ และมีความเสี่ยงสูงที่จะมีการทุจริต											กพท. มีการดำเนินการที่โปร่งใส สามารถดำเนินการตรวจสอบได้ และปลอดจากการทุจริต
17	ผู้บริหารและบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ไม่เป็นไปตามกฎหมาย											ผู้บริหารและบุคลากรของ กพท. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นไปตามกฎหมาย
18	ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. ไม่มีจิตสำนึกที่ดี ไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่มีความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก											ผู้บริหาร และบุคลากรของ กพท. มีจิตสำนึกที่ดี มีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

ส่วนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท.

คำชี้แจง : ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ กพท. ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้ระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่าน

ตัวอย่าง :

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น				
		เชื่อมั่นน้อยที่สุด <----->เชื่อมั่นมากที่สุด				
		1	2	3	4	5
1	ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้		✓			
2	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ					✓

จากตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม สามารถแปลความได้ว่า

1. ท่านมีความเชื่อมั่นในระดับน้อย ว่า “การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้”
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด ว่า “กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ”

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความเชื่อมั่น				
		เชื่อมั่นน้อยที่สุด <----->เชื่อมั่นมากที่สุด				
		1	2	3	4	5
1	ท่านมั่นใจว่า การให้บริการของ กพท. สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวัง ตลอดจนการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้					
2	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินงานหรือให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ					
3	ท่านมั่นใจว่า กพท. จะเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมาในฐานะหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบและเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานกำลังดำเนินการ					
4	ท่านมั่นใจว่า กพท. มีการบริหารจัดการและให้บริการโดยยึดหลักความโปร่งใส ปลอดภัย จริต และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

เอกสารประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก
งานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการ
ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงาน ของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ปี 2567

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 ในงานด้านอุตสาหกรรมการบินนี้ ท่านทำหน้าที่ใด
- 1.2 ท่านมีการดำเนินงาน มีความเกี่ยวข้อง หรือมีปฏิสัมพันธ์กับ กพท. ในลักษณะใด ใช้บริการใดและฝ่ายงานใดของ กพท.

ส่วนที่ 2 การรับรู้พันธกิจ บริการ ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

- 2.1 ท่านรับรู้พันธกิจของ กพท. ในเรื่องใดบ้าง
 - 1) ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
 - 2) รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล
 - 3) ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง
 - 4) พัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
- 2.2 ท่านรู้จักบริการของ กพท. ในเรื่องใดบ้าง เช่น งานออกใบอนุญาต งานออกใบรับรอง การให้บริการด้านข้อมูลงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น
- 2.3 ท่านเคยรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ของ กพท. ช่องทางใดบ้าง เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานฯ บุคลากรของ CAAT สื่อโทรทัศน์ หน่วยงานภาครัฐ ฯลฯ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.

- ก่อนการสัมภาษณ์ :** จะดำเนินการโดยให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามตามประเด็นในแบบสอบถามด้าน “การรับรู้ภาพลักษณ์ของ กพท.” ทั้ง 5 ด้าน ผ่านลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ และจะนำมาประมวลผลก่อนการสัมภาษณ์
- ขณะสัมภาษณ์ :** จะสอบถามถึงเหตุผลในการให้คะแนนในแต่ละด้าน และสอบถามข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงด้านภาพลักษณ์
- ประเด็นในการเก็บข้อมูลด้านภาพลักษณ์ :**
1. ภาพลักษณ์ทั่วไปของ กพท.
 2. ภาพลักษณ์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กพท.
 3. ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของ กพท.
 4. ภาพลักษณ์ด้านการประชาสัมพันธ์
 5. ภาพลักษณ์ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 4 ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในฝ่ายงานที่ใช้บริการ

- 4.1 ท่านมีความความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวม ในประเด็นเหล่านี้ อย่างไรบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของ กพท. อย่างไร
 - 1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม เช่น ช่องทาง ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความน่าสนใจขององค์กรความรู้ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น
 - 2) ด้านการใช้บริการผ่านระบบ Online เช่น การเข้าใช้เว็บไซต์ ความรวดเร็ว ความปลอดภัยของการรักษาข้อมูล เป็นต้น
- 4.2 ท่านมีความความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในงานที่ท่านรับบริการจาก กพท. ในประเด็นเหล่านี้ อย่างไรบ้าง และมีข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของ กพท. อย่างไร
 - 1) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ เช่น ความรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาตามที่กำหนด ช่วงระยะเวลาทำการ เป็นต้น

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เช่น ความกระตือรือร้น ความเป็นมืออาชีพ การปฏิบัติงาน ถูกต้องตามขั้นตอน เป็นต้น
- 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ เช่น การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน มีช่องทางที่หลากหลาย มีความสะดวกรวดเร็ว เป็นต้น

4.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. หรือพบปัญหา/อุปสรรคระหว่างรับบริการ หรือร่วมดำเนินงานกับ กพท. ในเรื่องใดบ้าง และท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเรื่องดังกล่าวอย่างไร

ส่วนที่ 5 สิ่งที่ยากให้ดำเนินการเพิ่มเติมในอนาคต ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่ยากชื่นชม

5.1 ท่านต้องการให้ กพท. ดำเนินการ/ให้บริการในเรื่องใดเพิ่มเติม

5.2 ท่านคิดว่าในอนาคต กพท. ควรจะพัฒนาการดำเนินงานไปในทิศทางใด และมีบทบาทหน้าที่อย่างไร เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศ

5.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5.4 เรื่องที่ท่านต้องการชื่นชมการดำเนินงานของ กพท. / สิ่งที่ท่านประทับใจในการดำเนินงานของ กพท.

ภาคผนวก ค

ประวัติผู้เชี่ยวชาญ



ภาคผนวก

ประวัติของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ IOC คนที่ 1

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ	นาย วิทยะ นิติวฒนวิจารณ์
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"> - นำประเด็นตรวจพบหารือกับหน่วยรับตรวจ - จัดทำรายงานการตรวจสอบ - ติดตามการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากรายงานการตรวจสอบ - งานตรวจสอบพิเศษ เช่น ตรวจสอบกรณีพนักงานทุจริต การล้างรายการตั้งพักต่าง ๆ
2561-2563	บมจ.การบินไทย	ผู้จัดการตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตรวจสอบด้านมาตรฐาน โดยมีประสบการณ์ตรวจสอบสถานีทั้งในและต่างประเทศได้แก่ ปักกิ่ง, บาห์ลี, กัลกัตตา, พุททศยา, พาราณาสี, แม่ฮ่องสอน, อุตรธานี, สุราษฎร์ธานี และ หาดใหญ่ - ผู้แทนหน่วยงาน เพื่อรับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยงานภาครัฐ, ลูกค้า
2550-2561	บมจ.การบินไทย	ผู้ช่วยผู้จัดการ สังกัดกองมาตรฐานและระบบความมั่นคงการบิน ฝ่ายมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคงการบิน	<ul style="list-style-type: none"> - ออกแบบ พัฒนาระบบงาน และจัดทำโปรแกรมการประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงการบิน ซึ่งนำไปใช้ในทุกจุดบินของการบินไทย
2543-2550	บมจ.การบินไทย	พนักงาน ฝ่ายมาตรฐานความปลอดภัยและความมั่นคงการบิน	<ul style="list-style-type: none"> - วิจัยโดยการออกแบบสอบถาม และประมวลผล ตามระเบียบวิธีวิจัย และเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจ เช่น ระดับการรับรู้ด้านมาตรฐานการบินเพื่อจัดทำแผนการฝึกอบรม

ประวัติของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ IOC คนที่ 2

นางสาวกุลสุดา ภัทรพรนันท์



ประวัติส่วนตัว

สัญชาติ	ไทย
อายุ	54 ปี 7 เดือน
ระยะเวลาที่ทำงานกับที่ปรึกษานี้	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 พร้อมทั้งเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด และประเมินผลการดำเนินงานในระดับองค์กร
ปี พ.ศ.	2546
ชื่อโครงการ	โครงการการประเมินผลการดำเนินงานของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ 2546
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	วิเคราะห์องค์กร จัดทำตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator ขององค์กร พร้อมทั้งเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด 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 ส่งเสริม

	วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเมินผลการบริหารพัฒนา ทุนหมุนเวียน การตรวจสอบภายใน
ปี พ.ศ.	2547-2548
ชื่อโครงการ	โครงการดำเนินโครงการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงผลการพัฒนาการ ปฏิบัติราชการ(สัญญาแก้ไขเพิ่มเติมลงวันที่ 31 มกราคม 2548)
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษารูปแบบการจัดทำข้อตกลงผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ในต่างประเทศ - จัดทำข้อเสนอแนวทางการปฏิบัติงานและคำรับรองการปฏิบัติงานของส่วนราชการ - วิเคราะห์ความเหมาะสมทางเทคนิคของข้อเสนอแนวทางการปฏิบัติงาน - จัดทำคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการตามคำรับรองฯ - ทำรายงานการประเมินผล พร้อมข้อเสนอแนะ - ถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการเจรจา และวิธีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน การประเมินผล และการวิเคราะห์ผลให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร.
ปี พ.ศ.	2548-2549
ชื่อโครงการ	โครงการการจัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการของกระทรวง กลุ่มภารกิจและกรม - จัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการของกลุ่มจังหวัดและจังหวัด - จัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการขององค์การมหาชน - จัดทำคำรับรองและติดตามผลการปฏิบัติราชการของสถาบันการศึกษา
ปี พ.ศ.	2550
ชื่อโครงการ	โครงการให้บริการเป็นที่ปรึกษาการจัดทำระบบประเมินผลการดำเนินงาน ของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2550
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผลองค์กร และบริหาร

ลักษณะงาน	วิเคราะห์องค์กร จัดทำตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator ขององค์กร และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร
ปี พ.ศ.	2550
ชื่อโครงการ	โครงการวางระบบการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม คำรับรองระหว่างส่วนราชการระดับกระทรวง และส่วนราชการระดับกรมในสังกัด
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	- กำหนดแนวทางและจัดทำคู่มือการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการ ปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองระหว่างราชการระดับกระทรวง และส่วนราชการระดับกรมในสังกัด - ติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกระทรวงนาร่อง เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ
ปี พ.ศ.	2551-2554
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจด้านการดำเนินงานตามนโยบายและด้านผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2552 และ 2553
ชื่อหน่วยงาน	กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	หัวหน้านักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ควบคุมและกำกับนักวิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล องค์การคลังสินค้า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การตลาด บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด องค์การส่งเสริม กิจการโคนม แห่งประเทศไทย องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร องค์การสะพานปลา องค์การสวนพฤกษศาสตร์
ปี พ.ศ.	2553-2554
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานทุนหมุนเวียน ประจำปี 2553
ชื่อหน่วยงาน	กรมบัญชีกลาง
ตำแหน่ง	หัวหน้านักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ควบคุมและกำกับนักวิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียน โดยวิเคราะห์ ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร ได้แก่ กองทุนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย กองทุนเพื่อการพัฒนา ระบบสาธารณสุข กองทุนส่งเสริมงานวัฒนธรรม เงินทุนหมุนเวียนการแสดง เจริญญาพาณิชย์ และเงินตราไทย เงินทุนหมุนเวียนเพื่อผลิตและขยายพันธุ์พืช กองทุนส่งเสริมวิสาหกิจขนาด

	กลางและขนาดย่อม กองทุนเพื่อการพัฒนาาระบบมาตรวิทยา ประเมินผลการบริหาร พัฒนา ทุนหมุนเวียน การตรวจสอบภายใน
ปี พ.ศ.	2553-2556
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจประจำปีบัญชี 2554 และ 2555
ชื่อหน่วยงาน	กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	หัวหน้านักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร ประเมินผลการ ดำเนินงาน ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ 6 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร, หมวด 2 การ วางแผนเชิงยุทธศาสตร์, หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด, หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้, หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร, หมวด 6 การจัดการ กระบวนการ
ปี พ.ศ.	2553-2554
ชื่อโครงการ	โครงการว่าจ้างสำรวจสถานการณ์การดำเนินการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และ การสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552 - 2556
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ด้านการวิเคราะห์
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมข้อมูล รายงานผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของประเทศไทย - ศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูล รายงานผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศของประเทศ และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - พัฒนาดัชนีชี้วัด ICT ของประเทศไทยที่ครอบคลุม (Comprehensive ICT Core 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 สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งชาติ
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"> - จัดทำแบบสอบถามความเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการ - วิธีการวิเคราะห์ผลในรูปแบบการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา - สัมภาษณ์ภาคสนาม และสำรวจข้อมูลทางโทรศัพท์ - ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล <p>- จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการภายใต้ แผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อการให้บริการจากที่ปรึกษาหรือหน่วยร่วมดำเนินโครงการและประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับ</p>
ปี พ.ศ.	2558

ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ต่อผลิตภัณฑ์ และบริการของนิคมอุตสาหกรรมประจำปี 2558
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย
ลักษณะงาน	ศึกษาความต้องการของ กนอ. เพื่อประเมินความพร้อมและความเสี่ยงในการดำเนินงานศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของนิคมอุตสาหกรรม เพื่อกำหนด หัวข้อและเนื้อหาที่จะทำการศึกษา วิธีการที่จะเลือกใช้ จำนวนตัวอย่างที่จะทำการศึกษา แบบตัวอย่างเอกสารที่จะเลือกใช้แผนการดำเนินงานโดยละเอียด และวิธีการวิเคราะห์และประมวลผลจัดทำรายงานผลการศึกษา 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	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.	2559
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อพัฒนาระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ประจำปี 2559 โดยวิธีคัดเลือก
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง

ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญ หมวด 3
ลักษณะงาน	วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานและรูปแบบการประเมินผล และข้อเสนอแนะ พร้อมทั้ง ระบุฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานในกระบวนการ ฐานข้อมูลตัวชี้วัด และระบบฐานข้อมูลกระบวนการที่เป็นกรณีตัวอย่างที่ดีของหมวด 3
ปี พ.ศ.	2559-2560
ชื่อโครงการ	โครงการพัฒนาระบบติดตามการปฏิบัติงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2559
ชื่อหน่วยงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบคุณภาพและการประเมินผลการดำเนินงาน หมวด การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
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. โดยการกำหนดคุณลักษณะของผู้ที่จะเป็น Change Agent อบรม Change Agent ถึงบทบาทหน้าที่ และกำหนดขั้นตอน/กิจกรรมที่สำคัญ เพื่อให้ Change Agent ได้เข้าใจถึง การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน/กิจกรรม และสามารถสื่อสารให้ผู้บริหารระดับสูง และระดับอื่นเข้าใจ
ปี พ.ศ.	2559
ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและชุมชนโดยรอบนิคมอุตสาหกรรม ประจำปี 2559
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย
ลักษณะงาน	ศึกษาความต้องการของ กนอ. เพื่อประเมินความพร้อมและความเสี่ยงในการดำเนินงานศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์และบริการของนิคมอุตสาหกรรม และการดำเนินงานของ กนอ. ร่วมกับชุมชน เพื่อกำหนดหัวข้อและเนื้อหาที่จะทำการศึกษา วิธีการที่จะเลือกใช้ จำนวนตัวอย่างที่จะทำการศึกษาแบบตัวอย่างเอกสารที่จะเลือกใช้แผนการดำเนินงานโดยละเอียด และวิธีการวิเคราะห์และประมวลผล จัดทำรายงานผลการศึกษาพร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะแนวทาง และแผนงาน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของ กนอ. โดยต้องทำการวิเคราะห์และประมวลผลการศึกษา
ปี พ.ศ.	2560-2561

ชื่อโครงการ	โครงการพัฒนาระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA)
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบคุณภาพและการประเมินผลการดำเนินงาน หมวด การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
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	โครงการเพื่อสนับสนุนการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ประจำปีบัญชี 2563 สำหรับรัฐวิสาหกิจกลุ่ม B โดยวิธีคัดเลือก
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
ตำแหน่ง	หัวหน้านักวิเคราะห์

ลักษณะงาน	ควบคุมและกำกับนักวิเคราะห์ ประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ โดยวิเคราะห์ จากตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator ขององค์กร ได้แก่ องค์การคลังสินค้า องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
ปี พ.ศ.	2563
ชื่อโครงการ	โครงการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของ พนักงาน/ลูกจ้าง ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่นเกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงและการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารออมสิน
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญ (Research)
ลักษณะงาน	- ศึกษา รวบรวม เก็บข้อมูล แนวทางการวิเคราะห์ - ให้ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน - สำรวจความคิดเห็นของ พนักงาน/ลูกจ้าง ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียอื่น เกี่ยวกับบทบาทการนำองค์กรของผู้บริหารระดับสูงและการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงาน
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	ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มวิชาชีพวิจัย
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"> - ทบทวนและจัดทำแผนระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 3 ปี - ติดตามและให้คำปรึกษาถึงวิธีการในการปรับปรุงการดำเนินงานตามผลการประเมินปี 2563 ที่ได้จัดทำเป็นแผนระยะสั้น 1 ปี ในแต่ละ Enabler ให้แก่ผู้บริหาร คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน ที่เกี่ยวข้อง - จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการในเชิงบูรณาการของทั้ง 8 Enablers ตามเกณฑ์การประเมิน Core Business Enablers - รายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะที่ครอบคลุมทั้ง 8 Enablers ให้แก่ธนาคารตามที่ธนาคารกำหนด จำนวน 3 ครั้ง และจัดทำรายงาน สรุปผลพร้อมข้อเสนอแนะและวิธีปฏิบัติหรือแนวปฏิบัติที่ดี
ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการโครงการสำรวจความพึงพอใจและอื่นๆ ของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กนอ. ประจำปี 2564
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> - วางแผนระเบียบวิธีในการสำรวจ ได้แก่ กรอบแนวคิดทฤษฎี แบบจำลอง แนวคิด กำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่าง วิธีจัดเก็บข้อมูล เครื่องมือการวิเคราะห์ และทดสอบ ในความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือของข้อมูล - ให้ความเห็น และข้อเสนอแนะต่อผลการวิเคราะห์และการสำรวจ - สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมาย

	<ul style="list-style-type: none"> - ประมวลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลการสำรวจ - จัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับย่อและฉบับสมบูรณ์
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อดำเนินงานการประเมินผลโครงการงบประมาณบูรณาการปี 2563-2564
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ทำรายละเอียดแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาการทำงาน - แนวทางจัดเก็บข้อมูล และประเมินผล - เสนอแนวคิด ทฤษฎี และกำหนดกรอบการติดตาม และประเมินผลโครงการส่งเสริม SME - ศึกษาแผนที่ใช้เป็นกรอบวัดประเมินผลโครงการ - ออกแบบเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (ภาคสนาม) รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ลงพื้นที่สำรวจจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม - วิเคราะห์ ประเมินผลรายโครงการ และภาพรวม สรุปผลการประเมิน
ปี พ.ศ.	2565
ชื่อโครงการ	โครงการบริหารจัดการและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามแผนยุทธศาสตร์ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า การจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดฉบับใหม่และการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ประจำปีงบประมาณ 2565

ประวัติของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ IOC คนที่ 3

นายประชาติปไตย บุญอึ้ง



ประวัติส่วนตัว

สัญชาติ ไทย
 อายุ 45 ปี 2 เดือน
 ระยะเวลาที่ทำงานกับที่ปรึกษานี้ 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.ช. 2550	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	Personal Banker	Product Development, Customer Satisfaction Survey
เม.ช. 2554- มิ.ย. 2558	The Business Research Specialist	Senior Data Analyst	Marketing Researcher, Consumer Behavior Survey, Customer Satisfaction Survey, Market Study Survey
มิ.ย. 2558 - ปัจจุบัน	บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด	รองผู้จัดการส่วน	รองผู้จัดการส่วน

- ประสพการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้อง (ประสพการณ์ที่ทริส)

ปี พ.ศ.	2558
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อปฏิบัติงานโครงการพัฒนาการจัดการความรู้และการสร้างองค์กร แห่งการ เรียนรู้ (Knowledge Management : KM)
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
ตำแหน่ง	บุคลากรสนับสนุน
ลักษณะงาน	1.เป็นที่ปรึกษา ในการให้คำปรึกษาแนะนำ และวางแผนการจัดกิจกรรม KM และดำเนินการ ตามแผนฯ 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 ที่เหมาะสม กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนรวมถึงติดตาม วิเคราะห์ และ ประเมินผลของกิจกรรม KM
ปี พ.ศ.	2558-2559
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อการจัดทำคำรับรองและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระดับ สำนักงานในส่วนกลางและสำนักงานอัยการ/สำนักงานคดีในต่างจังหวัด ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2558
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานอัยการสูงสุด
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	เป็นที่ปรึกษาในการวางระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการในระดับสำนักงานในส่วนกลาง และสำนักงานอัยการ/สำนักงานคดีในต่างจังหวัด ครอบคลุมการกำหนดกรอบการ ประเมินผล ตัวชี้วัด เป้าหมายและเกณฑ์การให้คะแนน และการติดตามและประเมินผล การ ดำเนินงาน 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 ต่อ ภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ
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 เป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ระดับโครงการ และประชุมนำเสนอสรุปผลการประเมินฯ

ปี พ.ศ.	2560
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อดำเนินกิจกรรมติดตามความอยู่รอดของผู้ประกอบการ ภายใต้โครงการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่เชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม
ชื่อหน่วยงาน	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัยและติดตามผล
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ออกแบบการสำรวจความอยู่รอดของผู้ประกอบการ 2. ติดตามผลความอยู่รอดและสถานะของผู้ประกอบการ 3. จัดทำฐานข้อมูลและวิเคราะห์สถานะ ปัจจัยความสำเร็จ และอุปสรรคของผู้ประกอบการหลังจากเข้าร่วมโครงการ 4. วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียของโครงการต่อการพัฒนาผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ 5. ให้คำปรึกษาในการพัฒนาการจัดทำกิจกรรม/โครงการ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการแก่กระทรวงอุตสาหกรรม
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. ออกแบบกรอบการประเมินผลและจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดในการประเมินผลการดำเนินงานของ สสวท. / ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พร้อมหารือกับผู้รับผิดชอบ 2. จัดทำคู่มือการประเมินผลองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 3. ออกแบบกรอบแนวคิดและดำเนินการการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและความผูกพันของบุคลากรของ สสวท. พร้อมทั้งสรุปผลและให้ข้อเสนอแนะ 4. เก็บรวบรวมข้อมูลและประเมินผลการดำเนินงานของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลและให้ข้อเสนอแนะ 5. ออกแบบกรอบแนวทางในการประเมินยุทธศาสตร์ของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2561 เก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางที่กำหนดไว้ ดำเนินการประเมินผลและสรุปผลการประเมิน 6. วิเคราะห์ ทบทวนยุทธศาสตร์ของ สสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2561 และความเหมาะสมของมาตรการ กลไกการดำเนินงาน ตามยุทธศาสตร์ฯ ที่ผ่านมา ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทิศทางและการปรับปรุงยุทธศาสตร์ของ สสวท. ในระยะต่อไป

ปี พ.ศ.	2561-2562
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อสำรวจข้อมูลเพื่อประเมินผลสำเร็จของการจัดงานและระดับความพึงพอใจ ของผู้ร่วมงานเทศกาลงานออกแบบเชียงใหม่ 2018 และเทศกาลงานออกแบบกรุงเทพฯ 2019
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	1. ประเมินผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการจัดเทศกาลงานออกแบบ 2. ออกแบบแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความเป็นประโยชน์และความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมเทศกาลงาน
ปี พ.ศ.	2561-2562
ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาไฟฟ้า
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ประสานงาน สนับสนุน
ลักษณะงาน	1. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาไฟฟ้า 2. ศึกษาวิเคราะห์ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนพัฒนาไฟฟ้าให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาไฟฟ้า
ปี พ.ศ.	2561
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินความคุ้มค่าองค์กรของ สฟพ.
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ประสานงาน สนับสนุน
ลักษณะงาน	1. รับผิดชอบในการประสานงานระหว่างทีมที่ปรึกษา กับเจ้าหน้าที่ของสฟพ. เพื่อให้ การสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2. รับผิดชอบดูแลงานสารบรรณ งานธุรการ งานบริหารทั่วไป และสนับสนุนงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนให้โครงการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้
ปี พ.ศ.	2561
ชื่อโครงการ	โครงการการขายทอดตลาดโดยเพิ่มช่องทางในการเสนอราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Offering Auction)

ชื่อหน่วยงาน	กรมบังคับคดี
ตำแหน่ง	ผู้ประสานงานโครงการ
ลักษณะงาน	1. รับผิดชอบดูแลงานสารบรรณ งานธุรการ งานบริหารทั่วไป และสนับสนุนงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนับสนุนให้โครงการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ 2. รับผิดชอบในการประสานงานระหว่างทีม ที่ปรึกษา กับเจ้าหน้าที่ของกรมบังคับคดี เพื่อให้การสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
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	1. สสำรวจข้อมูลเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าขององค์กร ตอบโจทย์ตัวชี้วัด และเป้าหมายสำคัญ 2. ประเมินประโยชน์ที่ผู้ประกอบการได้รับจากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ ตอบโจทย์ตัวชี้วัดและเป้าหมายสำคัญ 3. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายโดยสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ประกอบการที่เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดย ศสพ. 4. จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงงานในด้านดังกล่าวได้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการและสถานการณ์ในปัจจุบันหรือในอนาคตกำหนดพื้นที่ดำเนินการ ได้แก่ ศสพ. กรุงเทพฯ และ ศสพ. เชียงใหม่

ปี พ.ศ.	2561
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อประเมินผลสำเร็จของการจัดงานและระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงาน เทศกาลงานออกแบบกรุงเทพฯ 2561
ชื่อหน่วยงาน	ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยด้านวิจัย และติดตามผล
ลักษณะงาน	1. ประเมินผลสำเร็จของการจัดงาน โดยการสำรวจจำนวนผู้เข้าร่วมงาน ทั้งในส่วนของ ผู้เข้าชมงาน ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เข้าร่วมการจัดงาน ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ 2. ประเมินความคุ้มค่าของการจัดงาน โดยประเมินผลกระทบเชิงเศรษฐกิจ และสังคม ที่เกิดขึ้น
ปี พ.ศ.	2562-2563
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาไฟฟ้า
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	1. ออกแบบฟอร์มการประเมินผล แบบสำรวจ/แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้สำหรับประเมินผลการดำเนินงาน 2. ออกแบบวิธีการสุ่มตัวอย่าง และจัดทำแนวทางการจัดเก็บข้อมูล 3. ตรวจสอบติดตามการดำเนินงาน 4. ประมวลผลข้อมูลที่จัดเก็บทั้งหมดและสรุปผลการประเมินโครงการ
ปี พ.ศ.	2562
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	1. รับผิดชอบในการออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลในการประเมินผลการดำเนินงานของ สสวท. 2. รับผิดชอบในการจัดทำคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของ สสวท. 3. รับผิดชอบประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด
ปี พ.ศ.	2562
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)

ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ออกแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาประเมินผล 2. ประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและมูลค่าเพิ่มทางสังคมจากการดำเนินงานของ สศส. 3. ประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งปมเพาะธุรกิจสร้างสรรค์ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม 4. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี 2562 โดยดำเนินการประเมินผลสำเร็จทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลกระทบที่เกิดขึ้นของการดำเนินงาน/โครงการตามแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562
ปี พ.ศ.	2562
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินโครงการของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินมูลค่าผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมจากผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักและโครงการสำคัญต่างๆ ของ วว. 2. ประเมินมูลค่าเพิ่มต่อเศรษฐกิจและสังคมระดับมหภาค 3. ประเมินผลกระทบที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการที่จะเสนอของบประมาณ 4. วิเคราะห์ สังเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหา/อุปสรรคและบทเรียนที่ได้รับจากการประเมินมูลค่าผลกระทบ
ปี พ.ศ.	2563
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประเมินผลการดำเนินงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ในรูปแบบ 360 องศา ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของ สสปน. ได้แก่ คณะกรรมการ สสปน. ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของ สสปน. ผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนผู้รับบริการและการสนับสนุนจาก สสปน. 2. วิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัด และปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อของการดำเนินงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานของ สสปน. พร้อมทั้ง

	ตัวชี้วัดผล เพื่อให้ สสปน. เป็นองค์กรที่เป็นเลิศเพื่อบรรทัดฐาน ในการบริหาร จัดการ องค์กรมหาชน
ปี พ.ศ.	2563
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์กรมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์กรมหาชน)
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> ประเมินมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของ สสส. ตามภารกิจและ เป้าหมาย ตัวชี้วัดสำคัญด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ และการส่งเสริม ให้เกิด การ นำกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ ไปใช้ในเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม ประเมินประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ ทั้งเชิงกายภาพและดิจิทัลแพลตฟอร์ม รวมทั้งผลสำเร็จในการพัฒนาปรับปรุง งาน บริการ ของแหล่งบ่มเพาะธุรกิจ สร้างสรรค์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาและอุปสรรค ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป
ปี พ.ศ.	2563
ชื่อโครงการ	โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA) ของกรมสรรพากร
ชื่อหน่วยงาน	กรมสรรพากร
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> วิเคราะห์องค์กร +ศึกษา รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำ Architecture Vision และ Business Architecture ตามแนวทาง TOGAF จัดทำ Baseline Business Architecture (As is) จัดทำ Target Business Architecture (To Be)
ปี พ.ศ.	2563-2564
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลการดำเนินงานสถาบันฯ ประจำปีงบประมาณ 2563 (ตัวชี้วัดสำนักงาน ก.พ.ร.)
ชื่อหน่วยงาน	สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

ลักษณะงาน	<p>1. จัดทำแผนการดำเนินงานและรายละเอียดในการดำเนินการ และรายงานการศึกษา ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย (ตัวชี้วัดสำนักงาน ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ 2563 ของ สทป. โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์การจัดตั้งตามพระราชบัญญัติ เทคโนโลยีป้องกันประเทศ พ.ศ. 2562 ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการ กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของ สทป.</p> <p>2. ดำเนินการสำรวจ ตรวจสอบรายงานผลการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงาน ตาม ตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ 2563 ที่คณะกรรมการ สทป. ได้เห็นชอบไว้แล้ว รวมทั้งจัดทำ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อให้มีผลการดำเนินงาน ที่ดีขึ้นกว่า เกณฑ์การประเมินผล และข้อเสนอในการกำหนด ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ของ สทป. ใน ปีงบประมาณ 2564</p> <p>3. จัดทำรายงานผลการประเมินองค์การมหาชนของ สทป. ประจำปีงบประมาณ 2563 ตาม แบบฟอร์มที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และจัดทำวิสัยทัศน์หรือวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ ดำเนินงาน สำคัญของ สทป. ประจำปีงบประมาณ 2563 และสรุปประโยชน์ที่ประชาชน ได้รับจากการ ดำเนินงาน ของ สทป. ประจำปีงบประมาณ 2563</p>
ปี พ.ศ.	2563-2564
ชื่อโครงการ	โครงการจัดทำผลการประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประจำปี 2563
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์/นักวิจัย
ลักษณะงาน	ประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ปี พ.ศ.	2563-2565
ชื่อโครงการ	โครงการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อสนับสนุนการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประเมินผล การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ 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"> - สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมาย - ประมวลผลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลการสำรวจ - จัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับย่อและฉบับสมบูรณ์ - ปรับปรุงรายงานตามข้อเสนอแนะและข้อสังเกต
ปี พ.ศ.	2564-2565
ชื่อโครงการ	โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อประเมินผลโครงการเงินกู้เพื่อการพัฒนาาระบบบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและระบบขนส่งทางถนน ระยะเร่งด่วน: มาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะที่ 2 และโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย “โครงการบ้านเอื้ออาทร” ระยะ 3 และระยะ 4
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ตำแหน่ง	เลขานุการโครงการ
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดประเด็นสำหรับการประเมินผลและการเก็บข้อมูล เพื่อใช้สำหรับประเมินผล การดำเนินงาน - ตรวจสอบติดตามการดำเนินงานยังพื้นที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ และพื้นที่ตั้งโครงการ - ประมวลผลข้อมูลที่จัดเก็บทั้งหมดและสรุปผลการประเมิน - จัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน และให้สังเกต และข้อเสนอแนะ
ปี พ.ศ.	2564-2565
ชื่อโครงการ	โครงการประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำปี 2564
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์/นักวิจัย
ลักษณะงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำกรอบแนวคิดในการประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ออส. 2. ค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันเพื่อนำไปจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความผูกพันฯ ให้มีคุณภาพ 3. สำรวจและสรุปผลสำรวจความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อ ออส. 4. จัดทำแผนการเสริมสร้างความผูกพันและยกระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรต่อออส. 5. จัดกิจกรรมอบรมถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลความผูกพันให้บุคลากร ออส.
ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการศึกษาแนวทางการดำเนินงานเพื่อรับรองมาตรฐานสากล ISO 30401 ประจำปี 2564

ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์
ลักษณะงาน	1.จัดทำแผนการดำเนินงานการศึกษาแนวทางการดำเนินงานเพื่อรับรอง มาตรฐานสากล ISO 30401 สำหรับ 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย กิจกรรม และช่วงระยะเวลาการดำเนินงานอย่างละเอียด 2.เตรียมการก่อนการประเมินระดับการพัฒนาด้านการจัดการความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้นแบบ 5 หน่วยงาน หลักสูตรละไม่เกิน 15 คน 3.การประเมินระดับการพัฒนาด้านการจัดการความรู้ตาม ISO 30401 หลักสูตรละไม่เกิน 15 คน
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	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมาย - ประมวลผลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลการสำรวจ - จัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับย่อและฉบับสมบูรณ์ - ปรับปรุงรายงานตามข้อเสนอแนะและข้อสังเกต
ปี พ.ศ.	2564
ชื่อโครงการ	โครงการเพื่อดำเนินงานการประเมินผลโครงการงบประมาณบูรณาการปี 2563-2564
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ทำรายละเอียดแผนการดำเนินงาน ระยะเวลาการทำงาน - แนวทางจัดเก็บข้อมูล และประเมินผล - เสนอแนวคิด ทฤษฎี และกำหนดกรอบการติดตาม และประเมินผลโครงการส่งเสริม SME - ศึกษาแผนที่ใช้เป็นกรอบวัดประเมินผลโครงการ - ออกแบบเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (ภาคสนาม) รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ลงพื้นที่สำรวจจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม - วิเคราะห์ ประเมินผลรายโครงการ และภาพรวม สรุปผลการประเมิน
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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	ประเมินผลการดำเนินงานเงินทุนหมุนเวียน โดยวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่เป็น Key Performance Indicator และเจรจาต่อรองค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ขององค์กร ประเมินผลการ บริหาร พัฒนาเงินทุนหมุนเวียน ได้แก่ บทบาทคณะกรรมการเงินทุนหมุนเวียน การบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารจัดการสารสนเทศ การบริหาร ทรัพยากรบุคคล
ปี พ.ศ.	2565-2566
ชื่อโครงการ	โครงการระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ Core Business Enablers ปี 2565
ชื่อหน่วยงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์
ตำแหน่ง	สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญฯ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล/ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนและจัดทำแผนระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 3 ปี - จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับ Core Business Enablers ทั้ง 8 ด้าน เพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องการบูรณาการความเชื่อมโยงของเกณฑ์การประเมินผล - รายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานพร้อมข้อเสนอแนะที่ครอบคลุม ทั้ง 8 Enablers - วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลและสรุปประเด็นการบูรณาการพร้อมให้คำแนะนำการดำเนินงาน - จัดทำรายงานสรุปการดำเนินงานของ ธอส. เพื่อการพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำตามแนวทาง ของ Core Business Enablers ของ สศร.
ปี พ.ศ.	2565-2566
ชื่อโครงการ	โครงการสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อ ของ กนอ. ประจำปี 2565
ชื่อหน่วยงาน	การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	นักวิจัย
ลักษณะงาน	<ul style="list-style-type: none"> - สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมาย - ประมวลผลและวิเคราะห์ผลจากข้อมูลการสำรวจ - จัดทำรายงานผลการสำรวจฉบับย่อและฉบับสมบูรณ์ - ปรับปรุงรายงานตามข้อเสนอแนะและข้อสังเกต
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"> ประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจของ สศด. ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในมิติต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแนวทางการประเมินองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ศึกษาและวิเคราะห์ การรับรู้ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของกลุ่มลูกค้า และ/หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ สศด. ศึกษาและวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของกลุ่มลูกค้า และ/หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของ สศด. ศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม (Impact) จากการดำเนินงานตามมาตรการช่วยเหลือหรือการอุดหนุนของ สศด. รวมถึงโครงการ/กิจกรรมที่สำคัญของ สศด. จัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สศด. ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น



CAAT 

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
The Civil Aviation Authority of Thailand

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

TRIS
CORP 

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด