

# รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการ

ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563



นำเสนอ

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

โดย

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

## คำนำ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้รับมอบหมายและดำเนินการสำรวจโครงการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563 ซึ่งผลการสำรวจที่ได้จะ นำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ต่อไป ทั้งนี้ รายงานการสำรวจโครงการฯ นี้ มีเนื้อหา 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน (การวิจัยเชิงปริมาณ) โดยจะครอบคลุมเนื้อหา เกี่ยวกับการรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสารในปัจจุบัน ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อ การใช้บริการ บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการ การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ใน ปัจจุบัน และข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน (การวิจัยเชิงคุณภาพ) โดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation) และ ความ ต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ การประเมินการรับรู้และ เข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทตามยุทธศาสตร์ บทบาทของเจ้าหน้าที่ในการชี้นำ และการกำกับ ดูแลองค์กรสะท้อนค่านิยมองค์กร การประเมินประสิทธิผลของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงานต่างๆ ภายใน กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศการ จัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึงแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563 นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนที่ เกี่ยวข้อง ทั้งในแง่ของการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ รวมทั้งการนำผล ไปต่อยอด เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด

15 ธันวาคม 2563

# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)	ก
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 การจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan)	2
1.5 คำนียามศัพท์	8
<b>บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	10
2.1 ขั้นตอนการวิจัย	10
2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
2.3 วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	15
2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	17
2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
2.6 การควบคุมคุณภาพ	20
2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	22
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	25
3.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	25
3.2 ผลการสำรวจประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน	26
3.2.1 การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสาร	27
3.2.2 ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	32
3.2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ	47
3.2.4 บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ	76
3.2.5 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน	101
3.2.6 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	109

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา (ต่อ)</b>	
3.3 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบิน	118
3.3.1 ความคาดหวัง (Expectation) และ ความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ	118
3.3.2 ประเมินการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทตาม ยุทธศาสตร์ บทบาทของเจ้าหน้าที่ในการชี้แนะ และการกำกับดูแลองค์กร สะท้อนค่านิยมองค์กร	126
3.3.3 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง	137
3.3.4 ปัญหา/ อุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับ ฝ่ายงานต่างๆ ภายใน กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	142
<b>บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	146
<b>ภาคผนวก</b>	160
<b>ภาคผนวก ก</b> แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563 (ชุดประชาชนทั่วไป)	161
<b>ภาคผนวก ข</b> แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563 (ชุดอุตสาหกรรมการบิน)	162
<b>ภาคผนวก ค</b> แบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกใน กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน	163
<b>ภาคผนวก ง</b> ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายหรือกลุ่ม	164

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน	6
2	แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน (ต่อ)	7
3	ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย	11
4	ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)	12
5	ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)	13
6	แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม	18
7	โครงสร้างแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไปและชุดอุตสาหกรรมการบิน	19
8	เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ย	23
9	การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย	24
10	ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี Cronbach's Alpha	25
11	ความถี่ในการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	17
12	ช่องทางที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร	29
13	ช่องทางหลักที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร	30
14	การรับทราบถึงลักษณะความเป็นองค์กรของ กพท.	31
15	ประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	33
16	ช่องทางที่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	35
17	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.	37
18	ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.	38
19	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล	40
20	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ของ กพท.	42
21	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
22	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	45
23	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรม	46
24	การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	47
25	การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	49
26	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท.	52
27	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น	53
28	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)	54
29	ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)	55
30	ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.	58
31	ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. (ต่อ)	59
32	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)	62
33	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	65
34	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	68
35	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท.	70
36	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท. (ต่อ)	71
37	สิ่งที่ประทับใจที่ได้รับจากการใช้บริการของ กพท. ในมุมมองของ กลุ่มประชาชนทั่วไป	72
38	สิ่งที่ประทับใจที่ได้รับจากการใช้บริการของ กพท. ในมุมมองของ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	73
39	สิ่งที่ไม่ประทับใจที่ได้รับจากการใช้บริการของ กพท. ในมุมมองของ กลุ่มประชาชนทั่วไป	74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
40	สิ่งที่ไม่ประทับใจที่ได้รับจากการใช้บริการของ กพท. ในมุมมอง กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	75
41	การรับรู้บทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.	77
42	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการ ของ กพท.	78
43	ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในกระบวนการทำงานและการ ให้บริการของ กพท.	80
44	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและ การให้บริการของ กพท.	82
45	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและการ ให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	84
46	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและ การให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	85
47	ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ของ กพท.	87
48	การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	89
49	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	91
50	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ (ภาพรวม)	94
51	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	97
52	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	100
53	การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน	101
54	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป	102

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
55	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	103
56	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป	104
57	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	105
58	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป	106
59	เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	107
60	ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่ควรปรับปรุง	108
61	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	110
62	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	111
63	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	112
64	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	113
65	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	114
66	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	115
67	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	116
68	ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)	117
69	ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง	118
70	ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)	120
71	ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)	121
72	ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)	122
73	ลำดับความสำคัญของความต้องการ	123
74	ลำดับความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)	124
75	ลำดับความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)	125
76	ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท.	129



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
77	ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทตามยุทธศาสตร์ของ กพท.	132
78	ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร	136
79	ความถี่ในการติดต่อกับ กพท.	137
<b>ตารางผนวก</b>		
ง1	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มประชาชนทั่วไป	165
ง2	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)	166
ง3	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)	167
ง4	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนก ตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป	168
ง5	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย)	169
ง6	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)	170
ง7	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)	171
ง8	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ)	172
ง9	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)	173
ง10	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)	174

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
	<b>ตารางผนวก</b>	
ง11	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B)	175
ง12	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)	176
ง13	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่าย ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)	177
ง14	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนก ตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	178

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนการดำเนินงาน (Action Plan)	5
2	วิธีการคำนวณของ Krejcie & Morgan	16
3	Strategic Performance Matrix Analysis	24
4	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	41
5	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	43
6	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	44
7	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)	61
8	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	64
9	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	67
10	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและ การให้บริการของ กพท.	82
11	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและ การให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	83
12	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและ การให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	85
13	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ (ภาพรวม)	93
14	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ ในกลุ่มประชาชนทั่วไป	96
15	การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน	99
16	ประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ จาก กพท. ของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน	139
17	ความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการให้ กพท. เผยแพร่ ข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	140

## บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563 มีกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจ 2 ขอบเขต คือ การสำรวจในกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 1,305 ตัวอย่าง เพื่อประเมินผลและทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. และนำมาซึ่งการพัฒนาและยกระดับการปฏิบัติงานของ กพท. ต่อไป นอกจากนี้ ได้มีเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นการค้นหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อตอบโจทยความต้องการในอุตสาหกรรมการบินต่อไป สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนทั้งสิ้น 16 ราย แบ่งเป็นกลุ่มสายการบิน จำนวน 9 ราย กลุ่มหน่วยงานการบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มโรงเรียนการบิน จำนวน 2 ราย และกลุ่มศูนย์ซ่อม จำนวน 3 ราย โดยในแต่ละขอบเขตงานสามารถสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59, ร้อยละ 71.8) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปไม่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70, ร้อยละ 74.7) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40, ร้อยละ 67.1) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยการให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำเป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้ เรื่องความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การเผยแพร่ข่าวสารและให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง รวมถึงข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87, ร้อยละ 77.4) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30, ร้อยละ 85.1) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50, ร้อยละ 70.9) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านเวลา และความเหมาะสมในการแต่งกาย เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในขณะเดียวกัน การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ความสะอาดของสถานที่ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการ อย่างไรก็ตาม ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมถึง การมีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถอัปเดตเอกสารต่างๆได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการบริการมากที่สุด

การสำรวจการรับรู้โดยรวมที่มีต่อบทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62, ร้อยละ 72.4) โดยการรับรู้โดยรวมของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้โดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.70, ร้อยละ 74 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.50, ร้อยละ 70) โดยความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล และการติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่รับรู้มากที่สุด ทั้งนี้ การพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น และการพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการมากที่สุด

การสำรวจการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 7.46, ร้อยละ 74.6) โดยการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในมุมมองของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเช่นเดียว โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับการแสดงออกโดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 8.61, ร้อยละ 86.1 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 7.02, ร้อยละ 70.2) โดยการที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังเกตเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด ขณะที่ความพยายามในค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงความพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม เพื่อนำมาหาจุดแข็งจุดอ่อนของบริการ เพื่อให้แต่ละประเด็นในการบริการมีเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุงให้ท้าทายมากขึ้น โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า การนำเสนอข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยข้อมูลที่น่าเสนอนั้นมีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ รวมถึงมีการอ้างอิงในเชิงวิชาการที่เชื่อถือได้ในระดับสากล เป็นสิ่งที่ทาง กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ในขณะเดียวกัน ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทย์มากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก ให้เนื้อหาที่น่าสนใจและดึงดูดผู้อ่านมากขึ้น หรือเน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่างๆ) เป็นต้น

2. การให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการจัดการระบบคิว ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ อีกทั้งในเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความสะดวกและความเหมาะสมของจุดบริการ รวมถึง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ในขณะที่นโยบายการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มารยาทที่แสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีความโปร่งใส ความเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐานสากล ความเหมาะสมในการแต่งกาย รวมถึงความสะอาดภายในสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษา มาตรฐานไว้

3. บทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. พบว่า การรักษา และพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล รวมถึงการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่สามารถทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง ทั้งนี้ ประเด็นที่ควรรักษา มาตรฐานไว้ คือ การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่าง ประเทศอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง การมีภาพรวมในเรื่องความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ในขณะที่ การส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นสิ่งที่ควร ปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มการรับรู้ให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น อีกทั้ง ควรเล็งเห็นถึง ความสำคัญในการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความ ยั่งยืน” ให้มากขึ้น หรือหาแนวทางในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและสัมผัสได้อย่างแท้จริง

4. การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทาง กพท. ควรรักษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ขณะที่มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม รวมถึงการใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่าน ในภาพรวมส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 44.4 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 เล็งเห็นว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รวดเร็วขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่มองว่า กพท. สามารถทำได้ดี ขณะเดียวกัน การทำงานที่เป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้นของเจ้าหน้าที่ เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี ในขณะที่ ร้อยละ 24.1 มองว่าภาพลักษณ์การทำงานยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีเพียงร้อยละ 1.6 ที่มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2562 โดยเหตุผลหลักที่เล็งเห็นว่า การทำงานของ กพท. แย่ลง คือ ในเรื่องการติดตามเรื่องหรือการแจ้งการร้องเรียนไม่มีความคืบหน้า และเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือกฎระเบียบ โดยไม่แจ้งให้ทราบ



สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่างๆ ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้อง มองว่า ด้านเวลาในการให้บริการ ส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเคร่งครัดในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ กพท. ได้โดยตรงนอกเวลาทำการ ซึ่งควรจะมีช่องทางหรือช่วยแก้ไขในเบื้องต้นได้ โดยเฉพาะเวลามีประเด็นที่เร่งด่วน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หน่วยงานส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. มีความรู้และความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้มากกว่านี้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของ กพท. ได้ สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการบริหารจัดการทำระบบภายในองค์กร ที่สามารถประสานงานได้ รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรเน้นย้ำถึงความรวดเร็วของการตัดสินใจต่างๆ ของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้บริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสมต่อไป และด้านสถานที่ให้บริการ กพท. ควรเน้นย้ำถึงการประชาสัมพันธ์ถึงความเป็น One stop service ให้มากกว่านี้ ถึงแม้ว่า ในปัจจุบันมีการผลักดันให้ใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น แต่สำนักงานฯ ยังคงเป็นศูนย์บริการหลักในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนทั่วไป อีกทั้งในเรื่องนโยบายการบริหารจัดการ ทาง กพท. ควรพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของการขยายพื้นที่ให้มีพื้นที่นั่งรอมากขึ้น ปรับปรุงบรรยากาศให้ดูทันสมัย ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกแออัด

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ต้องการจาก กพท. คือ ต้องการให้ กพท. สรุปกฎหมายและข้อบังคับในแต่ละกลุ่มประเทศในประเด็นที่มีความสอดคล้องกัน เช่น กลุ่มประเทศ CLMV หรือยุโรป เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้ง่าย เนื่องจากกฎหมายและข้อบังคับส่วนใหญ่จะใกล้เคียงกัน โดย กพท. อาจระบุข้อควรระวังในแต่ละประเทศที่ต้องคำนึง (เป็นคู่มือฉบับย่อ เพื่ออำนวยความสะดวก และง่ายต่อการศึกษเพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินจาก กพท.) รวมถึง หากมีการเปลี่ยนแปลงหรืออัปเดตกฎระเบียบหรือข้อบังคับ ควรแจ้งให้หน่วยงานรับทราบทันที นอกจากนี้ หาก กพท. มีการออกมาตรการหรือแผนการทำงานที่รองรับกับสถานการณ์ COVID-19 ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือตรวจประเมินในอุตสาหกรรมการบิน ควรมีกระจายข้อมูลดังกล่าวให้รับทราบ เพื่อให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมในการรับมือและวางแผนแนวทางการจัดการภายในองค์กรต่อไป

ทั้งนี้ การประสานงานหรือการติดต่อ พบว่า สิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและทำให้กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการราบรื่นและเป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ในมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความยินดี กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา หรือหาข้อมูลมาสนับสนุนในการตอบข้อซักถาม ซึ่งการทำงานของเจ้าหน้าที่สามารถทำได้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยสามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การยึดมั่นในคุณธรรม ไม่มีการรับสินบน สามารถทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี รวมถึงปฏิบัติและบังคับใช้กฎระเบียบกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเท่าเทียมและบังคับใช้ภายใต้มาตรการที่กำหนดไว้ ในขณะเดียวกัน ในภาพรวมขององค์กรและการดำเนินงาน ทั้งระบบขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ รวมถึงแบบแผนในการตรวจประเมิน มีการปรับบทบาทขององค์กรหรือข้อบังคับให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากขึ้น มีความพยายามในการศึกษากฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับมาตรการการบินของต่างประเทศมากขึ้น ทำให้การทำงานหรือประสานงานมีความคล่องตัวมากกว่าเมื่อก่อน รวมถึงในการตรวจประเมิน เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทาง รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บังคับใช้ หรือสามารถผ่านการตรวจประเมินได้

อย่างไรก็ตาม บางครั้งยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประสานงาน ซึ่งหากทาง กพท. พิจารณาและตระหนักถึงการแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกันกับ กพท. ที่ผ่านมา เช่น การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำบางครั้ง เจ้าหน้าที่บางรายจะให้คำตอบจากความรู้สึกและประสบการณ์ มากกว่าการสืบค้นหรืออ้างอิงจากข้อมูลจริง เพื่อมาตอบข้อซักถาม ทำให้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล หรือการแบ่งส่วนงานภายในองค์กรจำนวนมากและลำดับขั้นตอน ส่งผลต่อการเข้าถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่ต้องการติดต่อ ทำได้ยากและใช้เวลาในการส่งข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่ประกาศใช้ในเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่มีความสอดคล้องกัน (ในเวอร์ชันภาษาไทยมีข้อมูลกฎระเบียบหรือมาตรการบังคับใช้ โดยสามารถดาวน์โหลดเป็น soft file ได้ (pdf file) แต่เวอร์ชันภาษาอังกฤษ ไม่มีข้อมูลดังกล่าวให้อัพโหลด) เป็นต้น

## รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

### โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

#### บทที่ 1 บทนำ

##### 1.1 หลักการและเหตุผล

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดการบินพลเรือน มีความประสงค์ให้องค์กรมีการจัดการที่ดี ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งสำนักงานได้เห็นความสำคัญของการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ของ กพท. ได้กำหนดเป้าหมายการเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนขององค์กร โดยมีการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน โดยตัวชี้วัดคือ ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ดังนั้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการ และมีระดับความพึงพอใจมากขึ้น จึงเห็นควรให้มีการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม เพื่อนำผลสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานและการให้บริการของ กพท. รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. เพิ่มขึ้นต่อไป

ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร กองสื่อสารองค์กร จึงได้จัดทำ “โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563” เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. จากประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินซึ่ง ผลการสำรวจที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. นำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท.
- 2) เพื่อทำให้เกิดการประเมินผลและทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์กรความรู้และนวัตกรรม
- 3) เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. เพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท.

## 1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กพท. ที่สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการปฏิบัติงานของ กพท.
- 2) ได้ผลประเมินระดับการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม
- 3) ได้ข้อเสนอแนะจากการประเมินเพื่อนำไปออกแบบยุทธศาสตร์ ทิศทางและเป้าหมายในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของ กพท. เพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการของ กพท. ต่อไป

## 1.4 การจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan)

ทางคณะผู้วิจัยได้วางแผนการดำเนินงานในระดับภาพรวมตลอดการดำเนินงาน โดยกำหนดระยะการดำเนินงานหลักออกเป็น 3 ระยะ คือ 1) การประชุมหารือและพูดคุยกับผู้รับผิดชอบโครงการและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง และการร่างและพัฒนาแบบสอบถาม 2) การเก็บข้อมูลภาคสนาม และ 3) การแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการจัดทำรายงาน ดังแสดงในภาพที่ 1

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

#### 1.4.1 การประชุมหารือและพูดคุยกับผู้รับผิดชอบโครงการและคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง และการร่างและพัฒนาแบบสอบถาม

1.4.1.1 การประชุมหารือกับคณะทำงาน เพื่อรับทราบและทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับบทบาทและรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการร่างแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัยจะเข้าร่วมการประชุมกลุ่ม (Group Discussion) กับคณะทำงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับ กพท. เพื่อรับทราบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจที่สำคัญ รายละเอียดต่างๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการของ กพท. รวมถึงการหารือในประเด็นอื่นๆ เบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยนี้ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาแนวคำถามที่จะใช้ในการสำรวจข้อมูลต่อไป โดยคณะผู้วิจัยจะจัดเตรียมแนวทางในการสำรวจ เพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมของ กพท. โดยข้อมูลบางส่วนที่จะใช้ในการประเมินผลหรือใช้เป็นตัวชี้วัดนั้น จะนำมาพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจข้อมูลดังกล่าว แบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามฉบับพิมพ์ โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูล ซึ่งการจัดทำแบบสอบถามนั้น คณะผู้วิจัยจะคำนึงถึงประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

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

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

#### 1.4.1.2 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

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

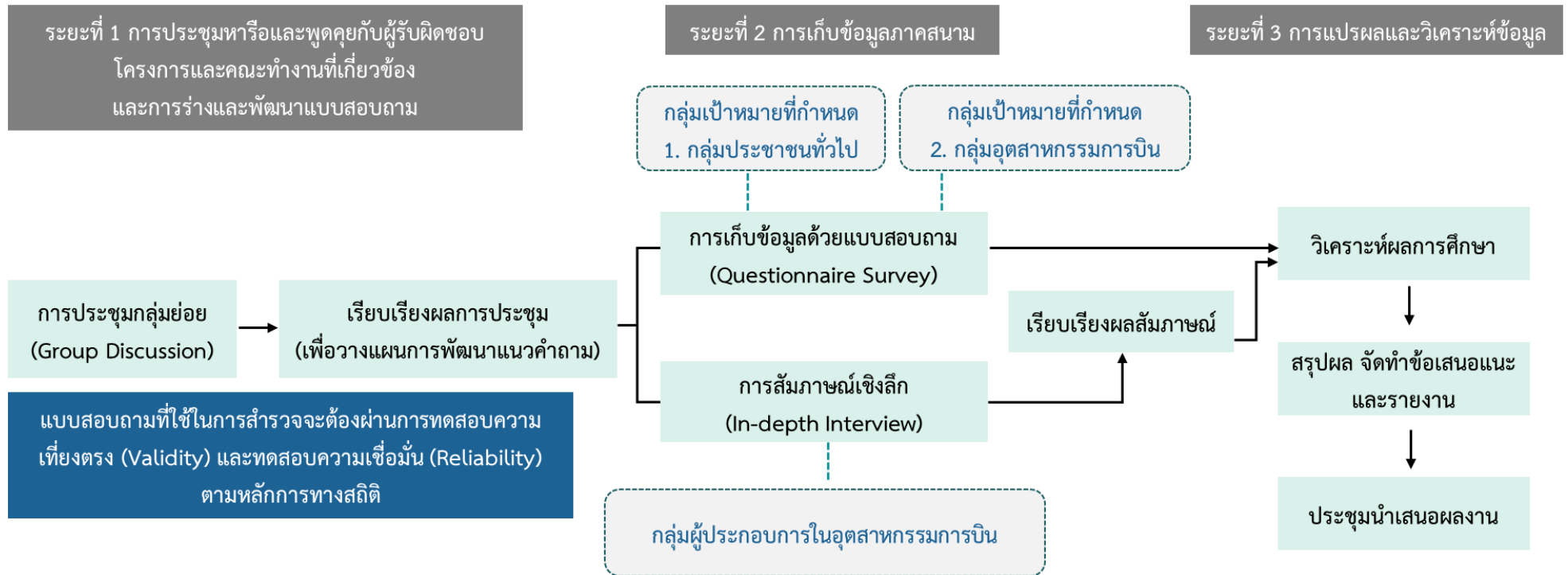
#### 1.4.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

คณะผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มเป้าหมาย คือ 1) กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป จำนวน 600 ราย และ 2) กลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่ได้รับการบริการจาก กพท. จำนวน 600 ราย

#### 1.4.3 การแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการจัดทำรายงาน

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

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เสนอแผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน (Action Plan) ข้างต้น ดังแสดงไว้ดังตารางที่ 1 โดยได้แจกแจงรายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน การเริ่มต้นและการสิ้นสุดของแต่ละงาน เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในรายการข้อกำหนด (120 วัน)



ภาพที่ 1 แผนการดำเนินงาน (Action Plan)

ตารางที่ 1 แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน (120 วัน)							
		กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม				
ขั้นตอนการร่างและพัฒนาแบบสอบถาม									
1	ศึกษา ทบทวนแนวคิด และการวางแผนการดำเนินงาน								
1.1	วางแผน และจัดทำแผนการดำเนินงาน (Action Plan)	→							
1.2	ทบทวนแนวคิด พุดคุยกับคณะทำงานและผู้ดูแลโครงการ	→							
1.3	จัดทำแบบสอบถาม	→							
1.4	สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	→							
2	การพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้ในการสำรวจ								
2.1	การตรวจสอบเครื่องมือในการสำรวจ		→						
2.2	การทดสอบเครื่องมือที่จะใช้ในการสำรวจ		→						



ตารางที่ 2 แผนปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน (120 วัน)							
		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม	
<b>3. ขั้นตอนการเก็บข้อมูล</b>									
3.1	ดำเนินการติดต่อประสานงาน และเก็บรวบรวมข้อมูล			—————→					
<b>4. ขั้นตอนการแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล</b>									
4.1	วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจกับกลุ่มเป้าหมาย					—————→			
4.2	การสรุปผลการวิเคราะห์							—————→	
4.3	การจัดทำข้อเสนอแนะ							—————→	
<b>การส่งมอบงาน</b>									
1	รายงานผลความก้าวหน้าครั้งที่ 1 (Progress Report)			—————→					
2	รายงานผลการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final Report)							—————→	

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## 1.5 คำนิยามศัพท์

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

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

**ผู้ประกอบการ** หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง ซึ่งผู้ประกอบการในที่นี้ อาจรวมถึงเจ้าหน้าที่ พนักงาน หรือปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบิน

**อุตสาหกรรมการบิน** หมายถึง อุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพเศรษฐกิจของชาติหลายมิติ เช่น อุตสาหกรรมการบินขนส่ง อุตสาหกรรมสายการบิน อุตสาหกรรมการบินท่าอากาศยาน อุตสาหกรรมบริการ จราจรทางอากาศ อุตสาหกรรมซ่อมบำรุงเครื่องบิน อุตสาหกรรมโภชนาการสายการบิน และอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาศัยการคมนาคมทางอากาศ โดยรวมธุรกิจการบิน ต่าง ๆ ในบริบทการบินเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งชาติที่ทำรายได้ GDP ปีละหลายแสนล้านบาท

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

**การปฏิบัติงาน** คือ การลงมือทำงานตามแนวทาง ขั้นตอน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ใน แผนการทำงานทุกขั้นตอนและเต็มความสามารถ การประเมินผลการทำงาน คือ การตรวจสอบผล การทำงานและตัดสินว่าผลงานที่ได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานหรือไม่ มาก น้อยเพียงใด ประสิทธิภาพในการทำงาน เทียบกับ ประสิทธิภาพของงาน ซึ่งการปฏิบัติงานในที่นี้คือ การ ปฏิบัติงานของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ CAAT

**การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม** หมายถึง กระบวนการที่ข้อมูลจะถูก ถ่ายทอดและทำให้เกิดความเข้าใจโดยบุคคล 2 คนหรือ มากกว่า ด้วยวิถีทางของสัญลักษณ์ที่มีความหมายหรืออาจได้ว่า คือวิถีทางของการแลกเปลี่ยนความคิด ทศนคติ ค่านิยม และข้อเท็จจริง ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม

## บทที่ 2 ระเบียบวิจัย

การศึกษาโครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ นวัตกรรม ประจำปี 2563 ใช้ระเบียบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน หลัก

- ขั้นตอนที่ 1: ขั้นตอนการวิจัย
- ขั้นตอนที่ 2: ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ขั้นตอนที่ 3: วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- ขั้นตอนที่ 4: เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- ขั้นตอนที่ 5: การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ขั้นตอนที่ 6: การควบคุมคุณภาพ
- ขั้นตอนที่ 7: การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### 2.1 ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษานี้จะใช้เทคนิค Quali-Quant Technique โดยการผสมผสานเทคนิคการศึกษาเชิง คุณภาพและเชิงปริมาณเข้าด้วยกัน เพื่อให้การศึกษามีสาระครอบคลุมประเด็นในแนวราบ (Macro Aspect) ขณะเดียวกัน ก็มีรายละเอียดในแนวลึก (Micro Aspect) เพื่อให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติที่จะ นำไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่วางไว้ โดยการศึกษาวิจัย เล็งเห็นถึงความสำคัญของการวิจัยเชิง ปริมาณเพื่อกำหนดน้ำหนักและความสัมพันธ์ของประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการวิจัยเชิง คุณภาพอีกครั้งเพื่อขยายความรู้ความเข้าใจจากหลาภมิตของผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ โดยแบ่งขั้นตอนการทำงานเป็นขั้นตอนหลัก ดังนี้

ตารางที่ 3 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
<b>ขั้นตอนที่ 1 : ขั้นตอนการเตรียมการและวางแผน</b>		
กิจกรรมที่ 1 เตรียมการและ วางแผน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชุมร่วมกับคณะทำงานของ กพท. เพื่อกำหนดเป้าหมาย ขอบเขต แนวทางการสำรวจที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่ผลการศึกษาที่ต้องการ รวมถึงการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>- การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิและจัดเตรียมฐานข้อมูล โดยทำการรวบรวม ข้อมูล ประชาชน และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีศักยภาพ</li> <li>- คณะทำงานของ กพท. ส่งมอบข้อมูลรายชื่อกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยให้แก่ CSN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อความเข้าใจร่วมกันระหว่าง คณะทำงานของ กพท. และคณะวิจัยของ CSN และทราบถึงกรอบการดำเนินงาน พื้นที่การเก็บตัวอย่าง จำนวนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของการศึกษาและนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ตลอดจนการวางแผนการเดินทางเพื่อให้สามารถกำหนดระยะเวลาการเก็บข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น</li> </ul>
กิจกรรมที่ 2 การพัฒนา แบบสอบถาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร่วมกันพัฒนาแบบสอบถามให้มีเนื้อหาหลักสามารถนำไปตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์การสำรวจได้ ทั้งด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. ทั้งการสำรวจเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ</li> <li>- จัดพิมพ์แบบสอบถามทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และจัดเตรียมแบบสอบถามให้อยู่ใน platform โดยจัดทำเป็น Link Survey โดยใช้ SnapSurvey Software ในกรณีที่ไม่มีสะดวกให้พนักงานสัมภาษณ์ทำการสัมภาษณ์โดยตรง</li> <li>- จัดทำจดหมายนำจาก กพท. และ CSN รวมถึงแนวคำถามเพื่อชี้แจงให้ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินรับทราบวัตถุประสงค์ เพื่อขอเข้านัดหมายสัมภาษณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเข้าใจประเด็นคำถามและวัตถุประสงค์ได้ชัดเจน</li> <li>- พิจารณาปัญหาของภาษาที่ใช้เป็นสื่อในการถาม ตลอดจนความเหมาะสมของลำดับคำถาม เพื่อที่จะสรุปเป็นแบบสอบถามในการสำรวจ</li> </ul>

ตารางที่ 4 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
กิจกรรมที่ 3 การทดสอบ แบบสอบถาม (Pilot Test)	- ทดสอบแบบสอบถามและการแก้ไข แบบสอบถามสำหรับเชิงปริมาณ จำนวน 20-30 ตัวอย่าง	
<b>ขั้นตอนที่ 2: งานภาคสนาม และประมวลผลข้อมูล</b>		
กิจกรรมที่ 4 การเตรียมการ เพื่อเก็บข้อมูล	- การจัดเตรียมพนักงานสัมภาษณ์ ทั้งในเรื่อง การแต่งกาย, มีป้ายชื่อ - ดำเนินการโทรติดต่อขออนุญาตสัมภาษณ์ ควบคู่กับการส่งจดหมายหรืออีเมล รวมถึงแนว คำถาม และจดหมายนำจาก กพท. - การอบรมพนักงานสัมภาษณ์ให้เข้าใจ ลักษณะงาน เครื่องมือในการเก็บข้อมูล - กำหนดบุคคลหลักในการเป็น Contact Center และกำหนดตารางการเก็บข้อมูลและ ทีมงานรับผิดชอบ	- พนักงานสัมภาษณ์ ที่ได้รับการอบรม จนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษา อย่างดี ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ด้วยวิธีการ สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face to Face Interview)

ตารางที่ 5 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย (ต่อ)

กิจกรรม		ผลที่คาดว่าจะได้รับ
<b>ขั้นตอนที่ 2: งานภาคสนาม และประมวลผลข้อมูล (ต่อ)</b>		
<p><b>กิจกรรมที่ 5</b> การเก็บ ข้อมูล ภาคสนาม</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานสัมภาษณ์ลงพื้นที่เพื่อสุ่มตัวอย่างตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้</li> <li>- ซุปเปอร์ไวเซอร์อยู่ประจำพื้นที่เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาที่อาจจะมี</li> <li>- ซุปเปอร์ไวเซอร์ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (ความครบถ้วนในการตอบข้อความชัดเจนของข้อมูลที่ตอบ ความเป็นเหตุเป็นผล (logic) ของการตอบ)</li> <li>- ตรวจสอบความเพียงพอของอัตราการตอบแบบสอบถาม</li> <li>- บันทึกภาพการเก็บงานภาคสนาม</li> <li>- สำหรับการสำรวจเชิงคุณภาพ พนักงานสัมภาษณ์อาวุโสจะทำการนัดหมายกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน เพื่อขอนัดสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จำนวน 15-20 ราย โดยอาจจะสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าหรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความประสงค์และความสะดวกของผู้ตอบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานสัมภาษณ์ที่ได้รับการอบรมจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการศึกษาอย่างดี</li> <li>- ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ</li> <li>- มีการติดต่อหน่วยตัวอย่าง แนะนำตัวแจ้งวัตถุประสงค์ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ และจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง</li> </ul>
<p><b>กิจกรรมที่ 6</b> การควบคุม คุณภาพและ ตรวจสอบความ ถูกต้อง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการตรวจสอบอย่างน้อย 25-30% ของพนักงานสัมภาษณ์แต่ละคน ผ่านการตรวจสอบทางโทรศัพท์ และการติดตามงานในพื้นที่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การควบคุมคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล เพื่อที่จะนำมาบันทึกข้อมูล</li> </ul>
<p><b>กิจกรรมที่ 7</b> การจัดทำ ฐานข้อมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกข้อมูลกลุ่มตัวอย่างลงในโปรแกรมทางสถิติ Excel หรือ SPSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความสอดคล้องชัดเจนกับประเด็นคำถาม</li> </ul>

## 2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 2.2.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

### 2.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

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

ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำของที่ระลึกเพื่อมอบเป็นการขอบคุณให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ตอบแทนแต่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามหรือกลุ่มตัวอย่างที่ผ่านการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า หรือส่งมอบให้แก่ผู้ที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานให้



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### 2.3 วิธีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

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

การกำหนดตัวอย่างสำหรับการจัดเก็บข้อมูลหรือการสำรวจข้อมูลสำหรับการประเมินผล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มประชาชนทั่วไปซึ่งมีจำนวนมากนั้น จะกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้หลักเกณฑ์ทางสถิติ โดยควบคุมค่าความคลาดเคลื่อนให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และสุ่มตัวอย่างให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด คณะผู้วิจัยจะใช้การคำนวณเพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการประเมินแต่ละครั้ง โดยใช้สูตรของ Herbert Askın and Raymond R.Colton กล่าวคือ งานวิจัยนี้ การสำรวจเชิงปริมาณจะสำรวจกลุ่มประชาชนหรือผู้ใช้บริการทั่วไปและผู้ประกอบการที่เป็นคนไทยหรือต่างชาติจำนวน 1,200 ราย โดยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

#### 1) กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 600 ราย

ทางคณะผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง จึงขอเสนอแนวทางการเก็บตัวอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มประชาชนทั่วไป ซึ่งแบ่งออกเป็น

- ประชาชนผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 100 ราย
- ประชาชนที่มีการร้องเรียนหรือขอขึ้นทะเบียนโดรนกับทาง กพท. (มีการใช้บริการกับ กพท. โดยตรง) จำนวน 500 ราย

เนื่องจากจำนวนรายชื่อประชาชนที่มีการสัมผัสและได้รับบริการจาก กพท. ในปี 2563 พบว่า รายชื่อผู้ร้องเรียน จำนวน 4,270 ราย และ รายชื่อผู้ขอขึ้นทะเบียนโดรน มีจำนวน 7,278 ราย รวมจำนวนรายชื่อทั้งหมด เท่ากับ 11,548 ราย ซึ่งขนาดตัวอย่างที่ให้ความเชื่อมั่นที่ 95% ตาม Krejcie & Morgan คือ จำนวนประมาณ 313 ราย แต่เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเพียงพอ และทางคณะผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การเพิ่มสัดส่วนกลุ่มดังกล่าว จะทำให้ กพท. รับทราบถึงคุณภาพการบริการและได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์มากขึ้น

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$\chi^2$  = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ( $\chi^2=3.841$ )

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

## ภาพที่ 2 วิธีการคำนวณของ Krejcie & Morgan

### 2) กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 600 ราย

สำหรับการสำรวจเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยขอเสนอการสัมภาษณ์แบบยั้งลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 15-20 ราย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มีความเข้าใจในเชิงลึกที่การวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถบอกได้ แต่ต้องอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งจะช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นการค้นหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป้าหมาย โดยพนักงานสัมภาษณ์อาวุโสจะเป็นผู้สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว เพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวังแนวลึก (Insight) ที่ช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการวิจัยเชิงปริมาณ

**หมายเหตุ** จำนวนกลุ่มตัวอย่างสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมกับการเก็บข้อมูลจากสถานการณ์จริง

## 2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

### 2.4.1 การศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยได้ศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ข้อมูลของ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เพื่อนำไปจัดทำเป็นแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมการสำรวจทั้งความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. รวมถึงการรับทราบพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ภายใต้แนวทางค่านิยม Core Value ทั้งจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินและประชาชน ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ และจากการศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานและการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) รวมถึงปัญหาข้อร้องเรียนด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การบริการ กฎระเบียบและนโยบายจากฐานข้อมูลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) คณะวิจัย ได้นำข้อมูลดังกล่าว นำมาใช้ในการจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ ครอบคลุมทั้งความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลของ กพท. ทั้งจากผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินและประชาชน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ

## 2.4.2 การพัฒนาแบบสอบถาม

สำหรับแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม มีแนวทางการดำเนินการให้สอดคล้องกับ ขอบเขตการดำเนินงาน โดยมีขอบเขตที่สร้างแนวคำถามในแต่ละขอบเขต ดังนี้

### ตารางที่ 6 แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	การสำรวจความพึงพอใจของ กลุ่มประชาชนทั่วไป	การสำรวจความพึงพอใจของ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน
ส่วนที่ 1 เรื่องทั่วไป การรับรู้ และ ประสบการณ์การใช้บริการ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2563 จนถึงปัจจุบัน	✓	✓
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 จนถึงปัจจุบัน	✓	✓
ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และ ความ พึงพอใจ ต่อการให้บริการของ กพท. ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 จนถึง ปัจจุบัน	✓	✓
ส่วนที่ 4 ภาพรวมของบทบาทและ ภาพลักษณ์ในการให้บริการของ กพท. ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 จนถึงปัจจุบัน	✓	✓
ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	✓	✓

ซึ่งเมื่อนำขอบเขตงานมาจัดทำโครงสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย สามารถ  
สรุปโครงสร้างแบบสอบถามแต่ละชุดที่จะใช้สำหรับการสำรวจได้ ดังนี้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ตารางที่ 7 โครงสร้างแบบสอบถามกลุ่มประชาชนทั่วไปและชุดอุตสาหกรรมการบิน (รายละเอียดแบบสอบถามแสดงในภาคผนวก ข และ ภาคผนวก ค)

	ข้อมูลทั่วไป	ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
ประเด็นที่จะสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประสพการณ์ในการใช้สื่อเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน</li> <li>• ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.</li> <li>• ประสพการณ์การในการสัมผัสและใช้บริการของ กพท.</li> <li>• การรับรู้บทบาทหน้าที่ ของการดำเนินงานและการให้บริการในภาพรวม</li> <li>• ประสพการณ์ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ กพท.</li> <li>• การเปรียบเทียบและผลการเปลี่ยนแปลงของภาพลักษณ์การดำเนินงานในอดีตจนถึงปัจจุบัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.</li> <li>• ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ กพท. ในฝ่ายหรือแผนกที่ได้รับบริการ</li> <li>• ความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมของการดำเนินงานทั้งหมดของ กพท.</li> <li>• ความสามารถและระดับพฤติกรรมที่แสดงของเจ้าหน้าที่ กพท. ในมุมมองของผู้ใช้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.</li> <li>• ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแนวทางการให้บริการ</li> </ul>
แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล	<p>วิเคราะห์ประสพการณ์ในการมาใช้บริการในมิติต่างๆ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารของ กพท.</li> <li>• คุณภาพของการบริการในแผนกต่างๆของ กพท.</li> <li>• พฤติกรรมและการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่สะท้อนถึงค่านิยมองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ</li> <li>• วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ</li> </ul>

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## 2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจที่ได้รับอนุมัติจาก กพท. ไปใช้ในการสำรวจข้อมูลด้วยการลงพื้นที่สำรวจ และวิธีเก็บข้อมูลทางออนไลน์ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ดังนี้

1. การสัมภาษณ์แบบ Face-to-Face หรือให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ตอบเอง
2. การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางออนไลน์ โดยใช้ SnapSurvey Platform ส่งลิงค์เชิญชวนไปกับอีเมล หรือส่งข้อความไปทางมือถือ
3. การใช้โทรศัพท์สัมภาษณ์ (Telephone Interview)

หมายเหตุ URL สำหรับการเข้าถึงแบบสอบถามออนไลน์

### 1. ชุดประชาชน

- (ฉบับภาษาไทย) : <https://wh1.snapsurveys.com/s.asp?k=160146242966>
- (ฉบับภาษาอังกฤษ) : <https://wh1.snapsurveys.com/s.asp?k=160162736267>

### 2. ชุดอุตสาหกรรมการบิน

- (ฉบับภาษาไทย) : <https://wh1.snapsurveys.com/s.asp?k=160100913386>
- (ฉบับภาษาอังกฤษ) : <https://wh1.snapsurveys.com/s.asp?k=160162737934>

## 2.6 การควบคุมคุณภาพ

คณะผู้วิจัยมีศักยภาพในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล (Quality Control) ลงบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ (Data processing) และนักวิเคราะห์-นักสถิติ (Analyst-Statistician) ได้อย่างครบวงจร มีทรัพยากรบุคคลที่เป็นพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว (Part-Time) ตั้งแต่ระดับ พนักงานสัมภาษณ์, Supervisor, ผู้จัดการงานภาคสนาม, ผู้จัดการประมวลผล จนถึงผู้จัดการโครงการฯ เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน ดังนี้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

#### 2.6.1 การอบรมทีมงาน

เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานต้องเข้าอบรมก่อนเริ่มดำเนินงาน เพื่อทำความเข้าใจ วัตถุประสงค์ เครื่องมือการวิจัย กระบวนการทำงาน การปฏิบัติตัวในงานภาคสนาม และการ แก้ปัญหาเบื้องต้น

#### 2.6.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม

เจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการโครงการ และ/หรือซูเปอร์ไวเซอร์ คอยสังเกตการณ์อยู่ใน พื้นที่ตลอดเวลา เพื่อคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และความ เรียบร้อยของแบบสอบถาม พร้อมทั้งควบคุมการทำงานให้ได้มาตรฐาน

#### 2.6.3 การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจบการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่ระดับซูเปอร์ไวเซอร์ จะทำการตรวจคุณภาพ (Quality Control) แบบสอบถามทุกชุด เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และความสัมพันธ์ของคำตอบในเบื้องต้น ถ้าหากข้อมูลไม่สมบูรณ์ ซูเปอร์ไวเซอร์จะเป็นผู้สอบถามเพิ่มเติม ในช่วงที่อยู่ในพื้นที่สำรวจนั้น

#### 2.6.4 การตรวจสอบจากทีม Quality Control

เจ้าหน้าที่ QC ทำการตรวจเช็คแบบสอบถามของพนักงานสัมภาษณ์ทุกคน และทำการ สุ่มเพื่อตรวจสอบกลับไปยังกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นการ สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้อง ก่อนจะนำส่งบันทึกข้อมูล

#### 2.6.5 การบันทึกข้อมูล

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

## 2.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### 2.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คณะวิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่าง ความสัมพันธ์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และเขียนรายงานสรุปทั้ง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยคณะผู้วิจัยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบพิสูจน์อักษร

### 2.7.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

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

นอกจากนี้ ถ้าหากการประเมินของมาตรฐานสากลที่มักจะนิยมประเมินความพึงพอใจ ใน 5 ระดับ ก็จะเป็นประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจในอดีตได้อีกด้วยใน ลักษณะของ Comparative Satisfaction Survey ที่ จะสามารถนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการ เปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้และการเข้าสู่มาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อ บริการของ กพท. ที่มีหลักเกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามช่วงคะแนน

โดยในการพิจารณาระดับความพึงพอใจ ได้ถูกจัดแบ่งตามสูตรการจัดอันดับภาคชั้น ออกเป็น ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ดังนี้



**ตารางที่ 8** เกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ยและคะแนนร้อยละ

เกณฑ์การประเมินผล	ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับคะแนนร้อยละ
พึงพอใจมากที่สุด/ รับรู้มากที่สุด	4.21 – 5.00	90.1 - 100.0%
พึงพอใจมาก/ รับรู้มาก	3.41 – 4.20	70.1 - 90.0%
พึงพอใจปานกลาง/ รับรู้ปานกลาง	2.61 – 3.40	50.1 – 70.0%
พึงพอใจน้อย/ รับรู้น้อย	1.81 – 2.60	30.1 – 50.0%
พึงพอใจน้อยที่สุด/ รับรู้น้อยที่สุด	1.00 – 1.80	0.0 – 30.0%

ที่มา: สันห์จุฑา จำรูญวัฒน์ (2559)

2.7.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

คณะผู้วิจัยจะใช้หลักการสถิติในการวิจัยสำหรับแปลผลการสำรวจด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการแปลผลและการสรุปภาพรวมทั้งหมดของงานวิจัย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Statistical Software) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้นำเสนอในลักษณะการบรรยายข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น ทั้งนี้ ในงานวิจัยได้มีการนำเสนอในรูปแบบตาราง กราฟ เป็นต้น เพื่อให้สามารถเห็นภาพรวมของการศึกษานี้ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของการบริการ คณะผู้วิจัยได้ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยแต่ละตัวมีการวัดข้อมูลในระดับอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยค่าความสัมพันธ์จะเป็นตัวชี้วัดอิทธิพลของความพึงพอใจในแต่ละด้าน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยจะมีการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของความสัมพันธ์ และแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

ค่าสัมประสิทธิ์	ระดับความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	สูงมาก
0.71 – 0.90	สูง
0.31 – 0.70	ปานกลาง
0.01 – 0.30	ต่ำ

2.2) การวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม (Strategic Performance Matrix Analysis)

Strategic Performance Matrix Analysis เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยจะใช้ค่าผลกระทบ (Impact) และ คะแนนความพึงพอใจ (Satisfaction) มาแบ่งปัจจัยที่ประเมินลงใน ตาราง 4 ช่อง (Matrix) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่เป็นจุดแข็ง ประเด็นที่ควรรักษาระดับไว้ และประเด็นที่เป็นปัญหา รวมถึงลำดับการแก้ไขโดยพิจารณาผลกระทบ (Impact) เป็นสำคัญ



ภาพที่ 3 Strategic Performance Matrix Analysis

### บทที่ 3 ผลการศึกษา

#### 3.1 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ภายหลังจากสร้างเครื่องมือในการสำรวจ และจัดทำร่างแบบสอบถามของแต่ละกลุ่ม ที่ผ่านการตรวจสอบและเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยมีจำนวนตัวอย่างที่ทำการทดสอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 50 ราย แบ่งเป็น

- กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปที่เคยใช้ร้องเรียนการบริการของ กพท. จำนวน 13 ราย
- กลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไปที่เคยยื่นคำร้องขอขึ้นทะเบียนโดรนกับ กพท. จำนวน 27 ราย
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่ได้รับการบริการจาก กพท. จำนวน 10 ราย

ในการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ในแง่ของความเที่ยงตรงมีการทดสอบการใช้ภาษาให้รัดกุม กระชับ ถูกต้อง ชัดเจน รอบคอบ เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน และข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อต้องสามารถวัดผลตามที่กำหนดได้อย่างแท้จริง โดยในแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบโดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวแทนของการสำรวจครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเนื้อหาของแบบสอบถามอย่างดี และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามการสื่อความหมายของผู้สัมภาษณ์

สำหรับการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) คณะผู้วิจัยใช้วิธีทดสอบ Cronbach's Alpha ซึ่งค่าของระดับความเชื่อมั่นที่ได้จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 ในการทดสอบแบบสอบถามทุกชุดมีค่า Cronbach's Alpha อยู่ในเกณฑ์ผ่านเงื่อนไขในการทดสอบนี้ โดยมีรายละเอียดของค่า Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามแต่ละชุด ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี Cronbach's Alpha

ชุดแบบสอบถาม	ค่า Cronbach's Alpha
1) ภาพรวมแบบสอบถามทั้งสองชุด : ชุดประชาชน และ ชุดอุตสาหกรรมการบิน	0.980
(1) ชุดประชาชน (ผู้ที่ใช้บริการกับ CAAT โดยตรง)	0.982
(2) ชุดอุตสาหกรรมการบิน	0.962

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### 3.2 ผลการสำรวจประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563 ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จำนวน 1,305 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็น กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 803 ตัวอย่าง และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 502 ตัวอย่าง สำหรับการวิเคราะห์ผลการสำรวจ จะนำเสนอผลการสำรวจออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสาร

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

### 3.2.1 การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสาร

#### 1) การติดตามข้อมูลข่าวสาร

การติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ในช่วง 30 วันที่ผ่านมา (ตารางที่ 11) พบว่า ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งหรือคิดเป็นร้อยละ 62.4 มักจะติดตามข่าวสารเป็นประจำทุกวัน รองลงมาคือ ร้อยละ 34.3 มีการติดตามบ้างเป็นบางวัน ขณะที่มีเพียงร้อยละ 3.4 ที่ไม่ได้ติดตามข้อมูลข่าวสารเลย และเมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความสอดคล้องกันกับภาพรวมเป็นหลัก กล่าวคือ กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่จำนวน 546 คน จะติดตามข่าวสารผ่านช่องทางสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 68 ขณะที่เดียวกัน กลุ่มอุตสาหกรรมการบินค่อนข้างมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันในการติดตามข่าวสาร โดยร้อยละ 53.4 จะติดตามเป็นประจำเกือบทุกวัน และร้อยละ 44.2 มีการติดตามบ้างเป็นบางวัน

ตารางที่ 11 ความถี่ในการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ

ความถี่	ภาพรวม		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป		อุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกวัน หรือ เกือบทุกวัน	814	62.4	546	68.0	268	53.4
2. ติดตามบางวัน	447	34.3	225	28.0	222	44.2
3. ไม่ได้ติดตามเลย	44	3.4	32	4.0	12	2.4
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,305</b>	<b>100.0</b>	<b>803</b>	<b>100.0</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

## 2) ช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการติดตามข้อมูลข่าวสารในช่วง 30 วันที่ผ่านมา จำนวน 1,261 ราย พบว่า ส่วนใหญ่มักจะติดตามผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมาคือ ไลน์ (Line) (ร้อยละ 53.2) โทรศัพท์ (ร้อยละ 50) ยูทูบ (Youtube) (ร้อยละ 39.7) ทวิตเตอร์ (Twitter) (ร้อยละ 27.8) และ อินสตาแกรม (Instagram) (ร้อยละ 26.7) ตามลำดับ ขณะที่สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสารและวารสาร เป็นช่องทางที่มีการติดตามน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10 เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับ ภาพรวม ซึ่งมักจะติดตามผ่านเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นส่วนใหญ่ โดยการติดตามในช่องทางดังกล่าวสูงถึง มากกว่าร้อยละ 80 (กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ 90.3 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ร้อยละ 82) (ดังตารางที่ 12)

ทั้งนี้ สำหรับช่องทางหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดตามข้อมูลข่าวสารยังคงเป็น เฟซบุ๊ก (Facebook) อีกเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือ โทรศัพท์ (ร้อยละ 10.8) และ ไลน์ (Line) (ร้อยละ 10.1) เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับภาพรวม (ดังตารางที่ 13)

ตารางที่ 12 ช่องทางที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,261 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 771 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 490 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เฟสบุ๊ก (Facebook)	1,098	87.1	696	90.3	402	82.0
2. ไลน์ (Line)	671	53.2	395	51.2	276	56.3
3. โทรทัศน์	631	50.0	372	48.2	259	52.9
4. ยูทูบ (Youtube)	502	39.8	313	40.6	189	38.6
5. ทวิตเตอร์ (Twitter)	350	27.8	217	28.1	133	27.1
6. อินสตาแกรม (Instagram)	337	26.7	185	24.0	152	31.0
7. เว็บไซต์อื่น ๆ	220	17.4	131	17.0	89	18.2
8. วิทยู	118	9.4	35	4.5	83	16.9
9. หนังสือพิมพ์	69	5.5	22	2.9	47	9.6
10. นิตยสาร	29	2.3	4	0.5	25	5.1
11. วารสาร	28	2.2	5	0.6	23	4.7
12. อื่นๆ	16	1.3	8	1.0	8	1.6

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 13 ช่องทางหลักที่ติดตามข้อมูลข่าวสาร

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,261 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 771 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 490 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เฟสบุ๊ค (Facebook)	696	55.2	454	58.9	242	49.4
2. ทวิตเตอร์	136	10.8	81	10.5	55	11.2
3. ไลน์ (Line)	127	10.1	67	8.7	60	12.2
4. ทวิตเตอร์ (Twitter)	105	8.3	73	9.5	32	6.5
5. เว็บไซต์อื่น ๆ	66	5.2	30	3.9	36	7.3
6. ยูทูบ (Youtube)	56	4.4	41	5.3	15	3.1
7. อินสตาแกรม (Instagram)	35	2.8	17	2.2	18	3.7
8. อื่นๆ	22	1.7	3	0.4	19	3.9
9. วิทยู	9	0.7	1	0.1	8	1.6
10. หนังสือพิมพ์	7	0.6	4	0.5	3	0.6
11. วารสาร	2	0.2	-	-	2	0.4
12. นิตยสาร	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ คำตอบเดียว



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### 3) การรับทราบถึงลักษณะความเป็นองค์กรของ กพท.

ในมุมมองภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่รับทราบถึงลักษณะความเป็นองค์กรของ กพท. พบว่า ร้อยละ 41.7 คิดว่า กพท. เป็นหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือ กพท. เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐ (ร้อยละ 31.4) ซึ่งเป็นคำตอบที่ถูกต้อง นอกจากนี้ ร้อยละ 21.5 ที่คิดว่าเป็นหน่วยงานราชการ และมีเพียงร้อยละ 5.4 ที่คิดว่าเป็นหน่วยงานเอกชน (ดังตารางที่ 14)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ในตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ยังคงคิดว่าเป็นหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจเช่นเดียวกัน (ร้อยละ 49.6) และมีเพียงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 ราย ที่สามารถตอบได้ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 17.4 ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน กลับสามารถทราบถึงลักษณะความเป็นองค์กรของ กพท. ได้อย่างถูกต้อง (หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐ) คิดเป็นร้อยละ 53.8

ตารางที่ 14 การรับทราบถึงลักษณะความเป็นองค์กรของ กพท.

ลักษณะองค์กร	ภาพรวม		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป		อุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานราชการ	280	21.5	211	26.3	69	13.7
2. รัฐวิสาหกิจ	544	41.7	398	49.6	146	29.1
3. เอกชน	71	5.4	54	6.7	17	3.4
4. หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐ	410	31.4	140	17.4	270	53.8
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,305</b>	<b>100.0</b>	<b>803</b>	<b>100.0</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### 3.2.2 ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ นวัตกรรมของ กพท.

#### 1) ประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

จากประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า ในภาพรวมจะรับทราบข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.caat.or.th) เป็นหลัก คิดเป็น ร้อยละ 65.2 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube (ร้อยละ 44.4) เฟสบุ๊กของสำนักงาน (CAAT.Thailand) (ร้อยละ 22.8) บุคลากรของสำนักงานฯ (ร้อยละ 20.2) และ เจ้าหน้าที่สายการบิน (ร้อยละ 16.9) (ดังตารางที่ 15)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ในตารางที่ 15 พบว่า เว็บไซต์ของสำนักงานฯ ยังคงเป็นช่องทางหลักที่ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบินได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารของ กพท. (กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 64.3 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็น ร้อยละ 66.7) รองลงมาคือ ช่องทางสังคมออนไลน์และเฟสบุ๊กของสำนักงาน ซึ่งช่องทางดังกล่าว สอดคล้องกับภาพรวม อย่างไรก็ตาม พบว่า ร้านค้าหรือบริษัทที่จำหน่ายโดรน ยังเป็นอีกหนึ่งช่องทาง สำคัญที่ทำให้กลุ่มประชาชนทั่วไปสามารถข้อมูลของ กพท. ได้ (ร้อยละ 8.8) ในขณะเดียวกัน การ รับทราบข้อมูลของ กพท. ผ่านงานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ ยังเป็นช่องทางสำคัญใน กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 21.3

**ตารางที่ 15** ประสบการณ์ในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th)	851	65.2	516	64.3	335	66.7
2. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)	580	44.4	370	46.1	210	41.8
3. เฟสบุ๊ก (CAAT.Thailand)	297	22.8	115	14.3	182	36.3
4. บุคลากรของสำนักงานฯ	264	20.2	56	7.0	208	41.4
5. เจ้าหน้าที่สายการบิน	221	16.9	37	4.6	184	36.7
6. สื่อโทรทัศน์	122	9.3	45	5.6	77	15.3
7. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	109	8.4	2	0.2	107	21.3
8. ร้านผู้จำหน่าย / บริษัทเสนอ (จำหน่ายโดน)	75	5.7	71	8.8	4	0.8
9. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	59	4.5	20	2.5	39	7.8
10. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	59	4.5	6	0.7	53	10.6
11. สื่อวิทยุ	19	1.5	4	0.5	15	3.0
12. เสียงตามสายของสายการบิน	8	0.6	8	1.0	-	-
13. เว็บไซต์อื่น ๆ	6	0.5	3	0.4	3	0.6
14. เพื่อน / คนรู้จัก แนะนำ	2	0.2	-	-	2	0.4
15. สารบรรณขององค์กร	2	0.2	-	-	2	0.4
16. Email ของหน่วยงาน	1	0.1	1	0.1	-	-

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## 2) ช่องทางที่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

สำหรับช่องทางที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. ยังคงเป็นเว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th) อีกเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาคือ สื่อสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 41.1) และ เฟสบุ๊กของสำนักงาน (CAAT.Thailand) (ร้อยละ 20.7) บุคลากรของสำนักงาน ฯ (ร้อยละ 16) และ เจ้าหน้าที่สายการบิน (ร้อยละ 12.6) ตามลำดับ (ดังตารางที่ 16)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ในตารางที่ 16 พบว่า เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ ยังคงเป็นช่องทางหลักที่ทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสารของ กพท. (กลุ่มประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 63.5 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 64.3) รองลงมาคือ ช่องทางสังคมออนไลน์และเฟสบุ๊กของสำนักงาน ซึ่งช่องทางดังกล่าว สอดคล้องกับภาพรวม

**ตารางที่ 16** ช่องทางที่ต้องการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ช่องทาง	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ของสำนักงาน ฯ (www.caat.or.th)	833	63.8	510	63.5	323	64.3
2. สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube)	536	41.1	369	46.0	167	33.3
3. เฟสบุ๊ก (CAAT.Thailand)	270	20.7	115	14.3	155	30.9
4. บุคลากรของสำนักงานฯ	209	16.0	55	6.8	154	30.7
5. เจ้าหน้าที่สายการบิน	165	12.6	37	4.6	128	25.5
6. สื่อโทรทัศน์	99	7.6	44	5.5	55	11.0
7. งานประชุมวิชาการ สัมมนา และนิทรรศการ	86	6.6	2	0.2	84	16.7
8. เพื่อน / คนรู้จัก แนะนำ	72	5.5	71	8.8	1	0.2
9. Line Group ที่มี CAAT อยู่ในกลุ่ม	44	3.4	18	2.2	26	5.2
10. สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์, นิตยสาร, วารสาร, แผ่นพับ)	38	2.9	6	0.7	32	6.4
11. สื่อวิทยุ	15	1.1	4	0.5	11	2.2
12. เว็บไซต์อื่น ๆ	9	0.7	4	0.5	5	1.0
13. ร้านผู้จำหน่าย / บริษัทเสนอ	7	0.5	7	0.9	-	-
14. เสี่ยงตามสายของสายการบิน	1	0.1	1	0.1	-	-
15. Email ของหน่วยงาน	1	0.1	-	-	1	0.2
16. สารบรรณขององค์กร	1	0.1	-	-	1	0.2

หมายเหตุ คำตอบเดียว

### 3) ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ของ กพท.

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59, ร้อยละ 71.8) เมื่อจำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70, ร้อยละ 74.7) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40, ร้อยละ 67.1) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 17)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก (ตารางที่ 18) คือ การให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ การอ้างอิงวิชาการที่เชื่อถือได้ในระดับสากล (ค่าเฉลี่ย 3.83) การให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.80) ขณะที่ความน่าสนใจของ ข้อมูลข่าวสาร และความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับ ประเด็นการประเมินอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.13 ตามลำดับ)

สำหรับในมิติของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประเด็นที่ทำการประเมินในทั้งสอง กลุ่มตัวอย่างมีความใกล้เคียงกันและสอดคล้องกับภาพรวม กล่าวคือ การให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดของทั้งสองกลุ่ม (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.05 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาคือ การอ้างอิงวิชาการที่เชื่อถือได้ในระดับสากล (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.99 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.58) การให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.00 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.52) และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.94 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.98)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ขณะที่ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ ยังคงเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับประเด็นการประเมินอื่นๆในทั้งสองกลุ่มเช่นเดียวกัน (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.18 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.06) อย่างไรก็ตาม การใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพ ในการสื่อสารที่น่าสนใจ และความเข้าใจง่ายของเนื้อหา เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำสำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย 3.22 และ 3.18 ตามลำดับ) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 18)

**ตารางที่ 17** ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)	3.59	71.8%	54.4%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)	3.70	74.7%	61.2%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	3.40	67.1%	43.6%

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

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท.

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
1. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	3.88	77.6	68.2	4.05	81	74.5	3.61	72.2	58.2
2. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล	3.83	76.6	66.1	3.99	79.7	72.1	3.58	71.6	56.4
3. ให้ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ	3.81	76.3	64.4	4.00	80.0	72.9	3.52	70.5	50.8
4. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.80	76.1	66.8	3.94	78.9	74.0	3.58	71.5	55.4
5. เนื้อหาข้อมูลสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.67	73.5	59.6	3.79	75.8	63.6	3.49	69.8	53.2
6. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	3.53	70.6	52.2	3.75	75.0	63.6	3.18	63.6	33.9
7. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้	3.49	69.8	51.7	3.65	72.9	60.6	3.25	64.9	37.5
8. ใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพ สื่อได้น่าสนใจ เข้าใจง่าย	3.48	69.5	46.1	3.64	72.8	54.0	3.22	64.3	33.5
9. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	3.45	68.9	47.4	3.58	71.7	54.0	3.23	64.5	36.7
10. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	3.40	67.9	45.1	3.51	70.2	50.6	3.22	64.3	36.3
11. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	3.13	62.6	31.3	3.18	63.6	33.5	3.06	61.1	27.9

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



#### 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ

กพท.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่าทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรื่องความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.828) รองลงมาคือ การสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้ (0.819) และเนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน (0.811) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 19)

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

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.820) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้ (0.800) และความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล (0.793) (ตารางที่ 19)

ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.840) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้ (0.831) และความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (0.822) (ตารางที่ 19)

**ตารางที่ 19** ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
1. สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง	0.828**	สูง	0.820**	สูง	0.822**	สูง
2. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็วทันเวลา ใช้ประโยชน์ได้	0.819**	สูง	0.800**	สูง	0.831**	สูง
3. เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	0.811**	สูง	0.789**	สูง	0.840**	สูง
4. ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ	0.802**	สูง	0.785**	สูง	0.796**	สูง
5. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	0.802**	สูง	0.789**	สูง	0.782**	สูง
6. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	0.796**	สูง	0.793**	สูง	0.776**	สูง
7. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร	0.792**	สูง	0.792**	สูง	0.779**	สูง
8. ใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพสื่อได้น่าสนใจ เข้าใจง่าย	0.790**	สูง	0.786**	สูง	0.763**	สูง
9. มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล	0.783**	สูง	0.769**	สูง	0.775**	สูง
10. ให้ข้อมูลที่เป็นกลางไม่มีอคติ	0.774**	สูง	0.740**	สูง	0.790**	สูง
11. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย	0.762**	สูง	0.784**	สูง	0.751**	สูง

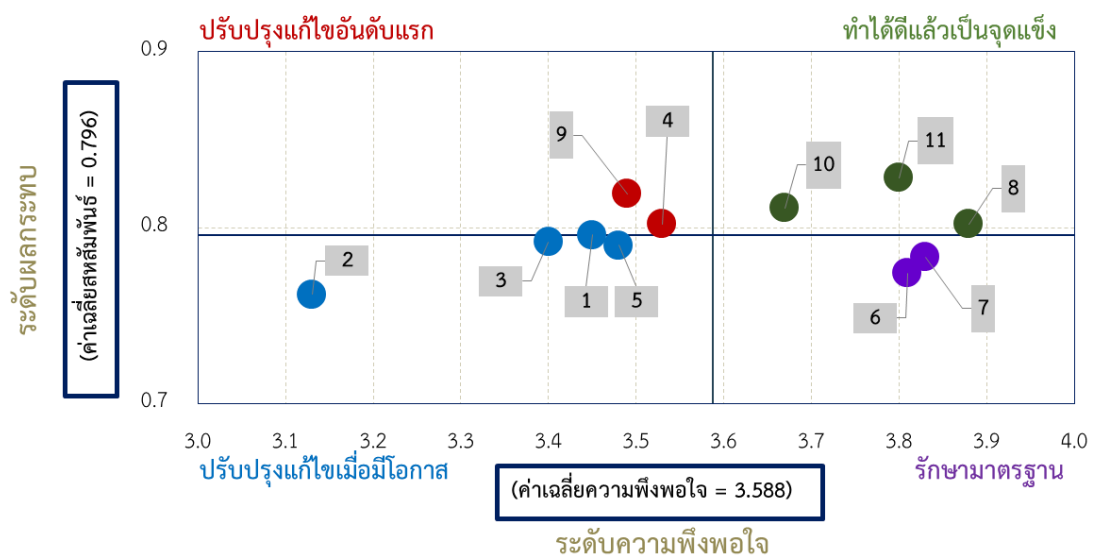
หมายเหตุ \*, \*\* และ \*\*\* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90, 95 และ 99 ตามลำดับ

5) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการโดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

- ภาพรวม

ในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ที่สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยข้อมูลที่น่าเสนอนั้นมีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ รวมถึงมีการอ้างอิงในเชิงวิชาการที่เชื่อถือได้ในระดับสากล ในขณะเดียวกัน สิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ เรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องของวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทย์มากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิก ให้เนื้อหาที่มีความน่าสนใจและดึงดูดผู้อ่านมากขึ้น หรือนำเสนอเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่างๆ) เป็นต้น (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 4 และตารางที่ 20)



ภาพที่ 4 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนในภาพรวมของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.

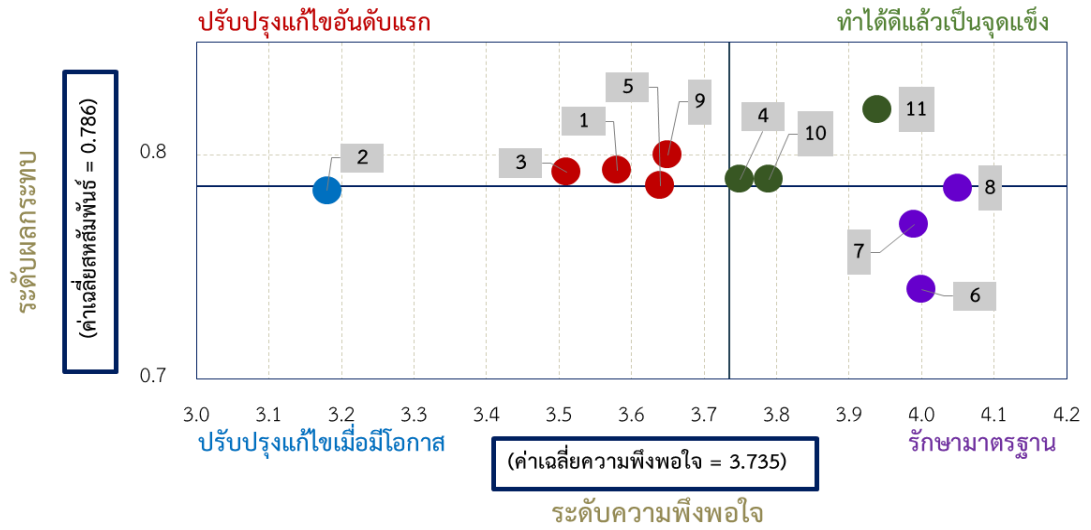
เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	4. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย 9. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา และใช้ประโยชน์ได้
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล 2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย 3. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร 5. การใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย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

#### - กลุ่มประชาชนทั่วไป

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไปที่สามารถทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง รวมถึงควรรักษามาตรฐาน ได้แก่ เนื้อหาที่มีความเข้าใจได้ง่าย ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ขณะที่ ความคล่องตัวในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งช่องทางที่เผยแพร่ รูปแบบในการสื่อสารและนำเสนอข้อมูลให้มีความน่าสนใจ รวมถึงการนำเสนอข้อมูลได้รวดเร็วทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงแก้ไข (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 5 และตารางที่ 21)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563



ภาพที่ 5 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

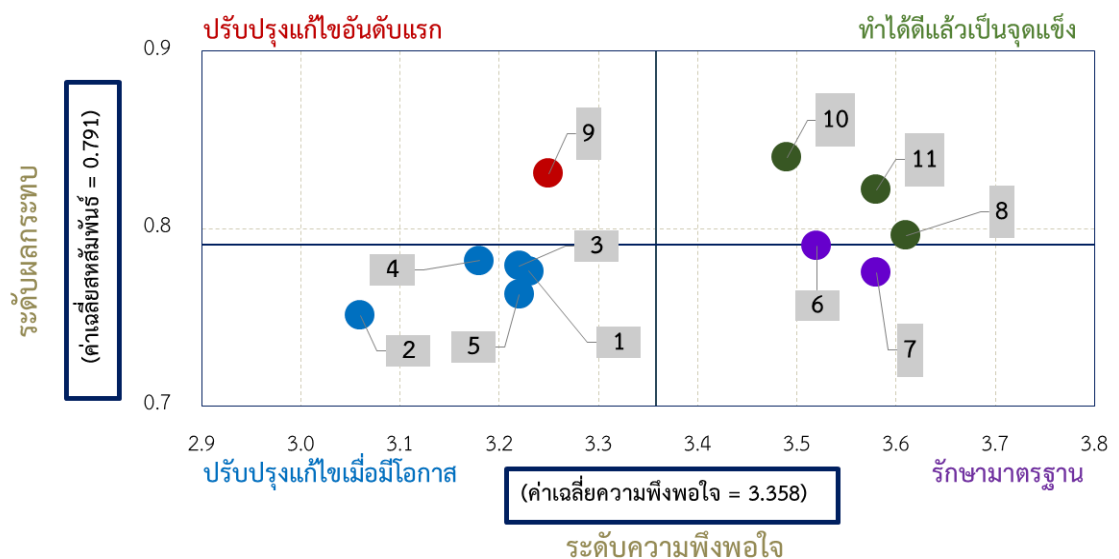
เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	1. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล 3. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร 5. การใช้อินโฟกราฟฟิก รูปภาพ สื่อที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย 9. สื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา และใช้ประโยชน์ได้
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	2. ช่องทางการเผยแพร่ที่หลากหลาย
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง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

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### - กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ที่สามารถทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง รวมถึงควรรักษามาตรฐาน ได้แก่ การนำเสนอข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยข้อมูลที่น่าเสนอนั้นมีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ รวมถึงมีการอ้างอิงในเชิงวิชาการ ที่เชื่อถือได้ในระดับสากล

ขณะที่ การสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ ความคล่องตัวในการเข้าถึงข้อมูล ทั้งช่องทางที่เผยแพร่ รูปแบบในการสื่อสารและนำเสนอข้อมูลให้มีความน่าสนใจ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรตระหนักถึงและแก้ไขต่อไปอีกเช่นเดียวกัน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 6 และตารางที่ 22)



ภาพที่ 6 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

**ตารางที่ 22** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท.  
ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

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

**6) ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม**

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,001 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,305 ราย มีข้อเสนอแนะให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม โดยเฉพาะในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง (ร้อยละ 54.3) รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ (ร้อยละ 38.3) และข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน (ร้อยละ 37.6) นอกจากนี้ การให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ หรือชี้แจงอัปเดตข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นให้ประชาชนได้รับทราบ (ร้อยละ 32.8) และเมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มอย่างทั้งสองกลุ่มมีข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวม ทั้งนี้ ในกลุ่ม อุตสาหกรรมการบิน เล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรอำนวยความสะดวกสำหรับช่องทางการลงทะเบียน เช่น มีการแจ้งเตือนระยะเวลา/บันทึกของสายการบิน (ร้อยละ 43.8) และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริม การเรียนรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะเรื่องกฎข้อบังคับใหม่ๆ (ร้อยละ 28.4) (ตารางที่ 23)

## ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (จำนวน 1,001 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 544 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 457 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง	544	54.3	310	57.0	234	51.2
2. มีการเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น ขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้	383	38.3	127	23.3	256	56.0
3. ข้อมูลมีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	376	37.6	154	28.3	222	48.6
4. มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถความรู้ หรืออัปเดตข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้ประชาชนทราบ	328	32.8	129	23.7	199	43.5
5. ข้อมูลที่นำเสนอมีความเข้าใจง่าย และมีความถูกต้อง	320	32.0	117	21.5	203	44.4
6. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น มีความสอดคล้องกันทั้งเวอร์ชันภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	243	24.3	67	12.3	176	38.5
7. ปรับปรุงระบบการสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย	202	20.2	85	15.6	117	25.6
8. อำนวยความสะดวกสำหรับช่องทางการลงทะเบียน เช่น มีการแจ้งเตือนระยะเวลา/บันทึกสายการบิน	200	20.0	-	-	200	43.8
9. ผลักดันและส่งเสริมในการให้ความรู้กับฝ่าย Operator ให้มากขึ้น	199	19.9	24	4.4	175	38.3
10. ข่าวสารผ่านสื่อสาธารณะ/ แผ่นพับควรมีความน่าสนใจ นำเทคนิคกราฟฟิกเข้ามาประยุกต์ใช้	198	19.8	76	14.0	122	26.7
11. จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินเพิ่มขึ้น	130	13.0	-	-	130	28.4
12. อื่นๆ	41	4.1	38	7.0	3	0.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



## 3.2.3 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

## 1) การให้บริการของ กพท.

## - กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากการสำรวจการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา (ดังแสดงในตารางที่ 24) พบว่า ร้อยละ 31.5 มีการใช้บริการในเรื่อง การขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน (ฝ่ายพิธีการบิน: FFD) และร้อยละ 31.4 มีการใช้บริการในเรื่องการร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก (ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ: ERD) รวมถึง การใช้บริการที่ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่ คิดเป็นร้อยละ 24.9 ในขณะที่ มีเพียงร้อยละ 12.2 ที่ไม่เคยใช้บริการกับ กพท.

ตารางที่ 24 การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นที่ติดต่อ/ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก (ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ: ERD)	252	31.4
2. ขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน (ฝ่ายพิธีการบิน: FFD)	253	31.5
3. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	200	24.9
4. ไม่เคยใช้บริการ	98	12.2

หมายเหตุ คำตอบเดียว

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### - กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากการสำรวจการใช้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา (ดังแสดงในตารางที่ 25) พบว่า ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโอกาสได้ใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (Flight Operations Standards Department : OPS) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (Aviation Security and Facilitation Standards Department : SFD) (ร้อยละ 13.3) (ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department : PEL) (ร้อยละ 12) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน (Airworthiness and Aircraft Engineering Department : AIR) (ร้อยละ 9.4) และฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (Aerodrome Standards Department : AGA) (ร้อยละ 8.2)

ขณะที่ ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนไม่ถึง ร้อยละ 1 ได้แก่ สำนักตรวจสอบภายใน (Internal Audit Office : IAO) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Department : HRD) ฝ่ายการเงิน บัญชีและงบประมาณ (Financial Accounting and Budgeting Department : FAB) และฝ่ายกลยุทธ์องค์กร (Corporate Strategy Department : CSD) (ตารางที่ 25)

**ตารางที่ 25** การใช้บริการในฝ่ายหรือกลุ่มของ กพท. ของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ประเด็นที่ติดต่อ/ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	123	24.5
2. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	67	13.3
3. ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department (PEL)	60	12.0
4. ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	47	9.4
5. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	41	8.2
6. ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน Aeronautical Information Services Department (AIS)	40	8.0
7. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	31	6.2
8. ฝ่ายนิรภัยการบิน Aviation Safety Management Department (SMD)	25	5.0
9. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	21	4.2
10. ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน Aviation Industry Promotion Department (APD)	8	1.6
11. ฝ่ายกฎหมาย Legal Department (LEG)	8	1.6
12. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Information and Communication Technology Department (ITD)	7	1.4
13. ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)	6	1.2
14. ฝ่ายพิธีการบิน Flight Formalities Department (FFD)	6	1.2
15. ฝ่ายประกันคุณภาพ Quality Assurance Department (QAD)	5	1.0
16. สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)	3	0.6
17. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล Human Resource Management Department (HRD)	2	0.4
18. ฝ่ายการเงิน บัญชีและงบประมาณ Financial Accounting and Budgeting Department (FAB)	1	0.2
19. ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร Corporate Strategy Department (CSD)	1	0.2

หมายเหตุ คำตอบเดียว

## 2) ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของ กพท. พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87, ร้อยละ 77.4) เมื่อจำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30, ร้อยละ 85.1) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50, ร้อยละ 70.9) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป (ตารางที่ 26)

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยหลักที่มีผลต่อการให้บริการของ กพท. (ด้านเวลาด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสถานที่ให้บริการ) พบว่า

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านเวลา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.6) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.10, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.48) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.4) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.76 เท่ากัน) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มพึงพอใจสูงสุด (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.17 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.55) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 27)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.49, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.58) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียว (ค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.2) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต (ค่าเฉลี่ย 4.07) ขณะที่ ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล รวมถึงความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.90 และ 3.87 ตามลำดับ) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี เป็นสิ่งที่กลุ่มประชาชนทั่วไปพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ขณะที่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย เป็นสิ่งที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.78)

อย่างไรก็ตาม เรื่องความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล รวมถึงความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากลเป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 28)

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.05, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.48) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.3) ซึ่งมีมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ การตีตประกาศหรือข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวมเช่นเดียวกัน (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 29)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

- ความพึงพอใจที่มีต่อด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.4) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.26, กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.46) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับการคาดหวังโดยรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเช่นเดียว (ค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.4) ซึ่งมีความมากกว่าระดับความพึงพอใจเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อยที่ทำการประเมินในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน กพท.) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.72) และความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ขณะที่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นประเด็นที่พึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.36) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวมเช่นเดียวกัน โดยในเรื่องความสะอาดของสถานที่ (ภายใน กพท.) เป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจสูงสุด (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.4 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.55) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 29)

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)	3.87	77.4%	65.9%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)	4.30	85.1%	84.0%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	3.50	70.9%	50.4%

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

ตารางที่ 27 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
<b>1. ด้านเวลา</b>									
ความคาดหวังโดยรวมด้านเวลา	3.87	77.4	67.1	4.15	83.1	81.3	3.60	72.0	53.7
ความพึงพอใจโดยรวมด้านเวลา	3.78	75.6	62.8	4.10	82.1	79.6	3.48	69.7	47.0
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	3.86	77.1	65.9	4.17	83.3	81.5	3.55	71.1	50.7
1.2 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ	3.77	75.3	61.5	4.03	80.7	75.2	3.51	70.3	48.7
1.3 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	3.76	75.3	62.9	4.05	81.0	79.1	3.49	69.8	47.4
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.76	75.3	63.0	4.05	81.0	77.8	3.50	70.0	48.9

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

ตารางที่ 28 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>									
ความคาดหวังโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.06	81.2	73.1	4.46	89.2	89.9	3.73	74.5	59.1
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.00	80.0	69.1	4.49	89.9	90.4	3.58	71.6	51.2
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	4.14	82.8	78.1	4.60	92.0	96.0	3.78	75.7	64.3
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	4.08	81.5	70.8	4.63	92.6	91.6	3.62	72.4	53.7
2.3 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.07	81.4	73.0	4.51	90.1	90.6	3.70	74.0	58.3
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.05	81.1	71.3	4.55	91.0	90.6	3.63	72.7	55.1
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.02	80.4	71.1	4.51	90.2	90.8	3.61	72.2	54.8
2.6 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	3.98	79.6	69.9	4.43	88.6	89.8	3.60	72.0	53.3
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	3.98	76.7	69.5	4.42	88.3	89.1	3.62	72.4	53.0
2.8 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	3.90	77.9	67.4	4.31	86.2	87.9	3.55	70.9	50.3
2.9 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	3.87	77.5	66.8	4.24	84.8	86.0	3.56	71.3	50.7

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



ตารางที่ 29 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
<b>3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>									
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.87	77.3	68.1	4.14	82.8	82.5	3.62	72.3	55.2
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.75	75.0	63.0	4.05	80.9	79.7	3.48	69.2	47.6
3.1 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	3.73	74.6	63.2	4.01	80.1	78.1	3.48	69.7	49.8
3.2 การติดต่อประกาศหรือข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.63	72.6	58.3	3.88	77.7	74.2	3.40	67.9	43.8
<b>4. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>									
ความคาดหวังโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	3.92	78.4	69.3	4.32	86.4	89.7	3.60	72.0	52.9
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	3.82	76.4	63.4	4.26	85.1	86.8	3.46	69.3	44.3
4.1 ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)	3.93	78.6	68.6	4.4	88.1	90.4	3.55	71.0	51.4
4.2 จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	3.72	74.4	58.4	4.16	83.2	81.2	3.36	67.2	39.7
4.3 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	3.65	73.1	58.4	4.16	83.2	81.2	3.36	67.2	39.7
4.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ	3.36	72.6	53.9	3.92	78.4	69.2	3.40	67.9	41.6

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

### 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.

#### - ภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ในภาพรวมของทุกปัจจัยหลัก (ด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ) ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงถึงระดับสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.961) รองลงมาคือ ด้านเวลา (0.894) ด้านสถานที่ให้บริการ (0.859) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.837) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด (ตารางที่ 30-31)

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยของด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ทุกปัจจัยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### - กลุ่มประชาชนทั่วไป

ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมินส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงถึงระดับสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.925) รองลงมาคือ ด้านเวลา (0.872) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.798) และด้านสถานที่ให้บริการ (0.783) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดเช่นเดียวกัน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า เกือบทุกปัจจัยย่อยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ในเรื่องความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ของจุดบริการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับปานกลาง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 30-31)

### - กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมินส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงถึงระดับสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (0.963) รองลงมาคือ ด้านเวลา (0.899) ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ (0.846 เท่ากัน) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยย่อย พบว่า ปัจจัยย่อยของด้านเวลา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ทุกปัจจัยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 30-31)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ตารางที่ 30 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท.

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
<b>1. ด้านเวลา</b>	<b>0.894**</b>	<b>สูง</b>	<b>0.872**</b>	<b>สูง</b>	<b>0.899**</b>	<b>สูง</b>
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	0.805**	สูง	0.764**	สูง	0.805**	สูง
1.2 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด- ปิดที่ทำการฯ	0.737**	สูง	0.636**	ปานกลาง	0.772**	สูง
1.3 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอน การให้บริการ	0.813**	สูง	0.766**	สูง	0.845**	สูง
1.4 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	0.811**	สูง	0.784**	สูง	0.826**	สูง
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>0.961**</b>	<b>สูงมาก</b>	<b>0.925**</b>	<b>สูงมาก</b>	<b>0.963**</b>	<b>สูงมาก</b>
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	0.802**	สูง	0.659**	สูง	0.773**	สูง
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	0.850**	สูง	0.739**	สูง	0.833**	สูง
2.3 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	0.857**	สูง	0.755**	สูง	0.857**	สูง
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	0.867**	สูง	0.779**	สูง	0.856**	สูง
2.5 การให้บริการเป็นธรรม และไม่ เลือกปฏิบัติ	0.885**	สูง	0.829**	สูง	0.864**	สูง
2.6 ความรู้ความสามารถในการตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	0.871**	สูง	0.795**	สูง	0.865**	สูง
2.7 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาใน การให้บริการที่ดี	0.881**	สูง	0.804**	สูง	0.879**	สูง
2.8 ความถูกต้องแม่นยำในการ ปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	0.856**	สูง	0.799**	สูง	0.839**	สูง
2.9 ความเป็นมืออาชีพ และมี มาตรฐานสากล	0.848**	สูง	0.806**	สูง	0.835**	สูง

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

ตารางที่ 31 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,224 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
<b>3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>0.837**</b>	<b>สูง</b>	<b>0.798**</b>	<b>สูง</b>	<b>0.846**</b>	<b>สูง</b>
3.1 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามที่ประกาศไว้	0.822**	สูง	0.778**	สูง	0.831**	สูง
3.2 การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ	0.783**	สูง	0.740**	สูง	0.792**	สูง
<b>4. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>	<b>0.859**</b>	<b>สูง</b>	<b>0.783**</b>	<b>สูง</b>	<b>0.846**</b>	<b>สูง</b>
4.1 ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)	0.787**	สูง	0.633**	ปานกลาง	0.769**	สูง
4.2 จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึง ได้สะดวก	0.785**	สูง	0.673**	ปานกลาง	0.769**	สูง
4.3 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	0.758**	สูง	0.646**	ปานกลาง	0.761**	สูง
4.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	0.721**	สูง	0.631**	ปานกลาง	0.742**	สูง

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

#### 4) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท.

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการโดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

##### - ภาพรวม

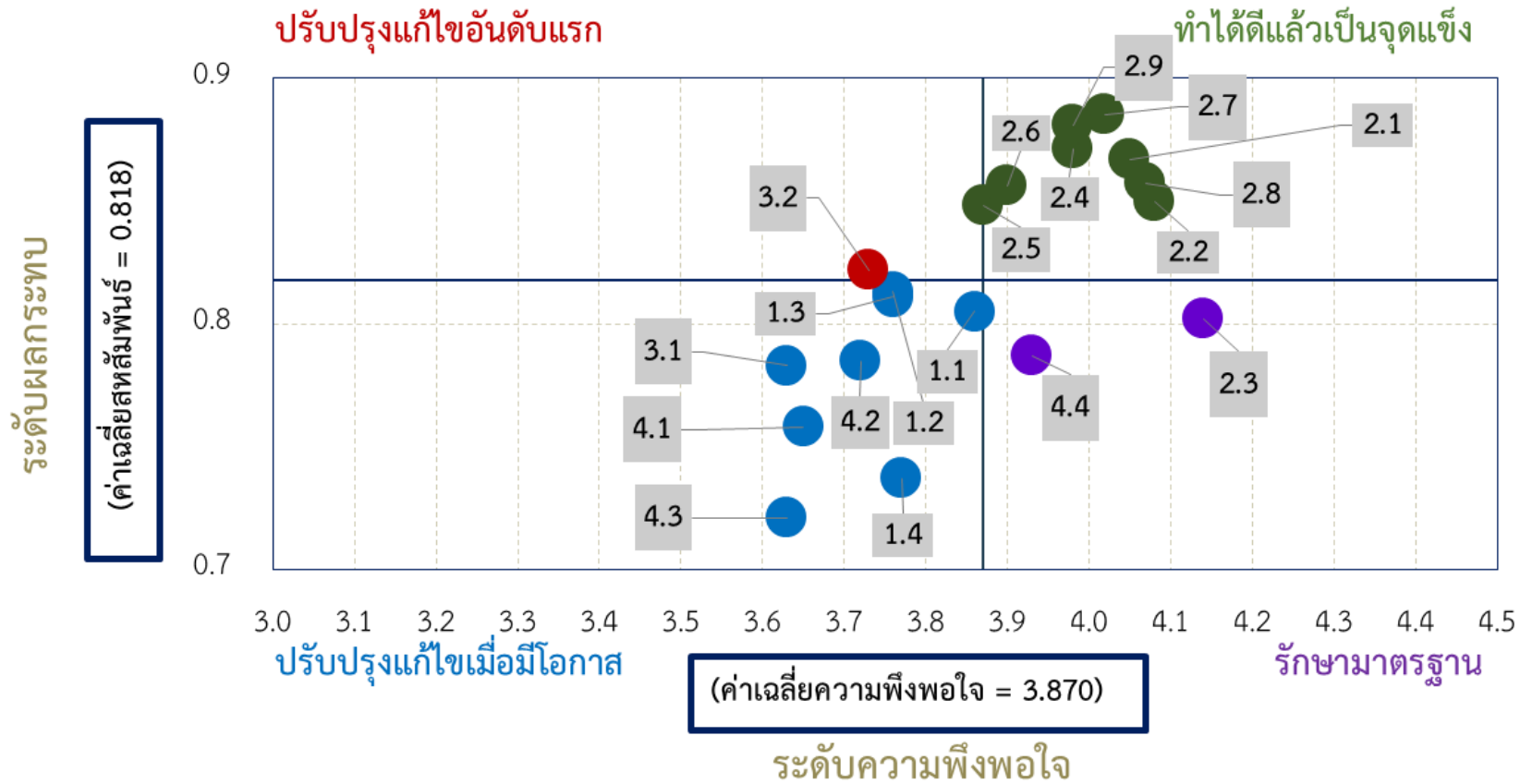
จากผลการวิเคราะห์การให้บริการของ กพท. ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 7 และตารางที่ 32) พบว่า

(ด้านเวลา) ทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขเมื่อมีโอกาส ทั้งเรื่อง การจัดการระบบคิว ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ จะเห็นได้ว่า ไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านบุคลากรที่ให้บริการ) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีและถือเป็นจุดแข็งในหลายๆประเด็นสำหรับการให้บริการ อีกทั้งยังควรรักษามาตรฐานไว้ เช่น มารยาทที่แสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีความโปร่งใส ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล รวมถึงการความเหมาะสมในการแต่งกาย

(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน และ การติดป้าย ประกาศ หรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและแก้ไขต่อไป จะเห็นได้ว่า เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านสถานที่ให้บริการ) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขเมื่อมีโอกาส ทั้งในเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ ความสะดวกและความเหมาะสมของจุดบริการ รวมถึง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พบว่า ความสะอาดภายในสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้



ภาพที่ 7 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)

ตารางที่ 32 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. (ภาพรวม)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	ทำได้แล้วเป็นจุดแข็ง	รักษามาตรฐาน
ด้านเวลา	-	1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) 1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ 1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ	-	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	-	-	2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี 2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ 2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล 2.6 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล 2.7 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 2.8 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต 2.9 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	3.1 การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	-	-
ด้านสถานที่ให้บริการ	-	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ 4.2 จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	-	4.4 ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## - กลุ่มประชาชนทั่วไป

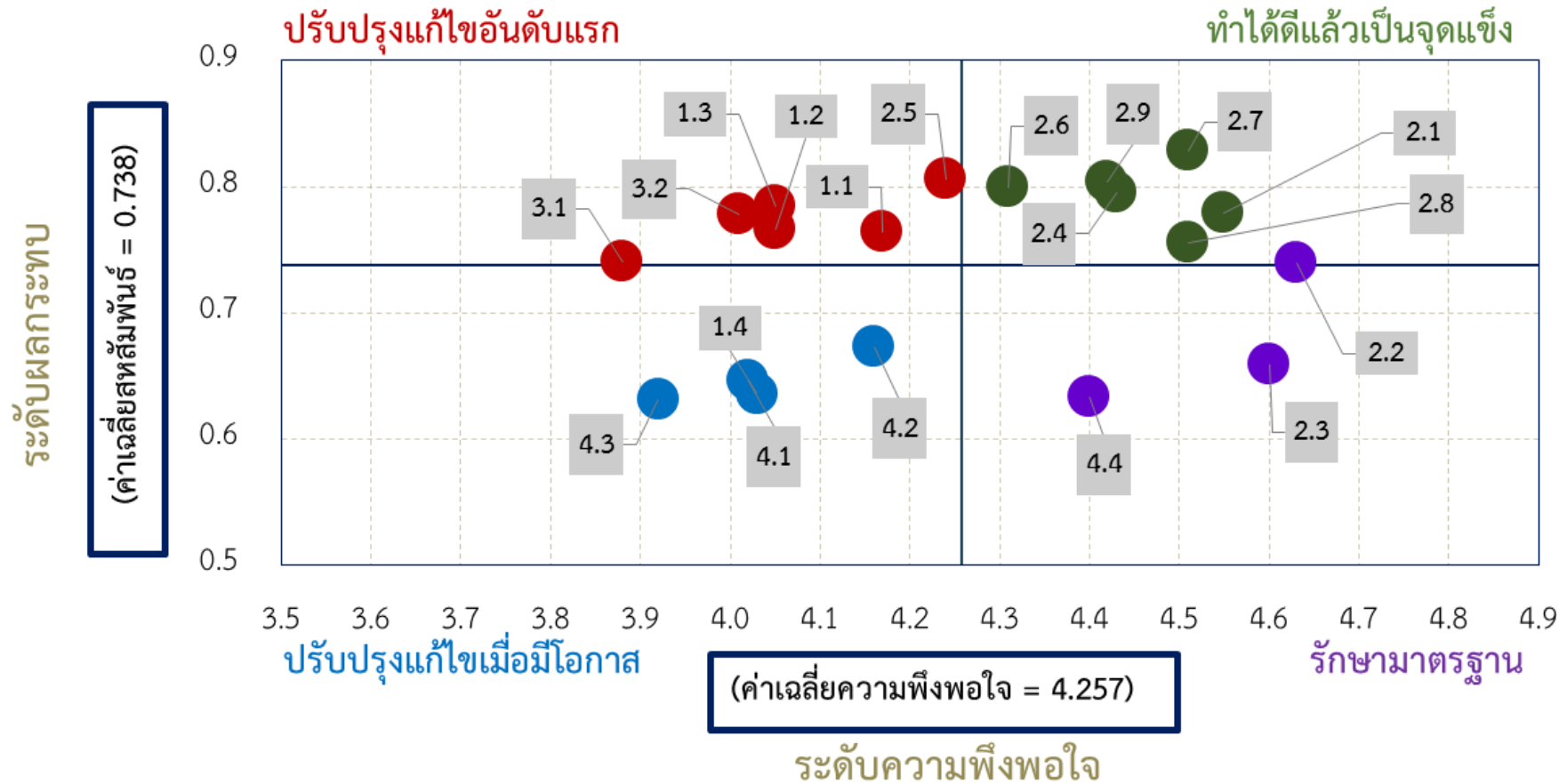
จากผลการวิเคราะห์การให้บริการของ กพท. จากข้อมูลกลุ่มประชาชน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 8 และตารางที่ 33) พบว่า

(ด้านเวลา) ทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน ทั้งเรื่อง การจัดการระบบคิว ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและแก้ไขต่อไป จะเห็นได้ว่า ไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านบุคลากรที่ให้บริการ) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีและถือเป็นจุดแข็งในหลายๆประเด็นสำหรับการให้บริการ อีกทั้งยังควรรักษามาตรฐานไว้ เช่น มารยาทที่แสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีความโปร่งใส รวมถึงความเหมาะสมในการแต่งกาย ขณะที่ความเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐานสากลเป็นสิ่งควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วนในทุกเรื่อง คือ การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รวมถึงการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ จะเห็นได้ว่า เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านสถานที่ให้บริการ) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงเมื่อมีโอกาส ทั้งในเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ ความสะดวกและความเหมาะสมของจุดบริการ รวมถึง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พบว่า ความสะอาดภายในสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้



ภาพที่ 8 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

**ตารางที่ 33** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

เกณฑ์ที่ประเมิน	ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	รักษามาตรฐาน
ด้านเวลา	1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) 1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ 1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ	-	-
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	-	2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ 2.6 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล 2.7 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 2.8 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต 2.9 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี 2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.1 การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 3.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	-	-	-
ด้านสถานที่ให้บริการ	-	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ 4.2 จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้ สะดวก 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	-	4.4 ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)

### - กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

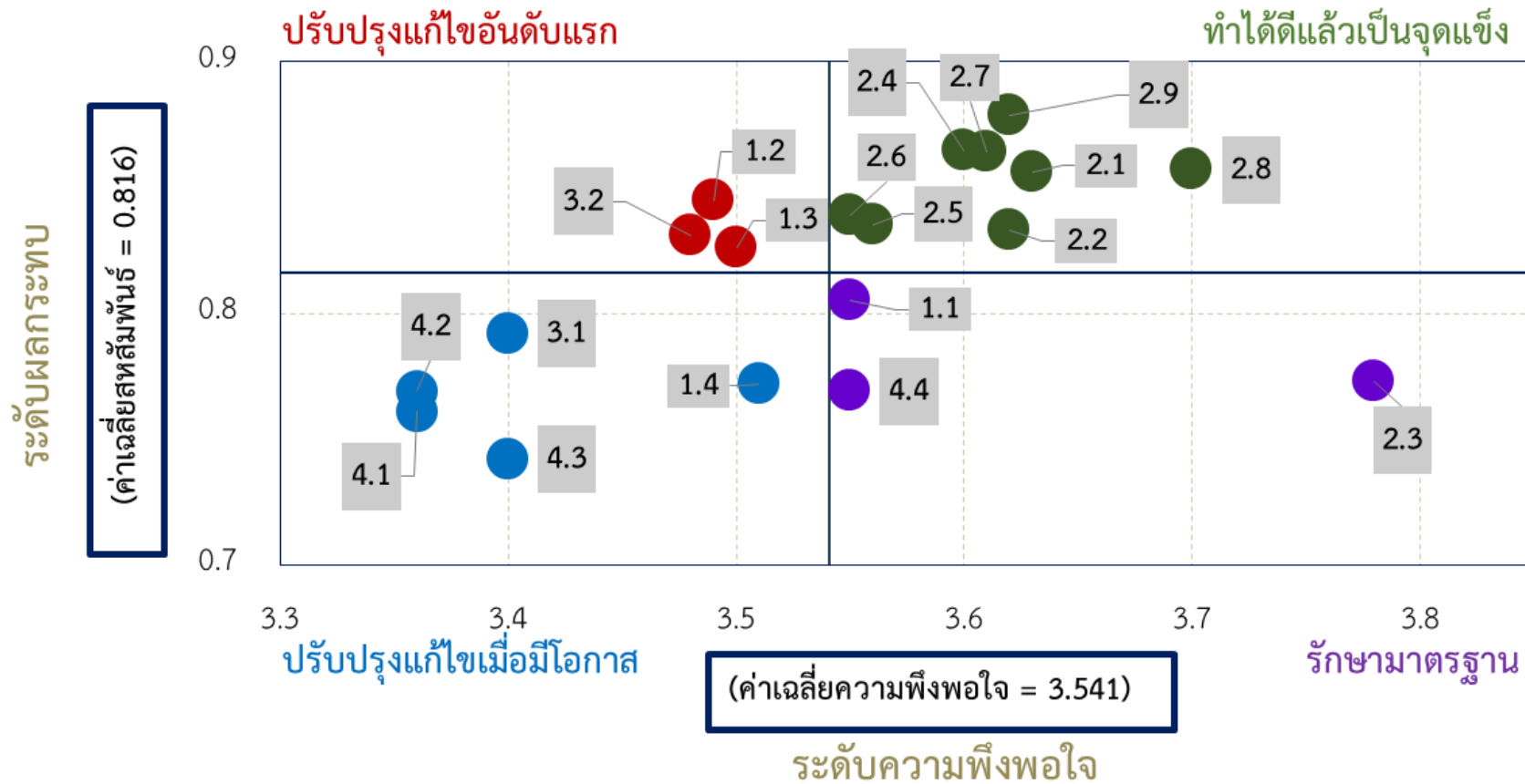
จากผลการวิเคราะห์การให้บริการของ กพท. จากข้อมูลกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 9 และตารางที่ 34) พบว่า

(ด้านเวลา) ทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน ทั้งเรื่อง ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการ ควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและแก้ไขต่อไป อย่างไรก็ตาม การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้

(ด้านบุคลากรที่ให้บริการ) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. สามารถทำได้ดีและถือเป็นจุดแข็งในหลายๆประเด็นสำหรับการให้บริการ อีกทั้งยังควรรักษามาตรฐานไว้ เช่น มารยาทที่แสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีความโปร่งใส ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล รวมถึงการความเหมาะสมในการแต่งกาย

(ด้านขั้นตอนการให้บริการ) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรปรับปรุงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน และ การติดป้าย ประกาศ หรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและแก้ไขต่อไป จะเห็นได้ว่า เรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่มีประเด็นใดที่ กพท. สามารถทำได้ดีเลย

(ด้านสถานที่ให้บริการ) เกือบทุกประเด็นที่ทำการประเมินในหัวข้อดังกล่าว เป็นสิ่งที่ กพท. ควรปรับปรุงเมื่อมีโอกาส ทั้งในเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ ความสะดวกและความเหมาะสมของจุดบริการ รวมถึง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พบว่า ความสะอาดภายในสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้



ภาพที่ 9 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

**ตารางที่ 34** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เกณฑ์ที่ประเมิน	ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	ทำได้แล้วเป็นจุดแข็ง	รักษามาตรฐาน
ด้านเวลา	1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ 1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ	-	1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	-	-	2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ 2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี 2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ 2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล 2.6 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล 2.7 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ 2.8 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต 2.9 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี	2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	3.1 การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	-	-
ด้านสถานที่ให้บริการ	-	4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ 4.2 จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก 4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ฯลฯ	-	4.4 ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน CAAT)

### 5) ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 855 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,207 ราย มีข้อเสนอแนะให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการให้บริการ โดยเฉพาะในเรื่อง ความชัดเจนในเรื่อง กฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ร้อยละ 35.9) รองลงมาคือ มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถอัพเดท เอกสารต่างๆได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร (ร้อยละ 30.8) การกำหนดระยะเวลาการ ให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจนแน่ชัด (ร้อยละ 29.9) ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเอกสารยื่นคำร้อง (ร้อยละ 24.8) และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการตอบคำถามและแก้ปัญหา (ร้อยละ 24.4)

อย่างไรก็ตาม สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป เล็งเห็นว่า กพท. ควรพัฒนาการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น ทั้งเรื่องการติดตามและประสานงานการยื่นคำร้องต่างๆ หรือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียน มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 40.7 นอกจากนี้ กลุ่มดังกล่าวยัง ต้องการให้ กพท. มีการแจ้งผลความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะ (ร้อยละ 9.9) ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรม การบิน เล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรมีการจัดสัมมนาอบรม เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่ตรงกัน ทั้งใน เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับใหม่ แนวทางในการตรวจประเมิน หรือชี้แจงแผนนโยบายในการจัดการ และแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ช่วงโควิด-19 สำหรับธุรกิจการบินและอากาศยาน เป็นต้น (ตารางที่ 35-36)

**ตารางที่ 35** ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท.

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (จำนวน 855 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 477 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 378 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	307	35.9	69	14.5	238	63.0
2. มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถอัปเดตเอกสารต่างๆได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร	263	30.8	104	21.8	159	42.1
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจน	256	29.9	92	19.3	164	43.4
4. ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารยื่นคำร้อง	212	24.8	57	11.9	155	41.0
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบคำถามและแก้ปัญหา	209	24.4	63	13.2	146	38.6
6. พัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น	194	22.7	194	40.7	-	-
7. อยากให้มีการติดตามแก้ไขปัญหา แจ้งผลความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะ	47	5.5	47	9.9	-	-
8. ออกแบบเว็บไซต์ ให้น่าสนใจ และใช้งานง่ายขึ้น	21	2.5	21	4.4	-	-
9. มีช่องทางการทำประกันให้เลือกหลากหลาย	12	1.4	12	2.5	-	-

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



ตารางที่ 36 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องการให้บริการของ กพท. (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (จำนวน 855 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 477 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 378 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10. กระจายข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น	9	1.1	9	1.9	-	-
11. ป้าย สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ควรชัดเจน และมีเพียงพอ	8	0.9	8	1.7	-	-
12. เน้นการเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง	5	0.6	5	1.0	-	-
13. สิ่งอำนวยความสะดวกควรมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (ที่นั่ง, เครื่องถ่ายเอกสาร)	5	0.6	5	1.0	-	-
14. สถานที่ให้บริการ คับแคบและแออัดไป ควรจัดโซนให้เป็นสัดส่วน	4	0.5	4	0.8	-	-
15. เพิ่มสาขา/ จุดบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกเข้าถึงบริการ	4	0.5	4	0.8	-	-
16. เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นที่จะบริการ (การต้อนรับ, การให้ข้อมูล)	3	0.4	3	0.6	-	-
17. ควรจัดสัมมนา / อบรม จะได้รับข้อมูลที่ตรงกัน	3	0.4	-	-	3	0.8
18. อื่นๆ	3	0.4	2	0.4	1	0.3

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 6) ประสพการณ์ในการใช้บริการของ กพท.

## 6.1) สิ่งที่ประทับใจจากการใช้บริการของ กพท.

## - กลุ่มประชาชนทั่วไป

สำหรับสิ่งที่ประทับใจจากการใช้บริการของ กพท. จากมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 309 ราย (ดังตารางที่ 37) พบว่า การให้คำแนะนำและคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประทับใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ระบบไม่ยุ่งยาก ไม่จำเป็นต้องรอนาน (ร้อยละ 29.4) ความสุภาพและเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 24.3) และ เจ้าหน้าที่ที่มีการติดตามแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 12)

ตารางที่ 37 สิ่งที่ประทับใจที่ได้รับจากการใช้บริการของ กพท. ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

สิ่งที่ประทับใจ	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 309 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ / คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	149	48.2
2. ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว / ไม่ต้องรอนาน / ไม่ยุ่งยาก	91	29.4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	75	24.3
4. เจ้าหน้าที่มีการติดตามแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง	37	12.0
5. เจ้าหน้าที่รับกระตือรือร้นออกมาต้อนรับ/สอบถาม	8	2.6
6. การใช้งานบนเว็บไซต์ เข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก	7	2.3
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3	1.0
8. การติดต่อสะดวก โทรติดง่าย	1	0.3
9. ติดต่อได้อย่างรวดเร็ว	1	0.3

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### - กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

สำหรับสิ่งที่ประทับใจจากการใช้บริการของ กพท. จากมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 188 ราย (ดังตารางที่ 38) พบว่า การมีความรู้ความสามารถให้ข้อมูล ถูกต้องชัดเจนของเจ้าหน้าที่ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประทับใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการติดตามแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 22.3) ความเป็นมืออาชีพในการทำงานและรักษาประสิทธิภาพการทำงานให้มีมาตรฐานสากลมากขึ้น (ร้อยละ 16) รวมถึง ความสุภาพ เป็นมิตร และความกระตือรือร้นที่จะบริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในการต้อนรับและการให้ข้อมูล (ร้อยละ 15.4 เท่ากัน)

ตารางที่ 38 สิ่งที่ประทับใจที่ได้รับจากการใช้บริการของ กพท. ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

สิ่งที่ประทับใจ	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 188 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน	49	26.1
2. เจ้าหน้าที่มีการติดตามแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง	42	22.3
3. เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล มากขึ้น	30	16.0
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	29	15.4
5. เจ้าหน้าที่มีกระตือรือร้นที่จะบริการ (การต้อนรับ, การให้ข้อมูล)	29	15.4
6. เน้นการเผยแพร่ข่าวสารและให้ความรู้ ในเรื่องกฎระเบียบการบินอย่างทั่วถึง	10	5.3
7. ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	8	4.3
8. ระบบรักษาความปลอดภัยในเรื่องข้อมูลหรือเอกสารลับเป็นมาตรฐาน	4	2.1
9. มีบุคลากรเพียงพอ รองรับต่อการให้บริการ	2	1.1

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 6.2) สิ่งที่ไม่ประทับใจจากการใช้บริการของ กพท.

### - กลุ่มประชาชนทั่วไป

สำหรับสิ่งที่ไม่ประทับใจจากการใช้บริการของ กพท. จากมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 68 ราย (ดังตารางที่ 39) พบว่า การไม่ติดตามผลหรือช่วยเหลือในแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ประทับใจการบริการของ กพท. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจในการให้ข้อมูล และให้ข้อมูลไม่ค่อยชัดเจน และการติดต่อที่ไม่สะดวก (เมื่อโทรไปยังแผนกอื่นยังคงติดต่อได้ยาก / โอนสายแล้วสายหลุด) (ร้อยละ 14.7 เท่ากัน) รวมถึง ระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนโดรนล่าช้า (ร้อยละ 11.8) และ ขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า และยุ่งยาก ทำให้ต้องรอนาน (ร้อยละ 10.3)

ตารางที่ 39 สิ่งที่ไม่ประทับใจที่ได้รับจากการใช้บริการของ กพท. ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

สิ่งที่ไม่ประทับใจ	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 68 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผลหรือช่วยแก้ปัญหา	19	27.9
2. เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจในการให้ข้อมูล และให้ข้อมูลไม่ค่อยชัดเจน	10	14.7
3. การติดต่อไม่สะดวก (โทรไปยังแผนกอื่นติดต่อได้ยาก / โอนสายสายหลุด)	10	14.7
4. ระยะเวลาในการขึ้นทะเบียนโดรนล่าช้า	8	11.8
5. ขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า และยุ่งยาก ทำให้ต้องรอนาน	7	10.3
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติซ้ำ รอนาน	6	8.8
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ ดูไม่เป็นมิตร	5	7.4
8. การดำเนินการด้านเอกสารใช้เวลามาก	3	4.4
9. ไม่มีเจ้าหน้าที่ออกมาต้อนรับ/สอบถาม	2	2.9
10. การประชาสัมพันธ์การสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆให้กับประชาชนรับรู้มีน้อยมาก	1	1.5

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### - กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

สำหรับสิ่งที่ไม่ประทับใจจากการใช้บริการของ กพท. จากมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 111 ราย (ดังตารางที่ 40) พบว่า การทำงานที่ไม่เป็นมืออาชีพและไม่มีมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ประทับใจการบริการของ กพท. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 18.9) ขั้นตอนการให้บริการรอนาน ยุ่งยาก (ร้อยละ 15.3) และระบบ E-SERVICE ไม่มีความเสถียร (ร้อยละ 10.8)

ตารางที่ 40 สิ่งที่ไม่ประทับใจที่ได้รับจากการใช้บริการของ กพท. ในมุมมองกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

สิ่งที่ไม่ประทับใจ	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 111 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เป็นมืออาชีพ และไม่มีมาตรฐาน	23	20.7
2. เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ชัดเจน / ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง	21	18.9
3. ขั้นตอนการให้บริการรอนาน ยุ่งยาก	17	15.3
4. ระบบ E-SERVICE ไม่เสถียร	12	10.8
5. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้ไม่ทั่วถึง	10	9.0
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ ดูไม่เป็นมิตร	8	7.2
7. การยื่นคำร้องต่างๆต้องติดต่อหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีการร้องขอเอกสารจำนวนมากทำให้การติดต่อมีความซับซ้อนและใช้เวลานาน	8	7.2
8. ไม่สนใจต่อความเสียหายของผู้ใช้บริการ หากให้ข้อมูลผิดพลาด	4	3.6
9. เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามผล /ไม่รับฟังปัญหา	3	2.7
10. มีการออกข้อบังคับใช้โดยไม่คำนึงถึงการทำงานตามความเป็นจริง	3	2.7
11. การติดต่อไม่สะดวก (โทรไปยังแผนกอื่นติดต่อได้ยาก / โอนสายสายหลุด)	1	0.9
12. บุคลากรไม่เพียงพอ ต่อการรับบริการ	1	0.9

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2.4 บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. พร้อมข้อเสนอแนะ

#### 1) การรับรู้บทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

การรับรู้โดยรวมที่มีต่อบทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การรับรู้โดยรวมของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีการรับรู้โดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.70 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.50) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 41)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในภาพรวม (ตารางที่ 41) พบว่า ความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 3.64) การพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.62) การส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ขณะที่การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” เป็นประเด็นที่รับรู้ได้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.46)

สำหรับในมิติของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่รับรู้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.87) ขณะที่ การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เป็นประเด็นที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่รับรู้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.55) อย่างไรก็ตาม เรื่องการให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” ยังคงเป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างสามารถรับรู้ได้น้อยที่สุด (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.49 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 3.41) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 41)

ตารางที่ 41 การรับรู้บทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
<b>การรับรู้โดยรวม</b>	<b>3.62</b>	<b>72.3</b>	<b>56.3</b>	<b>3.70</b>	<b>74.2</b>	<b>62.1</b>	<b>3.50</b>	<b>70.0</b>	<b>47.6</b>
1. กพท. โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล	3.71	74.3	61.1	3.87	77.5	69.9	3.49	69.7	48.4
2. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	3.68	73.6	57.2	3.77	75.4	62.4	3.55	71.0	49.7
3. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล	3.64	72.9	57.8	3.75	75.0	64.0	3.49	69.8	48.8
4. กพท. พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	3.62	72.3	56.4	3.71	74.1	61.6	3.49	69.8	49.0
5. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	3.59	71.8	55.4	3.67	73.5	60.6	3.47	69.3	48.0
6. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”	3.46	69.2	50.0	3.49	69.9	54.4	3.41	68.2	43.6

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

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## 2) ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 7.09, ร้อยละ 70.9) เมื่อจำแนกตามรายกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 7.53, ร้อยละ 75.3) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 6.49, ร้อยละ 64.9) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 42)

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละ (%)		
			พอใจมากที่สุด	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจเลย
			(คะแนน 9-10)	(คะแนน 1-8)	(คะแนน 0)
ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)	7.09	70.9%	22.7%	76.5%	0.8%
- กลุ่มประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)	7.53	75.3%	30.8%	68.2%	1.0%
- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	6.49	64.9%	11.4%	88.0%	0.6%

### หมายเหตุ

- พอใจมากที่สุด หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 9-10 คะแนน
- พอใจปานกลาง หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 1-8 คะแนน
- ไม่พอใจ หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 0 คะแนน



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและระดับสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรื่องการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (0.904) รองลงมาคือ การส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน (0.893) และการรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล (0.887) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 43)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในกลุ่มประชาชนทั่วไป ทุกปัจจัยที่ประเมินส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71 – 0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (0.897) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน (0.889) และการรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล (0.871) ซึ่งมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวม (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 43)

ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า เกือบทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90) และมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (0.897) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มดังกล่าวมากที่สุดเช่นเดียวกับกลุ่มประชาชนทั่วไป รองลงมาคือ มีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล (0.914) และ การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล (0.912) ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเด็นดังกล่าวส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00) (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 43)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

**ตารางที่ 43** ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในกระบวนการทำงานและการให้บริการ ของ กพท.

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
1. กพท. พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	0.904**	สูงมาก	0.897**	สูง	0.915**	สูงมาก
2. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	0.893**	สูง	0.889**	สูง	0.896**	สูง
3. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล	0.887**	สูง	0.871**	สูง	0.912**	สูงมาก
4. กพท. โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล	0.877**	สูง	0.854**	สูง	0.914**	สูงมาก
5. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	0.862**	สูง	0.861**	สูง	0.860**	สูง
6. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”	0.855**	สูง	0.844**	สูง	0.887**	สูง

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

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

#### 4) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการรับรู้ภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

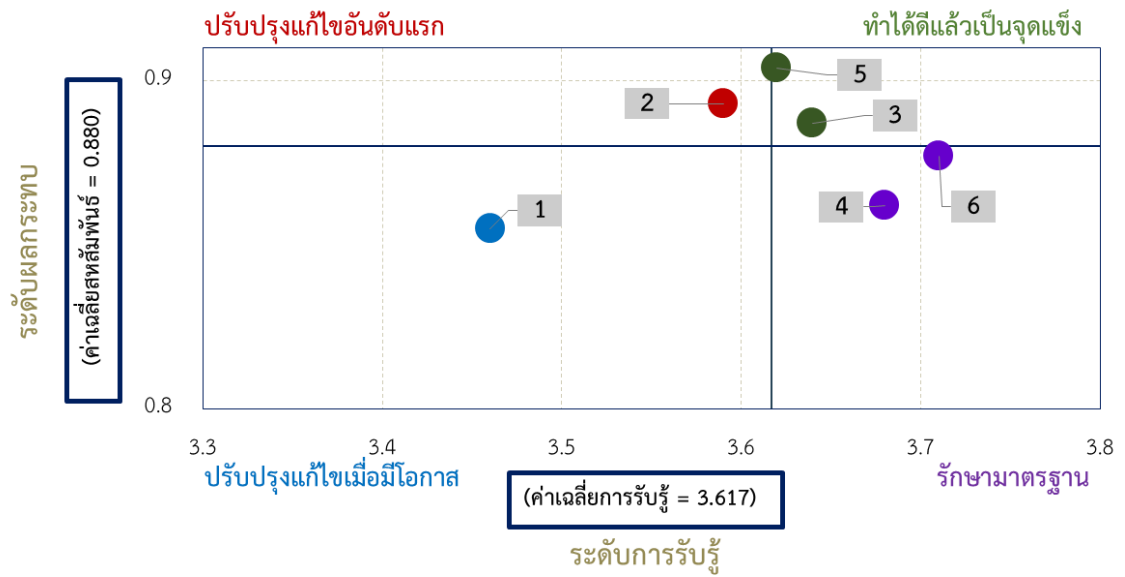
การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. โดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่ม ดังนี้

##### - ภาพรวม

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของการรับรู้ภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 10 และตารางที่ 44) พบว่า การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล รวมถึงการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่ กพท. ทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง ทั้งนี้ ประเด็นที่ทาง กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้ คือ การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง การมีภาพรวมในเรื่องความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล

อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มการรับรู้ให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น อีกทั้งทาง กพท. ควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” ให้มากขึ้น หรือหาแนวทางในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและสัมผัสได้อย่างแท้จริง

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563



ภาพที่ 10 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

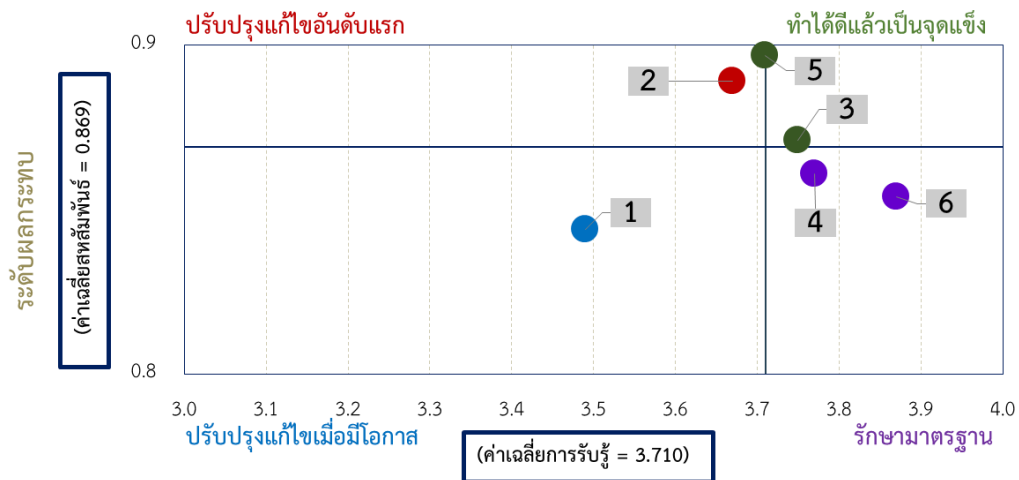
ตารางที่ 44 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	2. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	3. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล 5. กพท. พัฒนาการ บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
รักษามาตรฐาน	4. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติของ องค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง 6. กพท. โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### - กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของการรับรู้ภาพรวมกระบวนการทำงาน และการให้บริการของ กพท. จากข้อมูลกลุ่มประชาชน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 11 และตารางที่ 45) พบว่า การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล รวมถึง การพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่ กพท. ทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง ทั้งนี้ ประเด็นที่ทาง กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้ คือ การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง การมีภาพรวมในเรื่องความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มการรับรู้ให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวม



ภาพที่ 11 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

**ตารางที่ 45** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

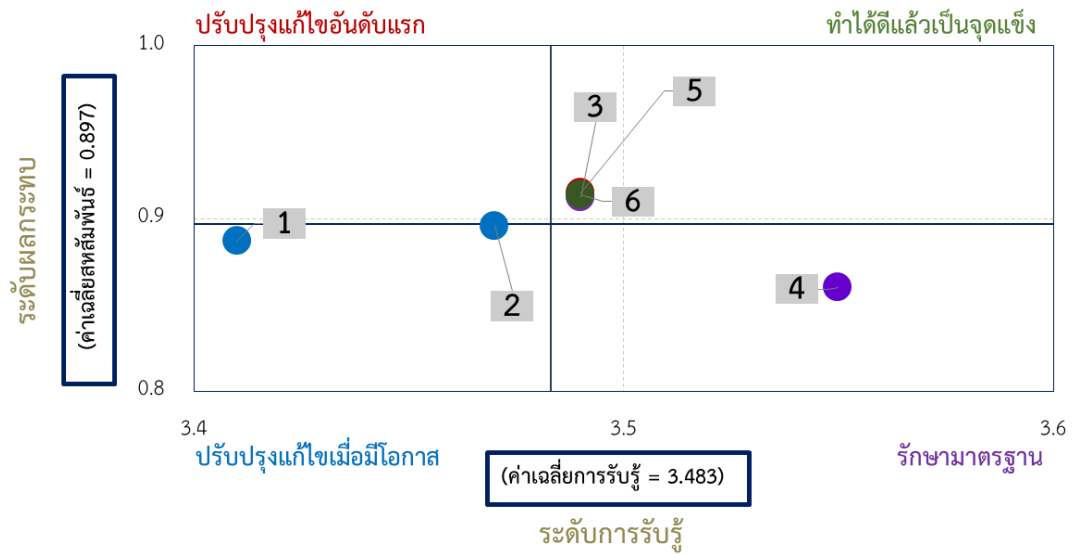
เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	2. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	3. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล 5. กพท. พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
รักษามาตรฐาน	4. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง 6. กพท. โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล

#### - กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของการรับรู้ภาพรวมกระบวนการทำงาน และการให้บริการของ กพท. จากข้อมูลกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 12 และตารางที่ 46) พบว่า

การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล การพัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการมีภาพรวมในเรื่องความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นสิ่งที่ กพท. ทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง ทั้งนี้ ประเด็นที่ทาง กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้ คือ การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรเน้นย้ำและตระหนักในเรื่องของการปรับปรุงเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” ให้มากขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพในการให้บริการของ กพท. ให้ดียิ่งขึ้น

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563



ภาพที่ 12 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ตารางที่ 46 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไขอันดับแรก	-
ปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส	1. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” 2. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
ทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง	3. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล 5. กพท. พัฒนางองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง 6. กพท. โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล
รักษามาตรฐาน	4. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติของ องค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

## 5) ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 861 ราย จากจำนวนทั้งหมด 1,207 ราย มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. โดยเฉพาะในเรื่อง การลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น (ร้อยละ 44.1) รองลงมาคือ การพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 39.7) และความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา) (ร้อยละ 39.1) รวมถึงการกระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 37.5) (ดังแสดงในตารางที่ 47)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป (ตารางที่ 47) เล็งเห็นว่า กพท. ควรเน้นย้ำและการปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผล) มากที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 40.8 นอกจากนี้ กลุ่มดังกล่าวยังต้องการให้ กพท. กระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 34.8) และการพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 34.1)

ขณะที่ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ตารางที่ 47) เล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญกับการลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็นมากที่สุด (ร้อยละ 56.7) รองลงมา คือ การพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 45.1) และควรมีการผลักดันและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านวิชาการมากขึ้น (ร้อยละ 41.9)



ตารางที่ 47 ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท.

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (จำนวน 861 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 422 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 439 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ลดจำนวนขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น	380	44.1	131	31.0	249	56.7
2. พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ	342	39.7	144	34.1	198	45.1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผล)	337	39.1	172	40.8	165	37.6
4. กระจายข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย	323	37.5	147	34.8	176	40.1
5. ออกแบบรูปแบบการใช้งานบนเว็บไซต์ให้ง่ายขึ้น	250	29.0	67	15.9	183	41.7
6. ผลักดันและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านวิชาการมากขึ้น	184	21.4	-	-	184	41.9
7. ผลักดันให้มี Call center	175	20.3	29	6.9	146	33.3
8. ความเพียงพอและความพร้อมของเจ้าหน้าที่	156	18.1	11	2.6	145	33.0
9. เพิ่มช่องทางในการส่งเอกสารให้หลากหลายมากขึ้น	128	14.9	-	-	128	29.2
10. พัฒนามาตรฐานของสายการบิน ให้การสนับสนุนกฎระเบียบต่างๆ	29	3.4	29	6.9	-	-
11. ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเปิดทำการหรือติดต่อ	19	2.2	19	4.5	-	-
12. อื่นๆ	16	1.9	16	3.8	-	-

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

## 6) การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 7.46, ร้อยละ 74.6) เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในมุมมองของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากเช่นเดียว โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับการแสดงออกโดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 8.61 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 7.02) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 48)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในภาพรวม (ตารางที่ 48) พบว่า การที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 7.91) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ (ค่าเฉลี่ย 7.87) การให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 7.73) ขณะที่ ความพยายามในการค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงความพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 7.24 และ 7.11 ตามลำดับ)

สำหรับในมิติของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า การที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต เป็นประเด็นที่กลุ่มประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 8.61) ขณะที่ การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ เป็นประเด็นที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มองว่าเจ้าหน้าที่สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 7.16) อย่างไรก็ตาม เรื่องความพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ ยังคงเป็นประเด็นที่ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างสามารถรับรู้พฤติกรรมแสดงออกได้น้อยที่สุด (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 7.49 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ค่าเฉลี่ย 6.62) (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 48)

ตารางที่ 48 การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)			จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง					
				ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)			อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T3B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T3B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T3B
การแสดงออกพฤติกรรมโดยรวม	7.46	74.6	57.7	8.61	86.1	81.9	7.02	70.2	46.3
1. ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต	7.91	79.1	66.2	8.61	86.1	81.9	7.02	70.2	46.3
2. ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	7.87	78.7	66.2	8.43	84.3	79.8	7.16	71.6	48.7
3. ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ	7.73	77.3	62.7	8.28	82.8	77.4	7.01	70.1	43.9
4. ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ	7.55	75.5	60.4	8.15	81.5	74.3	6.79	67.9	42.8
5. มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน	7.54	75.4	60.3	7.94	79.4	72.9	7.03	70.3	44.2
6. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน	7.37	73.7	56.0	7.86	78.6	70.4	6.73	67.3	37.3
7. น้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น	7.36	73.6	56.2	7.93	79.3	70.7	6.63	66.3	37.9
8. ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไข	7.3	73.0	53.1	7.74	77.4	65.6	6.73	67.3	37.2
9. ให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ โดยที่ไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม	7.3	73.0	54.0	7.83	78.3	69.1	6.62	66.2	34.8
10. ประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ	7.28	72.8	54.3	7.74	77.4	65.4	6.70	67.0	40.2
11. พยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ	7.24	72.4	54.0	7.76	77.6	68.2	6.59	65.9	36.1
12. พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ	7.11	71.1	48.4	7.49	74.9	59.5	6.62	66.2	34.3

หมายเหตุ Top 3 Box (%) หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 8-10 คะแนน

## 7) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.952) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงมาคือ การใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไข (0.946) และ การให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ (0.945) (ตารางที่ 49)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในกลุ่มประชาชนทั่วไป เกือบทุกปัจจัยที่ประเมินส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมในระดับสูงและสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับกับกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 49)

สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า การใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขของเจ้าหน้าที่ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.943) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ (0.940) และความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจของเจ้าหน้าที่ (0.939) (ตารางที่ 49)

ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.959) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับกลุ่มดังกล่าวมากที่สุด รองลงมาคือ การใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขของเจ้าหน้าที่ (0.949) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ (0.941) (ตารางที่ 49)

**ตารางที่ 49** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ประเด็นที่ประเมิน	ภาพรวม (จำนวน 1,207 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 705 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล	ค่าสหสัมพันธ์	การแปลผล
1. ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ	0.952**	สูงมาก	0.938**	สูงมาก	0.959**	สูงมาก
2. ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไข	0.946**	สูงมาก	0.943**	สูงมาก	0.949**	สูงมาก
3. ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ	0.945**	สูงมาก	0.940**	สูงมาก	0.941**	สูงมาก
4. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน	0.941**	สูงมาก	0.935**	สูงมาก	0.939**	สูงมาก
5. พยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ	0.940**	สูงมาก	0.939**	สูงมาก	0.932**	สูงมาก
6. น้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น	0.939**	สูงมาก	0.931**	สูงมาก	0.935**	สูงมาก
7. ให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่ไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม	0.935**	สูงมาก	0.929**	สูงมาก	0.933**	สูงมาก
8. พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ	0.932**	สูงมาก	0.930**	สูงมาก	0.940**	สูงมาก
9. ประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	0.926**	สูงมาก	0.923**	สูงมาก	0.921**	สูงมาก
10. มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน	0.913**	สูงมาก	0.911**	สูงมาก	0.905**	สูงมาก
11. ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต	0.888**	สูง	0.835**	สูง	0.931**	สูงมาก
12. ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	0.888**	สูง	0.873**	สูง	0.885**	สูง

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

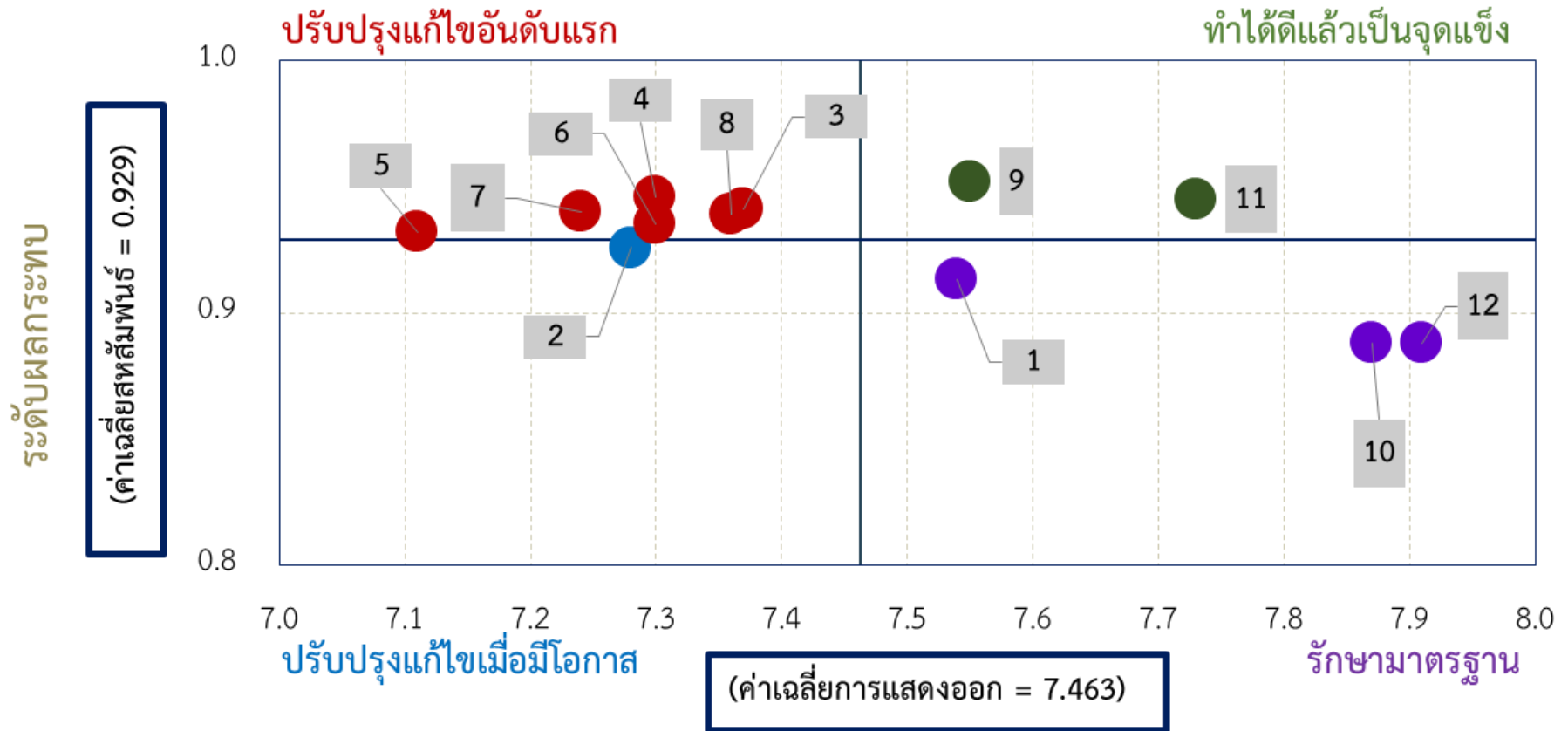
## 8) การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ

การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ โดยใช้ Strategic Performance Matrix พบว่า โดยมีรายละเอียดแต่ละกลุ่มดังนี้

### - ภาพรวม

จากผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการในภาพรวม ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 13 และตารางที่ 50) พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติ คือ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความ ถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดย ไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษา มาตรฐานไว้

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการ ทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ โดยที่ผู้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม รวมถึงการใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของ ผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานและ ช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้บริการต้องการ



ภาพที่ 13 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (ภาพรวม)

ตารางที่ 50 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ (ภาพรวม)

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไข อันดับแรก	<p>3. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน</p> <p>4. ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไข ปัญหา</p> <p>5. พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ</p> <p>6. สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ จำเป็นต้องเอ่ยถาม</p> <p>7. พยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่าง ตั้งใจ</p> <p>8. ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการ</p>
ปรับปรุงแก้ไข เมื่อมีโอกาส	<p>2. มีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ ผู้ใช้บริการต้องการ</p>
ทำได้ดีแล้วเป็น จุดแข็ง	<p>9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่ เลือกปฏิบัติ</p>
รักษามาตรฐาน	<p>1. มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน</p> <p>10. ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ</p> <p>12. ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับ อนุญาต</p>

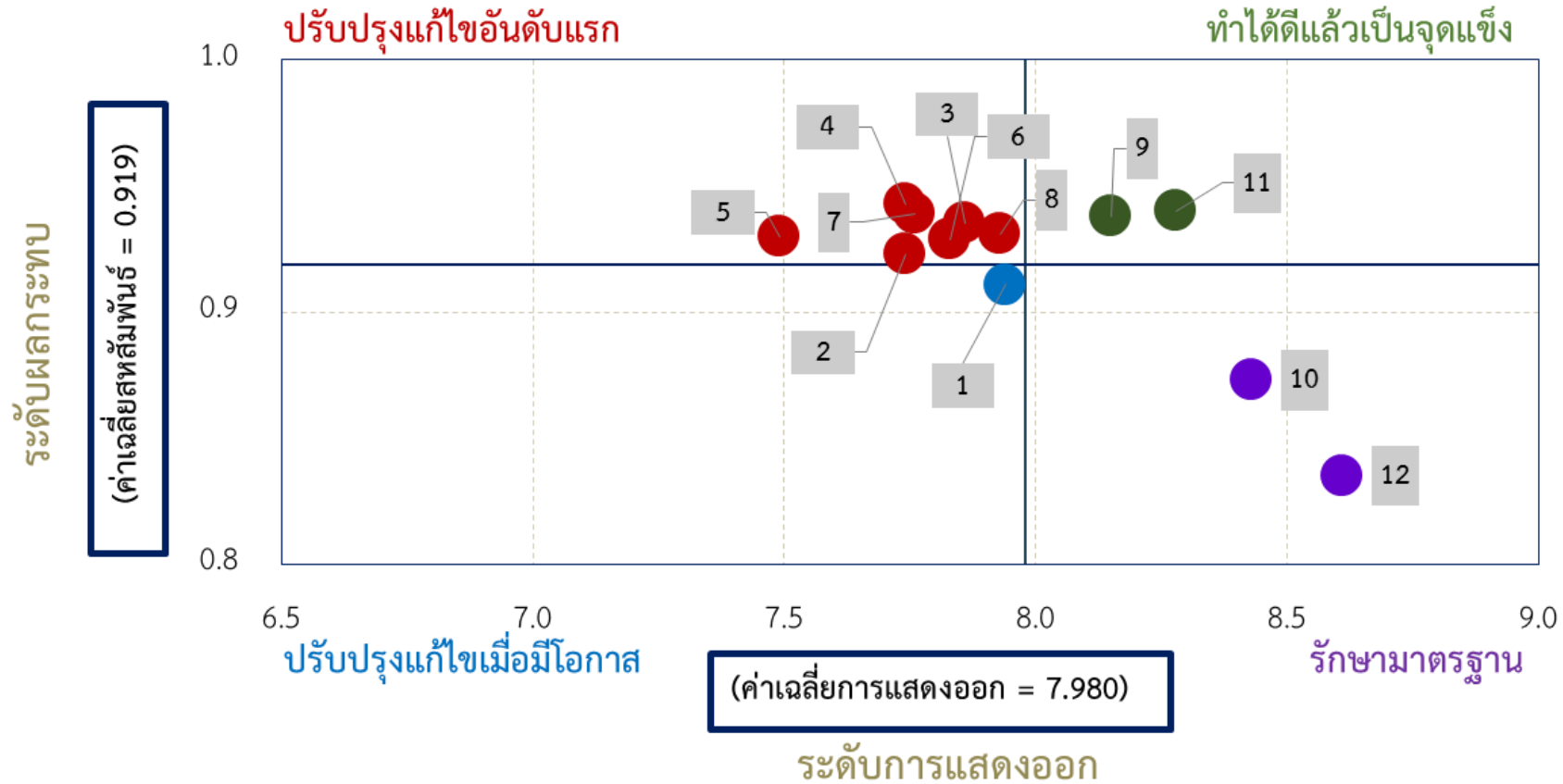


โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### - กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการจากข้อมูลกลุ่มประชาชน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดง ในภาพที่ 14 และตารางที่ 51) พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็ง ในการปฏิบัติ คือ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือก ปฏิบัติ รวมถึงให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจ นอกจากนี้ การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ การประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้ง ในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริการ โดยที่ผู้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม รวมถึงการใส่ใจและน้อม รับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป



ภาพที่ 14 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

**ตารางที่ 51** การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ ในกลุ่มประชาชนทั่วไป

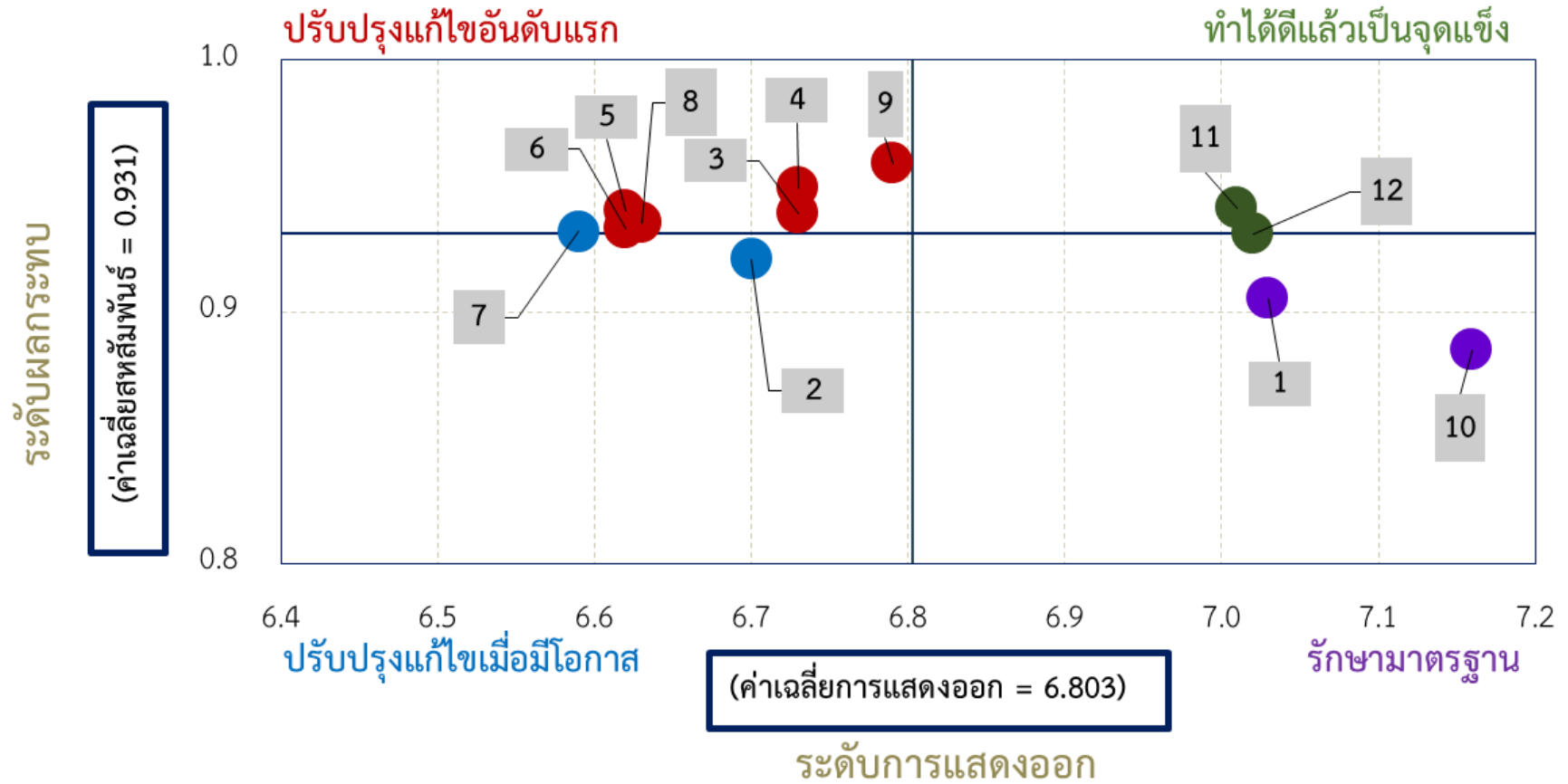
เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไข อันดับแรก	2. มีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ ผู้ใช้บริการต้องการ 3. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน 4. ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไข ปัญหา 5. พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ 6. สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ จำเป็นต้องเอ่ยถาม 7. พยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่าง ตั้งใจ 8. ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการ
ปรับปรุงแก้ไข เมื่อมีโอกาส	1. มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน
ทำได้ดีแล้วเป็น จุดแข็ง	9. ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ 11. ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ
รักษามาตรฐาน	10. ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ 12. ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับ อนุญาต

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

### - กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากผลการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการจากข้อมูลกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ในแต่ละด้านที่ทำการประเมิน (รายละเอียดแสดงในภาพที่ 15 และตารางที่ 52) พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติ คือ การให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน รวมถึงการปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ การใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา หรือพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึง การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้ง การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม ในขณะเดียวกัน การใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป เป็นสิ่งที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำอีกเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ควรเน้นย้ำถึงการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 15 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

ตารางที่ 52 การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เกณฑ์ที่ประเมิน	ประเด็นที่ประเมิน
ปรับปรุงแก้ไข อันดับแรก	3. ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน 4. ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไข ปัญหา 5. พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ 6. สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่ จำเป็นต้องเอ่ยถาม 8. ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการ 9. ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ
ปรับปรุงแก้ไข เมื่อมีโอกาส	2. มีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ ผู้ใช้บริการต้องการ 7. พยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่าง ตั้งใจ
ทำได้ดีแล้วเป็น จุดแข็ง	11. ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ 12. ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับ อนุญาต
รักษามาตรฐาน	1. มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน 10. ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ

### 3.2.5 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

#### 1) การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่าน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 44.4 ขณะที่ ร้อยละ 24.1 มองว่า ภาพลักษณ์การทำงานยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีเพียงร้อยละ 1.6 ที่มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2562 อย่างไรก็ตาม สำหรับ กลุ่มตัวอย่าง บางกลุ่มที่ไม่มีความคิดเห็น จำนวน 361 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.9 พบว่า กลุ่มดังกล่าวมีโอกาสใช้ บริการภายในปี 2563 ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบได้ โดยในปี 2562 ไม่ได้ใช้บริการกับ กพท. แต่ อย่างไรก็ดี (รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 53)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของทั้งสองกลุ่ม เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 (กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ 44.7 และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ร้อยละ 44.0) ซึ่งสอดคล้องไปใน ทิศทางเดียวกับภาพรวม

#### ตารางที่ 53 การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน

เปรียบเทียบ	ภาพรวม		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป		อุตสาหกรรมการบิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ดีขึ้นกว่าปี 2562	536	44.4	315	44.7	221	44.0
2. เหมือนเดิม/ ไม่เปลี่ยนแปลง	291	24.1	127	18.0	164	32.7
3. แย่ลงกว่าปี 2562	19	1.6	10	1.4	9	1.8
4. ไม่มีความคิดเห็น	361	29.9	253	35.9	108	21.5
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,207</b>	<b>100.0</b>	<b>705</b>	<b>100.0</b>	<b>502</b>	<b>100.0</b>

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## 2) เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562

### - กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 มีจำนวน 315 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 54) พบว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รวดเร็วขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ มีการเพิ่มช่องทางการบริการทางออนไลน์ที่ทำให้สะดวกมากขึ้น (ร้อยละ 21.6) และความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น ทั้งในเรื่องการดูแล, การสอบถาม และการให้ข้อมูล (ร้อยละ 13.3) รวมถึง การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนมีความทั่วถึงมากขึ้น (ร้อยละ 12.7)

ตารางที่ 54 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 315 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการรวดเร็วขึ้น	138	43.8
2. มีการเพิ่มช่องทางการบริการทางออนไลน์ให้สะดวกขึ้น	68	21.6
3. เจ้าหน้าที่ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น ในเรื่องการดูแล, การสอบถาม และการให้ข้อมูล	42	13.3
4. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนมีความทั่วถึงมากขึ้น	40	12.7
5. การเข้าเว็บไซต์ง่ายขึ้น ดูทันสมัย	25	7.9
6. เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้น	12	3.8
7. การติดตามแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง มีการแจ้งให้ทราบเป็นระยะ	5	1.6
8. มีการสอบถามความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น	4	1.3
9. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3	1.0
10. สถานที่ให้บริการสะอาด ดูทันสมัย	2	0.6
11. มีการจัดโซนสถานที่ที่เป็นระเบียบ เป็นสัดส่วน ทำให้ดูกว้างขวาง	1	0.3

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

**- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน**

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 มีจำนวน 221 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 55) พบว่า การทำงานที่เป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้นของเจ้าหน้าที่ เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการตอบข้อสงสัยได้ดีขึ้น (ร้อยละ 23.1) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย / เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาได้ดีขึ้น (ร้อยละ 14.9)

**ตารางที่ 55** เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เหตุผล	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 221 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ทำงานเป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้น	78	35.3
2. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการตอบข้อสงสัยได้ดีขึ้น	51	23.1
3. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย / IT เข้ามาพัฒนาได้ดีขึ้น	33	14.9
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการรวดเร็วขึ้น	19	8.6
5. เจ้าหน้าที่ใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้ามากขึ้น ในเรื่องการดูแล, การสอบถาม และการให้ข้อมูล	18	8.1
6. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนมีความทั่วถึงมากขึ้น	8	3.6
7. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	7	3.2
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3	1.4
9. มีการแก้ไขกฎหมายให้ทันสมัย ดูเป็นสากลมากขึ้น	2	0.9
10. สถานที่ให้บริการสะอาด ดูทันสมัย	1	0.5
11. มีการสอบถามความคิดเห็นความพึงพอใจเพื่อนำไปพัฒนาองค์กร ไม่เหมือนที่อื่น	1	0.5

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3) เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจาก ปี 2562

#### - กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2562 มีจำนวน 127 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 56) มองว่า ปัจจุบันยังไม่มี การลดขั้นตอนการดำเนินการยื่นเอกสารและการลดจำนวนเอกสารที่ต้องส่งมอบ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็น เหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้านี้ คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือ การให้บริการดีปกติเหมือนเดิมสามารถให้คำแนะนำเวลาใช้บริการได้ดี (ร้อยละ 15) ขณะเดียวกัน ยังคงพบว่า ขั้นตอนการให้บริการช้า ยุ่งยาก และทำให้ต้องรอนาน เหมือนเดิม (ร้อยละ 15) รวมถึง การเผยแพร่ข่าวสารและให้ความรู้กับประชาชนได้ไม่ทั่วถึง เหมือนเดิม (ร้อยละ 14.2)

ตารางที่ 56 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 127 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีการลดขั้นตอนการดำเนินการยื่นเอกสารและ การลดจำนวน เอกสารที่ต้องส่งมอบ	22	17.3
2. การให้บริการดีเหมือนเดิมสามารถให้คำแนะนำเวลาใช้บริการได้ดี	19	15.0
3. ขั้นตอนการให้บริการช้า ยุ่งยาก และทำให้ต้องรอนานเหมือนเดิม	19	15.0
4. การเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนน้อย ไม่ทั่วถึง เหมือนเดิม	18	14.2
5. การให้บริการรวดเร็วดีเหมือนเดิม	17	13.4
6. การติดตามเรื่องแจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้าเหมือนเดิม	16	12.6
7. การให้บริการดีเหมือนเดิมพนักงานพูดจาสุภาพยิ้มแย้ม	7	5.5
8. ระยะเวลาที่ใช้การอนุมัติยังช้าเหมือนเดิม	6	4.7
9. เว็บไซต์ดูไม่น่าสนใจ ไม่ทันสมัย เหมือนเดิม	3	2.4
10. เจ้าหน้าที่ไม่คอยใส่ใจการให้ข้อมูล / ไม่แนะนำเหมือนเดิม	3	2.4
11. สถานที่บริการยังคับแคบเหมือนเดิม	1	0.8

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

**- กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน**

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2562 มีจำนวน 164 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 57) มองว่า ปัจจุบันยังไม่มี การลดขั้นตอนการดำเนินการยื่นเอกสารและการลดจำนวนเอกสารที่ต้องส่งมอบ ซึ่งเหตุผลดังกล่าว เป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีก่อนหน้า มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 87.2 เช่นเดียวกับกลุ่มประชาชนทั่วไป รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ทำงานยังไม่เป็นระเบียบ ไม่เข้มงวด มากเท่าที่ควร รวมถึงเจ้าหน้าที่ยังไม่ค่อยใส่ใจการให้ข้อมูลหรือแนะนำเหมือนเดิม (ร้อยละ 4.3 เท่ากัน)

**ตารางที่ 57** เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

เหตุผล	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 164 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีการลดขั้นตอนการดำเนินการยื่นเอกสารและ การลดจำนวนเอกสารที่ต้องส่งมอบ	143	87.2
2. เจ้าหน้าที่ทำงานยังไม่เป็นระเบียบ ไม่เข้มงวดมากเท่าที่ควร	7	4.3
3. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยใส่ใจการให้ข้อมูล / ไม่แนะนำเหมือนเดิม	7	4.3
4. เจอสถานการณ์โควิด-19 ธุรกิจการบินชะงักยังไม่มีแนวทางใหม่ๆ ให้เห็น	3	1.8
5. เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติยึดติดกับบทบาทการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้ผู้ที่มาติดต่อต้องนอบน้อมหรือต้องเชื่อฟัง เกรงใจ	3	1.8
6. ระยะเวลาที่ใช้การอนุมัติ ยังช้า เหมือนเดิม	1	0.6

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

#### 4) เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2562

##### - กลุ่มประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันแย่ลงกว่าปี 2562 มีเพียงจำนวน 10 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 58) พบว่า การติดตามเรื่องหรือการแจ้งการร้องเรียนไม่มีความคืบหน้า ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า ยังไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควร เป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 80 รองลงมาคือ การพูดจาไม่สุภาพของเจ้าหน้าที่ Call center และ ความสามารถในการอธิบายเกี่ยวกับเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ละเอียดชัดเจน (ร้อยละ 10 เท่ากัน)

ตารางที่ 58 เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2562 ในมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไป

เหตุผล	ประชาชนทั่วไป (จำนวน 10 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. การติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า	8	80.0
2. เจ้าหน้าที่ Call center พูดจาไม่สุภาพ	1	10.0
3. การอธิบายเกี่ยวกับเอกสาร ไม่ละเอียดชัดเจน	1	10.0

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

##### - กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

กลุ่มตัวอย่างในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันแย่ลงกว่าปี 2562 มีเพียงจำนวน 9 ราย (ดังแสดงในตารางที่ 59) พบว่า เจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือกฎระเบียบ โดยไม่แจ้งให้ทราบ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่ายังไม่สามารถทำได้ดีเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ ดูไม่เป็นมิตร (ร้อยละ 33.3) และความสามารถในการอธิบายเกี่ยวกับเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ละเอียดชัดเจน (ร้อยละ 22.2)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

**ตารางที่ 59** เหตุผลสำหรับภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่แย่ลงกว่าปี 2562 ในมุมมองของกลุ่ม อุตสาหกรรมการบิน

เหตุผล	อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 9 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือกฎระเบียบ โดยไม่แจ้งให้ทราบ	4	44.4
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ ดูไม่เป็นมิตร	3	33.3
3. การอธิบายเกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับไม่ละเอียดชัดเจน	2	22.2

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 5) ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่ควรปรับปรุง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,032 ราย ที่ได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงภาพรวมของการบริการของ กพท. โดยในภาพรวม พบว่า ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใส่ใจแก้ปัญหา ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูลที่ย่างและเป็นระบบ (ร้อยละ 33.6) และ พิจารณาการจัดการระบบการติดต่อติดตามกระบวนการทำงานของ กพท. ให้เป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 27.1) (ดังแสดงในตารางที่ 60)

เมื่อพิจารณาตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 60) พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใส่ใจแก้ปัญหา เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มประชาชนส่วนใหญ่เล็งเห็นและต้องการให้ กพท. ปรับปรุงแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ การจัดการระบบการติดต่อติดตามกระบวนการทำงานของ กพท. ให้เป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 27.2) และการเข้าถึงข้อมูลที่ย่างและเป็นระบบ (ร้อยละ 21.1) ซึ่งมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับภาพรวม ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน กลับเล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญถึงการเข้าถึงข้อมูลที่ย่างและเป็นระบบให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 47.4 นอกจากนี้ สำหรับการชี้แจงข่าวสารต่างๆ ควรสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย (ร้อยละ 43.9) และ ข้อมูลที่น่าเสนอควรทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน (ร้อยละ 40.7)

ตารางที่ 60 ข้อเสนอแนะในภาพรวมที่ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ	ภาพรวม (จำนวน 1,032 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 540 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 492 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใส่ใจแก้ปัญหา	374	36.2	196	36.3	178	36.2
2. การเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายและเป็นระบบ	347	33.6	114	21.1	233	47.4
3. ระบบการติดต่อติดตามกระบวนการทำงานของ CAAT ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	280	27.1	147	27.2	133	27.0
4. ข้อมูลทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน	273	26.5	73	13.5	200	40.7
5. การชี้แจงข่าวสาร ควรให้เข้าใจได้ง่าย	265	25.7	49	9.1	216	43.9
6. ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น การขอขึ้นทะเบียนโดรน	199	19.3	85	15.7	114	23.2
7. การกำหนดระยะเวลาบริการหรือกระบวนการชัดเจน	193	18.7	67	12.4	126	25.6
8. ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติเรื่องเอกสารที่ต้องประกอบคำร้องขอ	170	16.5	46	8.5	124	25.2
9. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการบริการ	137	13.3	19	3.5	118	24.0
10. อื่นๆ	72	7.0	72	13.3	-	-

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2.6 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ นวัตกรรม ประจำปี 2563 จำนวน 1,305 ราย พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 59.1) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 39.8) (อายุเฉลี่ย 36.3 ปี) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 70.1) และมีที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ (ร้อยละ 57.9) และเมื่อพิจารณาในแต่ละ กลุ่มเป้าหมายหลัก สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้ดังนี้ (รายละเอียดแสดง ในตารางที่ 61 - 68)

#### 1) กลุ่มประชาชนทั่วไป

จากการสำรวจกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 803 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 67.5) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 39.1) (อายุเฉลี่ย 36.7 ปี) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 70.1) ประกอบอาชีพเป็นพนักงานในบริษัทเอกชน (ร้อยละ 46.8) และพักอาศัยอยู่ในต่างจังหวัด (ร้อยละ 52.7)

#### 2) กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน

จากการสำรวจกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 502 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52) มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 41) (อายุเฉลี่ย 35.6 ปี) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 70.1) ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบินที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริษัทสายการบินเป็นหลัก (ร้อยละ 61.8) มีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน ประมาณ 10.3 ปี (10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.3) โดยจะทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับ ในอากาศยานเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.7) อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติการ (ร้อยละ 71.9) และพักอาศัยอยู่ ในกรุงเทพฯ (ร้อยละ 74.9)

ตารางที่ 61 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>						
- ชาย	771	59.1	542	67.5	229	45.6
- หญิง	522	40.0	261	32.5	261	52.0
- เพศทางเลือกชาย	6	0.5	-	-	6	1.2
- เพศทางเลือกหญิง	6	0.5	-	-	6	1.2
<b>2. อายุ</b>						
- ต่ำกว่า 20 ปี	10	0.8	10	1.2	-	-
- 20-29 ปี	341	26.1	194	24.2	147	29.3
- 30-39 ปี	520	39.8	314	39.1	206	41.0
- 40-49 ปี	290	22.2	194	24.2	96	19.1
- 50-59 ปี	114	8.7	66	8.2	48	9.6
- 60 ปีขึ้นไป หรือเท่ากับ	30	2.3	25	3.1	5	1.0
<b>อายุ (เฉลี่ย: ปี)</b>	<b>36.3 ปี</b>		<b>36.7 ปี</b>		<b>35.6 ปี</b>	



ตารางที่ 62 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>						
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	2	0.2	1	0.1	1	0.2
- มัธยมศึกษาตอนต้น	6	0.5	6	0.7	-	-
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	74	5.7	36	4.5	38	7.6
- อนุปริญญา/ ปวส.	52	4.0	45	5.6	7	1.4
- ปริญญาตรี	915	70.1	563	70.1	352	70.1
- ปริญญาโท	238	18.2	139	17.3	99	19.7
- ปริญญาเอก	18	1.4	13	1.6	5	1.0

ตารางที่ 63 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ (เฉพาะกลุ่มประชาชนทั่วไป)</b>						
- ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	150	18.7	-	-
- พนักงานเอกชน	-	-	376	46.8	-	-
- อาชีพอิสระ	-	-	56	7.0	-	-
- ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	-	-	150	18.7	-	-
- นักเรียน/ นักศึกษา	-	-	36	4.5	-	-
- เกษตรกร	-	-	4	0.5	-	-
- พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ เกษียณ/ วางงาน	-	-	25	3.1	-	-
- อื่นๆ	-	-	9	1.1	-	-

ตารางที่ 64 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>5. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบิน</b>						
- บริษัทสายการบิน	-	-	-	-	310	61.8
- ผู้ให้บริการด้านสนามบิน	-	-	-	-	124	24.7
- สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน	-	-	-	-	27	5.4
- วิทยุการบิน	-	-	-	-	25	5.0
- หน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยาน	-	-	-	-	15	3.0
- หน่วยงานออกแบบอากาศยานและชิ้นส่วน	-	-	-	-	1	0.2
- หน่วยงานผลิตอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน	-	-	-	-	-	-
<b>6. ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน</b>						
- ต่ำกว่า 5 ปี	-	-	-	-	122	24.3
- 5-10 ปี	-	-	-	-	175	34.9
- 10 ปี ขึ้นไป	-	-	-	-	177	35.3
<b>ประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน (เฉลี่ย: ปี)</b>						
	-	-	-	-	10.3 ปี	

ตารางที่ 65 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติในอุตสาหกรรมการบิน</b>						
- พนักงานต้อนรับในอากาศยาน	-	-	-	-	144	28.7
- พนักงานต้อนรับภาคพื้น	-	-	-	-	48	9.6
- ฝ่ายดำเนินการ Operation / จนท.สารสนเทศ	-	-	-	-	46	9.2
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย / Cyber Security	-	-	-	-	44	8.8
- พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Flight Dispatcher)	-	-	-	-	26	5.2
- วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน	-	-	-	-	21	4.2
- นักบิน	-	-	-	-	20	4.0
- พนักงานประกันคุณภาพ / QA	-	-	-	-	20	4.0
- ช่างซ่อมบำรุง	-	-	-	-	14	2.8
- พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ	-	-	-	-	11	2.2
- ครูการบิน	-	-	-	-	9	1.8
- เจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยาน	-	-	-	-	7	1.4

ตารางที่ 66 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติในอุตสาหกรรมการบิน (ต่อ)</b>						
- พนักงานควบคุมเกี่ยวกับวิทยุการบิน / สื่อสารการบิน	-	-	-	-	6	1.2
- นักวิชาการขนส่ง / นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ	-	-	-	-	6	1.2
- พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo)	-	-	-	-	5	1.0
- Admin	-	-	-	-	5	1.0
- ผู้บริหาร	-	-	-	-	5	1.0
- แผนกบริหารนักบิน และมาตรฐานการบิน	-	-	-	-	4	0.8
- พนักงานฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นในอากาศยาน	-	-	-	-	3	0.6
- Schedule Planning (การวางแผนกำหนดการ)	-	-	-	-	3	0.6
- นายช่างประจำอากาศยาน	-	-	-	-	2	0.4
- พนักงานฝ่ายครัวการบิน	-	-	-	-	1	0.2
- Cabin Crew ลูกเรือ	-	-	-	-	1	0.2

## ตารางที่ 67 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติในอุตสาหกรรมการบิน (ต่อ)</b>						
- นักศึกษาฝึกงาน	-	-	-	-	1	0.2
- เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร	-	-	-	-	1	0.2
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล	-	-	-	-	1	0.2
- Technical Service บริการด้านเทคนิค	-	-	-	-	1	0.2
- Pilot Management and Flight Standard	-	-	-	-	1	0.2
- Flight Operations Document officer	-	-	-	-	1	0.2
- ปฏิเสธ	-	-	-	-	45	9.0

## ตารางที่ 68 ข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	ภาพรวม (จำนวน 1,305 ราย)		จำแนกตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง			
			ประชาชนทั่วไป (จำนวน 803 ราย)		อุตสาหกรรมการบิน (จำนวน 502 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>8. ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการบิน</b>						
- ผู้บริหารระดับสูง	-	-	-	-	14	2.8
- ผู้บริหารระดับกลาง	-	-	-	-	61	12.2
- ผู้บริหารระดับล่าง	-	-	-	-	66	13.1
- ผู้ปฏิบัติ	-	-	-	-	361	71.9
<b>9. ที่พักอาศัย</b>						
- ในกรุงเทพมหานคร	756	57.9	380	47.3	376	74.9
- ต่างจังหวัด	549	42.1	423	52.7	126	25.1

### 3.3 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

#### 3.3.1 ความคาดหวัง (Expectation) และ ความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ

##### 1) วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า หน่วยงานหรือองค์กรแต่ละรายมีความสัมพันธ์และ  
บริบทการดำเนินธุรกิจร่วมกับ กพท. ที่แตกต่างกัน ดังนั้น มุมมองและทัศนคติที่มีต่อการดำเนินงานกับ  
กพท. จึงมีความแตกต่างออกไปด้วย ด้วยเหตุนี้เอง การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญในเรื่อง ความ  
คาดหวังและความต้องการในการบริการของ กพท. ซึ่งได้จำแนกตามประเภทผู้ประกอบการใน  
อุตสาหกรรมการบินทั้ง 4 กลุ่ม (สายการบิน, หน่วยงานการบิน, โรงเรียนการบิน และศูนย์ซ่อม) เพื่อให้  
กพท. สามารถเห็นทิศทางความคาดหวังและความต้องการ รวมถึงสามารถนำไปพิจารณาในการ  
ประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ตรงประเด็นและตอบโจทย์ในแต่ละประเภทอย่างมากที่สุด โดยมีการ  
จัดลำดับความสำคัญ (ประเด็นแรกสุด สำคัญที่สุด) ดังตารางที่ 69-75



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ตารางที่ 69 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน			
	1. สายการบิน	2. หน่วยงานการบิน	3. โรงเรียนการบิน	4. ศูนย์ซ่อม
	(จำนวน 9 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 3 ราย)
1. เวลาในการให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ควรมีความเคร่งครัดในเรื่องเวลาทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเวลาทำการ <b>ยกตัวอย่างเช่น</b> จากประสบการณ์เคยติดต่อเจ้าหน้าที่ CAAT ช่วงเวลา 11:00 น. และ 16:30 น. แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย และเมื่อติดต่ออีกครั้ง เจ้าหน้าที่ก็กรายแจ้งว่า พนักงานงานดังกล่าวกลับแล้ว หากต้องการติดต่อ รบกวนติดต่อกลับมาใหม่อีกครั้งในวันพรุ่งนี้	1. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด (เนื่องจากเจ้าหน้าที่ กพท. จะไม่ปฏิบัติงานล่วงเวลา)	1. ปรับเวลาการส่งมอบข้อมูลให้รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน <b>ยกตัวอย่างเช่น</b> การขอหนังสือหรือจดหมายกับ CAAT มีหลายลำดับขั้นตอนและต้องรอผู้มีอำนาจในการอนุมัติ ทำให้ต้องรอ	1. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานล่วงเวลาได้บ้าง อย่างน้อยที่สุดสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ โดยตรงนอกเวลาทำการ โดยเฉพาะเวลาที่มีประเด็นที่เร่งด่วน ยังคงมีเจ้าหน้าที่รองรับเรื่องได้หรือช่วยแก้ไขในเบื้องต้นได้

ตารางที่ 70 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน			
	1. สายการบิน	2. หน่วยงานการบิน	3. โรงเรียนการบิน	4. ศูนย์ซ่อม
	(จำนวน 9 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 3 ราย)
2. บุคลากรที่ให้บริการ	<p>1. เจ้าหน้าที่ควรมีจิตใจในการให้บริการที่ดีมากกว่านี้ (Service Mind) มีความยินดีที่จะตอบคำถาม</p> <p>2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่หรือผู้ประสานงานหลักกับสายการบินแต่ละรายโดยเฉพาะ โดยเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะต้องทำหน้าที่กระจายข้อมูลข่าวสาร หรือแจ้งวาระสำคัญเร่งด่วนกับสายการบินโดยตรงได้ทันที</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎประกาศหรือข้อบังคับใช้ได้ครบถ้วน รวมถึงสามารถแจ้งข้อมูลกลับมาได้อย่างรวดเร็วภายในเวลาทำการ</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติและรักษาระดับการบริการให้เป็นมาตรฐานตามหลักสากลอย่างเคร่งครัด</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้มากกว่านี้ ไม่ใช่ผลักดันให้หน่วยงานไปติดตามจากเว็บไซต์เอง</p>

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ตารางที่ 71 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน			
	1. สายการบิน	2. หน่วยงานการบิน	3. โรงเรียนการบิน	4. ศูนย์ซ่อม
	(จำนวน 9 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 3 ราย)
3. ขั้นตอนการให้บริการ	<p>1. เจ้าหน้าที่ควรประสานงานระหว่างองค์กร เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น</p> <p>2. ความพร้อมของบุคลากรและระบบสารสนเทศของ กพท. การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์โดยเคร่งครัด ตลอดจนความร่วมมือในการให้ข้อมูลของ กพท. มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>1. บริหารจัดการทำระบบภายในองค์กร ที่สามารถประสานงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น</p>	<p>1. บริหารจัดการทำระบบภายในองค์กร ที่สามารถประสานงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น</p> <p>2. ความรวดเร็วของการตัดสินใจต่างๆ ของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น หน่วยงานสามารถบริหารจัดการเวลา เช่น ความถี่ในการจัด Committee ภายในกพท. ควรมากขึ้น</p>	<p>1. ลดการส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันยังไม่สามารถอัปโหลดเอกสารและใช้ระบบออนไลน์อย่างสมบูรณ์ 100% ยังคงต้องกรอกเอกสารไปส่งมอบที่ชั้น 3</p>

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ตารางที่ 72 ลำดับความสำคัญของความคาดหวัง (ต่อ)

ความคาดหวัง	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน			
	1. สายการบิน	2. หน่วยงานการบิน	3. โรงเรียนการบิน	4. ศูนย์ซ่อม
	(จำนวน 9 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 3 ราย)
4. สถานที่ให้บริการ	ไม่ค่อยได้สัมผัสกับสถานที่ให้บริการบ่อยมากนัก แต่เล็งเห็นว่าทำเลที่ตั้งมีความสะดวกใกล้ท่าอากาศยานหลัก สามารถติดต่อเดินทางได้สะดวก	1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงความเป็น One stop service ให้มากกว่านี้ เข้าใจตอนนี้หน่วยงานกำลังผลักดันให้ใช้ช่องทางอินเตอร์เน็ตมากขึ้น แต่สำนักงานฯ ยังคงเป็นศูนย์บริการหลักในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนทั่วไป	1. สำนักงาน Service Center ชั้น 3 ควรมีการขยายพื้นที่มากกว่านี้ ให้มีพื้นที่นั่งรอมากขึ้น ปรับปรุงบรรยากาศให้ดูทันสมัย ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกแออัด	1. ขยายพื้นที่นั่งรอให้มากกว่านี้ เนื่องจากพอมีมาตรการ COVID-19 ที่จำเป็นต้องเว้นระยะห่าง ทำให้เหลือพื้นที่นั่งรอน้อยลง

ตารางที่ 73 ลำดับความสำคัญของความต้องการ

ความต้องการ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน			
	1. สายการบิน	2. หน่วยงานการบิน	3. โรงเรียนการบิน	4. ศูนย์ซ่อม
	(จำนวน 9 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 3 ราย)
1. เวลาในการให้บริการ	1. แจ้งให้หน่วยงานรับทราบเวลาทำการของ กพท. ที่แน่นอน	1. พยายามส่งมอบข้อมูลหรือติดต่อกลับมายังหน่วยงานภายในเวลาทำการของวันดังกล่าวที่รับเรื่อง ไม่ควรปล่อยให้ล่วงเวลาไปหลายวัน	1. หากการดำเนินงานล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนด ควรแจ้งให้ทางรับทราบล่วงหน้าก่อนกำหนดการที่ตกลงไว้ประมาณ 1-2 วัน เพื่อจะได้เตรียมแผนรับมือได้ถูกต้อง	1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถรองรับและแก้ไขปัญหาเร่งด่วนในช่วงเวลา 17:00-18:00 น. ได้
2. บุคลากรที่ให้บริการ	1. มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่านี้ สามารถแนะนำหรือให้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาความรวดเร็วในการทำงานและการสื่อสารข้อมูล (การแยกแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่หลากหลาย อาจส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินงาน เช่น บริษัทฯ ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เฉพาะเจาะจงได้เลย ต้องรอการประสานงานอย่างเดียว) 2. ควรเพิ่มทักษะและอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องมากกว่านี้ เพื่อสามารถตอบคำถามได้เบื้องต้น ไม่ใช่เพียงแค่รับเรื่องไว้	1. การประสานงานแต่ละฝ่าย ควรให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและการตรวจสอบ ควรเป็นข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด 2. การติดต่อกลับหน่วยงานเพื่อให้ข้อมูลที่รวดเร็วมากขึ้น ไม่ควรให้รอมากกว่า 3 ชั่วโมง	1. การติดต่อกลับหน่วยงานเพื่อให้ข้อมูลที่รวดเร็วมากขึ้น <b>ยกตัวอย่างเช่น</b> เคยติดต่อไปสอบถามข้อมูลในช่วงเช้า แต่เจ้าหน้าที่ขอไปตรวจสอบข้อมูลก่อน ปรากฏว่า ติดต่อกลับมาอีกทีคือใกล้เลิกงาน ซึ่งมองว่า เจ้าหน้าที่ทำงานช้าเกินไป	1. รักษามาตรฐานยกระดับคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เช่น จัดตั้งฝ่ายที่ให้บริการด้านข้อมูลเรื่องกฎระเบียบโดยเฉพาะ 2. อบรมมารยาทในการพูดคุยเวลาให้บริการ ไม่ควรพูดเป็นกันเองมากเกินไป

ตารางที่ 74 ลำดับความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)

ความต้องการ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน			
	1. สายการบิน	2. หน่วยงานการบิน	3. โรงเรียนการบิน	4. ศูนย์ซ่อม
	(จำนวน 9 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 3 ราย)
3. ขั้นตอนการให้บริการ	<p>1. ความรวดเร็วของการตัดสินใจต่างๆของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น หน่วยงานสามารถบริหารจัดการเวลา โดยแต่งตั้งผู้มีอำนาจที่สามารถอนุมัติได้ในหลากหลายระดับ ไม่จำเป็นต้องรอเพียงคนเดียวคนหนึ่ง</p> <p>2. การออกมาตรการในเชิงรุก (Pro - Active) ที่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์ COVID-19 เช่น มาตรการการเดินทางเข้าประเทศไทย, เงื่อนไขเวลาขึ้น-ลงของอากาศยาน, ประเทศที่ไม่อนุญาตให้เดินทางเข้าออกภายในประเทศ เป็นต้น</p>	<p>1. ความรวดเร็วของการตัดสินใจต่างๆของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น หน่วยงานสามารถบริหารจัดการเวลา โดยแต่งตั้งผู้มีอำนาจที่สามารถอนุมัติได้ในหลากหลายระดับ ไม่จำเป็นต้องรอเพียงคนเดียวคนหนึ่ง</p> <p>2. ความรวดเร็วในการส่งมอบเอกสารต่างๆ</p> <p>3. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการบินต่างๆ หรือข้อบังคับที่ควรพึงระวัง ที่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์ COVID-19 ให้หน่วยงานได้รับทราบ โดยมีการร่วมหารือเป็นวาระการประชุม เพื่อให้รับทราบถึงปัญหา และแนวทางในการผ่อนปรน รวมถึงแผนการรับมือต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</p>	<p>1. ปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ (ขั้นตอนชัดเจน/ระยะเวลาที่รวดเร็ว/ เอกสารน้อยกรอกง่าย)</p> <p>2. ส่งมอบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรการการบินต่างๆ หรือข้อบังคับที่ควรพึงระวังที่สอดคล้องกับช่วงสถานการณ์ COVID-19 ให้หน่วยงานได้รับทราบ (อาจส่งเป็นจดหมายหรืออีเมลมายังโรงเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือครูฝึก สามารถนำไปดัดแปลงและประยุกต์ใช้ในการสอนในหลักสูตรได้)</p>	<p>1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการพัฒนาช่องทางการให้บริการลูกค้า รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการด้านความมั่นคง ปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความมั่นคง ปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)</p>

ตารางที่ 75 ลำดับความสำคัญของความต้องการ (ต่อ)

ความต้องการ	ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน			
	1. สายการบิน	2. หน่วยงานการบิน	3. โรงเรียนการบิน	4. ศูนย์ซ่อม
	(จำนวน 9 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 3 ราย)
4. สถานที่ให้บริการ	-	1. ปรับปรุงภาพลักษณ์และบรรยากาศโดยรวมของสำนักงาน ให้มีความทันสมัย จัดสรรพื้นที่ไม่ให้อึดอัด มีพื้นที่รองรับการนั่งรอ และให้บริการตามลำดับคิวอย่างเคร่งครัด	1. กพท. อาจพิจารณาขยายพื้นที่ให้กว้างขวางมากขึ้นจากเดิม หรือพิจารณาที่ตั้งใหม่ แต่ยังคงอยู่ในละแวกดอนเมือง รวมถึง เพิ่มสำนักงานให้ใกล้กับสนามบินสุวรรณภูมิ	1. ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการเรื่องสถานที่ให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ COVID-19 เช่น การประชาสัมพันธ์ถึงแนวทางมาตรการความปลอดภัยที่บังคับใช้ให้ผู้ใช้บริการรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญ

### 3.3.2 ประเมินการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทตามยุทธศาสตร์ บทบาทของ เจ้าหน้าที่ในการชี้แนะ และการกำกับดูแลองค์กรสะท้อนค่านิยมองค์กร

#### 1) ความคิดเห็นที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท.

การรับรู้โดยรวมที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของ กพท. คิดเป็นร้อยละ 77.9 ขณะที่ ระดับการแสดงพฤติกรรมโดยรวมลดลงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 72.6 (ดังตารางที่ 76)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในตารางที่ 76 พบว่า ภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 83.3) รองลงมาคือ การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล (ร้อยละ 79.4) การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 79.3) การพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 76.7) การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ (ร้อยละ 75.3) และการส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน (ร้อยละ 73.8) ขณะที่พิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในด้านการแสดงออกพฤติกรรมในตารางที่ 76 พบว่า มีความสอดคล้องกับการรับรู้เช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ จุดเด่นหรือสิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและสะท้อนถึงพันธกิจหลัก พบว่า

- มีการแจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงของวิสัยทัศน์ หรือพันธกิจต่าง รวมถึงข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผ่านการชี้แจงในมิติที่ประชุม โดยมีการเชิญผู้แทนในแผนกต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบกำกับดูแลให้มีมาตรฐานและเป็นธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- การผลักดันให้เกิดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในเรื่องคุณภาพการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่มากขึ้น เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น และถือเป็นการพัฒนาและสนับสนุนคุณภาพของบุคลากรให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

- กพท. รวบรวมข้อมูลเอกสาร และจัดทำเป็นคู่มือที่เป็นแบบแผน ทำให้เจ้าหน้าที่ในองค์กร สามารถรับรู้กฎระเบียบข้อกำหนดต่างๆ โดยรับทราบทั่วกันและปฏิบัติได้อย่างเคร่งครัด

- กพท. มีการประกาศแนวทางการตรวจประเมินด้านการบินให้ทราบเบื้องต้นก่อน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเตรียมตัวและรับทราบถึงเงื่อนไขหรือผลลัพธ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการตรวจประเมิน รวมถึงเจ้าหน้าที่ตรวจประเมินของ กพท. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการที่จะทำให้ผ่านข้อกำหนดต่างๆได้ ทำให้หน่วยงานสามารถวางแผนและบริหารจัดการองค์กรภายใน เพื่อให้มีความพร้อมต่อการตรวจประเมิน

- กพท. มีการปรับบริบทองค์กรให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับข้อกำหนดในระดับนานาชาติมากขึ้น ซึ่งสะท้อนได้จากการปรับข้อกำหนดหรือมาตรฐานระดับสากล รวมถึงการผลักดันให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยการบินยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) ซึ่งเป็นการยกระดับความปลอดภัยการบินของไทยต่อไป โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงความปลอดภัยด้านการบินอย่างใกล้ชิด และลดความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารมากขึ้น

- ผู้บริหารของ กพท. มีการดำเนินงานในเชิงรุกมากขึ้น (Pro-Active) ซึ่งสะท้อนได้จากการเดินทางเข้าพบหน่วยงานและเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ออกมาตรการต่างๆในระดับนานาชาติ (International Authority) รวมถึงการเตรียมแผนรับมือในทุกสถานการณ์ ตั้งแต่ ผลกระทบระดับปกติปานกลาง จนถึงขั้นที่รุนแรง เนื่องจากก่อนหน้านี้เอียซ่า (EASA) เข้ามาตรวจสอบมาตรฐานของสายการบินไทย พร้อมออกใบอนุญาตรับรองให้สามารถบินเข้าประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรปได้แล้ว ตามโครงการ 'TCO' (Third Country Operators) ของเอียซ่า (EASA) เพื่อให้ความช่วยเหลือสายการบินที่มีมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสากล ให้สามารถทำการบินไปยังชาติสมาชิกยุโรปได้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.  
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น มีประเด็นดังต่อไปนี้

- การทำงานยังมีความล่าช้าในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นโยบาย การพัฒนาธุรกิจการบินต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมของบางหน่วยงานลดลง ทำให้ผู้ปฏิบัติการในฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่มีเวลาในการศึกษาหรือทำความเข้าใจเท่าที่ควร ส่งผลให้บางครั้ง เกิดข้อผิดพลาดที่ขัดกับข้อกำหนดที่ประกาศไว้

- เจ้าหน้าที่ กพท. มักจะให้คำตอบจากความรู้สึกรหรือความเข้าใจส่วนตัว โดยมักจะยึดติดกับประสบการณ์โดยตรงมากกว่า การตอบภายใต้หลักการมาตรฐานที่บังคับใช้ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในเรื่องข้อมูลที่ได้รับมา

- กพท. ควรเพิ่มบทบาทในเรื่องความร่วมมือกับต่างประเทศมากกว่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การผลักดันให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. เข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพของไทยให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.  
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ตารางที่ 76 ความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท.

ความคิดเห็น	ภาพรวม		1. สายการบิน		2. หน่วยงาน การบิน		3. โรงเรียน การบิน		4. ศูนย์ซ่อม	
	(จำนวน 16 ราย)		(จำนวน 9 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 3 ราย)	
	ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ	
	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม
ภาพรวมของวิสัยทัศน์และพันธกิจ	77.9	72.6	78.6	76.1	83.3	65.0	70.0	58.3	77.6	77.6
1. กพท. โดยภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล	83.3	80.0	81.3	83.8	85.0	60.0	80.0	75.0	90.0	86.7
2. รักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล	79.4	72.5	77.8	71.1	85.0	70.0	65.0	55.0	90.0	90.0
3. ติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง	79.3	74.7	78.8	78.8	85.0	65.0	85.0	70.0	73.3	73.3
4. กพท. พัฒนาองค์กรบุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	76.7	73.3	80.0	80.0	80.0	70.0	65.0	45.0	70.0	75.0
5. การให้บริการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน”	75.3	69.4	78.8	71.1	80.0	60.0	65.0	65.0	70.0	73.3
6. ส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน	73.8	66.0	75.6	72.5	85.0	65.0	60.0	40.0	70.0	66.7

## 2) ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทตามยุทธศาสตร์ของ กพท.

การรับรู้โดยรวมที่มีต่อบทบาทตามยุทธศาสตร์ของ กพท. คิดเป็นร้อยละ 74.5 ขณะที่ระดับการแสดงพฤติกรรมโดยรวมลดลงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 70.5 (ดังตารางที่ 77)

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในตารางที่ 77 พบว่า การนำกลไกการกำกับดูแลไปบังคับได้อย่างต่อเนื่อง เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 86.3) รองลงมาคือ การจัดให้มีการพัฒนาระบบการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล (ร้อยละ 77.5) การเป็นศูนย์กลางข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการบิน เพื่อสนับสนุนการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม (ร้อยละ 70.7) การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนขององค์กร (ร้อยละ 70) และการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการบินที่ยั่งยืน (ร้อยละ 66.7) ขณะที่ พิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมินในด้านการแสดงออกพฤติกรรมในตารางที่ 77 พบว่า มีความสอดคล้องกับการรับรู้เช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ จุดเด่นหรือสิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและสะท้อนถึงบทบาทตามยุทธศาสตร์พบว่า

- กพท. มีการบังคับใช้กฎหมาย ข้อกำหนดและระบบการกำกับดูแลที่เข้มงวดมากขึ้นตามหลักมาตรฐานสากล โดยสังเกตได้จากการปรับรายละเอียดของข้อกำหนดหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสายการบินต่างประเทศมากขึ้น รวมถึงการปรับข้อกำหนดเกี่ยวกับการตรวจติดตาม (Surveillance) ให้มีความทันสมัยและครบถ้วนรัดกุม

- มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน ทำให้สามารถปฏิบัติได้ตรงตาม Technical Guidance รวมถึงหากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ทาง กพท. จะเร่งดำเนินการชี้แจงและแจ้งให้รับทราบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

- มีการเผยแพร่ข้อมูลในเรื่องประกาศ คำแนะนำ และข่าวสารน่ารู้เกี่ยวกับกฎหมายและมาตรการ COVID-19 ในเว็บไซต์ของ กพท. มากขึ้น ทำให้หน่วยงานต่างๆ สามารถเข้ามาสืบค้นหรืออัปเดตข้อมูลข่าวสารได้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

- มีการทำข้อตกลงในเรื่องการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันเกี่ยวกับมาตรการการบินกับต่างประเทศ (MOU) เพื่อเป็นศูนย์กลางและแหล่งรวบรวมข้อมูลในการใช้ในการพัฒนาคุณภาพให้ทัดเทียมกับหลักสากล

อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น มีประเด็นดังต่อไปนี้

- การออกข้อกำหนดหรือกฎระเบียบต่างๆ ควรสอบถามความคิดเห็นหรือประชุมหารือ (workshop) กับกลุ่มผู้ปฏิบัติในฝ่ายที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น ก่อนจะดำเนินการออกประกาศบังคับใช้ โดย กพท. ควรมุ่งเน้นความสำคัญในการออกข้อกำหนดที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงานอย่างแท้จริง เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติมีประสิทธิภาพและสามารถบังคับใช้อย่างสมบูรณ์

- ควรสนับสนุนและเพิ่มทักษะความรู้เรื่องกฎหมายเกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ ให้กับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน หน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินมีความจำเป็นจะต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและการชี้แนะแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องในฐานะความเป็นองค์กรที่รับผิดชอบและกำกับดูแลกิจการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งจากการประสานงานบางครั้ง พบว่า เจ้าหน้าที่ของ กพท. ยังมีความเข้าใจในข้อกำหนดที่ไม่ตรงกัน ให้คำตอบหรือแนวทางปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเล็งเห็นว่า ทาง กพท. ควรจะต้องเน้นย้ำถึงการเข้าถึงองค์ความรู้ภายในบุคลากรของ กพท. เองให้มากกว่านี้ หรือมีการจัดสัมมนาให้ความรู้ รวมถึงการสอบประเมินผลความรู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความตื่นตัวในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเองให้มีความพร้อมและยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

- กพท. ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้าฟังการบรรยายหรือสัมมนาที่ทาง กพท. เป็นเจ้าภาพ เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเล็งเห็นว่า จะเป็นโอกาสในการเชื่อมความสัมพันธ์และรับรู้บริบทขององค์กรได้มากขึ้น รับทราบถึงความคืบหน้าและแนวทางการดำเนินงานต่างๆตามพันธกิจเป็นอย่างไรบ้าง รวมถึงต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถช่วยเหลือหรือร่วมกันหารือแนวทางในสถานการณ์ต่างๆ โดยมองว่า จะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความแข็งแกร่งในองค์กร ทำให้ กพท. เห็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการต่อไป รวมถึงยังเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้านการพัฒนาองค์ความรู้และการสร้างเครือข่ายในอนาคตอีกด้วย (Partners)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

- การเพิ่มจำนวนพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของ กพท. ในการตรวจติดตามคุณภาพมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบินให้เพียงพอต่อจำนวนท่าอากาศยานในประเทศไทย รวมถึงการคัดเลือกคุณสมบัติของบุคลากรที่จะตรวจสอบ ควรครบถ้วนตามจำนวนท่าอากาศยานที่ใช้อยู่และมีการจดทะเบียนไว้ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้ กพท. มีการนำกลไกการกำกับดูแลไปบังคับใช้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ตารางที่ 77 ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทตามยุทธศาสตร์ของ กพท.

ความคิดเห็น	ภาพรวม		1. สายการบิน		2. หน่วยงานการบิน		3. โรงเรียนการบิน		4. ศูนย์ซ่อม	
	(จำนวน 16 ราย)		(จำนวน 9 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 3 ราย)	
	ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ		ร้อยละ	
	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม	รับรู้	พฤติกรรม
ภาพรวมของบทบาทตามยุทธศาสตร์	74.5	70.5	78.0	75.9	70.0	62.0	67.0	56.0	72.7	71.3
1. การนำกลไกการกำกับดูแลไปบังคับได้อย่างต่อเนื่อง	86.3	81.9	87.8	85.6	85.0	65.0	80.0	75.0	86.7	86.7
2. จัดให้มีการพัฒนาระบบการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	77.5	75.6	75.6	77.8	75.0	75.0	85.0	70.0	80.0	73.3
3. เสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนขององค์กร	70.0	67.9	77.1	72.9	55.0	55.0	65.0	65.0	66.7	66.7
4. เป็นศูนย์กลางข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการบิน เพื่อสนับสนุนการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม	70.7	66.7	77.5	73.8	65.0	65.0	50.0	35.0	70.0	70.0
5. ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการบินที่ยั่งยืน	66.7	59.3	71.3	67.5	70.0	50.0	55.0	35.0	60.0	60.0

### 3) ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยม

#### องค์กร

การแสดงผลพฤติกรรมโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 77.3 (ดังตารางที่ 78) เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นที่ทำการประเมิน พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้ในระดับสูง 3 อันแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ (ร้อยละ 90.6) รองลงมาคือ การให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิดหรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต (ร้อยละ 88.5) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน (ร้อยละ 81.9) ขณะที่ ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม (ร้อยละ 69.3) เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินมองว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกได้น้อยที่สุด

ทั้งนี้ จุดเด่นหรือสิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและสะท้อนถึงบทบาทตามค่านิยมองค์กร พบว่า

- เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถรับเรื่องและประสานช่วยเหลือไปยังฝ่ายหรือแผนกที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี รวมถึงสามารถให้คำแนะนำและความรู้เพิ่มเติมได้

- กพท. มีการปรับโครงสร้างการทำงานของบุคลากร ให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ยกตัวอย่างเช่น การออกใบอนุญาตก่อสร้างจากเดิมที่ใช้เวลาในการพิจารณา 5 เดือน เปลี่ยนเป็น 30 วัน

- เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการอนุมัติเอกสาร โดยจะแจ้งให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงเอกสารที่เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถอนุมัติผ่านได้

- ความสามารถในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่บางราย สามารถให้คำตอบได้อย่างเป็นระบบและแม่นยำ สามารถอ้างอิงถึงข้อกำหนดตามรายชื่อได้เป็นอย่างดี ซึ่งแสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูล

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.  
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

- เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะกลับมาแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องกับผู้ใช้บริการย้อนหลัง ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ความใส่ใจในการค้นหาและพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

- ในกรณีที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เจ้าหน้าที่จะอธิบายข้อมูลเบื้องต้น และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะแนะนำฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ติดต่อไปสอบถามข้อมูล โดยมีการให้เบอร์ติดต่อกับแผนกหรือเจ้าหน้าที่โดยตรง หรือบางครั้งมีการติดตามผลความก้าวหน้าให้เป็นระยะ

- ในกรณีเร่งด่วน เจ้าหน้าที่มีความพยายามในการแก้ไขปัญหา ทั้งการหาข้อมูล สนับสนุนช่วยเหลือ และช่วยประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องให้ ถึงแม้จะล่วงเวลาทำงาน

- เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมากขึ้น (Voice of Customers) สามารถเห็นได้จากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการผ่าน Google form แทนการตอบแบบสอบถาม

- ในกรณีที่หน่วยงานต้องการติดตามข้อมูลที่เร่งด่วน เจ้าหน้าที่ก็ไม่เคยร้องขอสิทธิพิเศษหรือเสนอสินบน เพื่อให้การดำเนินการเสร็จรวดเร็ว หรือรัดชั้นตอนให้สั้นขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กพท. มีการเน้นย้ำถึงหลักการทำงานที่โปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น มีประเด็นดังต่อไปนี้

- เคยมีการส่งเอกสารเพื่อดำเนินการขอใบอนุญาต ปรากฏว่า หลังจากนั้น 1 เดือน มีการติดตามเพื่อสอบถามผลความคืบหน้ากับเจ้าหน้าที่ในแผนกที่เกี่ยวข้อง แต่เจ้าหน้าที่ในแผนกดังกล่าว กลับไม่พบเอกสารและขอให้ส่งเอกสารยื่นเรื่องดำเนินการใหม่

- บางครั้งมีการประสานงานภายในระหว่างแผนกล่าช้ากว่าที่กำหนด ทำให้หน่วยงาน จำเป็นต้องติดตามเพื่อสอบถามหลายครั้ง



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.  
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

- ความสามารถในการให้ข้อมูลหรือการสื่อสาร อธิบายของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องกฎหมายเกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ รวมถึงเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงกัน เป็นสิ่งที่ กพท. ควรพัฒนาศักยภาพในการให้ข้อมูลมากกว่านี้ เนื่องจากบางครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ อธิบายได้อย่างชัดเจนและเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ ทำให้หน่วยงานหรือผู้ใช้บริการเกิดความสับสนได้

- เพื่อการรองรับการแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วน ทาง กพท. ควรเพิ่มช่องทาง Hotline สายด่วน 24 ชั่วโมงเนื่องจากปัญหาด้านการบินสามารถเกิดได้ตลอด ไม่ได้จำกัดเพียงเวลาทำการ

ตารางที่ 78 ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร

ความคิดเห็น (เรียงจากมากไปน้อย)	ภาพรวม	1. สายการบิน	2. หน่วยงาน การบิน	3. โรงเรียน การบิน	4. ศูนย์ซ่อม
	(จำนวน 16 ราย)	(จำนวน 9 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 2 ราย)	(จำนวน 3 ราย)
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
<b>ภาพรวมของการประพฤติปฏิบัติ</b>	<b>77.3</b>	<b>82.0</b>	<b>65.5</b>	<b>53.2</b>	<b>86.6</b>
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ	90.6	95.6	70.0	80.0	96.7
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต	88.5	87.5	90.0	80.0	93.3
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน	81.9	81.1	80.0	85.0	83.3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ	79.4	83.3	70.0	55.0	90.0
5. เจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพร้อมหาแนวทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา	78.0	81.1	70.0	50.0	90.0
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ	77.3	81.1	80.0	45.0	86.7
7. เจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ	74.2	84.3	50.0	40.0	85.0
8. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ	73.3	88.6	45.0	40.0	90.0
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำ ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน	71.9	72.2	65.0	50.0	90.0
10. เจ้าหน้าที่ใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น	71.4	77.5	70.0	10.0	76.7
11. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม	69.3	77.5	55.0	50.0	70.0
12. เจ้าหน้าที่พยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ	69.3	75.0	55.0	45.0	85.0

### 3.3.3 ประเมินประสิทธิผลของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

#### 1) ความถี่ในการติดต่อกับ กพท.

สำหรับความถี่ในการติดต่อระหว่าง กพท. ดังแสดงในตารางที่ 79 พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ (จำนวน 14 หน่วยงาน จากทั้งหมด 16 หน่วยงาน) จะติดต่อกับ กพท. ประมาณ 1 ครั้งต่อเดือนเป็นอย่างต่ำ คิดเป็นร้อยละ 87.5

ตารางที่ 79 ความถี่ในการติดต่อกับ ธสน.

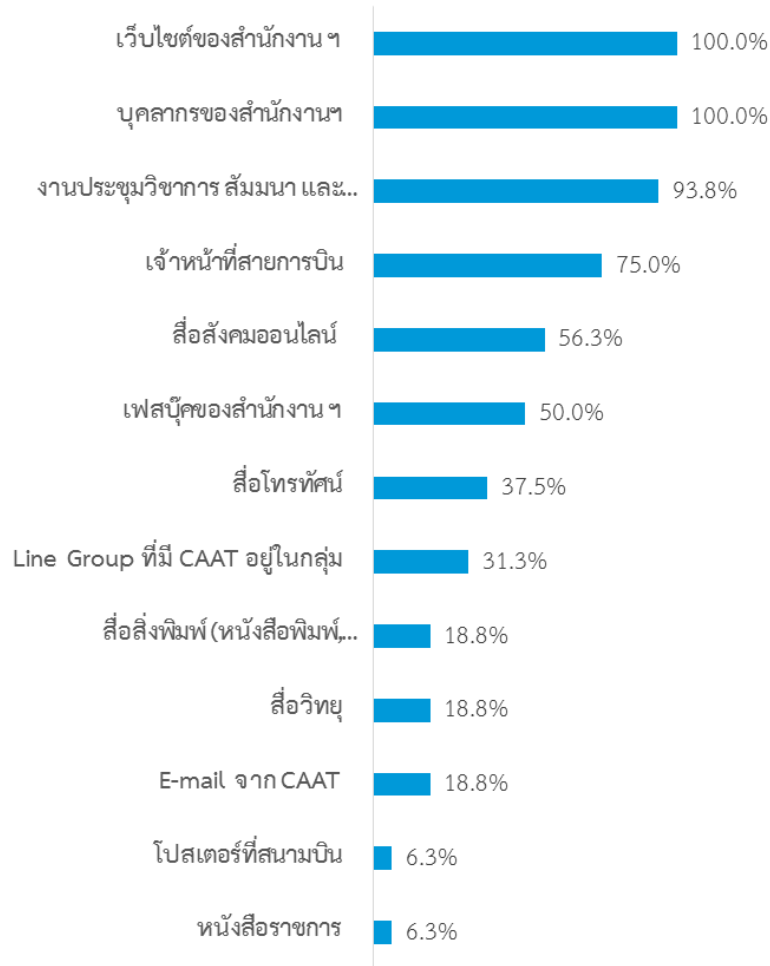
ความถี่	ภาพรวม		1. สายการบิน		2. หน่วยงานการบิน		3. โรงเรียนการบิน		4. ศูนย์ซ่อม	
	(จำนวน 16 ราย)		(จำนวน 9 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 2 ราย)		(จำนวน 3 ราย)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง	1	6.3	-	-	-	-	-	-	1	33.3
ไตรมาสละ 1-2 ครั้ง เป็นอย่างต่ำ	1	6.3	-	-	1	50.0	-	-	-	-
1 ครั้งต่อเดือน เป็นอย่างต่ำ	14	87.5	9	100.0	1	50.0	2	100.0	2	66.7

## 2) ประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ จาก กพท.

จากผลการสำรวจประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ จาก กพท. ของกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ดังแสดงในภาพที่ 16 พบว่า ในภาพรวม ส่วนใหญ่ จะได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ กพท. และเจ้าหน้าที่ของ กพท. เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลจากงานประชุมสัมมนา (ร้อยละ 93.8) และ เจ้าหน้าที่สายการบิน (ร้อยละ 75) ขณะที่ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อวิทยุ (ร้อยละ 18.8 เท่ากัน) เป็นช่องทางกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข้อมูล ข่าวสารได้น้อยที่สุด ขณะที่ช่องทางเพิ่มเติมที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร พบว่า บางส่วนรับทราบจากอีเมลล์ ของ กพท. โปสเตอร์ในสนามบิน และหนังสือราชการ

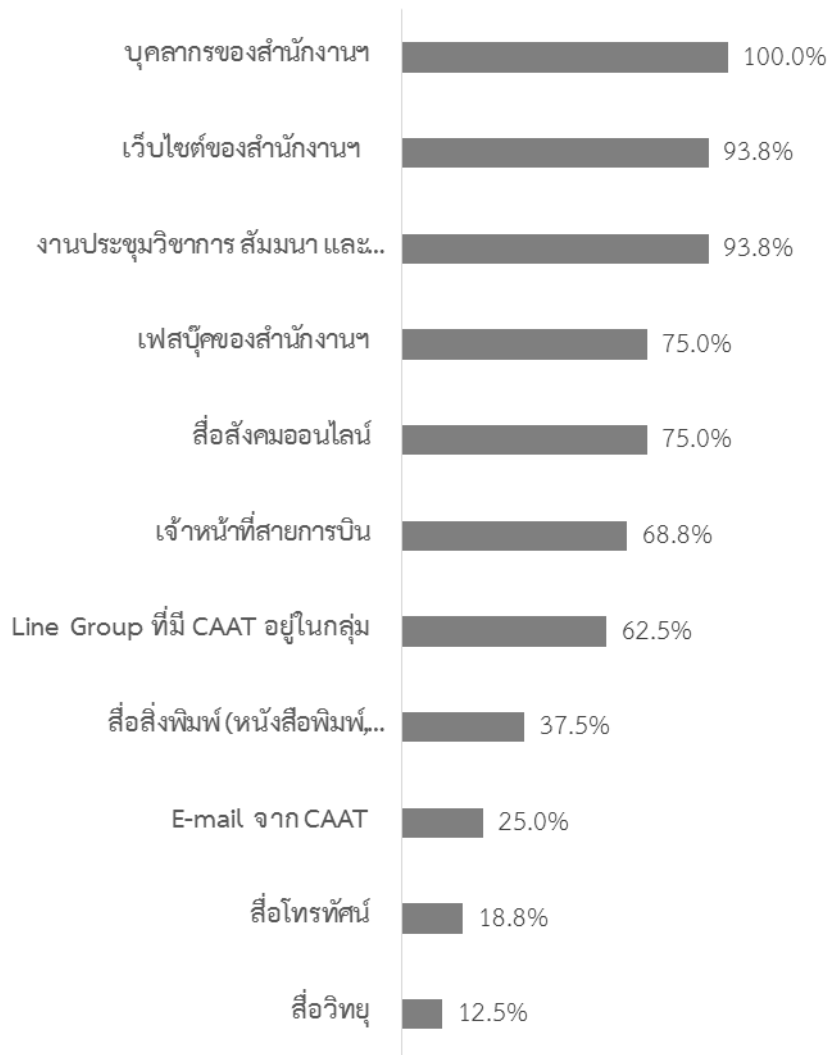
เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ดังแสดงในภาพ ที่ 17 พบว่า ในภาพรวม ส่วนใหญ่ยังคงต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านพนักงานหรือ เจ้าหน้าที่ของ กพท. (ร้อยละ 100) และเว็บไซต์ของ กพท. และงานประชุมสัมมนา (ร้อยละ 93.8) เช่นเดิม ขณะที่ แนวโน้มความต้องการให้ กพท. กระจายข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดย ต้องการให้ กพท. สนับสนุนการเผยแพร่ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กและสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 75 เท่ากัน) ขณะที่ สื่อโทรทัศน์และสื่อวิทยุเป็นช่องทางที่ส่วนใหญ่เล็งเห็นว่าไม่ค่อยมีความต้องการหรือจำเป็น เท่าที่ควร เนื่องจากมองว่า ช่องทางดังกล่าวไม่ได้ตอบโจทย์ต่อรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันหรือการ ดำเนินงานในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563



ภาพที่ 16 ประสบการณ์การได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ จาก กพท. ของกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบิน (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563



ภาพที่ 17 ความต้องการของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการให้ กพท. เผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.  
และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ต้องการจาก กพท. มีดังต่อไปนี้

1) ต้องการให้ กพท. สรุปกฎหมายและข้อบังคับในแต่ละกลุ่มประเทศในประเด็นที่มีความสอดคล้องกัน เช่น กลุ่มประเทศ CLMV หรือยุโรป เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้ง่าย เนื่องจากกฎหมายและข้อบังคับส่วนใหญ่จะใกล้เคียงกัน โดย กพท. อาจระบุข้อควรระวังในแต่ละประเทศที่ต้องคำนึง (เป็นคู่มือฉบับย่อ เพื่อง่ายต่อการใช้งาน และง่ายต่อการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินจาก กพท.) รวมถึง หากมีการเปลี่ยนแปลงหรืออัปเดตกฎระเบียบหรือข้อบังคับ ควรแจ้งให้หน่วยงานรับทราบทันที

2) หาก กพท. มีการออกมาตรการหรือแผนการทำงานที่รองรับกับสภาวะการณ์ COVID-19 ที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือตรวจประเมินในอุตสาหกรรมการบิน ควรมีกระจายข้อมูลดังกล่าวให้รับทราบ เพื่อให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมในการรับมือและวางแผนแนวทางการจัดการภายในองค์กรต่อไป

### 3.3.4 ปัญหา/ อุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงานต่างๆ ภายใน กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ปัจจุบันการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะมีทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ กล่าวคือ ส่วนใหญ่หน่วยงานจะสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ กพท. ผ่านทางโทรศัพท์ หรือบางครั้งจะติดต่อผ่านทางอีเมลล์ควบคู่กัน โดยผู้ประสานงานดังกล่าว จะทำหน้าที่รับเรื่องหรือความประสงค์ และส่งต่อข้อมูลไปยังแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ รวมถึงการส่งมอบข้อมูลให้หน่วยงานที่ประสานงาน

ทั้งนี้ การประสานงานหรือการติดต่อดังกล่าว พบว่า สิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและทำให้กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการราบรื่นและเป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ในมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินเล็งเห็น ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ กพท. มีความยินดี กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา หรือหาข้อมูลมาสนับสนุนในการตอบข้อซักถาม ซึ่งการทำงานของเจ้าหน้าที่สามารถทำได้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยสามารถส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ของ กพท. ยึดมั่นในคุณธรรม ไม่มีการรับสินบน สามารถทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี รวมถึงปฏิบัติและบังคับใช้กฎระเบียบกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเท่าเทียมและบังคับใช้ภายใต้มาตรการที่กำหนดไว้

3) ในภาพรวมขององค์กรและการดำเนินงาน ทั้งระบบขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ รวมถึงแบบแผนในการตรวจประเมิน มีการปรับบทบาทองค์กรหรือข้อบังคับให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมากขึ้น มีความพยายามในการศึกษากฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับมาตรการการบินของต่างประเทศมากขึ้น ทำให้การทำงานหรือประสานงานมีความคล่องตัวมากกว่าเมื่อก่อน

4) ในการตรวจประเมิน เจ้าหน้าที่ของ กพท. จะให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทาง รวมถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บังคับใช้หรือสามารถผ่านการตรวจประเมินได้



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

อย่างไรก็ตาม บางครั้งยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประสานงาน ซึ่งหากทาง กพท. พิจารณาและตระหนักถึงการแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกับ กพท. ที่ผ่านมา มีดังต่อไปนี้

**1) การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำบางครั้ง เจ้าหน้าที่บางรายจะให้คำตอบจากความรู้สึกและประสบการณ์ มากกว่า การสืบค้นหรืออ้างอิงจากข้อมูลจริง เพื่อมาตอบข้อซักถาม ทำให้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล**

บางครั้งมีการสอบถามข้อมูลหรือไม่เข้าใจเนื้อหาในเอกสารที่มีการประกาศบังคับใช้ใน เว็บไซต์หรือจดหมายแนบ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องติดต่อเพื่อสอบถามข้อสงสัยดังกล่าวกับเจ้าหน้าที่ โดยตรง พบว่า เจ้าหน้าที่มักจะให้ข้อมูลตามความเข้าใจของตนก่อน หรือตัดสินใจตามความคิดเห็นในเวลานั้น โดยเจ้าหน้าที่ไม่มีความพยายามที่จะสืบค้นหรือสอบถามเพื่อความมั่นใจ ซึ่งเหตุผลดังกล่าว ทำให้เวลาหน่วยงานได้คำตอบมา กลับไม่มีความมั่นใจและมีความกังวลต่อการนำไปใช้ เนื่องจาก หากหน่วยงานนำไปปฏิบัติไม่ถูกต้อง อาจส่งผลกระทบและผิดเงื่อนไขในระบบคุณภาพต่างๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ประกาศใน เว็บไซต์ ซึ่งจากเหตุผลที่กล่าวมาในข้างต้นนี้ ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กร เนื่องจาก กพท. เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแล และตรวจสอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน

ทั้งนี้ ทาง กพท. อาจจะต้องเน้นย้ำหรือสื่อสารข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องถึงความรัดกุมและการเผยแพร่ข้อมูลให้มากกว่านี้ รวมถึง อาจนำระบบสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการเพื่อให้เป็นระบบมากขึ้น หรือ แต่งตั้งทีมงานที่สามารถตอบคำถามหรือเข้ามาถวาระการประชุมในแต่ละเฉพาะเรื่อง ซึ่งจะต้องมีผู้รับผิดชอบหลักที่ดูแลและสามารถควบคุม วัฏกระบวนการทำงานทั้งหมดได้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## 2) การแบ่งส่วนงานภายในองค์กรจำนวนมากและลำดับขั้นตอน ส่งผลต่อการเข้าถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่ต้องการติดต่อ ทำได้ยากและใช้เวลาในการส่งข้อมูล

กพท. มีการแบ่งแผนกหรือฝ่ายรับผิดชอบที่หลากหลาย ซึ่งการบริหารจัดการโครงสร้างภายในดังกล่าว เป็นอุปสรรคในเรื่องการติดต่อประสานงานข้ามแผนกให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมงานด้วย ซึ่งระบบการทำงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความไม่คล่องตัวมากเท่าใดนัก และขาดความรวดเร็วในการส่งข้อมูล นอกจากนี้ การดำเนินงานดังกล่าวนี้ ยังส่งผลต่อความไม่สามารถส่งข้อมูลหรือเอกสารได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งส่งผลต่อความไม่พึงพอใจได้ อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. อาจจะต้องมีการกำหนดเงื่อนไขหรือแผนการติดตามผลการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดระยะเวลาที่แน่ชัด มีการบันทึกผลการติดตามทุกครั้ง โดยลงวันที่รับเรื่อง ส่งต่อเรื่องไปแผนกใด และใครเป็นคนประสานงานต่อ เพื่อให้ผู้ประสานงานที่ได้รับเรื่องหรือ Requirement มา สามารถติดตามผลได้ง่ายและง่ายต่อการประสานงานต่อไป โดยทาง กพท. อาจนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาพัฒนาโปรแกรมหรือระบบติดตามความก้าวหน้าของขั้นตอนการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถทราบถึงการดำเนินงานในสถานการณ์ปัจจุบันได้ (สามารถนำเลขรหัสติดตามในระบบ)

## 3) ข้อมูลที่ประกาศใช้ในเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่มีความสอดคล้องกัน เช่น ในเวอร์ชันภาษาไทยมีข้อมูลกฎระเบียบหรือมาตรการบังคับใช้ โดยสามารถดาวน์โหลดเป็น soft file ได้ (pdf file) แต่เวอร์ชันภาษาอังกฤษ ไม่มีข้อมูลดังกล่าวให้อัพโหลด เป็นต้น

เนื่องจากบางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ หากไม่มีข้อมูลดังกล่าว จะส่งผลให้หน่วยงานเสียเวลาเป็นอย่างยิ่ง ในการแปลข้อมูลหรือ เสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารต่างๆได้ ดังนั้น ทุกครั้งที่มีการประกาศหรือบังคับใช้เป็นลายลักษณ์อักษร ทาง กพท. ควรมีความพร้อมในรูปแบบของข้อมูลมากกว่านี้ สามารถรองรับภาษาต่างประเทศได้อย่างครอบคลุมสอดคล้องกับการใช้งานเวอร์ชันภาษาไทย

#### 4) การสื่อสารข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ส่งข้อมูลผิดพลาดและต้องติดตามผลหลายครั้ง

บางครั้งการสื่อสารข้อมูลไปยังแผนกอื่นๆไม่มีความครบถ้วน ทำให้ได้รับข้อมูลมาไม่ครบ หรือไม่ได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ รวมถึงมีความล่าช้าในการส่งมอบจนบางครั้ง บางหน่วยงานอาจจำเป็นต้องติดต่อโดยตรงกับแผนกที่เกี่ยวข้องเอง ดังนั้น ในกรณีเร่งด่วนจริงๆ กพท. ควรอนุญาตให้ติดต่อกับแผนกที่เกี่ยวข้องโดยตรงเอง เพื่อลดความผิดพลาดในการส่งมอบข้อมูล และเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานให้มากขึ้น หรือแม้กระทั่งเพิ่มหรือนะผู้ประสานงานจากแผนกอื่นให้รู้จักบ้าง เพื่อแก้ไขเรื่องระยะเวลาในการประสานงานและเกิดการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน นอกจากนี้ ผู้ประสานงานก่อนที่จะส่งมอบข้อมูลให้ ควรมีการตรวจทานความถูกต้องก่อนส่งอยู่เสมอ เพื่อลดความผิดพลาดและแสดงถึงศักยภาพในการทำงานได้อีกด้วย

## บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

### สรุปผล

จากการสำรวจโครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และ นวัตกรรม ประจำปี 2563 ได้มีการสำรวจวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน ทั้งสิ้น 1,305 ราย สามารถจำแนกออกตามกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน 803 ตัวอย่าง และ กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 502 ตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

การรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสารในปัจจุบัน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างเกิน กว่าครึ่งหรือคิดเป็นร้อยละ 62.4 มักจะติดตามข่าวสารเป็นประจำทุกวัน และส่วนใหญ่มักจะติดตาม ผ่านเฟสบุ๊ก (Facebook) เป็นช่องทางหลัก คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมาคือ ไลน์ (Line) (ร้อยละ 53.2) โทรศัพท์ (ร้อยละ 50) ขณะที่สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสารและวารสาร เป็นต้น ช่องทางที่มีการติดตามน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10 นอกจากนี้ เฟสบุ๊ก (Facebook) ยังคง เป็นช่องทางหลักที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดตามข้อมูลข่าวสาร อีกเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 55.2 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ทั้งสองกลุ่มเป้าหมายมีความสอดคล้องไปใน ทิศทางเดียวกับภาพรวม อย่างไรก็ตาม การรับทราบถึงลักษณะความเป็นองค์กรของ กพท. พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 41.7 คิดว่า กพท. เป็นหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจ ขณะที่ ร้อยละ 31.4 รับรู้ว่า กพท. เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งราชการและรัฐ ซึ่งเป็นคำตอบที่ถูกต้อง โดยกลุ่มประชาชนทั่วไป รับรู้และสามารถตอบถูกเพียงร้อยละ 17.4 ขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน สามารถตอบได้ถูกต้องและมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 53.8

การรับทราบข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า เว็บไซต์ของ สำนักงานฯ เป็นช่องทางหลักที่ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลมากที่สุด (ร้อยละ 65.2) ในขณะเดียวกัน ยังคงต้องการให้ทาง กพท. เผยแพร่ในช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงานฯ เป็นหลัก (ร้อยละ 63.8) ควบคู่ กับการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น มากที่สุด (ร้อยละ 41.1) ทั้งนี้ ร้านค้าหรือบริษัท ที่จำหน่ายโดรน ยังเป็นอีกหนึ่งช่องทางสำคัญที่ทำให้กลุ่มประชาชนทั่วไปสามารถข้อมูลของ กพท. ได้ (ร้อยละ 8.8) ในขณะเดียวกัน การรับทราบข้อมูลของ กพท. ผ่านงานประชุมวิชาการ สัมมนา และ นิทรรศการ ยังเป็นช่องทางสำคัญในกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน คิดเป็นร้อยละ 21.3

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

สำหรับผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ 3.59 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่ากลุ่มอุตสาหกรรมการบิน โดยกระบวนการและการให้บริการดังกล่าวที่มีคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ ส่วนในเรื่องความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ เป็นกระบวนการที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด ในขณะเดียวกัน การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ทุกปัจจัยของกระบวนการและการให้บริการด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด (ค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.828)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า การนำเสนอข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยข้อมูลที่นำเสนอมีความเป็นกลาง ไม่มีอคติ รวมถึงมีการอ้างอิงในเชิงวิชาการที่เชื่อถือได้ในระดับสากล เป็นสิ่งที่ทาง กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ในขณะเดียวกัน ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทยมากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก ให้เนื้อหาที่มีความน่าสนใจและดึงดูดผู้อ่านมากขึ้น หรือ เน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่างๆ) เป็นต้น ทั้งนี้ สำหรับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร โดยเฉพาะในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสาร และให้ความรู้กับประชาชนอย่างทั่วถึง (ร้อยละ 54.3) รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูลและระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ง่ายขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ (ร้อยละ 38.3)

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและกลุ่มอุตสาหกรรมการบินที่มีต่อการใช้บริการของ กพท. ได้มีการประเมินผล ดังนี้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

จากการสำรวจการใช้บริการของ กพท. ในกลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า ร้อยละ 31.5 มีการใช้บริการในเรื่องการขอขึ้นทะเบียนโดรน หรือใบอนุญาตเกี่ยวกับโดรน (ฝ่ายพิธีการบิน : FFD) และร้อยละ 31.4 มีการใช้บริการในเรื่องการร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร เช่น กรณีเที่ยวบินล่าช้า หรือเที่ยวบินยกเลิก (ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ: ERD) รวมถึง การใช้บริการที่ Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่ คิดเป็นร้อยละ 24.9 ในขณะที่ มีเพียงร้อยละ 12.2 ที่ไม่เคยใช้บริการกับ กพท. ขณะที่ การใช้บริการของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโอกาสได้ใช้บริการมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน (Flight Operations Standards Department : OPS) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน (Aviation Security and Facilitation Standards Department : SFD) (ร้อยละ 13.3) (ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department : PEL) (ร้อยละ 12) ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน (Airworthiness and Aircraft Engineering Department : AIR) (ร้อยละ 9.4) และฝ่ายมาตรฐานสนามบิน (Aerodrome Standards Department : AGA) (ร้อยละ 8.2) โดยฝ่ายงานของ กพท. ที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการน้อยที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนไม่ถึงร้อยละ 1 ได้แก่ สำนักตรวจสอบภายใน (Internal Audit Office : IAO) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Department : HRD) ฝ่ายการเงิน บัญชีและงบประมาณ (Financial Accounting and Budgeting Department : FAB) และฝ่ายกลยุทธ์องค์กร (Corporate Strategy Department : CSD)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 77.4) โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 (คิดเป็นร้อยละ 75.6) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (คิดเป็นร้อยละ 80) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (คิดเป็นร้อยละ 75) และด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (คิดเป็นร้อยละ 76.4) (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) และเมื่อจำแนกตามปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.86) และความเหมาะสมในการแต่งกาย เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ในขณะเดียวกัน การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และความสะอาดของสถานที่ภายใน กพท. เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ทั้งนี้ สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาจากค่า

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด (0.961) รองลงมาคือ ด้านเวลา (0.894) ด้านสถานที่ให้บริการ (0.859) และด้านขั้นตอนการให้บริการ (0.837)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการให้บริการ ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการจัดการระบบคิว ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนที่ให้บริการ การบริการควรเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความเหมาะสมในช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ เป็นไปตามที่ประกาศไว้ อีกทั้งในเรื่องความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความสะดวกและความเหมาะสมของจุดบริการ รวมถึง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ในขณะที่นโยบายการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มารยาทที่แสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ ความรู้ความสามารถในตอบข้อสงสัย การให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีความโปร่งใส ความเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐานสากล การความเหมาะสมในการแต่งกาย รวมถึงความสะอาดภายในสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งที่ กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้ นอกจากนี้ หาก กพท. ต้องการปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพการให้บริการ ควรมุ่งเน้นความชัดเจนในเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับการบิน ประกาศหรือข้อกำหนดใหม่ๆ เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ร้อยละ 35.9) รองลงมาคือ มีระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ สามารถอัพเดทเอกสารต่างๆได้ในเว็บไซต์ ลดการเก็บในรูปแบบเอกสาร (ร้อยละ 30.8) การกำหนดระยะเวลาการให้บริการหรือกระบวนการที่ชัดเจนแน่ชัด (ร้อยละ 29.9) นอกจากนี้ ควรพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น ทั้งเรื่องการติดตามและประสานงานการยื่นคำร้องต่างๆ หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ สิ่งที่ประทับใจจากการใช้บริการของ กพท. จากมุมมองของกลุ่มประชาชนทั่วไปพบว่า การให้คำแนะนำและคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประทับใจมากที่สุด ในขณะที่เดียวกัน การมีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนของเจ้าหน้าที่ เป็นประเด็นที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ประทับใจมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การไม่ติดตามผลหรือช่วยเหลือในแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ และการทำงานที่ไม่เป็นมืออาชีพและไม่มีมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ประทับใจการบริการของ กพท.

สำหรับบทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการของ กพท. ได้มีการประเมินผล ดังนี้

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ถึงบทบาทของภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในการรับรู้ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 72.3) โดยบทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการดังกล่าวที่มีคะแนนการรับรู้ โดยเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ส่วนในเรื่องการให้บริการ เป็นไปตามวิสัยทัศน์ “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” เป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีการรับรู้โดยเฉลี่ยน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกัน การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและระดับสูงมาก และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพล ต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด (ค่าสหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.904)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการรับรู้ภาพรวมกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. พบว่า การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล รวมถึงการพัฒนาองค์กร บุคลากร ระบบงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่สามารถทำได้ดีและเป็นจุดแข็ง ทั้งนี้ ประเด็นที่ทาง กพท. ควรรักษามาตรฐานไว้ คือ การติดตามและปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อแนะนำที่พึงปฏิบัติขององค์กรระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง การมีภาพรวมในเรื่องความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล ในขณะที่ การส่งเสริมและพัฒนา กิจกรรมการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน เป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มการรับรู้ให้แก่ประชาชนให้มากขึ้น อีกทั้ง ทาง กพท. ควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ ที่ว่า “มาตรฐานสู่ความยั่งยืน” ให้มากขึ้น หรือหาแนวทางในการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและสัมผัสได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพื่อการยกระดับการรับรู้และปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นในเรื่องการลดจำนวน ขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น (ร้อยละ 44.1) และการพัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารแบบกระดาษ (ร้อยละ 39.7)

สำหรับผลการวิเคราะห์การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.46 คะแนนจากคะแนนเต็ม 10 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 74.6) โดยบทบาทของเจ้าหน้าที่มีคะแนนการแสดงออกพฤติกรรมโดยเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิดหรือเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ส่วนในเรื่องความพยายามในค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ รวมถึงความพยายามแก้ไขปัญหา แม้ว่าจะนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด ในขณะเดียวกัน การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่า ทุกปัจจัยหลักที่ทำการประเมิน ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูงและสูงมาก (ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 และ 0.91-1.00) และมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (0.952)

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ พบว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและข้อพึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ เป็นประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถทำได้ดีแล้วและเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความรับผิดชอบและปฏิบัติงานงานในหน้าที่อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ และการให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิด หรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้ ขณะที่มีความพยายามค้นหาความต้องการ และทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องแม่นยำและการแก้ไขปัญหา ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน หรือการพยายามแก้ไขปัญหา สามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริการ โดยที่ผู้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม รวมถึงการใส่ใจและน้อมรับคำติชม หรือข้อเสนอแนะของผู้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามที่ผู้บริการต้องการ

จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่าน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่าภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 44.4 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2562 เล็งเห็นว่า ความสะดวกหรือร้อนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รวดเร็วขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่มองว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 43.8 ขณะที่การทำงานที่เป็นระเบียบ เข้มงวด เป็นมาตรฐานมากขึ้นของเจ้าหน้าที่ เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี คิดเป็นร้อยละ 35.3 อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 24.1 มองว่า ภาพลักษณ์การทำงานยังคงเหมือนเดิม ไม่มีการเปลี่ยนแปลง และมีเพียงร้อยละ 1.6 ที่มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2562 โดยเหตุผลหลักที่เล็งเห็นว่า การทำงานของ กพท. แย่ลง คือ ในเรื่องการติดตามเรื่องหรือการแจ้งการ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ร้องเรียนไม่มีความคืบหน้า และเจ้าหน้าที่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือกฎระเบียบ โดยไม่แจ้งให้ทราบ

ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะทางในการปรับปรุงภาพรวมของการบริการของ กพท. โดยในภาพรวมพบว่า ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการให้บริการ การตอบคำถามที่รวดเร็ว ใส่ใจแก้ปัญหา ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ การเข้าถึงข้อมูลที่ย่างและเป็นระบบ (ร้อยละ 33.6) และ พิจารณาการจัดการระบบการติดต่อติดตามกระบวนการการทำงานของ กพท. ให้เป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 27.1) โดยแนวทางเหล่านี้ เป็นสิ่งที่จะทำให้ภาพลักษณ์การดำเนินงานและการให้บริการดียิ่งขึ้น ยกย่องคุณภาพของการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

การสำรวจวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบิน จำนวนทั้งสิ้น 16 ราย สามารถจำแนกออกตามลักษณะกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม การบิน คือ กลุ่มสายการบิน จำนวน 9 ราย กลุ่มหน่วยงานการบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มโรงเรียนการ บิน จำนวน 2 ราย และศูนย์ซ่อม จำนวน 3 ราย ซึ่งผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาถึงความคาดหวัง (Expectation) และ ความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ พบว่า ด้านเวลาในการให้บริการ ส่วนใหญ่คาดหวังให้ เจ้าหน้าที่ของ กพท. ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเคร่งครัดในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ ต้องการภายในเวลาที่กำหนด ให้รวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของ กพท. ได้โดยตรงนอกเวลาทำการ ซึ่งควรจะ รองรับเรื่องได้หรือช่วยแก้ไขในเบื้องต้นได้ โดยเฉพาะเวลาที่มีประเด็นที่เร่งด่วน ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ หน่วยงานส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. มีความรู้และความเชี่ยวชาญ สามารถ ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้ง ภายในประเทศและต่างประเทศให้มากกว่านี้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยส่งเสริม ภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของ กพท. ได้ สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมี การบริหารจัดการท่าระบบภายในองค์กร ที่สามารถประสานงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลด การส่งมอบข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยผลักดันให้ใช้ระบบสารสนเทศให้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรเน้น ย้ำถึงความรวดเร็วของการตัดสินใจต่างๆ ของผู้มีอำนาจ เพื่อให้ตัดสินใจหรืออนุมัติได้รวดเร็วมากขึ้น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้บริหารจัดการเวลาได้อย่างเหมาะสมต่อไป และด้านสถานที่ให้บริการ กพท. ควรเน้นย้ำถึงการประชาสัมพันธ์ถึงความเป็น One stop service ให้มากกว่านี้ ถึงแม้ว่า ใน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ปัจจุบันมีการผลักดันให้ใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น แต่สำนักงานฯ ยังคงเป็นศูนย์บริการหลักในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประชาชนทั่วไป อีกทั้งในเรื่องนโยบายการบริหารจัดการทาง กพท. ควรพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของการขยายพื้นที่ให้มีพื้นที่นั่งรอมากขึ้น ปรับปรุงบรรยากาศให้ดูทันสมัย ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกแออัด

สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของ กพท. ในมุมมองของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน พบว่า ภาพรวมมีความโปร่งใสในการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 83.3) รองลงมาคือ การรักษาและพัฒนาระบบกำกับดูแลที่เป็นธรรมและเป็นมาตรฐานสากล (ร้อยละ 79.4) ซึ่งสะท้อนได้จากการมีการแจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงของวิสัยทัศน์ หรือพันธกิจต่าง รวมถึงข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผ่านการชี้แจงในมิติที่ประชุม โดยมีการเชิญผู้แทนในแผนกต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบกำกับดูแลให้มีมาตรฐานและเป็นธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปรับบริบทองค์กรให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับข้อกำหนดในระดับนานาชาติมากขึ้น ซึ่งพิจารณาได้จากการปรับข้อกำหนดหรือมาตรฐานระดับสากล รวมถึงการผลักดันให้ได้มาตรฐานความปลอดภัยการบินยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) ซึ่งเป็นการยกระดับความปลอดภัยการบินของไทยต่อไป โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงความปลอดภัยด้านการบินอย่างใกล้ชิด และลดความเสี่ยงในเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารมากขึ้น อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น เช่น การทำงานยังมีความล่าช้าในเรื่องการเผยแพร่ข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นโยบายการพัฒนาธุรกิจการบินต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมของบางหน่วยงานลดลง ทำให้ผู้ประกอบการในฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่มีเวลาในการศึกษาหรือทำความเข้าใจเท่าที่ควร ส่งผลให้บางครั้งเกิดข้อผิดพลาดที่ขัดกับข้อกำหนดที่ประกาศไว้ หรือการผลักดันให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. เข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพของไทยให้ทัดเทียมกับนานาชาติ

สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทตามยุทธศาสตร์ของ กพท. ในมุมมองของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน พบว่า การนำกลไกการกำกับดูแลไปบังคับได้อย่างต่อเนื่อง เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 86.3) รองลงมาคือ การจัดให้มีการพัฒนาระบบการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล (ร้อยละ 77.5) ซึ่งสะท้อนได้จากการบังคับใช้กฎหมาย ข้อกำหนดและระบบการกำกับดูแลที่เข้มงวดมากขึ้นตามหลักมาตรฐานสากล โดย

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

สังเกตได้จากการปรับรายละเอียดของข้อกำหนดหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสายการบินต่างประเทศมากขึ้น รวมถึงการปรับข้อกำหนดเกี่ยวกับการตรวจติดตาม (Surveillance) ให้มีความทันสมัยและครบถ้วนรัดกุม หรือการกำหนดแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน ทำให้สามารถปฏิบัติตามได้ตรงตาม Technical Guidance รวมถึงหากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ทาง กพท. จะเร่งดำเนินการชี้แจงและแจ้งให้รับทราบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า กพท. ควรปรับปรุงและพัฒนาได้มากขึ้น เช่น การออกข้อกำหนดหรือกฎระเบียบต่างๆ ควรสอบถามความคิดเห็นหรือประชุมหารือ (workshop) กับกลุ่มผู้ปฏิบัติในฝ่ายที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น ก่อนจะดำเนินการออกประกาศบังคับใช้ โดย กพท. ควรมุ่งเน้นความสำคัญในการออกข้อกำหนดที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงานอย่างแท้จริง เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติมีประสิทธิภาพและสามารถบังคับใช้ได้อย่างสมบูรณ์ เป็นต้น

สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ กพท. ที่สะท้อนค่านิยมองค์กร พบว่า ประเด็นที่เจ้าหน้าที่ กพท. สามารถแสดงออกพฤติกรรมได้ในระดับสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้อง ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ (ร้อยละ 90.6) รองลงมาคือ การให้ความสำคัญกับข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยไม่ละเมิดหรือเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต (ร้อยละ 88.5) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างชัดเจน (ร้อยละ 81.9) ขณะที่ ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริการ โดยที่ผู้บริการไม่จำเป็นต้องเอ่ยถาม (ร้อยละ 69.3) เป็นประเด็นที่กลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินมองว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกได้น้อยที่สุด

ทั้งนี้ สำหรับช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง พบว่า ส่วนใหญ่มักจะติดต่อกับ กพท. ประมาณ 1 ครั้งต่อเดือนเป็นอย่างต่ำ รวมถึงได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ กพท. และเจ้าหน้าที่ของ กพท. เป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 100 ขณะที่ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อวิทยุ เป็นช่องทางที่รับทราบข้อมูลข่าวสารได้น้อยที่สุด นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่ต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ยังคงต้องการให้ กพท. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของ กพท. (ร้อยละ 100) และเว็บไซต์ของ กพท. และงานประชุมสัมมนา (ร้อยละ 93.8) เช่นเดิม ขณะที่ แนวโน้มความต้องการให้ กพท. กระจายข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยต้องการให้ กพท. สนับสนุนการเผยแพร่ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก และสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 75 เท่ากัน) ขณะที่ สื่อโทรทัศน์และสื่อวิทยุเป็นช่องทางที่ส่วนใหญ่มองเห็น

ว่าไม่ค่อยมีความต้องการหรือจำเป็นเท่าที่ควร เนื่องจากมองว่า ช่องทางดังกล่าวไม่ได้ตอบโจทย์ต่อรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันหรือการดำเนินงานในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประชุมงาน ซึ่งหากทาง กพท. พิจารณาและตระหนักถึงการแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกับ กพท. ที่ผ่าน มา เช่น การตอบคำถามหรือให้คำแนะนำบางครั้ง เจ้าหน้าที่บางรายจะให้คำตอบจากความรู้สึกและประสบการณ์ มากกว่าการสืบค้นหรืออ้างอิงจากข้อมูลจริง เพื่อมาตอบข้อซักถาม ทำให้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความถูกต้องของข้อมูล หรือการแบ่งส่วนงานภายในองค์กรจำนวนมากและลำดับขั้นตอน ส่งผลต่อการเข้าถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบงานที่ต้องการติดต่อ ทำได้ยากและใช้เวลาในการส่งข้อมูล รวมถึงข้อมูลที่ประกาศใช้ในเว็บไซต์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่มีความสอดคล้องกัน (ในเวอร์ชันภาษาไทยมีข้อมูลกฎระเบียบหรือมาตรการบังคับใช้ โดยสามารถดาวน์โหลดเป็น soft file ได้ (pdf file) แต่เวอร์ชันภาษาอังกฤษ ไม่มีข้อมูลดังกล่าวให้อัพโหลด) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศการจัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึงแผนการสร้างสัมพันธ์/ บริหารจัดการ พบว่า ประเด็นที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำหรือตระหนักถึง เช่น การจัดทีมงานของ กพท. เข้าร่วมกับหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินเป็นประจำทุกปี สำหรับชี้แจงพันธกิจและสิ่งที่ต้องการให้ช่วยเหลือ เพื่อผลักดันให้เกิดข้อตกลงเชิงนโยบาย หรือขยายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดอบรมหรือผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการจัดทำโครงการใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ เพื่อประสิทธิภาพในความเข้าใจถึงมาตรการ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมถึงเสริมสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ กพท. และการนำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในเรื่องการบริหารจัดการองค์กรภายใน เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดกระบวนการให้รวดเร็วมากขึ้น

จากปัญหาและอุปสรรคของประชาชนหรือหน่วยงานที่ใช้บริการต่างๆ ในการดำเนินการยื่นคำร้องหรือการติดตามผลความคืบหน้าจากการร้องเรียนหรือร้องขอเอกสารต่างๆ ที่จะต้องมีการส่งมอบเอกสารจำนวนมากแก่เจ้าหน้าที่ และการเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนต่างๆ ให้ถูกต้องครบถ้วน รวมถึงการใช้ระยะเวลาพอสมควรในการพิจารณาในแต่ละขั้นตอนการยื่นคำร้องต่างๆ ทำให้กระบวนการดำเนินงานมีความล่าช้าและจำเป็นจะต้องติดต่อประสานงานเพื่อติดตามความคืบหน้าอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้น กพท. ควรจะส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้เพื่อแก้ไขขั้นตอนการทำงานให้มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการใช้เอกสาร และยังสามารถติดตามผลสถานะการยื่นคำร้องต่างๆ ได้อย่างสะดวกมากขึ้น เช่น มีการผลักดันให้หน่วยงานต่างๆ ยื่นคำร้องและอัปโหลดเอกสารผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น การสืบค้นข้อมูลต่างๆ หรือการดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีผลให้เกิดการยกระดับการให้บริการและการเข้าถึงหน่วยงานภายนอกหรือประชาชนได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวนี้จะต้องมีการเตรียมความพร้อมและทำความเข้าใจสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ามารองรับงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ เพื่อให้การใช้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็น การเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรในการเป็นหน่วยงานในยุคดิจิทัล

### 2. การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนในการแลกเปลี่ยนความรู้และดำเนินกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์และพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อกำหนดในธุรกิจการบินอย่างยั่งยืน

กลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการบางกลุ่มยังคงประสบปัญหาการเข้าถึงข้อมูลและต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินและอากาศยาน ทั้งในเรื่องข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องข้อพึงปฏิบัติหรือข้อห้ามบังคับ รวมถึงสิทธิประโยชน์หรือข้อควรรู้ เพื่อการให้บริการหรือครอบครองอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง ซึ่ง กพท. หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรตระหนักถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น หากต้องการบรรลุการดำเนินการต่างๆ ควรมีการสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนให้มากที่สุด เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเท็จจริงต่างๆ

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ที่เกิดขึ้น รวมถึงร่วมกันหาหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สามารถแก้ไขได้ถูกต้องและตรงประเด็นมากที่สุด ทั้งนี้ จะต้องมีการมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีเครื่องมือ การส่งเสริมการให้ข้อมูลและความรู้ให้แก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับประชาชนให้มากที่สุด เช่น การจัดสัมมนาให้ความรู้ โดยมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ในการเป็นวิทยากรอบรมทั้งภาคทฤษฎีและเชิงปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบินและประชาชนที่สนใจ เพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและซักถามข้อมูลที่สนใจจากหน่วยงานเฉพาะทางโดยตรง รวมถึง ทาง กพท. ควรมีการจัดทำคู่มือประกอบหรือสื่อวีดิทัศน์ที่เข้าใจง่ายและนำมาเผยแพร่เพื่อใช้ในการศึกษาเบื้องต้น เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการจัดตั้งกลุ่มฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงระหว่างประชาชนทั้งในด้านการติดต่อประสานงานและเกิดการพัฒนาองค์ความรู้ ความเข้าใจในระยะยาวและอย่างยั่งยืน

### 3. เน้นประชาสัมพันธ์แบบเชิงรุกให้ประชาชนเข้าใจ เพื่อผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์

ในปัจจุบันการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ ของ กพท. มีไม่มากนัก ทำให้ประชาชนทั่วไปไม่ทราบถึงข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน ในเรื่องภารกิจ หน้าที่ต่างๆ และกิจกรรม สิ่งพึงปฏิบัติหรือข้อห้ามที่ควรรู้ รวมถึงการทำประโยชน์ต่างๆ ของ กพท. โดยไม่มีการเผยแพร่ทางออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น โบรชัวร์ ให้สามารถรับรู้ได้ในวงกว้าง มีเพียงหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ กพท. เท่านั้นที่รับทราบ ดังนั้น ควรมีการใช้แนวคิดในเรื่องการพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ไปสู่รูปแบบใหม่ที่เรียกกันว่าสื่อ “Application” และสื่อ “New Media” เข้ามามีบทบาทการผสมผสานในยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อการเข้าถึงความต้องการของผู้รับ สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงและวัดผลได้ และเป็นประโยชน์ต่อการสร้างโอกาสทางการรับรู้ให้กว้างขวางขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ยังคงต้องให้ความสำคัญกับสื่อแบบดั้งเดิม เช่น ใบบลิว หรือโบรชัวร์ ใช้เพื่อแจ้งเรื่องราวให้ทราบ การแนะนำองค์กร และสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียด หรือข้อสงสัยต่างๆ ได้เอกสารเผยแพร่ หรือการจัดทำรายงานประจำปี (Annual Report) ใช้นำเสนอให้กับแวดวงนักวิชาการ และสื่อมวลชนให้ได้รับรู้ผลการดำเนินงานและรายละเอียดต่างๆ ที่แสดงสถานภาพในปัจจุบัน เป็นต้น ทั้งนี้ ทาง กพท. จะต้องมีการจัดกิจกรรมที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี โดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอันนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจการบินที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นการนำเสนอภาพลักษณ์และบทบาทของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับรู้มากยิ่งขึ้น

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

อย่างไรก็ตาม สำหรับแนวทางในเชิงรุกสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ กพท. ผ่านสื่อต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ควรเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในภาคประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ กลุ่มนักศึกษา และผู้ประกอบการเอกชนเข้าร่วมประชุมหรือจัดอบรมเพื่อให้ทราบและรู้จักข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นก่อน จากนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางไลน์ (Line) หรืออีเมล (E-mail) รวมถึงสร้างเพจอย่างเป็นทางการ (Facebook Page Official) เพื่อให้มีการกดติดตามและแชร์หน้าเพจ โดยทาง กพท. ควรมั่นประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน Facebook เป็นหลักมากกว่าไลน์ (Line Official) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจะใช้เวลากับสมาร์ตโฟนในการอ่านข้อมูลหน้า Feed หรือแชร์คอนเทนต์ที่น่าสนใจ ทั้งนี้ ทาง กพท. จะต้องประชาสัมพันธ์ควบคู่กับการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น หนังสือแนะนำ ใบปลิวหรือเอกสารที่ให้ความรู้แจกให้แก่ประชาชนทั่วไปตามบ้านเรือนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่ไม่ได้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้ทราบเช่นกัน รวมถึงเป็นการเน้นย้ำภาพลักษณ์เกี่ยวกับการเป็นหน่วยงานที่ดูแลและพัฒนายกระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนได้มากขึ้น

#### 4. จัดทีมงานของ กพท. เข้าหารือกับหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินเป็นประจำทุกปี สำหรับการชี้แจงพันธกิจและสิ่งที่ต้องการให้ช่วยเหลือ เพื่อผลักดันให้เกิดข้อตกลงเชิงนโยบาย

ในทุกๆปี ผู้บริหารของ กพท. ควรเข้ามาหารือพูดคุยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบิน โดยเข้ามานำเสนอให้รับรู้ถึงพันธกิจ วิสัยทัศน์ หรือเป้าประสงค์ต่างๆ รวมถึงชี้แจงนโยบายว่าถึงความประสงค์ที่ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนหรือส่งเสริมประเด็นใดบ้าง หรือสร้างความพร้อมและความเข้าใจในการรับมือในการตรวจประเมิน โดยแนวคิดดังกล่าว จะเป็นการสร้างกลไกในการหารือระหว่างกัน เพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติในอนาคตและเป็นการผลักดันให้เกิดข้อตกลงเชิงนโยบายอย่างต่อเนื่อง

#### 5. ขยายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดอบรมหรือผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการจัดทำโครงการใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ เพื่อประสิทธิภาพในความเข้าใจถึงมาตรการ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน และนำไปปฏิบัติใช้อย่างถูกต้อง

การให้ความสำคัญกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในประเทศ ยังคงเป็นสิ่งที กพท. ต้องตระหนักอยู่เสมอ โดยเน้นย้ำการขยายความร่วมมือผ่านการจัดกิจกรรม จัดสัมมนา หรือฝึกอบรม ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้นอกจากจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ ยังเป็นการยกระดับการเข้าถึงผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการบินได้มากขึ้น รวดเร็ว อีกทั้งกิจกรรมดังกล่าวยังเป็นการให้ความรู้และช่วยเหลือกับผู้ปฏิบัติการได้โดยตรง และเป็นเพิ่มโอกาสในการสร้างการรับรู้ (Awareness) และนำเสนอบริการที่มี



โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

นอกจากนี้ การริเริ่มโครงการที่มุ่งเน้นช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานนั้น จะทำให้สร้างรากฐานของการบริหารจัดการธุรกิจให้มีความยั่งยืน รู้เท่าทันกับการรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับความปลอดภัยของผู้โดยสาร จะเห็นได้ว่า ประโยชน์ของการจัดกิจกรรมดังกล่าว จะช่วยต่อยอดความสัมพันธ์กับหน่วยงานให้มีความแน่นแฟ้นมากขึ้น เพิ่มองค์ความรู้ และยังเป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจของ กพท. เอง

## 6. เสริมสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ กพท.

กพท. มีแผนกหรือฝ่ายที่หลากหลาย และแต่ละแผนกก็มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งการบริหารจัดการโครงสร้างภายในดังกล่าว อาจจะเป็นอุปสรรคในเรื่องการติดต่อประสานงานข้ามแผนกให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมงานด้วย ยกตัวอย่างเช่น บางหน่วยงานจะสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ กพท. ได้เพียงคนเดียว และเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะประสานงานต่อไป ซึ่งลักษณะการทำงานดังกล่าว นอกจากจะใช้เวลาในการประสานงานแล้ว ยังเสี่ยงต่อการถ่ายทอดข้อมูลที่ผิดพลาด หรือบางครั้งการให้คำตอบของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ได้อย่างแน่ชัดและชัดเจน เป็นต้น ดังนั้น ทาง กพท. ควรมีการปลูกฝังหรือส่งเสริมการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เช่น การมีระบบ E-learning เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานหรือการเรียนรู้งาน ไม่ใช่เพียงแค่แผนกงานหรือบริการที่รับผิดชอบอยู่แต่เพียงเท่านั้น โดยอาจจะต้องมีการสอดแทรกเนื้อหาหรือองค์ความรู้เบื้องต้นของแผนกต่างๆใน กพท. ให้มีการรับทราบข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถช่วยให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะต้องมีการทดสอบหรือประเมินความรู้ตนเอง เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ นอกจากจะเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรแล้ว ยังเป็นการยกระดับภาพลักษณ์ที่มีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## ภาคผนวก

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน  
อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล  
ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

(ชุดประชาชนทั่วไป)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## ภาคผนวก ข

แบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการใน  
อุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล  
ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

(ชุดอุตสาหกรรมการบิน)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## ภาคผนวก ค

แบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก  
ในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2563

## ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท.

จำแนกตามฝ่ายหรือกลุ่ม

ตารางผนวก ง1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นที่ประเมิน	ฝ่ายพิธีการบิน (FFD) / ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD) (ร้องเรียน+ขั้นตอนการให้บริการ)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอขึ้นทะเบียนโดรน (FFD)			Service Center หลักสี่		
	(จำนวน 505 ราย)			(จำนวน 252 ราย)			(จำนวน 253 ราย)			(จำนวน 200 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
<b>1. ด้านเวลา</b>												
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	3.98	79.6	69.8	3.88	77.5	63.0	4.03	80.6	73.2	4.37	87.3	95.5
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	3.93	78.6	69.0	3.63	72.6	55.6	4.08	81.6	75.6	4.31	86.1	92.5
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	3.91	78.2	70.1	3.65	73.0	60.0	4.04	80.7	75.0	4.48	89.6	95.5
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	3.83	76.6	68.4	3.49	69.9	58.0	3.99	79.9	73.6	4.32	86.4	92.0
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.84	76.8	66.8	3.49	69.9	55.6	4.01	80.2	72.4	4.30	86.1	91.4
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการฯ	4.19	83.8	80.8	3.95	78.9	68.4	4.30	86.1	86.6	3.84	76.9	68.3
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>												
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	4.30	86.0	83.7	4.17	83.4	73.6	4.34	86.8	87.0	4.63	92.7	96.5
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	4.38	87.6	85.1	4.00	80.0	66.0	4.51	90.1	91.4	4.62	92.3	96.0
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.39	87.9	84.5	4.18	83.5	76.5	4.46	89.3	87.0	4.72	94.3	97.0
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	4.46	89.2	86.8	4.22	84.3	80.4	4.53	90.6	88.7	4.81	96.1	96.5
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	4.58	91.7	93.7	4.33	86.7	85.7	4.62	92.3	94.8	4.62	92.3	98.0

หมายเหตุ: %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางผนวก ง2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ฝ่ายพิธีการบิน (FFD) / ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD) (ร้องเรียน+ขั้นตอนที่เป็นโดรน)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอขึ้นทะเบียนโดรน (FFD)			Service Center หลักสี่		
	(จำนวน 505 ราย)			(จำนวน 252 ราย)			(จำนวน 253 ราย)			(จำนวน 200 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)</b>												
2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	4.31	86.1	84.0	4.06	81.2	70.6	4.38	87.7	88.3	4.57	91.3	96.0
2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	4.22	84.5	81.8	3.94	78.8	71.2	4.31	86.3	85.2	4.26	85.2	90.5
2.6 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	4.26	85.2	81.7	4.02	80.4	69.2	4.34	86.7	85.7	4.37	87.4	94.5
2.7 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	4.43	88.7	86.3	4.19	83.8	76.9	4.51	90.3	89.4	4.59	91.8	95.5
2.8 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.43	88.7	86.0	4.17	83.3	70.8	4.52	90.3	90.6	4.58	91.7	95.4
2.9 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการ	4.31	86.2	84.4	4.02	80.4	67.3	4.41	88.1	90.0	4.53	90.6	94.0
<b>3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>												
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.26	85.2	81.7	4.06	81.2	72.3	4.34	86.7	85.4	4.01	80.1	83.5
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.14	82.8	77.6	3.62	72.3	56.9	4.35	87.0	85.9	3.94	78.8	82.0
3.1 การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูล	3.88	77.7	70.8	3.53	70.6	56.5	4.02	80.4	76.2	3.88	77.6	78.0
3.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	4.09	81.9	76.4	3.57	71.4	54.0	4.30	85.9	85.2	3.91	78.2	80.0

หมายเหตุ: %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน



ตารางผนวก ง3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	ฝ่ายพิธีการบิน (FFD) / ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ (ERD) (ร้องเรียน+ขึ้นทะเบียนโดรน)			ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)			ขอขึ้นทะเบียนโดรน (FFD)			Service Center หลักสี่		
	(จำนวน 505 ราย)			(จำนวน 252 ราย)			(จำนวน 253 ราย)			(จำนวน 200 ราย)		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	%T2B
<b>4. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>												
ความคาดหวังโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	4.29	85.9	83.3	3.75	75.0	58.3	4.38	87.6	87.2	4.34	86.8	95.5
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	4.22	84.4	79.4	3.33	66.7	45.8	4.36	87.2	84.6	4.29	85.7	93.5
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	3.97	79.4	72.2	3.55	71.0	50.0	4.03	80.5	75.0	4.06	81.2	84.0
4.2 จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	4.03	80.6	72.9	3.48	69.5	47.6	4.10	82.1	76.3	4.28	85.5	88.5
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	4.10	82.0	77.5	3.47	69.5	47.4	4.18	83.5	81.2	3.77	75.4	62.0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน กพท.)	4.36	87.2	86.3	3.55	71.0	60.0	4.46	89.3	89.7	4.44	88.8	94.0

หมายเหตุ: %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 4-5 คะแนน

ตารางผนวก ง4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มประชาชนทั่วไป

ประเด็นที่ประเมิน	ฝ่ายพิธีการบิน (FFD) / ฝ่ายกำกับดูแล ทางเศรษฐกิจ (ERD) (ร้องเรียน+ชั้น ทะเบียนโดรน)				ร้องเรียนสิทธิผู้โดยสาร (ERD)				ขอขึ้นทะเบียนโดรน (FFD)				Service Center หลักสี่			
	(จำนวน 505 ราย)				(จำนวน 252 ราย)				(จำนวน 253 ราย)				(จำนวน 200 ราย)			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ			ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ		
		พอใจ มากที่สุด	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ		พอใจ มากที่สุด	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ		พอใจ มากที่สุด	พอใจ ปานกลาง	ไม่พอใจ		พอใจ มากที่สุด	พอใจ ปาน กลาง	ไม่พอใจ
ความพึงพอใจ โดยรวม	7.18 (71.8%)	35.6%	60.6%	3.8%	6.13 (61.3%)	23.4%	69.8%	6.7%	8.23 (82.3%)	47.8%	51.4%	0.8%	8.29 (82.9%)	38.0%	62.0%	-

หมายเหตุ

- พอใจมากที่สุด หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 9-10 คะแนน
- พอใจปานกลาง หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 1-8 คะแนน
- ไม่พอใจ หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 0 คะแนน

**ตารางผนวก ง5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย)**

ประเด็นที่ประเมิน	OPS	SFD	PEL	AIR	AGA	AIS	ANS	SMD	หลักสี่	APD	LEG	ITD	ERD	FFD	QAD	IAO	HRD	FAB	CSD
(จำนวน: ราย)	(123)	(67)	(60)	(47)	(41)	(40)	(31)	(25)	(21)	(8)	(8)	(7)	(6)	(6)	(5)	(3)	(2)	(1)	(1)
<b>1. ด้านเวลา</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	3.51	3.69	3.63	3.80	3.49	3.44	3.86	3.65	3.71	3.63	4.25	3.71	3.00	3.33	3.50	3.33	3.00	3.00	3.00
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	3.54	3.48	3.24	3.67	3.36	3.28	3.76	3.65	3.71	3.75	3.50	3.57	2.80	3.33	3.25	3.33	3.00	3.00	3.00
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	3.61	3.54	3.46	3.70	3.36	3.39	3.81	3.65	3.75	3.63	4.00	3.57	2.50	3.60	3.25	3.33	2.50	3.00	2.00
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	3.55	3.52	3.29	3.64	3.37	3.28	3.79	3.70	3.76	3.75	3.50	3.43	2.40	3.33	3.25	3.33	2.50	3.00	3.00
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.51	3.58	3.28	3.58	3.41	3.36	3.83	3.65	3.67	3.88	3.25	3.29	3.20	3.33	3.75	3.33	2.50	3.00	3.00
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการ	3.54	3.54	3.22	3.78	3.49	3.31	3.72	3.54	3.65	3.88	4.00	3.57	2.75	3.50	3.50	3.33	3.00	3.00	3.00
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	3.80	3.83	3.76	3.74	3.48	3.50	4.06	3.65	3.71	3.88	4.00	3.43	3.40	3.33	3.40	3.33	3.00	4.00	3.00
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	3.67	3.76	3.39	3.51	3.30	3.38	3.94	3.65	3.76	3.75	3.57	3.43	3.20	3.50	3.40	3.33	3.00	4.00	3.00
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	3.65	3.83	3.42	3.77	3.48	3.43	4.07	3.73	3.60	3.75	3.67	3.29	2.60	3.50	3.75	3.33	3.50	4.00	3.00
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	3.67	3.86	3.32	3.79	3.48	3.42	3.97	3.68	3.57	3.75	3.50	3.43	2.60	3.33	3.50	3.33	3.50	4.00	3.00
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	3.80	3.94	3.71	3.91	3.53	3.50	4.03	3.86	3.86	4.13	4.00	3.57	3.60	3.40	3.50	3.33	3.50	4.00	3.00
2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	3.63	3.91	3.51	3.47	3.33	3.40	4.00	3.73	3.62	3.63	3.33	3.43	2.80	3.50	3.75	3.33	3.00	4.00	3.00
2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	3.70	3.73	3.31	3.53	3.28	3.38	3.97	3.70	3.70	3.63	3.57	3.29	3.20	3.50	3.00	3.33	2.50	4.00	3.00

ตารางผนวก ง6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	OPS	SFD	PEL	AIR	AGA	AIS	ANS	SMD	หลักสี่	APD	LEG	ITD	ERD	FFD	QAD	IAO	HRD	FAB	CSD
(จำนวน: ราย)	(123)	(67)	(60)	(47)	(41)	(40)	(31)	(25)	(21)	(8)	(8)	(7)	(6)	(6)	(5)	(3)	(2)	(1)	(1)
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)</b>																			
2.6 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	3.67	3.70	3.29	3.55	3.30	3.25	3.97	3.70	3.67	3.88	3.43	3.57	3.00	3.33	3.20	3.33	2.50	4.00	3.00
2.7 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	3.72	3.70	3.34	3.77	3.38	3.43	4.03	3.48	3.70	3.63	3.86	3.43	3.40	3.50	3.40	3.33	2.50	4.00	3.00
2.8 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	3.76	3.83	3.54	3.89	3.53	3.41	4.14	3.70	3.80	3.75	4.00	3.43	3.20	3.33	3.20	3.33	2.50	4.00	3.00
2.9 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการ	3.68	3.74	3.47	3.62	3.40	3.45	3.97	3.70	3.76	3.75	3.67	3.57	3.20	3.50	3.40	3.33	3.00	4.00	3.00
<b>3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.50	3.58	3.36	3.73	3.26	3.33	3.64	3.50	3.70	3.75	3.33	3.57	2.60	3.33	3.20	3.33	3.00	4.00	3.00
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.59	3.75	3.64	3.91	3.44	3.43	3.76	3.46	3.70	4.00	4.00	3.57	2.80	3.33	3.00	3.33	3.00	4.00	3.00
3.1 การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูล	3.38	3.55	3.21	3.58	3.30	3.21	3.54	3.54	3.65	3.75	3.00	3.43	2.60	3.17	3.40	3.33	3.00	4.00	3.00
3.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	3.50	3.58	3.36	3.73	3.21	3.28	3.72	3.58	3.75	3.75	3.00	3.71	2.60	3.33	3.20	3.33	3.00	4.00	3.00

**ตารางผนวก ง7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ค่าเฉลี่ย) (ต่อ)**

ประเด็นที่ประเมิน	OPS	SFD	PEL	AIR	AGA	AIS	ANS	SMD	หลักสี่	APD	LEG	ITD	ERD	FFD	QAD	IAO	HRD	FAB	CSD
(จำนวน: ราย)	(123)	(67)	(60)	(47)	(41)	(40)	(31)	(25)	(21)	(8)	(8)	(7)	(6)	(6)	(5)	(3)	(2)	(1)	(1)
<b>4. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	3.58	3.75	3.76	3.77	3.39	3.32	3.85	3.45	3.58	4.00	3.83	3.57	2.60	3.20	3.20	3.33	3.00	4.00	3.00
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	3.46	3.55	3.49	3.66	3.24	3.29	3.62	3.41	3.53	3.88	3.33	3.29	2.80	3.20	3.60	3.33	3.00	4.00	3.00
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	3.36	3.45	3.45	3.55	3.00	3.17	3.71	3.38	3.42	3.88	2.83	3.00	2.60	3.00	3.40	3.33	2.00	4.00	3.00
4.2 จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	3.34	3.39	3.46	3.48	3.11	3.25	3.58	3.36	3.53	3.88	3.00	3.14	3.00	3.20	3.20	3.33	2.00	4.00	3.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	3.32	3.64	3.38	3.57	3.22	3.34	3.54	3.32	3.58	3.88	3.33	3.14	2.40	3.20	3.20	3.33	2.00	4.00	3.00
4.4 ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน กพท.)	3.53	3.65	3.60	3.77	3.36	3.34	3.73	3.50	3.65	3.88	3.67	3.43	2.60	3.40	3.40	3.33	2.50	4.00	3.00

ตารางผนวก ง8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ)

ประเด็นที่ประเมิน	OPS	SFD	PEL	AIR	AGA	AIS	ANS	SMD	หลักสี่	APD	LEG	ITD	ERD	FFD	QAD	IAO	HRD	FAB	CSD
(จำนวน: ราย)	(123)	(67)	(60)	(47)	(41)	(40)	(31)	(25)	(21)	(8)	(8)	(7)	(6)	(6)	(5)	(3)	(2)	(1)	(1)
<b>1. ด้านเวลา</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	70.2	73.7	72.5	76.0	69.7	68.7	77.2	73.0	74.3	72.5	85.0	74.3	60.0	66.7	70.0	66.7	60.0	60.0	60.0
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	70.7	69.6	64.7	73.5	67.2	65.6	75.2	73.0	74.3	75.0	70.0	71.4	56.0	66.7	65.0	66.7	60.0	60.0	60.0
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	72.2	70.8	69.1	74.1	67.2	67.9	76.3	73.0	75.0	72.5	80.0	71.4	50.0	72.0	65.0	66.7	50.0	60.0	40.0
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	70.9	70.4	65.9	72.9	67.4	65.6	75.7	73.9	75.2	75.0	70.0	68.6	48.0	66.7	65.0	66.7	50.0	60.0	60.0
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	70.2	71.5	65.6	71.6	68.2	67.2	76.6	73.0	73.3	77.5	65.0	65.7	64.0	66.7	75.0	66.7	50.0	60.0	60.0
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการ	70.8	70.7	64.5	75.6	69.7	66.2	74.5	70.8	73.0	77.5	80.0	71.4	55.0	70.0	70.0	66.7	60.0	60.0	60.0
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	75.9	76.7	75.3	74.9	69.5	70.0	81.3	73.0	74.3	77.5	80.0	68.6	68.0	66.7	68.0	66.7	60.0	80.0	60.0
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	73.4	75.2	67.8	70.2	66.0	67.5	78.7	73.0	75.2	75.0	71.4	68.6	64.0	70.0	68.0	66.7	60.0	80.0	60.0
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	73.0	76.7	68.5	75.3	69.5	68.5	81.3	74.5	72.0	75.0	73.3	65.7	52.0	70.0	75.0	66.7	70.0	80.0	60.0
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	73.3	77.3	66.4	75.7	69.5	68.4	79.4	73.6	71.4	75.0	70.0	68.6	52.0	66.7	70.0	66.7	70.0	80.0	60.0
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	75.9	78.8	74.2	78.3	70.5	70.0	80.6	77.3	77.1	82.5	80.0	71.4	72.0	68.0	70.0	66.7	70.0	80.0	60.0
2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	72.7	78.2	70.2	69.4	66.5	68.0	80.0	74.5	72.4	72.5	66.7	68.6	56.0	70.0	75.0	66.7	60.0	80.0	60.0
2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	74.0	74.5	66.1	70.6	65.5	67.5	79.3	73.9	74.0	72.5	71.4	65.7	64.0	70.0	60.0	66.7	50.0	80.0	60.0

ตารางผนวก ง9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	OPS	SFD	PEL	AIR	AGA	AIS	ANS	SMD	หลักสี่	APD	LEG	ITD	ERD	FFD	QAD	IAO	HRD	FAB	CSD
(จำนวน: ราย)	(123)	(67)	(60)	(47)	(41)	(40)	(31)	(25)	(21)	(8)	(8)	(7)	(6)	(6)	(5)	(3)	(2)	(1)	(1)
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)</b>																			
2.6 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	73.3	73.9	65.8	71.1	66.0	65.0	79.4	73.9	73.3	77.5	68.6	71.4	60.0	66.7	64.0	66.7	50.0	80.0	60.0
2.7 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	74.3	73.9	66.8	75.3	67.5	68.5	80.7	69.6	74.0	72.5	77.1	68.6	68.0	70.0	68.0	66.7	50.0	80.0	60.0
2.8 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	75.2	76.6	70.7	77.8	70.5	68.2	82.8	73.9	76.0	75.0	80.0	68.6	64.0	66.7	64.0	66.7	50.0	80.0	60.0
2.9 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการ	73.7	74.8	69.3	72.3	68.0	69.0	79.3	73.9	75.2	75.0	73.3	71.4	64.0	70.0	68.0	66.7	60.0	80.0	60.0
<b>3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	70.1	71.5	67.1	74.7	65.1	66.5	72.8	70.0	74.0	75.0	66.7	71.4	52.0	66.7	64.0	66.7	60.0	80.0	60.0
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	71.8	74.9	72.9	78.2	68.7	68.5	75.2	69.2	74.0	80.0	80.0	71.4	56.0	66.7	60.0	66.7	60.0	80.0	60.0
3.1 การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูล	67.6	71.0	64.2	71.6	65.9	64.1	70.8	70.8	73.0	75.0	60.0	68.6	52.0	63.3	68.0	66.7	60.0	80.0	60.0
3.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	70.1	71.5	67.1	74.7	64.2	65.6	74.4	71.7	75.0	75.0	60.0	74.3	52.0	66.7	64.0	66.7	60.0	80.0	60.0

**ตารางผนวก ง10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (ร้อยละ) (ต่อ)**

ประเด็นที่ประเมิน	OPS	SFD	PEL	AIR	AGA	AIS	ANS	SMD	หลักสี่	APD	LEG	ITD	ERD	FFD	QAD	IAO	HRD	FAB	CSD
(จำนวน: ราย)	(123)	(67)	(60)	(47)	(41)	(40)	(31)	(25)	(21)	(8)	(8)	(7)	(6)	(6)	(5)	(3)	(2)	(1)	(1)
<b>4. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	71.5	75.0	75.3	75.5	67.9	66.3	76.9	69.1	71.6	80.0	76.7	71.4	52.0	64.0	64.0	66.7	60.0	80.0	60.0
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	69.2	71.0	69.8	73.2	64.7	65.8	72.3	68.2	70.5	77.5	66.7	65.7	56.0	64.0	72.0	66.7	60.0	80.0	60.0
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	67.2	69.0	69.0	70.9	60.0	63.3	74.2	67.6	68.4	77.5	56.7	60.0	52.0	60.0	68.0	66.7	40.0	80.0	60.0
4.2 จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	66.8	67.8	69.1	69.5	62.2	65.0	71.7	67.3	70.5	77.5	60.0	62.9	60.0	64.0	64.0	66.7	40.0	80.0	60.0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	66.4	72.8	67.6	71.4	64.3	66.8	70.8	66.4	71.6	77.5	66.7	62.9	48.0	64.0	64.0	66.7	40.0	80.0	60.0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน กพท.)	70.6	73.0	71.9	75.5	67.2	66.8	74.6	70.0	73.0	77.5	73.3	68.6	52.0	68.0	68.0	66.7	50.0	80.0	60.0



**ตารางผนวก ง11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B)**

ประเด็นที่ประเมิน	OPS	SFD	PEL	AIR	AGA	AIS	ANS	SMD	หลักสี่	APD	LEG	ITD	ERD	FFD	QAD	IAO	HRD	FAB	CSD
(จำนวน: ราย)	(123)	(67)	(60)	(47)	(41)	(40)	(31)	(25)	(21)	(8)	(8)	(7)	(6)	(6)	(5)	(3)	(2)	(1)	(1)
<b>1. ด้านเวลา</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมในด้านเวลา	47.1	59.3	55.9	66.7	48.7	43.6	75.9	56.5	57.1	62.5	100.0	42.9	40.0	16.7	50.0	33.3	-	-	-
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านเวลา	47.9	46.3	35.6	58.7	38.5	38.5	69.0	60.9	57.1	62.5	75.0	42.9	20.0	16.7	25.0	33.3	-	-	-
1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว)	52.5	48.0	49.1	59.1	41.7	42.1	74.1	52.2	55.0	62.5	75.0	42.9	-	40.0	25.0	33.3	-	-	-
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ	48.8	44.2	39.7	62.2	36.8	33.3	71.4	60.9	61.9	75.0	75.0	28.6	-	16.7	25.0	33.3	-	-	-
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	49.2	48.1	43.9	55.6	41.0	43.6	69.0	56.5	57.1	62.5	50.0	28.6	40.0	16.7	75.0	33.3	-	-	-
1.4 ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด-ปิดที่ทำการ	45.8	46.3	37.9	66.7	45.9	41.0	65.5	50.0	60.0	87.5	100.0	42.9	-	33.3	50.0	33.3	-	-	-
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมในด้านบุคลากร	60.7	69.7	57.6	63.8	42.5	50.0	83.9	47.8	57.1	75.0	85.7	42.9	40.0	16.7	40.0	33.3	-	100.0	-
ความพึงพอใจโดยรวมในด้านบุคลากร	54.1	62.1	39.0	53.2	32.5	42.5	74.2	52.2	57.1	75.0	57.1	42.9	40.0	33.3	40.0	33.3	-	100.0	-
2.1 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	56.1	66.7	42.4	57.4	42.5	45.0	86.7	63.6	50.0	62.5	66.7	28.6	20.0	33.3	75.0	33.3	50.0	100.0	-
2.2 ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ มารยาทดี	55.3	66.7	37.3	63.8	42.5	42.1	77.4	54.5	47.6	75.0	66.7	28.6	20.0	33.3	50.0	33.3	50.0	100.0	-
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย	61.8	75.4	57.6	70.2	52.5	50.0	87.1	72.7	61.9	100.0	83.3	57.1	60.0	20.0	50.0	33.3	50.0	100.0	-
2.4 ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	54.5	71.2	49.2	44.7	42.5	40.0	74.2	63.6	47.6	50.0	66.7	28.6	20.0	33.3	75.0	33.3	-	100.0	-
2.5 ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล	54.5	60.6	40.7	48.9	35.0	40.0	76.7	60.9	60.0	50.0	71.4	28.6	20.0	33.3	20.0	33.3	-	100.0	-

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 9-10 คะแนน

**ตารางผนวก ง12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)**

ประเด็นที่ประเมิน	OPS	SFD	PEL	AIR	AGA	AIS	ANS	SMD	หลักสี่	APD	LEG	ITD	ERD	FFD	QAD	IAO	HRD	FAB	CSD
(จำนวน: ราย)	(123)	(67)	(60)	(47)	(41)	(40)	(31)	(25)	(21)	(8)	(8)	(7)	(6)	(6)	(5)	(3)	(2)	(1)	(1)
<b>2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)</b>																			
2.6 ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล	54.5	56.1	40.7	51.1	35.0	32.5	77.4	65.2	52.4	75.0	71.4	57.1	20.0	16.7	20.0	33.3	-	100.0	-
2.7 การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	59.3	60.6	42.4	63.8	47.5	42.5	86.7	43.5	50.0	62.5	71.4	28.6	40.0	33.3	40.0	33.3	-	100.0	-
2.8 มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	56.2	69.2	48.2	71.7	50.0	43.6	89.7	56.5	60.0	75.0	85.7	42.9	40.0	16.7	20.0	33.3	-	100.0	-
2.9 มีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการ	54.5	62.1	44.8	51.1	42.5	45.0	73.3	60.9	57.1	62.5	66.7	42.9	40.0	33.3	40.0	33.3	-	100.0	-
<b>3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	47.1	49.2	44.1	66.7	38.5	37.5	60.0	50.0	55.0	62.5	50.0	57.1	20.0	16.7	40.0	33.3	-	100.0	-
ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	53.3	61.0	54.2	77.8	41.0	47.5	72.0	45.8	55.0	75.0	83.3	57.1	20.0	16.7	20.0	33.3	-	100.0	-
3.1 การติดป้าย ประกาศ หรือแจ้งข้อมูล	40.7	51.7	35.1	62.2	37.8	33.3	54.2	54.2	45.0	62.5	33.3	42.9	20.0	16.7	40.0	33.3	-	100.0	-
3.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศไว้	49.6	49.2	45.8	66.7	39.5	35.9	68.0	58.3	60.0	75.0	50.0	57.1	20.0	16.7	20.0	33.3	-	100.0	-

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 9-10 คะแนน

**ตารางผนวก ง13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (%T2B) (ต่อ)**

ประเด็นที่ประเมิน	OPS	SFD	PEL	AIR	AGA	AIS	ANS	SMD	หลักสี่	APD	LEG	ITD	ERD	FFD	QAD	IAO	HRD	FAB	CSD
(จำนวน: ราย)	(123)	(67)	(60)	(47)	(41)	(40)	(31)	(25)	(21)	(8)	(8)	(7)	(6)	(6)	(5)	(3)	(2)	(1)	(1)
<b>4. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>																			
ความคาดหวังโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	49.2	63.3	61.0	72.7	31.6	39.5	76.9	40.9	52.6	62.5	66.7	42.9	-	20.0	40.0	33.3	-	100.0	-
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	41.7	50.0	47.5	59.1	26.3	34.2	61.5	40.9	52.6	62.5	33.3	28.6	20.0	20.0	60.0	33.3	-	100.0	-
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์จุดบริการ	36.7	50.0	46.6	52.3	16.2	25.0	66.7	38.1	36.8	62.5	16.7	28.6	20.0	20.0	40.0	33.3	-	100.0	-
4.2 จุดบริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	34.2	42.4	45.6	52.3	24.3	30.6	62.5	36.4	47.4	62.5	33.3	28.6	40.0	20.0	40.0	33.3	-	100.0	-
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ	37.2	56.9	41.4	52.3	29.7	36.8	50.0	27.3	52.6	62.5	33.3	28.6	20.0	20.0	40.0	33.3	-	100.0	-
4.4 ความสะอาดของสถานที่ (ภายใน กพท.)	46.3	55.0	56.1	65.9	41.7	39.5	73.1	50.0	60.0	62.5	66.7	28.6	20.0	40.0	40.0	33.3	-	100.0	-

หมายเหตุ %T2B หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 9-10 คะแนน

**ตารางผนวก ง14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ กพท. จำแนกตามฝ่ายของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน**

ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ร้อยละ (%)		
			พอใจมากที่สุด	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจเลย
			(คะแนน 9-10)	(คะแนน 1-8)	(คะแนน 0)
1. ฝ่ายมาตรฐานปฏิบัติการบิน Flight Operations Standards Department (OPS)	6.47	64.7%	12.2%	87.0%	0.8%
2. ฝ่ายมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือน Aviation Security and Facilitation Standards Department (SFD)	6.94	94.4%	19.4%	79.1%	1.5%
3. ฝ่ายมาตรฐานผู้ประจำหน้าที่ Personnel Licensing Department (PEL)	6.03	60.3%	10.0%	86.7%	3.3%
4. ฝ่ายสมควรเดินอากาศและวิศวกรรมการบิน Airworthiness and Aircraft Engineering Department (AIR)	6.55	65.5%	10.6%	89.4%	-
5. ฝ่ายมาตรฐานสนามบิน Aerodrome Standards Department (AGA)	6.22	62.2%	7.3%	92.7%	-
6. ฝ่ายบริการข่าวสารการบิน Aeronautical Information Services Department (AIS)	6.10	61.0%	5.0%	95.0%	-
7. ฝ่ายมาตรฐานบริการการเดินอากาศ Air Navigation Services Standards Department (ANS)	7.23	72.3%	22.6%	77.4%	-
8. ฝ่ายนิรภัยการบิน Aviation Safety Management Department (SMD)	6.88	68.8%	4.0%	96.0%	-
9. Service Center ของ CAAT บริเวณชั้น 3 IT Square หลักสี่	6.57	65.7%	14.3%	81.0%	4.7%
10. ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน Aviation Industry Promotion Department (APD)	6.13	61.3%	-	87.5%	12.5%
11. ฝ่ายกฎหมาย Legal Department (LEG)	6.0	60.0%	-	100%	-
12. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร Information and Communication Technology Department (ITD)	6.57	65.7%	14.3%	85.7%	4.0%
13. ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ Economic Regulation Department (ERD)	6.00	60.0%	16.7%	83.3%	-
14. ฝ่ายพิธีการบิน Flight Formalities Department (FFD)	5.83	58.3%	16.7%	83.3%	-
15. ฝ่ายประกันคุณภาพ Quality Assurance Department (QAD)	6.40	64.0%	-	100%	-
16. สำนักตรวจสอบภายใน Internal Audit Office (IAO)	5.33	53.3%	-	100%	-
17. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล Human Resource Management Department (HRD)	4.50	45.0%	-	100%	-
18. ฝ่ายการเงิน บัญชีและงบประมาณ Financial Accounting and Budgeting Department (FAB)	2.00	20.0%	-	100%	-
19. ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร Corporate Strategy Department (CSD)	5.00	50.0%	-	100%	-

หมายเหตุ พอใจมากที่สุด หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 9-10 คะแนน/พอใจปานกลาง หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 1-8 คะแนน/ ไม่พอใจ หมายถึง สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ให้คะแนน 0 คะแนน