

## บทสรุปผู้บริหาร

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ 2560 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) จากประชากรเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 1,033 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 มีประเด็นสำคัญสรุปได้ดังนี้

### ผลการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน

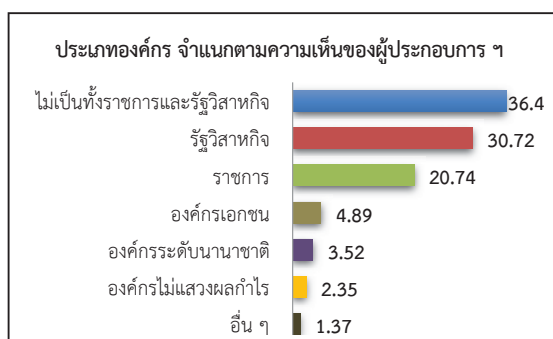
#### ➤ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



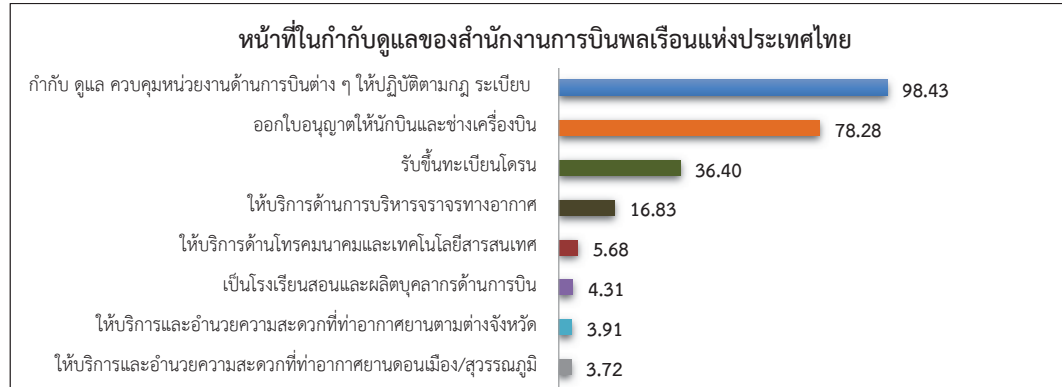
จากการสำรวจผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินจำนวน 511 คน พบว่า ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินเป็นเพศชายและเพศหญิง ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายบริการภาคพื้นมากที่สุด ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานดอนเมือง และพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

#### ➤ การรับรู้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม

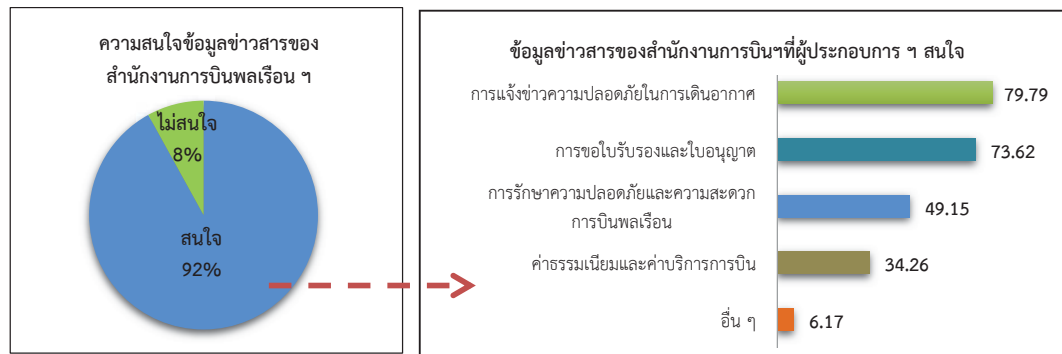
จากการสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ (ร้อยละ 99.22) เคยได้ยินชื่อ “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ไม่เคยได้ยิน (ร้อยละ 0.78) ซึ่งในกลุ่มผู้ประกอบการฯ ที่ **เคยได้ยิน** รับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานการบินฯ จากเจ้าหน้าที่สายการบินมากที่สุด รองลงมารับรู้จากเว็บไซต์สำนักงาน (www.caat.or.th) และบุคลากรของสำนักงานฯ และในกลุ่มผู้ประกอบการฯ ที่ **ไม่เคยได้ยิน** ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางเว็บไซต์สำนักงาน (www.caat.or.th) มากที่สุด รองลงมาต้องการรับรู้ผ่านเฟซบุ๊ก (CAAT.Thailand) และเอกสารสิ่งพิมพ์เผยแพร่ความรู้หรือผลงานวิจัย



ในกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน องค์กรระดับนานาชาติ องค์กรไม่แสวงผลกำไร และองค์กรอื่น ๆ

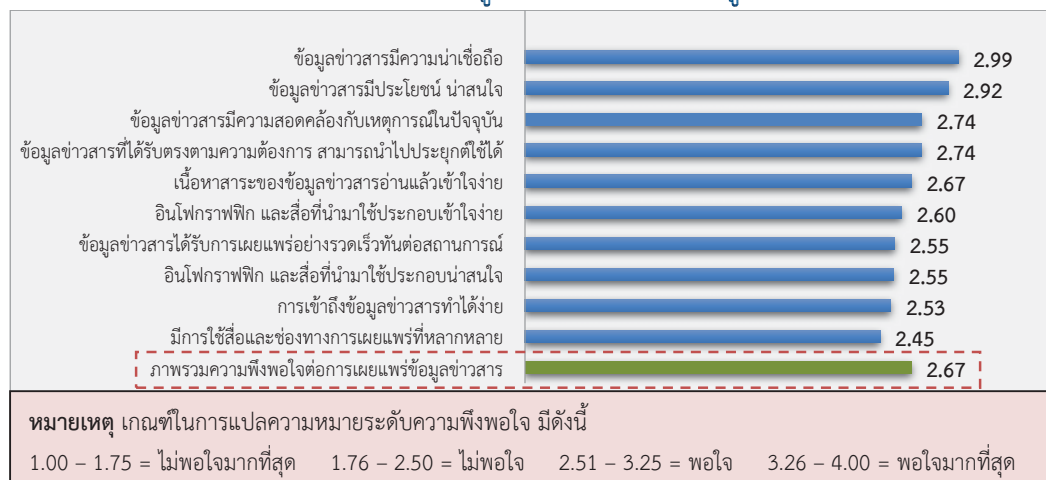


ในกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินฯ มีหน้าที่กำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบินต่าง ๆ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานสากล รองลงมาคิดว่ามีหน้าที่ออกใบอนุญาตให้นักบินและช่างเครื่องบิน และรับขึ้นทะเบียนโดรน



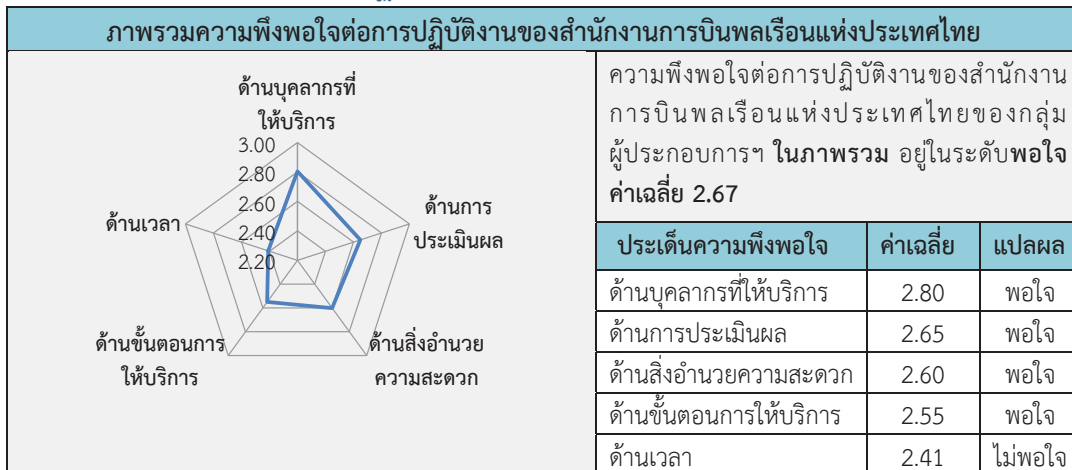
ในกลุ่มผู้ประกอบการฯ ส่วนใหญ่สนใจข้อมูลข่าวสารของสำนักงานการบินฯ ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ประกอบการฯ สนใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวเกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินอากาศ รองลงมาคือ การขอรับใบอนุญาต การรักษาความปลอดภัยและการรักษาความสะดวกการบินพลเรือน ค่าธรรมเนียม ค่าบริการการบิน และข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ (เช่น ข้อกำหนดและมาตรฐานของ ICAO ที่ออกใหม่ และพระราชบัญญัติการเดินอากาศ)

➤ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม



ในกลุ่มผู้ประกอบการ ๖ มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย **ในภาพรวม** จากทั้ง 10 ประเด็น อยู่ระดับ **พอใจ** มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นข้อมูลข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ ประเด็นข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์ น่าสนใจ ประเด็นข้อมูลข่าวสารมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน ประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับตรงตามความต้องการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ประเด็นเนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสารอ่านแล้วเข้าใจง่าย ประเด็นอินโฟกราฟฟิก และสื่อที่นำมาใช้ประกอบข่าวสาร บทความ เข้าใจง่าย ประเด็นข้อมูลข่าวสารได้รับการเผยแพร่อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ประเด็นอินโฟกราฟฟิก และสื่อที่นำมาใช้ประกอบข่าวสาร บทความ น่าสนใจ และประเด็นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้ง่าย ซึ่งประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ในกลุ่มผู้ประกอบการ ๖ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ส่วนประเด็นการใช้สื่อและช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายนั้น ในกลุ่มผู้ประกอบการ ๖ ยังไม่พอใจมากนัก

➤ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย



ผู้ประกอบการ ๖ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบิน ๖ **ในภาพรวม** อยู่ในระดับ **พอใจ** มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้ประกอบการ ๖ มีความพึงพอใจ **ในภาพรวม** อยู่ในระดับ **พอใจ** มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ประกอบการ ๖ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทุกประเด็น โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ประเด็นยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม มารยาทดี ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ และประเด็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

- **ด้านการประเมินผล** ผู้ประกอบการ ๖ มีความพึงพอใจ **ในภาพรวม** อยู่ในระดับ **พอใจ** มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ประกอบการ ๖ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทุกประเด็น โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ ประเด็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ ประเด็นผลการประเมินมีความยุติธรรม เหมาะสม โปร่งใส

ตามหลักเกณฑ์ ประเด็นมีการนำผลงานไปประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการเป็นประจำเป็นรูปธรรม ประเด็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และประเด็นระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ประกอบการ ๓ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ภายในสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย) ประเด็นจุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก และประเด็นความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดบริการ ผู้ประกอบการ ๓ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ สำหรับประเด็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ ผู้ประกอบการ ๓ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ประกอบการ ๓ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และประเด็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการให้เป็นไปตามที่ประกาศไว้ ผู้ประกอบการ ๓ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ สำหรับประเด็นการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ผู้ประกอบการ ๓ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ

- **ด้านเวลา** ผู้ประกอบการ ๓ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับไม่พอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้ประกอบการ ๓ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจทุกประเด็น โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ ประเด็นการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ

## ผลการสำรวจของกลุ่มประชาชนทั่วไป

### ➤ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

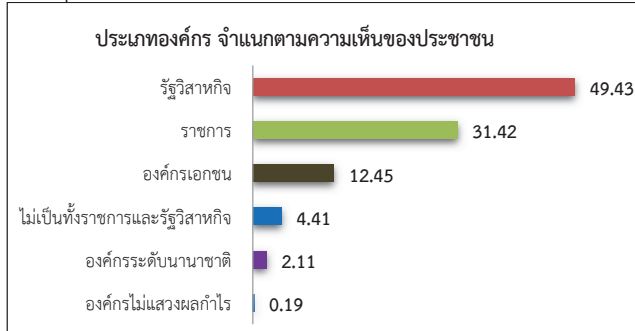


จากการสำรวจประชาชนทั่วไป จำนวน 522 คน พบว่าเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-34 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว และส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร รองลงมาอาศัยอยู่ในพื้นที่ภาคกลาง และภาคตะวันออก

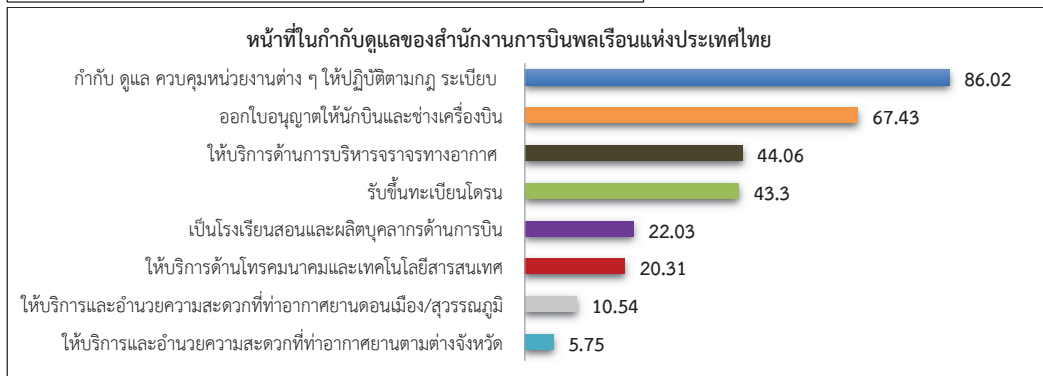
### ➤ การรับรู้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม

จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เคยได้ชื่อ “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” (ร้อยละ 80.08) แต่ยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่เคยได้ยินชื่อ “สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” (ร้อยละ 19.92)

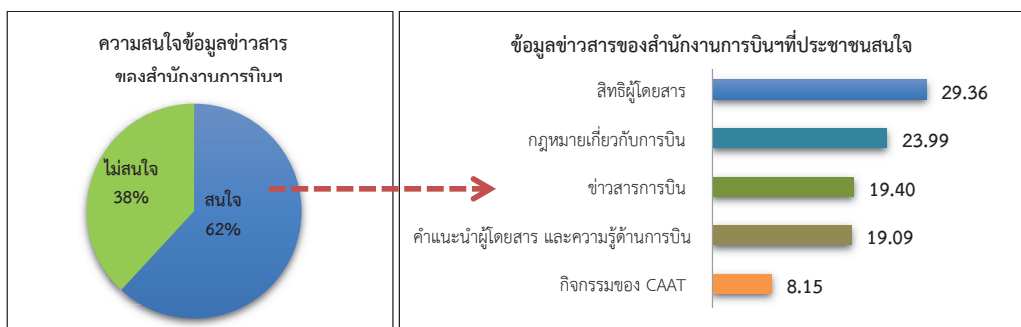
สำหรับกลุ่มประชาชนที่เคยได้ยื่นข้อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย **เคยได้ยื่น** ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th) มากที่สุด รองลงมาเคยได้ยื่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และผ่านสื่อโทรทัศน์ ส่วนกลุ่มประชาชนที่ **ไม่เคยได้ยื่น** ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานการบิน ฯ ทางสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ ทางสื่อโทรทัศน์ และทางเฟซบุ๊ก (CAAT.Thailand)



ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่คิดว่าสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นหน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน

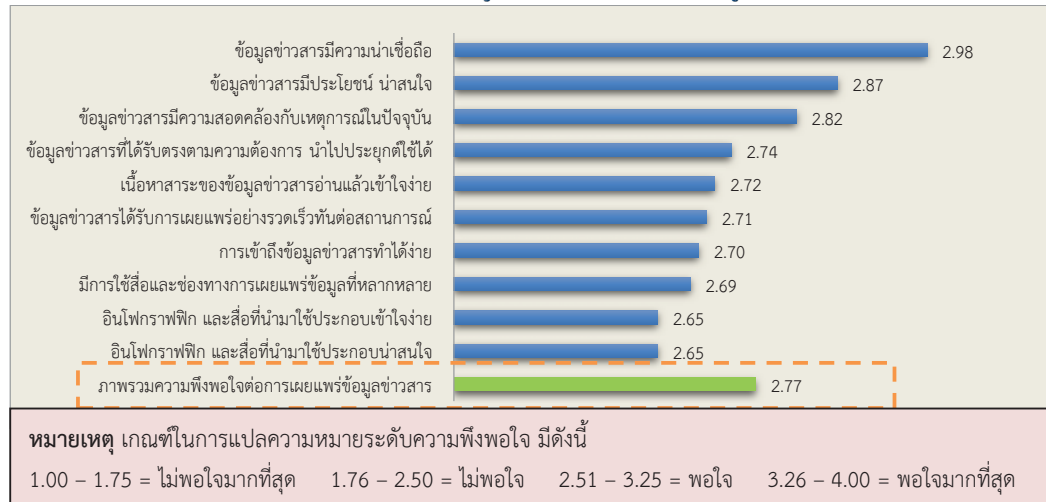


ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่คิดว่าสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีหน้าที่กำกับ ดูแล ควบคุมหน่วยงานด้านการบินต่าง ๆ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และมาตรฐานสากล รองลงมาคิดว่า มีหน้าที่ออกใบอนุญาตให้นักบินและช่างเครื่องบิน และมีหน้าที่ให้บริการด้านการบริหารจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management)



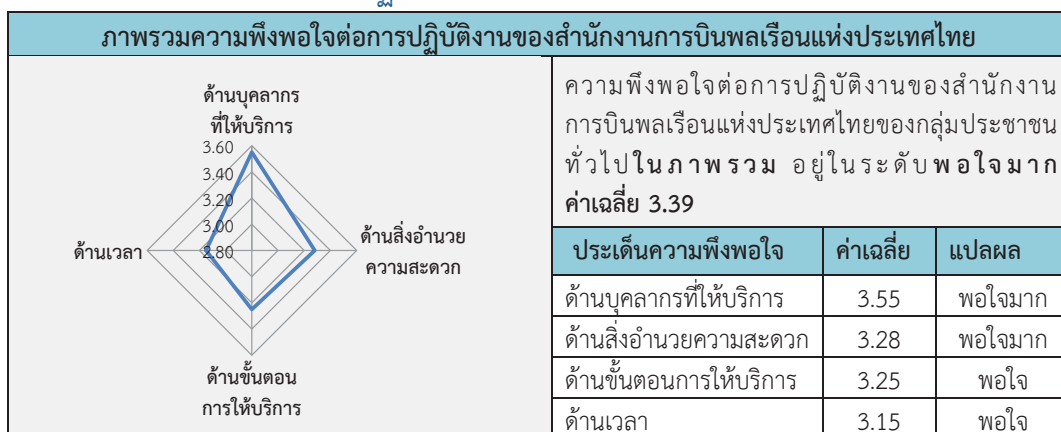
ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ส่วนใหญ่สนใจข้อมูลข่าวสารของสำนักงานการบิน ฯ ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนทั่วไปสนใจมากที่สุดคือ สิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือยกเลิกเที่ยวบิน รองลงมาคือ กฎหมายเกี่ยวกับการบิน ข่าวสารการบิน คำแนะนำผู้โดยสาร และความรู้ด้านการบินต่าง ๆ และกิจกรรมของ CAAT

➤ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม



ในกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในภาพรวม จากทั้ง 10 ประเด็น มีความพึงพอใจอยู่ระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทุกประเด็น โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ ประเด็นข้อมูลข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ ประเด็นข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์ น่าสนใจ ประเด็นข้อมูลข่าวสารมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน ประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับตรงตามความต้องการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ประเด็นเนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสารอ่านแล้วเข้าใจง่าย ประเด็นข้อมูลข่าวสารได้รับการเผยแพร่อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ประเด็นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้ง่าย ประเด็นการใช้สื่อและช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ประเด็นอินโฟกราฟฟิก และสื่อที่นำมาใช้ประกอบข่าวสาร บทความ เข้าใจง่าย และประเด็นอินโฟกราฟฟิก และสื่อที่นำมาใช้ประกอบข่าวสาร บทความ น่าสนใจ

➤ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย



ประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบิน ฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากทุกประเด็น ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ประเด็นยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม มารยาทดี ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน ประเด็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้

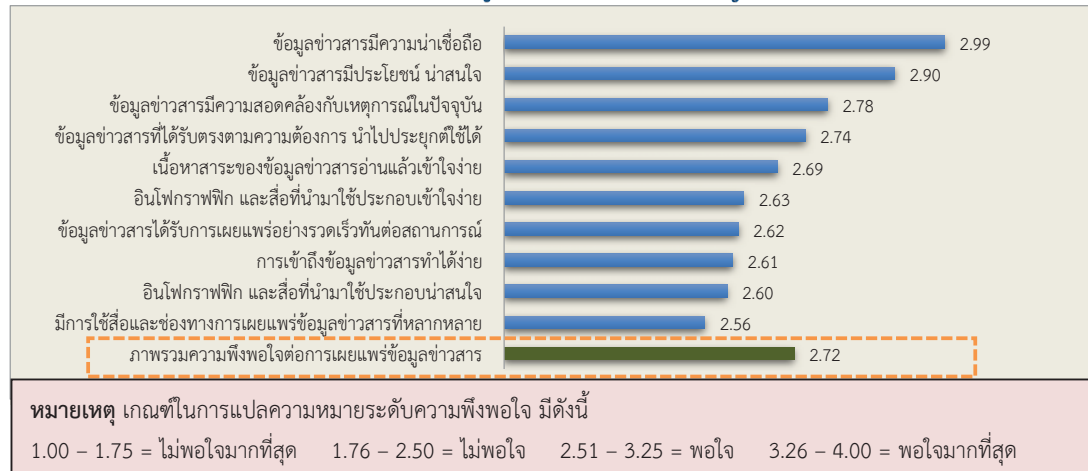
- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ภายในสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย) และประเด็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก สำหรับประเด็นจุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก และประเด็นความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก สำหรับประเด็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการให้เป็นไปตามที่ประกาศไว้ และประเด็นการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

- **ด้านเวลา** ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทุกประเด็น โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

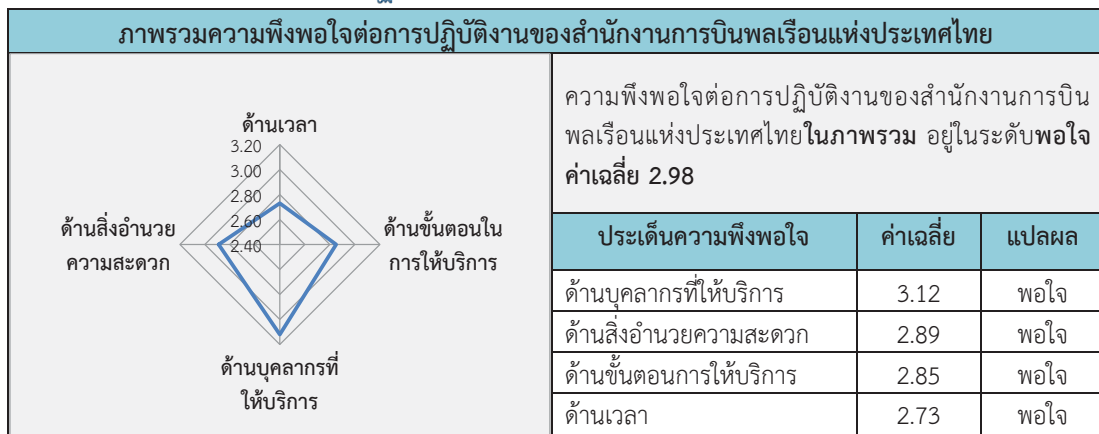
## ผลการสำรวจโดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม และการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

### ➤ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม



ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทุกประเด็น ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ประเด็นข้อมูลข่าวสารมีความน่าเชื่อถือ ประเด็นข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์ น่าสนใจ ประเด็นข้อมูลข่าวสารมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน ประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับตรงตามความต้องการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ประเด็นเนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสารอ่านแล้วเข้าใจง่าย ประเด็นอินโฟกราฟฟิก และสื่อที่นำมาใช้ประกอบข่าวสาร บทความ เข้าใจง่าย ประเด็นข้อมูลข่าวสารได้รับการเผยแพร่อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน ประเด็นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้ง่าย ประเด็นอินโฟกราฟฟิก และสื่อที่นำมาใช้ประกอบข่าวสาร บทความ น่าสนใจ และประเด็นมีการใช้สื่อและช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย

### ➤ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย





ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

- **ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ประเด็นยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม มารยาทดี ประเด็นการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

- **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทุกประเด็น ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ภายในสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย) ประเด็นจุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ประเด็นความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และประเด็นความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดบริการ

- **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** ตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทุกประเด็น ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ประเด็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการให้เป็นไปตามที่ประกาศไว้ ประเด็นการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการ

- **ด้านเวลา** ตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเป็น 2.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทุกประเด็น ซึ่งเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ประเด็นการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่ และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ