



บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการ

ในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท.

และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย



บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด



คำนำ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด ได้รับมอบหมายและดำเนินการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 ซึ่งผลการสำรวจที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป ทั้งนี้ รายงานการสำรวจโครงการฯ นี้ มีเนื้อหา 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน (การวิจัยเชิงปริมาณ) โดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้และประสบการณ์การติดตามข่าวสารในปัจจุบัน ประสบการณ์และความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ บทบาทและภาพลักษณ์ในการบริการ การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบัน ความผูกพันต่อ กพท. และข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบิน (การวิจัยเชิงคุณภาพ) โดยจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation) และ ความต้องการ (Need) ต่อการบริการ, การสนับสนุนลูกค้า และการปฏิบัติการ การประเมินการรับรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจ บทบาทตามยุทธศาสตร์ บทบาทของเจ้าหน้าที่ในการชี้แนะ และการกำกับดูแลองค์กรสะท้อนค่านิยมองค์กร การประเมินประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสารวิสัยทัศน์ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ปัญหาและอุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์ หรือติดต่อสื่อสารกับฝ่ายงานต่างๆ ภายใน กพท. ความผูกพันต่อ กพท. และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศการจัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึงแผนการสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการ

บริษัท ซีเอสเอ็น รีเสิร์ช จำกัด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงานของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในแง่ของการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ รวมทั้งการนำผลไปต่อยอด เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินต่อการปฏิบัติงาน ของ กพท. และการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรม ประจำปี 2565 มีกลุ่มเป้าหมายที่ดำเนินการสำรวจ 2 ขอบเขต คือ การสำรวจในกลุ่มประชาชนทั่วไปและกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน จำนวน 1,210 ตัวอย่าง เพื่อประเมินผลและทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. และนำมาซึ่งการพัฒนาและยกระดับการปฏิบัติงานของ กพท. ต่อไป นอกจากนี้ ได้มีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยขยายผลความเข้าใจที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเป็นการค้นหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อตอบโจทยความต้องการในอุตสาหกรรมการบินต่อไป สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ราย แบ่งเป็นกลุ่มสายการบิน จำนวน 4 ราย กลุ่มหน่วยงานการบิน จำนวน 2 ราย กลุ่มสถาบันฝึกอบรมด้านการบิน จำนวน 5 ราย กลุ่มสนามบิน จำนวน 1 ราย กลุ่มหน่วยงานอื่นๆ จำนวน 2 ราย และกลุ่มศูนย์ซ่อม จำนวน 1 ราย โดยในแต่ละขอบเขตงานสามารถสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

การสำรวจความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.79, ร้อยละ 75.8) มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. น้อยกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.93, ร้อยละ 78.7) มีค่าเฉลี่ยลดลง 0.14 โดยกลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.43 ร้อยละ 68.5) น้อยกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.63, ร้อยละ 72.5) มีค่าเฉลี่ยลดลง 0.02 ในขณะที่ กลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.99, ร้อยละ 79.7) มากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.0) มีค่าเฉลี่ยลดลง 0.11

การสำรวจความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79, ร้อยละ 75.8) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99, ร้อยละ 79.7) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43, ร้อยละ 68.5) ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มประชาชนทั่วไป โดยการให้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำเป็นประเด็นที่ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด ขณะที่ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ทั้งนี้ เรื่องความสามารถในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด อย่างไรก็ตาม กพท. ควรมุ่งเน้นแก้ไขในเรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ และนวัตกรรมมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.1) มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 4.05, ร้อยละ 81.1) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.05 โดยกลุ่มอุตสาหกรรม การบินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 3.88 ร้อยละ 77.5) มากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 3.80, ร้อยละ 76.6) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.08 ในขณะที่ กลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมในการใช้บริการของ กพท. ในปี 2565 (ค่าเฉลี่ย 4.21, ร้อยละ 84.2) มากกว่า ปี 2564 (ค่าเฉลี่ย 4.20, ร้อยละ 83.1) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.01

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพท. ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.1) โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21, ร้อยละ 84.2) ขณะที่ กลุ่มอุตสาหกรรมการบินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88, ร้อยละ 77.5) โดยด้านการใช้งานผ่านระบบออนไลน์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ โดยรวมมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านเวลา และความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในขณะเดียวกัน การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ และการรักษาความปลอดภัย ของข้อมูลในระบบ Online มีความน่าเชื่อถือ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านระบบออนไลน์ อย่างไรก็ตาม การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็ว และความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการ ของ กพท. ในแต่ละฝ่าย และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online ความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งที่ ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงการบริการมากที่สุด

การสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและการให้บริการของ กพท. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81, ร้อยละ 76.26) โดยความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มประชาชนทั่วไปมีมากกว่า กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน (กลุ่มประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.97, ร้อยละ 79.44 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน 3.45, ร้อยละ 69.01) เพื่อการยกระดับกระบวนการทำงาน และการให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นในเรื่องการกระจาย ข่าวสาร มาตรฐาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและเข้าใจง่าย ลดขั้นตอนและรูปแบบเอกสารที่ไม่มีความจำเป็น พัฒนาระบบการติดต่อ ติดตามกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสาร แบบกระดาษ และความรวดเร็วในการให้บริการ (การตอบคำถาม, การประสานงาน, การติดตามผลหรือปัญหา) เป็นสิ่งที่ต้องการให้ กพท. พัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการมากที่สุด

การสำรวจการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02, ร้อยละ 79.6) โดยการแสดงออกพฤติกรรมโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในมุมมองของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับการแสดงออกโดยรวมมากกว่า (กลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.10, ร้อยละ 82.1 และกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีค่าเฉลี่ย 3.85, ร้อยละ 77.0) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม ส่วนในเรื่องเจ้าหน้าที่ ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาเป็นประเด็น ที่เจ้าหน้าที่แสดงออกพฤติกรรมกับกลุ่มใช้บริการได้น้อยที่สุด ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่มีการประสานงาน และช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพล ต่อระดับการแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวม เพื่อนำมาหาจุดแข็งจุดอ่อนของการให้บริการ เพื่อให้แต่ละประเด็นในการบริการมีเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุงให้ท้าทายมากขึ้น โดยมีประเด็นที่ควรพิจารณาในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้และนวัตกรรมของ กพท. พบว่า ข้อมูลที่เป็นกลาง ไม่มีอคติ มีอ้างอิงวิชาการเชื่อถือได้ในระดับสากล ข้อมูลน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ เนื้อหาข้อมูลมีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นสิ่งที่ทาง กพท. สามารถทำได้ดีแล้ว เป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ขณะเดียวกัน สิ่งที่ กพท. ควรเร่งแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ เรื่องการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในเรื่องของวิธีการหรือแนวทางในการนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงต่อกลุ่มผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ทั้งในเรื่องของการประยุกต์ใช้สื่อหรือช่องทางในการนำเสนอที่ตอบโจทย์มากขึ้น เช่น การผลักดันให้นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟฟิก ให้เนื้อหาที่น่าสนใจ ดึงดูดและผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ง่ายมากขึ้น หรือ เน้นเผยแพร่ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น (สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) เป็นต้น

2. การให้บริการของ กพท. ควรมุ่งเน้นแก้ไขเป็นอันดับแรกในเรื่องการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็วและความคล่องตัวของระบบ เช่น การแนบภาพหรือไฟล์ ความรวดเร็วของระบบ Online ในการเข้าใช้บริการของ CAAT ในแต่ละฝ่าย และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ Online ความน่าเชื่อถือ ในขณะที่ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ความเป็นมืออาชีพ และมีมาตรฐานสากล ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูล การให้บริการเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และมีความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการให้บริการที่ดี การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (ระบบคิว) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และมีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต เป็นสิ่งที่ทาง กพท. สามารถทำได้ดีแล้วเป็นจุดแข็ง และควรรักษามาตรฐานไว้ ทั้งนี้ อย่างไรก็ตาม ทาง กพท. ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมในความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ (เปิด-ปิดที่ทำการฯ) ช่องทางในการให้บริการมีความหลากหลาย การจัดรูปแบบ Website ง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีการจัดเรียงเป็นระบบและลำดับขั้นตอน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรมีความสวยงามและอ่านได้ง่าย รูปแบบของแบบฟอร์ม กรองง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน และขั้นตอนในการส่งแบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการติดตามผลตอบรับเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่กลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันมากขึ้น

3. การแสดงออกพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทาง กพท. ควรรักษาการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานความถูกต้อง โปร่งใส ไม่รับสินบนหรือผลประโยชน์โดยมิชอบ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ บนพื้นฐานความถูกต้อง และยึดหลักปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรรักษามาตรฐานไว้ และเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติงาน ขณะที่เจ้าหน้าที่มีความทุ่มเทต่อหน้าที่เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และเจ้าหน้าที่มีการประสานงานและช่วยเหลือกัน เพื่อให้การบริการบรรลุผลความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ประเด็นที่ กพท. ควรต้องการปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง ทั้งในเรื่องการให้ข้อมูลและขั้นตอนการทำงาน และเจ้าหน้าที่ใส่ใจกับปัญหาและความผิดพลาดที่อาจ

เกิดขึ้นและพร้อมหาแนวทางในการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานและช่วยเหลือกันในแต่ละฝ่าย เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานใน 1 ปี ที่ผ่าน ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เล็งเห็นว่า ภาพลักษณ์ของ กพท. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 คิดเป็นร้อยละ 52.6 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มองว่าภาพลักษณ์ของ กพท. ในปัจจุบันที่ดีขึ้นกว่าปี 2564 เล็งเห็นว่า เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็วขึ้น เมื่อมาใช้บริการ เป็นเหตุผลหลักที่ส่วนใหญ่มองว่า กพท. สามารถทำได้ดี ขณะเดียวกัน การมีการใช้เทคโนโลยี ที่ทันสมัย / IT เข้ามาพัฒนาได้ดีขึ้น เป็นเหตุผลหลักที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เล็งเห็นว่า กพท. สามารถทำได้ดี ในขณะที่กลุ่มประชาชนทั่วไป มองว่าภาพลักษณ์การทำงาน ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 37.6 และกลุ่มอุตสาหกรรม ร้อยละ 63.7 มองว่าภาพลักษณ์การทำงาน ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง เหมือนเดิม เช่นกัน และเหตุผลหลักที่กลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ 20 มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2564 คือ กฎระเบียบ ข้อบังคับการบินเยอะขึ้น ขั้นตอนที่ทำให้บริการยุ่งยากกว่าเดิม และการติดตามเรื่อง แจ้งการร้องเรียน ไม่มีความคืบหน้า ส่วนกลุ่มอุตสาหกรรม ร้อยละ 33.3 มองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แย่ลงกว่าปี 2564 คือ โดยเหตุผลหลักที่เล็งเห็นว่า ขั้นตอนการให้บริการช้า / รอนาน / ยุ่งยาก

ความผูกพันต่อ กพท. ในภาพรวมมีคะแนน NPS ร้อยละ 64.38 โดยกลุ่มประชาชนทั่วไป มีคะแนน NPS สูงที่สุด ร้อยละ 69.96 ในขณะที่กลุ่มอุตสาหกรรมการบิน มีคะแนน 51.69 กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความผูกพันต่อ กพท. (ค่าเฉลี่ย 4.02, ร้อยละ 80.39) โดยประเด็นที่มีคะแนนความผูกพันมากที่สุด คือ ฉันทินดีร่วมสนับสนุน กพท. อย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น และร่วมเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน

สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบต่างๆ ในอุตสาหกรรมการบินที่เกี่ยวข้อง มองว่า ด้านเวลา ในการให้บริการ ส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในเวลาทำการ และสามารถส่งมอบข้อมูลที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด การติดต่อกันดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง การติดต่อประสานงานรวดเร็ว มากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน นอกจากนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ของ กพท. ได้โดยตรงนอกเวลาทำการ เช่น สามารถโทรติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะเวลาที่มีประเด็น ที่เร่งด่วน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หน่วยงานส่วนใหญ่คาดหวังให้เจ้าหน้าที่ของ กพท. มีความรู้ และความเชี่ยวชาญอย่างแท้จริง สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องกฎระเบียบ หรือกฎหมาย และเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับการบินให้มากกว่านี้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยส่งเสริม ภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของ กพท. ได้ สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการบริหาร จัดการท่าระบบภายในองค์กรให้เสถียร มีความต่อเนื่องเพื่อง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งยังสามารถช่วยลดการส่งมอบ ข้อมูลในรูปแบบเอกสารเพื่อให้มีการประสานงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ต้องการจาก กพท. คือ ต้องการให้ กพท. การสื่อสารข้อมูลใหม่มีจัดทำในรูปแบบสื่อต่างๆ และจัดทำคอนเทนต์ให้น่าติดตาม เช่น ข้อมูลการสื่อสารข้อกฎหมายที่นำมาปรับใช้ใหม่ เพื่อให้สามารถอ่านแล้วเข้าใจง่าย ลดข้อผิดพลาด ในการตีความของข้อมูลที่ได้รับ เนื่องจากกฎหมายและข้อบังคับส่วนใหญ่จะมีรายละเอียดที่ค่อนข้างมาก รวมถึง หากมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบหรือข้อบังคับใหม่ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบทันที นอกจากนี้ ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารของกฎหมายการบินต่างๆ ควรมีความสะดวกและง่ายต่อการค้นหาข้อมูล เช่น ในเว็บไซต์สามารถเห็นข้อมูลข่าวสารที่แจ้งล่าสุดได้ง่าย ไม่ซับซ้อนในการค้นหา

ทั้งนี้ การประสานงานหรือการติดต่อ พบว่า สิ่งที่ กพท. สามารถปฏิบัติได้ดีและทำให้กระบวนการดำเนินงานและการให้บริการราบรื่นและเป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ในมุมมองของกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการบินเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไข ปัญหา ไม่มีการรับสินบน สามารถทำงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี รวมถึงปฏิบัติและบังคับใช้ กฎระเบียบกับหน่วยงานอื่นๆอย่างเท่าเทียม ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และเข้าใจความต้องการ ของผู้รับบริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเคารพกฎระเบียบบังคับใช้ภายใต้มาตรการที่กำหนดไว้ ในขณะเดียวกัน สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในภาพรวมขององค์กรและการดำเนินงาน หากพิจารณาและตระหนักถึง การแก้ไขดังกล่าว ก็อาจจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การดำเนินงานร่วมกันกับ กพท. ที่ผ่านมา เช่น เจ้าหน้าที่ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เจ้าหน้าที่รับงานที่มากเกินไปส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้า กรณีการส่งมอบ งานให้แก่เจ้าหน้าที่คนอื่นทำให้เกิดการสูญหายของเอกสาร ในบางครั้งการสื่อสารข้อมูลไปยังแผนกอื่นๆ ไม่มีความชัดเจน ทำให้ได้รับข้อมูลมาตีความไม่ถูกต้องหรือเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ไม่มีระบบการติดต่อกลับ ติดตามผลของผู้มาใช้บริการ และการนัดหมายในการประชุมร่วมกันค่อนข้างยาก เนื่องจาก กพท. มีการแบ่งแผนก หรือฝ่ายรับผิดชอบมีภาระหน้าที่ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นอุปสรรคในเรื่องการติดต่อประสานงานข้ามแผนก ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมประชุม ในระบบการทำงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความไม่คล่องตัวการติดต่อ ประสานงาน นอกจากนี้ การดำเนินงานดังกล่าวนี้ ยังส่งผลต่อความล่าช้าในการส่งข้อมูลการสื่อสารกับหน่วยงาน ต่างๆได้ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด

ความผูกพันต่อ กพท. พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงาน เนื่องจากยังต้อง มีการประสานงานกันตลอด เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับงานเป็นอย่างมาก และยึดหลักตามมาตรฐานตลอดมา อย่างไรก็ตาม สิ่งทีกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ส่วนใหญ่ เสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันที่มีต่อการดำเนินงานของ กพท. คือ สามารถสอบถามหรือปรึกษา กพท. ได้ เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงานได้โดยตรง ใส่ใจกับทุกหน่วยงานติดตามแก้ไขปัญหาทั้งสองฝ่าย ช่วยกัน แก้ปัญหาให้ลุล่วง และผู้ประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมมักจะเข้าไปอ่านข้อมูลในเว็บไซต์ ของ กพท. อยู่เสมอ อีกทั้งหากมีการติดต่อประสานงานกับ กพท. เพื่อเข้ามาให้ความรู้ในเรื่องต่างๆ กพท. ไม่เคยปฏิเสธ หรือหลีกเลี่ยง มีการแจ้งข้อมูลที่ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่ชัดเจน และมีการประชุมเพื่อเสนอแนะแนวทางในการทำงาน ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศการจัดทำแผนกลยุทธ์ รวมถึงแผน การสร้างความสัมพันธ์/ บริหารจัดการ พบว่า ประเด็นที่ทาง กพท. ควรเน้นย้ำหรือตระหนักถึง เช่น การจัดทีมงาน ของ กพท. เข้าหารือกับหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินเป็นประจำทุกปีสำหรับชี้แจงพันธกิจและสิ่งที่ต้องการ ให้ช่วยเหลือ เพื่อผลักดันให้เกิดข้อตกลงเชิงนโยบาย หรือขยายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดประชุม อบรม ให้ความรู้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการจัดทำโครงการ ใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ เพื่อประสิทธิภาพในความเข้าใจถึงมาตรการ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน เพื่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติใช้ และสร้างความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ กพท. มีการทดสอบความรู้ในด้านการบินอย่างต่อเนื่องเพื่อไม่เกิดความผิดพลาดในการให้ข้อมูลแก่หน่วยงานที่ ติดต่อประสานงานเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ กพท. และการนำ ระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในเรื่องการติดต่อประสานงานเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และติดตามเรื่อง ในการดำเนินงานต่างๆ เป็นต้น