รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2562

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
เลขที่ 333/105 อาคารหลักสี่พลาซ่า (อาคาร 2) ถนนกำแพงเพชร 6
แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โดย
บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด
เลขที่ 899/191 แขวงประเวศ เขตประเวศ
กรุงเทพฯ 10250

มกราคม 2563

บทสรุปผู้บริหาร

ตามที่ บริษัท ซูเปอร์โพล จำกัด ได้ดำเนินการโครงการจ้างสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2562 เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ CAAT นำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานของ CAAT ครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจจากตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 1,267 ตัวอย่าง ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา พบว่า

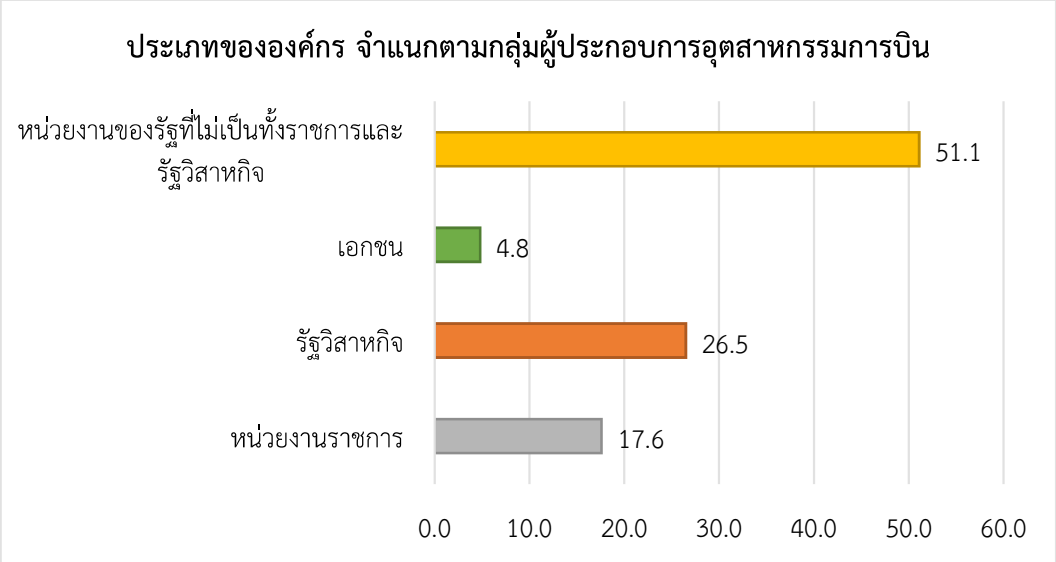
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

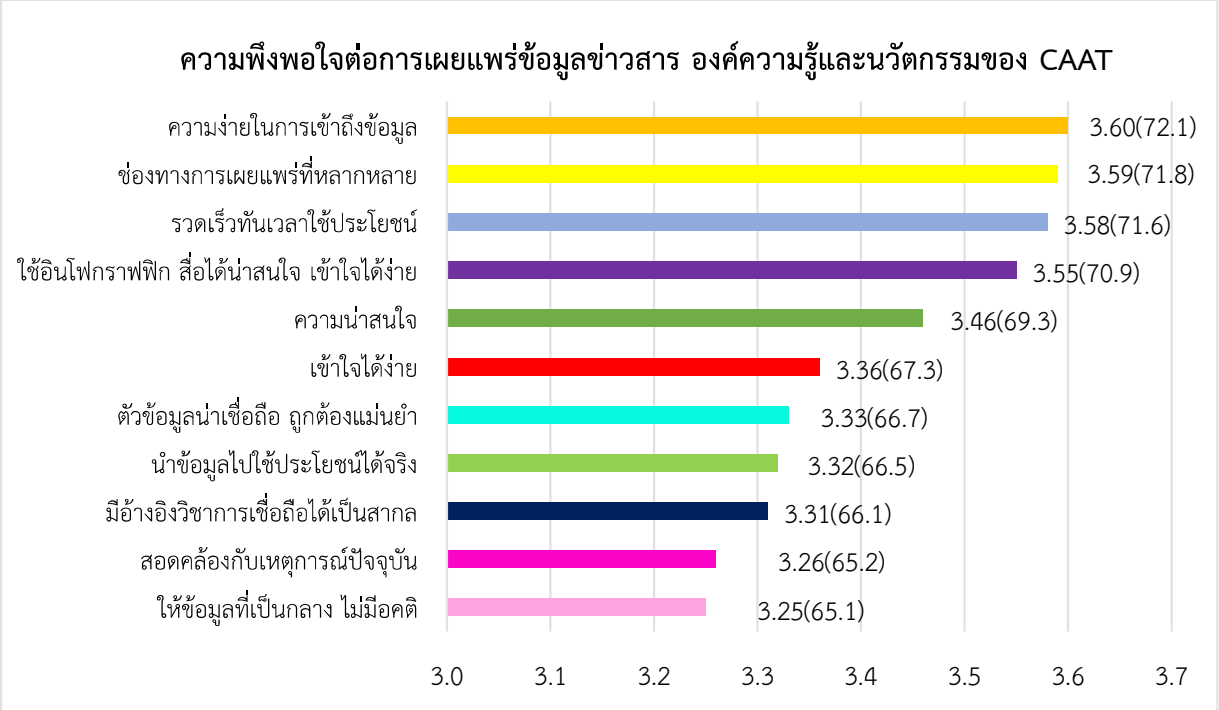
จากการสำรวจผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 665 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.2 มีอายุ 30-39 ปี ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 82.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่ร้อยละ 66.0 ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายบริการภาคพื้นหรือในส่วนของสำนักงาน

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เกินครึ่งหรือร้อยละ 54.6 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 39.1 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT และร้อยละ 36.8 ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)

- กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน

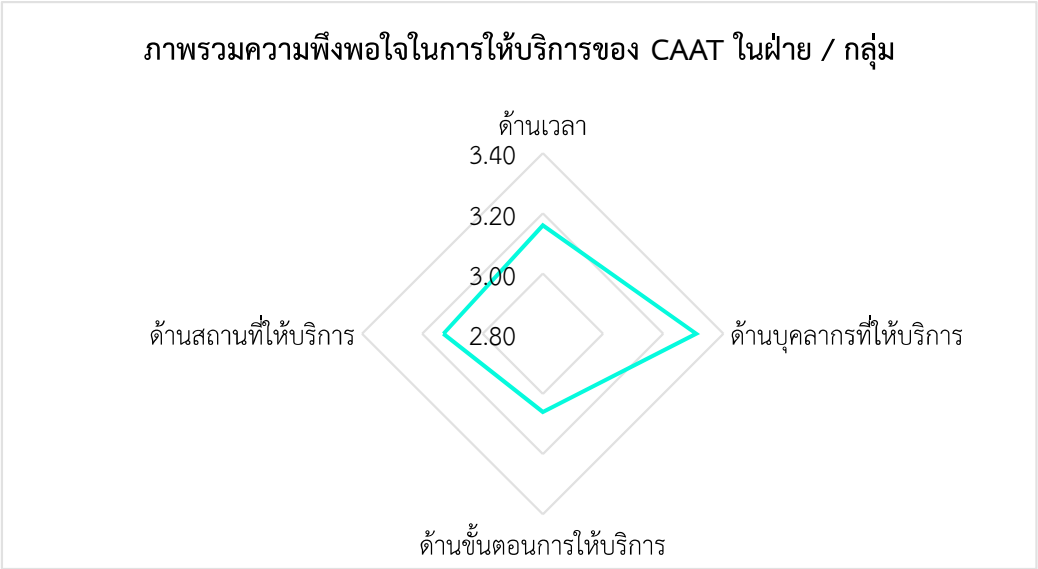


- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

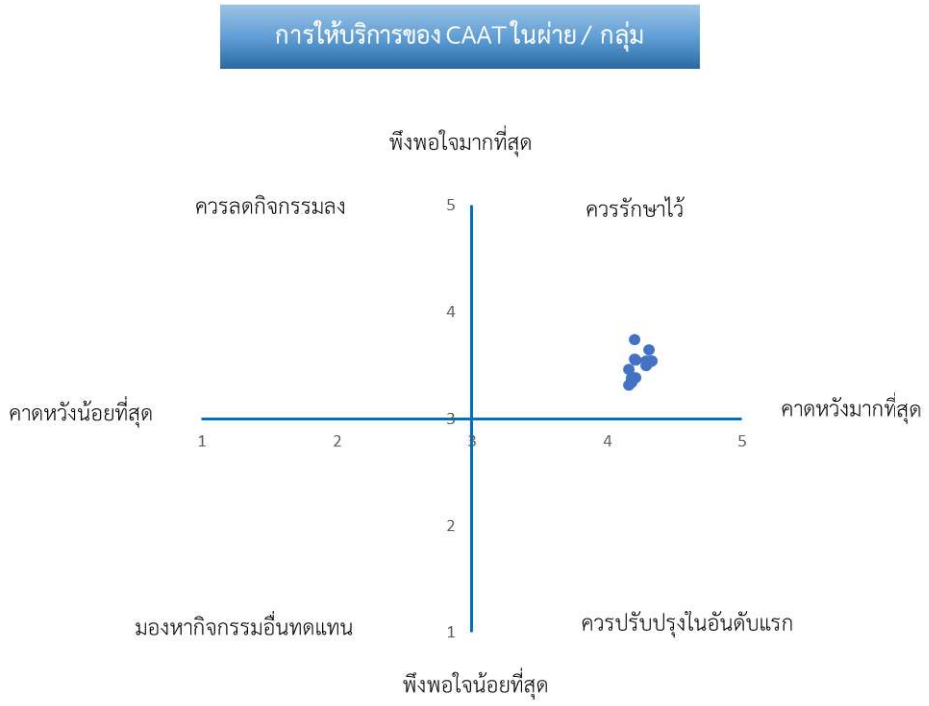


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.23 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

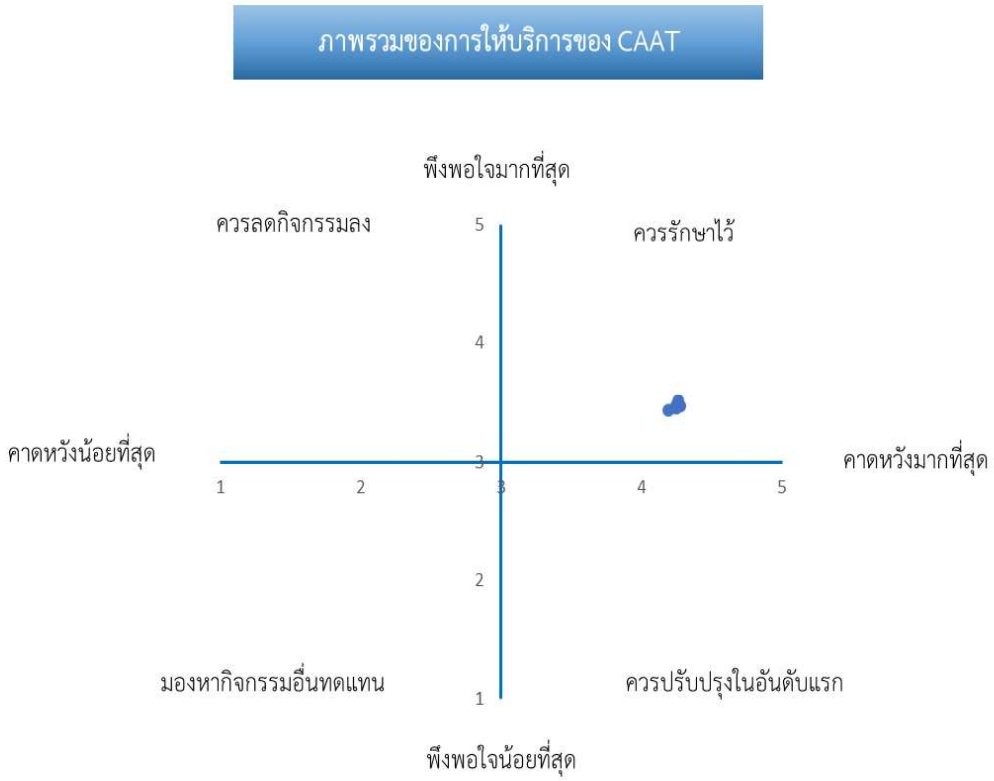
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.16	63.2	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.31	66.2	พึงพอใจปานกลาง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.06	61.3	พึงพอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.13	62.6	พึงพอใจปานกลาง
ภาพรวม	**3.17**	**63.3**	**พึงพอใจปานกลาง**



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 63.3



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดีความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.24 คะแนน



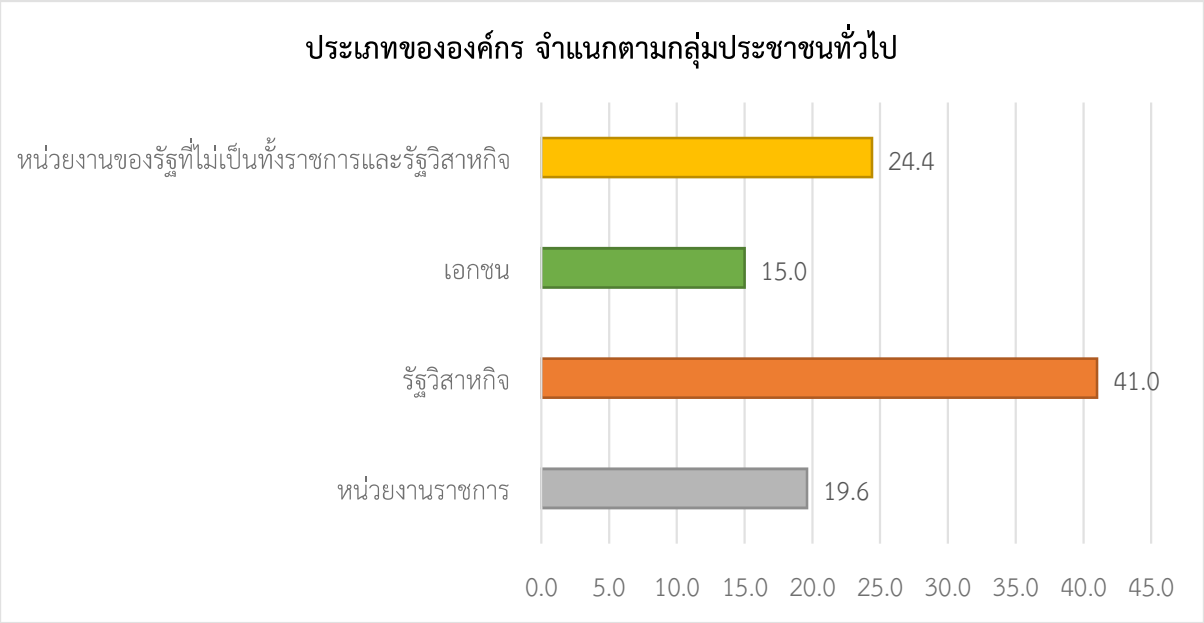
ผลการสำรวจของกลุ่มประชาชนทั่วไป

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

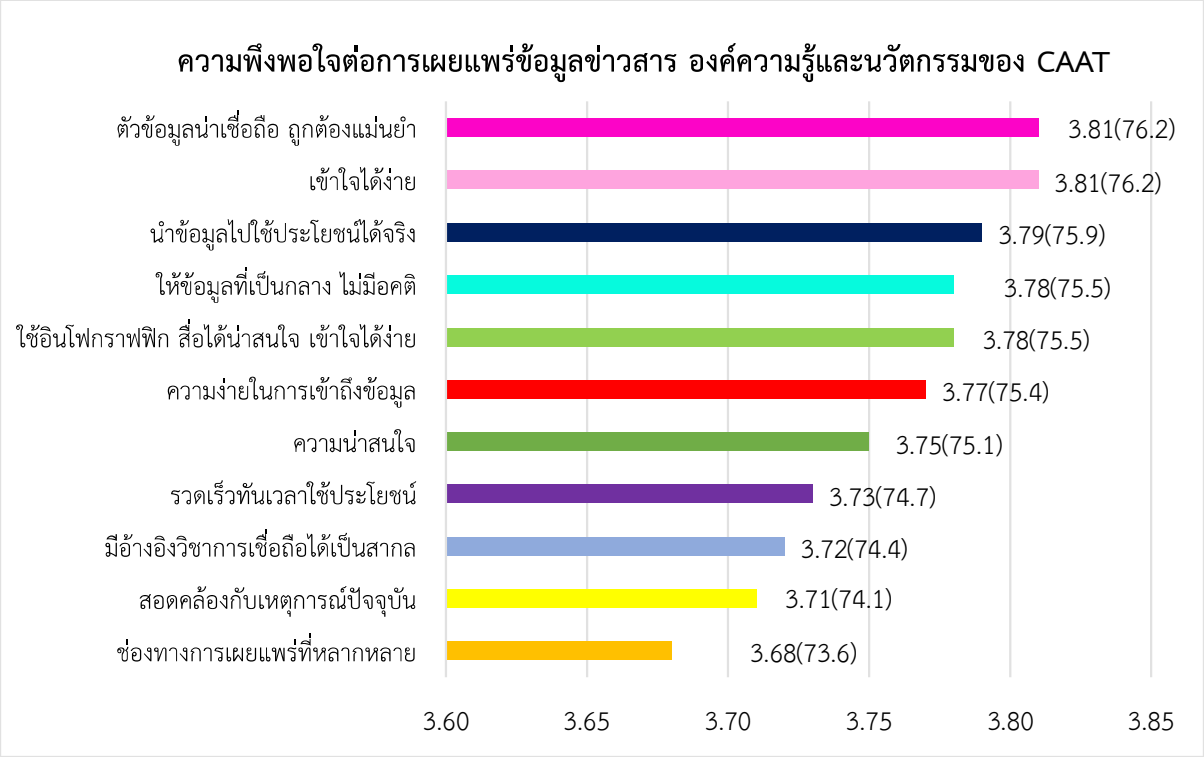
จากการสำรวจประชาชนทั่วไป จำนวน 602 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 40.5 มีอายุ 30-39 ปี โดยหรือร้อยละ 74.9 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50.0 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน รองลงมาร้อยละ 17.3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 16.2 อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และร้อยละ 9.5 อาชีพอิสระ

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลของประชาชนทั่วไป จำนวนมากหรือร้อยละ 43.6 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 31.9 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT และร้อยละ 14.1 ระบุ Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม

- กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่าเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน

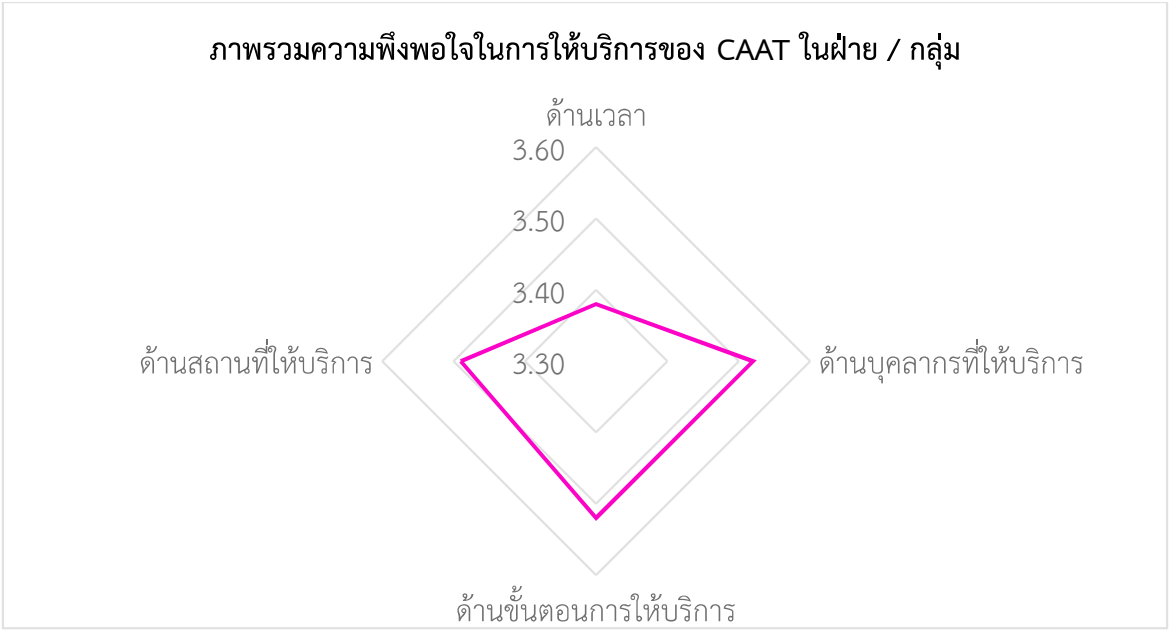


- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

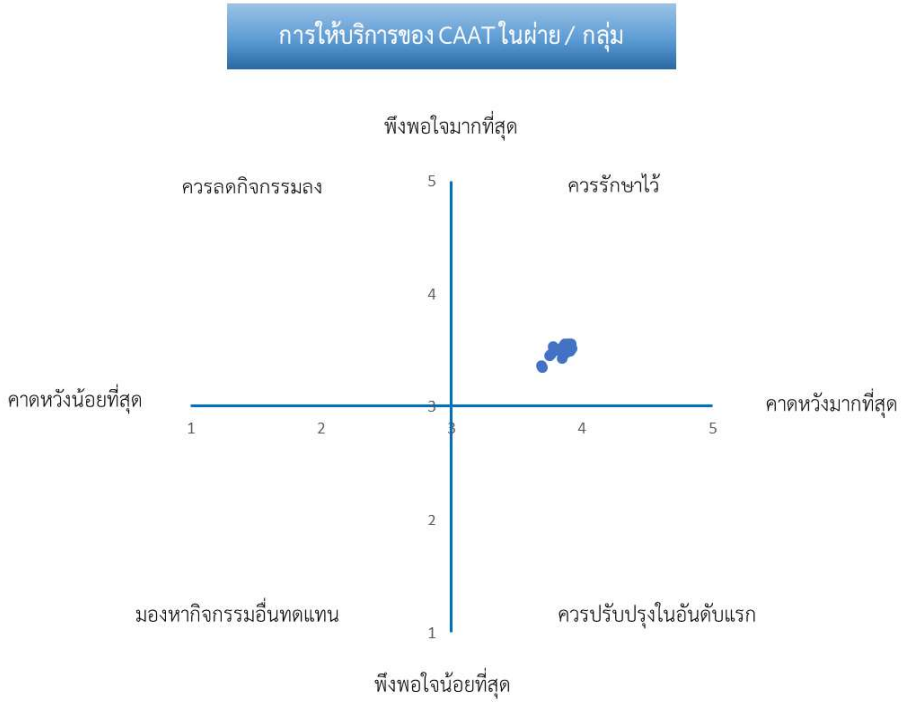


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.55 คืออยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)
- ภาพรวมความพึงพอใจของตัวอย่างกลุ่มประชาชนทั่วไป ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

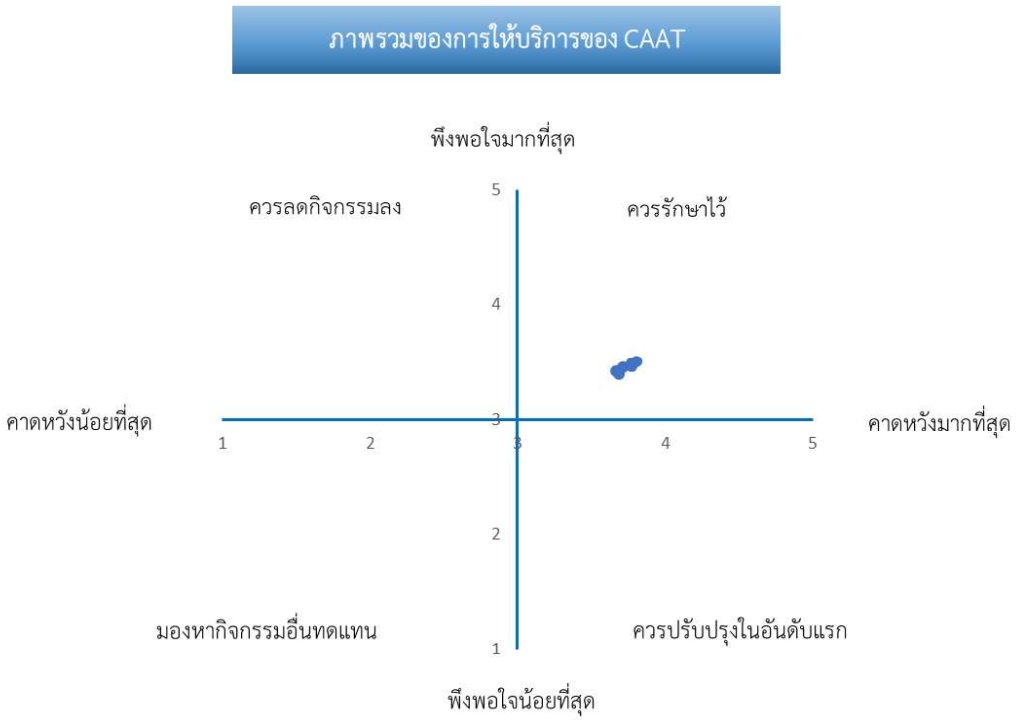
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.38	67.6	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.52	70.4	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.52	70.4	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.49	69.7	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	**3.48**	**69.6**	**พึงพอใจมาก**



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน เกือบทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 69.6



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของการให้บริการของ CAAT ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.41 คะแนน

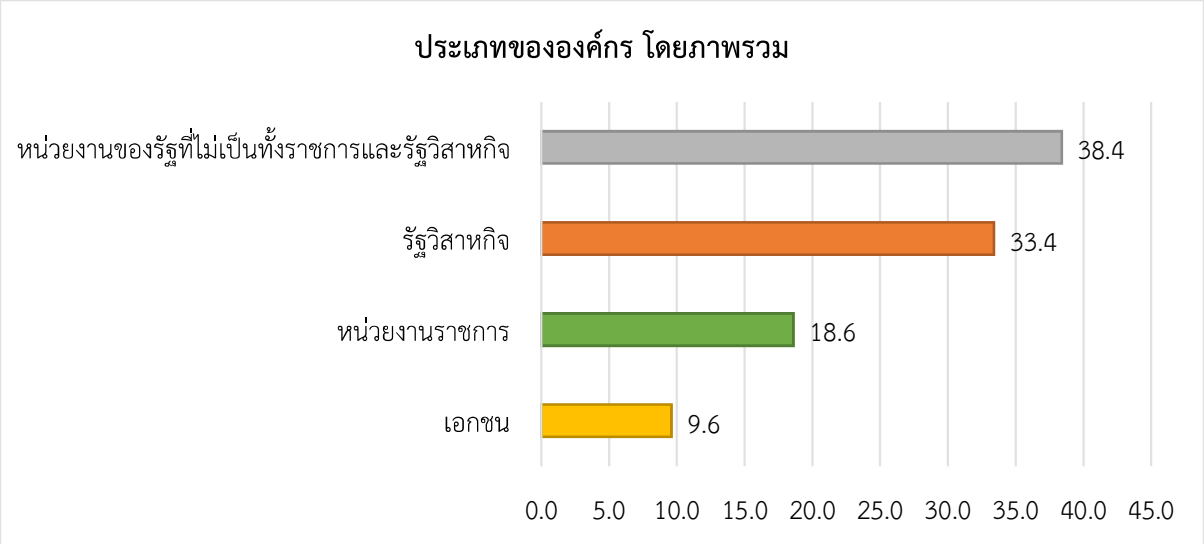


ผลการสำรวจภาพรวมความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

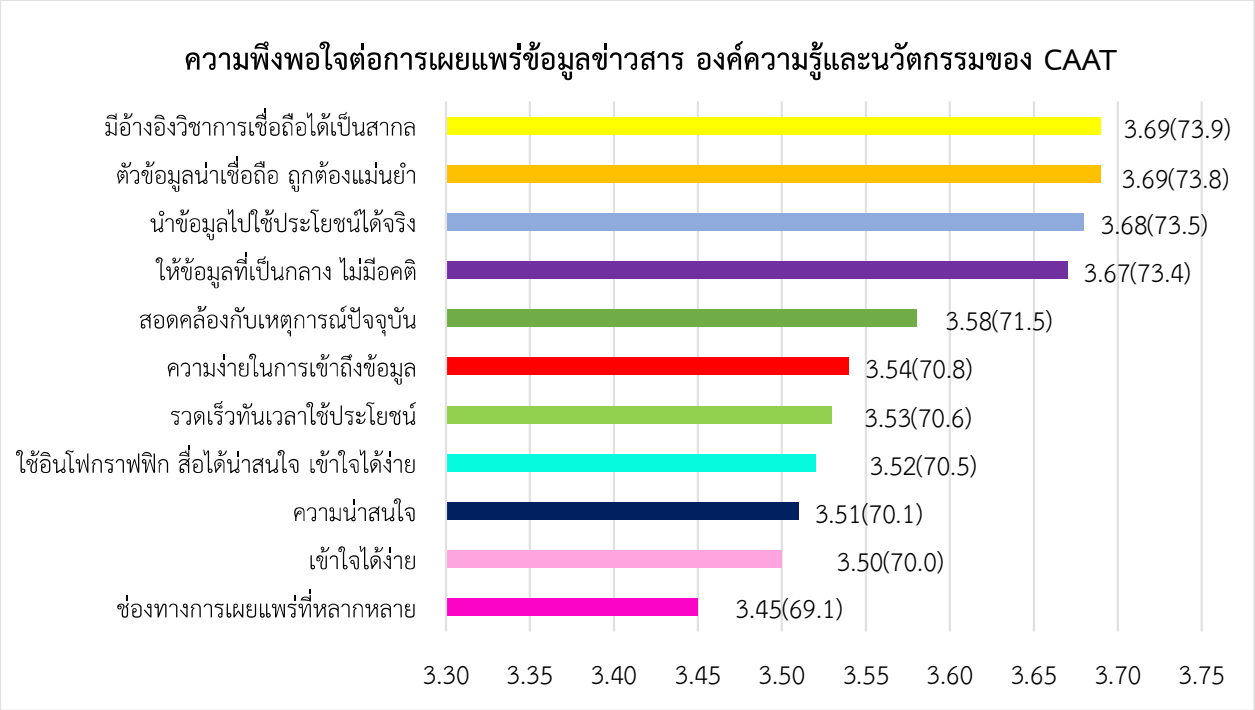
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจภาพรวม จำนวน 1,267 คน พบว่า จำนวนมากหรือร้อยละ 42.5 มีอายุ 30-39 ปี และส่วนใหญ่หรือร้อยละ 78.7 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

- การรับรู้เผยแพร่ข้อมูลภาพรวม จำนวนมากหรือร้อยละ 49.4 ระบุ เคยใช้เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ร้อยละ 35.7 ระบุ เคยใช้ Facebook ของ CAAT และร้อยละ 23.5 ระบุ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, YouTube)
- โดยภาพรวม คิดว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคิดว่ารัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน

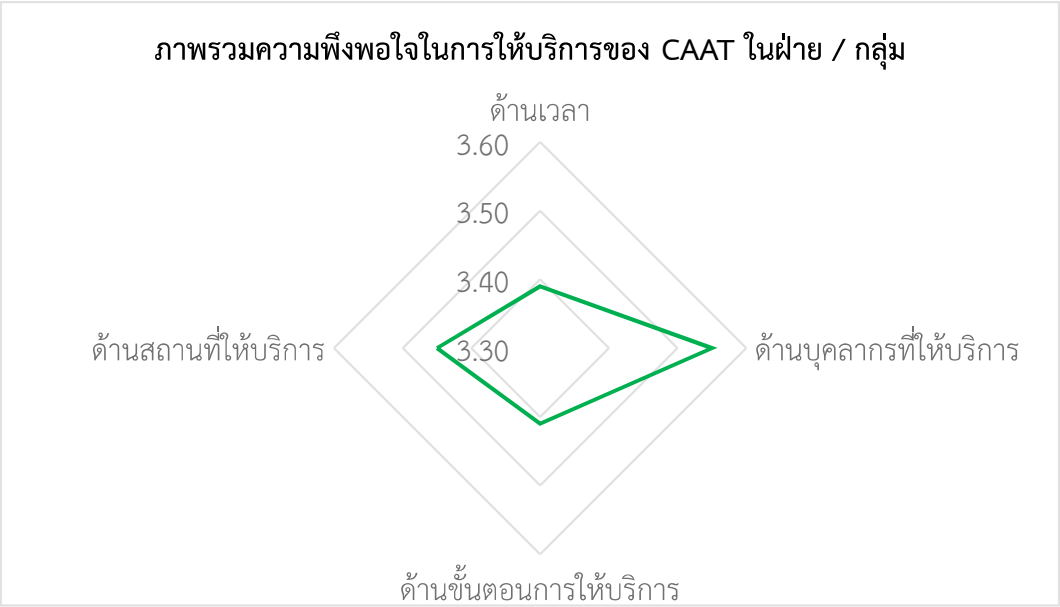


- ภาพรวมความพึงพอใจภาพรวม ต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

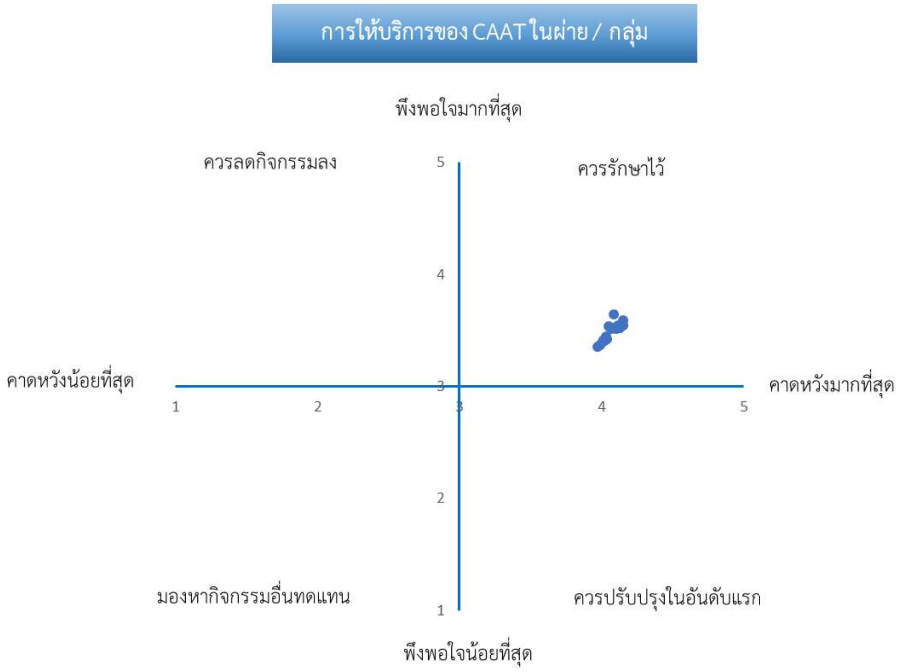


- เมื่อพิจารณาค่าคะแนนภาพรวมความพึงพอใจโดยรวมต่อข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ CAAT พบว่าอยู่ที่ 6.38 คือ อยู่ในระดับพอใจค่อนข้างมาก (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)
- ภาพรวมความพึงพอใจภาพรวม ต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย/กลุ่ม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

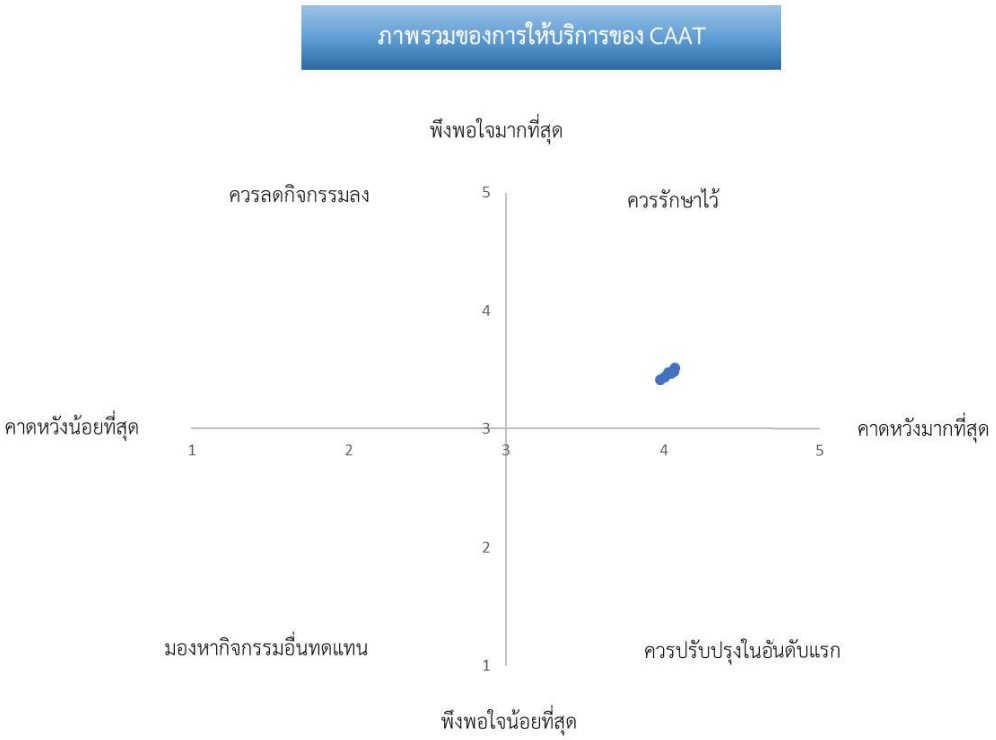
ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ด้านเวลา	3.39	67.8	พึงพอใจปานกลาง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.55	71.0	พึงพอใจมาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.41	68.2	พึงพอใจมาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.45	68.9	พึงพอใจมาก
ภาพรวม	**3.45**	**69.0**	**พึงพอใจมาก**



- เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของตัวอย่างภาพรวมในการให้บริการในมิติต่าง ๆ ของ CAAT ด้วยการวิเคราะห์ตามกรอบ Quadrant Analysis ในคุณภาพของการให้บริการ หรือ SERVQUAL พบว่า การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเวลา 2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยทั้ง 4 ด้าน ทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 69.0



- ผลการประเมินโดยภาพรวมเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ การเป็นที่ยอมรับระดับสากล การกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล และการส่งเสริมพัฒนาองค์กร บุคลากร เป็นต้นของ CAAT พบว่าทุกตัวชี้วัดอยู่ในพื้นที่ คุณภาพที่ดีของ CAAT ที่ควร “ควรรักษาไว้ (Keep UP the Good Work)” โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยทั้งในมิติของความคาดหวังและความพึงพอใจ เกินกว่า 3.00 และหากวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละเกินกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไปทุกตัวชี้วัด ดังปรากฏตามภาพต่อไปนี้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อองค์กร CAAT โดยภาพรวมเมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนนอยู่ที่ 6.31 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน โดยมี 4 ด้าน คือ

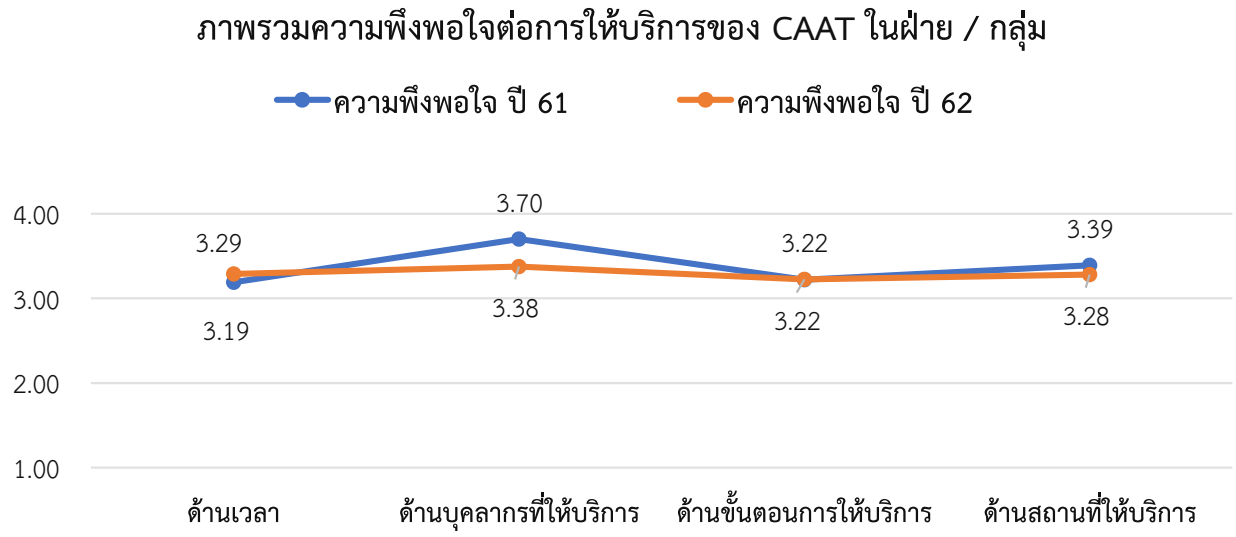
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คิดเป็นร้อยละ 79.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.2 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 คิดเป็นร้อยละ 92.5 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 84.4 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 ซึ่งเท่ากับความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 คิดเป็นร้อยละ 84.8 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 คิดเป็นร้อยละ 82.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 คิดเป็นร้อยละ 84.4 ซึ่งมากกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน



- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยมี 4 ด้าน คือ

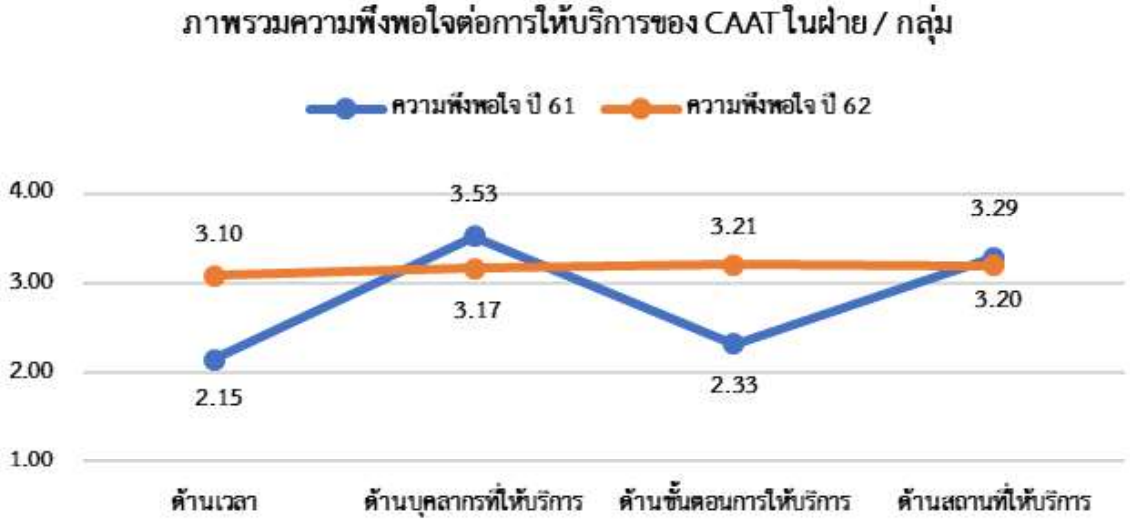
1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.15 คิดเป็น ร้อยละ 53.8 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 คิดเป็นร้อยละ 77.4 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 88.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 คิดเป็นร้อยละ 79.2 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.33 คิดเป็นร้อยละ 58.3 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 คิดเป็นร้อยละ 80.3 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 คิดเป็นร้อยละ 82.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 คิดเป็นร้อยละ 80.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.83 คิดเป็นร้อยละ 70.6 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 คิดเป็นร้อยละ 79.2 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน



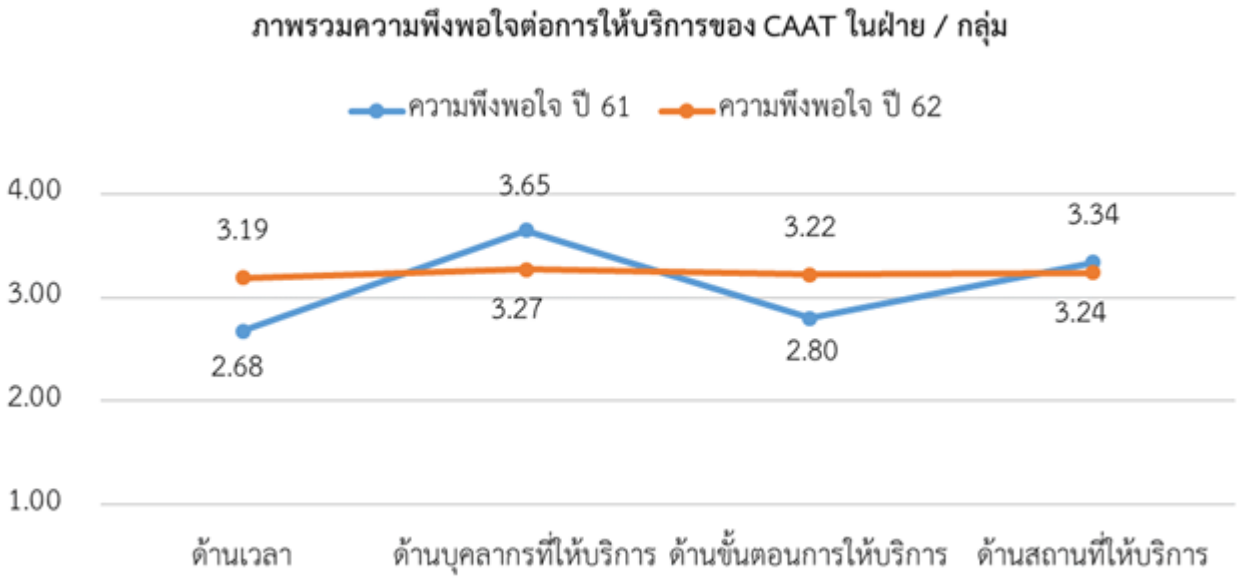
- การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ของภาพรวม โดยมี 4 ด้าน คือ

1. ด้านเวลา ประกอบด้วย ความยินดีต้อนรับของพนักงาน การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และรวดเร็วฉับไวในการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.68 คิดเป็น ร้อยละ 67.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 คิดเป็นร้อยละ 79.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกาย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี ความเป็นมืออาชีพมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 คิดเป็นร้อยละ 91.3 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 คิดเป็นร้อยละ 81.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.80 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 คิดเป็นร้อยละ 80.5 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ มีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ และความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT) ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 คิดเป็นร้อยละ 83.5 ซึ่งมากกว่าความพึงพอใจปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 81.0 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน



- โดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของ CAAT ในฝ่าย / กลุ่ม และการปฏิบัติงานสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) พบว่า ความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 77.9 ซึ่งน้อยกว่าระดับความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2562 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 80.8 จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ทุกตัวชี้วัดของการปฏิบัติการและการบริการของ CAAT ได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินและประชาชนทั่วไปที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติการหรือการบริการของ CAAT โดยหลังจากทำการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายด้วยการวิเคราะห์ Quadrant Analysis กับ SERVQUAL Framework พบว่า ทุกตัวชี้วัดของการปฏิบัติการและการบริการของ CAAT ตกอยู่ในพื้นที่ที่ทำได้ดีอยู่แล้วควรรักษาไว้ (Keep Up the Good Work) ที่ดีกว่าผลการศึกษาในปี 2561 อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า CAAT ยังคงมีพื้นที่ในการปรับปรุงการปฏิบัติการและการบริการเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ ในการศึกษาอนาคตเพราะช่องว่างที่มากระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจถูกค้นพบประกอบไปด้วยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ใช้งานได้จริง ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และกรอบเวลาของการให้บริการที่กำหนด

นอกจากนี้ CAAT ควรประยุกต์ใช้การบูรณาการการสื่อสารทางการตลาดหรือ Integrated Marketing Communication (IMC) สำหรับสื่อสารภาพลักษณ์ที่ดีของ CAAT ต่อกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ ประกอบไปด้วย กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินและประชาชนทั่วไปที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติการและการบริการของ CAAT โดย IMC สามารถเริ่มต้นได้จากกลยุทธ์ On-Air, Online, และ On-ground ยกตัวอย่างเช่น CAAT เริ่มใช้ผลการศึกษาครั้งนี้ที่เสริมสร้างภาพลักษณ์ของ CAAT ได้ผ่านกิจกรรมทาง On-Air เช่น รายการโทรทัศน์ จากนั้นรายการดังกล่าวถูกส่งไปยังช่องทาง Online เช่น เฟซบุ๊ก หรือ ยูทูป เกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่ดีและการบริการที่ดีของ CAAT สอดคล้องตรงกันเพื่อบรรลุเป้าหมายในการลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการและการบริการของ CAAT ในกลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ผศ.ดร.นพดล กรรณิกา และคณะวิจัย
สำนักวิจัย ซูเปอร์โพล
อาคารสวัสดิ์แดงสว่าง มหาวิทยาลัย มหิดล
โทร 02.051.5928 หรือ 087.33.555.99
www.superpoll.co.th