



การสำรวจ
ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
ประจำปี 2569

ฉบับสมบูรณ์

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ประจำปี 2569 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ บวท. โดยกำหนดเขอบเขตและประเด็นในการศึกษาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของการดำเนินของ บวท. จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ประกอบด้วย 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้กำกับดูแล กลุ่มคู่ความร่วมมือ กลุ่มผู้ถือหุ้น กลุ่มคู่ค้า กลุ่มผู้ส่งมอบ และกลุ่มชุมชน โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 506 คน จาก 67 หน่วยงาน มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	หน่วยงาน	คน	หน่วยงาน	คน
กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้กำกับดูแล	6 หน่วยงาน*	14 คน	4 หน่วยงาน	37
กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ถือหุ้น	11 หน่วยงาน	31 คน	9 หน่วยงาน	53
กลุ่มที่ 3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ	13 หน่วยงาน	36 คน	8 หน่วยงาน	143
กลุ่มที่ 4 กลุ่มคู่ค้า	2 หน่วยงาน*	8 คน	2 หน่วยงาน	6
กลุ่มที่ 5 กลุ่มผู้ส่งมอบ	32 หน่วยงาน	89 คน	29 หน่วยงาน	99
กลุ่มที่ 6 กลุ่มชุมชน	3 ชุมชน	111 คน	3 ชุมชน	168
รวม	**67 หน่วยงาน/ชุมชน**	**289 คน**	**55 หน่วยงาน/ชุมชน**	**506**

หมายเหตุ: * กลุ่มผู้กำกับดูแล เพิ่มกลุ่มตัวอย่างกระทรวงคมนาคม 1 หน่วยงาน

** กลุ่มคู่ค้า หน่วยงาน ARINC (Thailand) Ltd. ไม่มีการดำเนินงาน

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : ภาพรวม

ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม เป็นการนำเสนอข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญต่อการดำเนินงานของ บวท. ซึ่งสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อองค์กรในมิติต่าง ๆ อันเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานและการพัฒนาองค์กรในอนาคต

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้กำกับดูแล กลุ่มผู้ถือหุ้น กลุ่มคู่ความร่วมมือ กลุ่มคู่ค้า กลุ่มผู้ส่งมอบ และกลุ่มชุมชน โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อสะท้อนมุมมองต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในด้านการให้บริการ การประสานความร่วมมือ การสื่อสารองค์กร ตลอดจนภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของ บวท.



ผังแสดงการจัดอันดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569

หมายเหตุ: การนำเสนอผลฯ ใช้แนวคิดการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. (เล่มแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯ 2569 – 2573)

สรุประดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. โดยภาพรวม ปี 2569 มีความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยทั้ง 6 กลุ่ม อยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.61 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีความพึงพอใจอยู่ที่ 4.57 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ที่ 3.75

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจ ระดับความคาดหวัง และ Gap ในภาพรวม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประเมิน	การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.	ความร่วมมือการสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง	แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.	รวม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ	4.28	4.28	4.25	4.29	**4.28**
	ระดับความคาดหวัง	4.37	4.32	4.43	4.37	**4.37**
	Gap	-0.09	-0.04	-0.18	-0.08	**-0.09**
กลุ่มผู้กำกับดูแล	ระดับความพึงพอใจ	4.73	4.49	4.43	4.61	**4.57**
	ระดับความคาดหวัง	4.78	4.53	4.48	4.65	**4.61**
	Gap	-0.05	-0.04	-0.05	-0.04	**-0.04**
กลุ่มผู้ถือหุ้น	ระดับความพึงพอใจ	4.34	4.32	4.10	4.35	**4.28**
	ระดับความคาดหวัง	4.38	4.35	4.38	4.37	**4.37**
	Gap	-0.04	-0.03	-0.28	-0.02	**-0.09**
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	ระดับความพึงพอใจ	4.52	4.61	4.62	4.67	**4.61**
	ระดับความคาดหวัง	4.62	4.63	4.70	4.73	**4.67**
	Gap	-0.10	-0.02	-0.08	-0.06	**-0.06**
กลุ่มคู่ค้า	ระดับความพึงพอใจ	4.13	4.32	4.00	4.25	**4.18**
	ระดับความคาดหวัง	4.29	4.32	4.25	4.38	**4.31**
	Gap	-0.16	0.00	-0.25	-0.13	**-0.13**
กลุ่มผู้ส่งมอบ	ระดับความพึงพอใจ	4.33	4.29	4.21	4.20	**4.26**
	ระดับความคาดหวัง	4.36	4.32	4.30	4.26	**4.31**
	Gap	-0.03	-0.03	-0.09	-0.06	**-0.05**

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประเมิน	การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.	ความร่วมมือการสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง	แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.	รวม
กลุ่มชุมชน	ระดับความพึงพอใจ	3.61	3.63	4.11	3.66	**3.75**
	ระดับความคาดหวัง	3.81	3.77	4.47	3.83	**3.97**
	Gap	-0.20	-0.14	-0.36	-0.17	**-0.22**

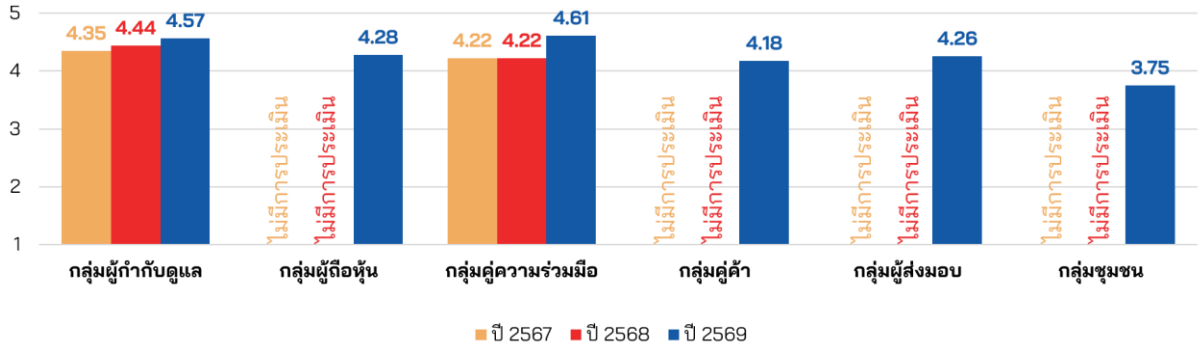
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. ประจำปี 2569 พบว่า ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ 4.28 ขณะที่ระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.37 ส่งผลให้ค่า Gap ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ที่ -0.09

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา ได้แก่ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. และความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.61 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีความพึงพอใจอยู่ที่ 4.57 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ที่ 3.75

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่า Gap เฉลี่ยจากทุกกลุ่มในด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.18 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานในด้านดังกล่าวสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริง ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานขององค์กรให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ



หมายเหตุ: ข้อมูลปี 2567 – 2568 เป็นผลการสำรวจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้กำกับดูแล และกลุ่มคู่ความร่วมมือ ขณะที่ปี 2569 เป็นผลการสำรวจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 กลุ่ม ดังนั้น ผลการสำรวจปี 2569 จึงกำหนดให้เป็นค่าฐาน (Baseline) ที่เหมาะสมสำหรับการติดตามและประเมินผลในปีต่อไป เพื่อให้การเปรียบเทียบผลดำเนินงานเป็นไปภายใต้ขอบเขตและกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกัน

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินรายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีข้อมูลต่อเนื่องระหว่างปี 2567–2569 มีแนวโน้มคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มผู้กำกับดูแลมีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 4.35 คะแนน ในปี 2567 เป็น 4.44 คะแนน ในปี 2568 และ 4.57 คะแนน ในปี 2569 ขณะที่กลุ่มคู่ความร่วมมือ

มีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 4.22 คะแนน ในปี 2567 และ 4.22 คะแนน ในปี 2568 เป็น 4.61 คะแนน ในปี 2569 สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้หรือความพึงพอใจที่ดีขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มดังกล่าว

สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เริ่มดำเนินการสำรวจในปี 2569 พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 4.18 - 4.28 คะแนน ยกเว้น 1 กลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 คะแนน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอื่นและควรได้รับการศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติม เพื่อวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นข้อจำกัดหรือความคาดหวังที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในปี 2567 – 2568 มีการสำรวจเพียง 2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ กลุ่มผู้กำกับดูแลและกลุ่มคู่ความร่วมมือ ขณะที่ปี 2569 ได้ขยายขอบเขตการสำรวจเป็น 6 กลุ่ม ดังนั้น การเปรียบเทียบผลระหว่างปีจึงควรพิจารณาเฉพาะกลุ่มที่มีการสำรวจต่อเนื่องเท่านั้น และกำหนดให้ผลการสำรวจปี 2569 เป็นค่าฐาน (Baseline) สำหรับการติดตามและประเมินผลในปีถัดไป เพื่อให้การเปรียบเทียบมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับขอบเขตกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำแนกตามประเด็น

1. การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

สรุประดับความพึงพอใจ: การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. มีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 กลุ่ม อยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแล มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.73 รองลงมา คือ กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.52 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.61

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

สรุประดับความพึงพอใจ: ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.61 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.49 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.63

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

สรุประดับความพึงพอใจ: แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.25 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.62 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.43 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มคู่ค้า มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.00

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

สรุประดับความพึงพอใจ: ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.29 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่ม คู่ความร่วมมือ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

อยู่ที่ 4.67 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.61 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.66

ข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประจำปี 2569 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ บวท. โดยกำหนดขอบเขตและประเด็นในการศึกษาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของการดำเนินของ บวท. จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ประกอบด้วย 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้กำกับดูแล กลุ่มคู่ความร่วมมือ กลุ่มผู้ถือหุ้น กลุ่มคู่ค้า กลุ่มผู้ส่งมอบ และกลุ่มชุมชน โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 506 คน จาก 67 หน่วยงาน มีรายละเอียด ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับ "มาก" ถึง "มากที่สุด" ในทุกมิติ ทั้งด้านการดำเนินงานร่วมกัน การสนับสนุนและการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการสำคัญ ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจยังสะท้อนให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีความคาดหวังในระดับสูงต่อการดำเนินงานของ บวท. โดยเฉพาะการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การสื่อสารข้อมูลที่มีความรวดเร็ว ชัดเจน และทั่วถึง การสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล การสร้างความร่วมมือเชิงรุก และการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งเป็นประเด็นที่สามารถปรับปรุงได้ และจะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

ผลการศึกษาครั้งนี้จึงถือเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สำคัญสำหรับการกำหนดแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ การวางแผนการดำเนินงาน การพัฒนากระบวนการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว และการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความร่วมมือ และความยั่งยืนในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

กลุ่มผู้กำกับดูแล

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้กำกับดูแลสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากหน่วยงานกำกับดูแลในระดับสูง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 คะแนน (Gap = -0.04) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานตอบสนองต่อความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลได้ใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้ ทั้งจากหน่วยงานกำกับดูแลในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งต่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า การดำเนินงานร่วมกันระหว่าง บวท. กับหน่วยงานกำกับดูแลได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการประสานงาน ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติม ได้แก่ การนำข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดต่าง ๆ ซึ่งยังมีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังมากกว่าด้านอื่น

ด้านความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน บวท. ได้รับการประเมินว่ามีความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลเป็นอย่างดี ทั้งด้านการติดตาม ตรวจสอบ การจัดเตรียมข้อมูล และการตอบสนองต่อข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะ ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม คือ การนำผลจากการกำกับดูแลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาซ้ำ และการเสริมสร้างมาตรการเชิงรุกในการบริหารความเสี่ยงด้านการกำกับดูแล

ด้านการรับรู้แผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. พบว่า ผู้กำกับดูแลส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลขององค์กร โดยเฉพาะกลุ่มผู้กำกับดูแลต่างประเทศที่รับรู้ข้อมูลครบถ้วนทั้งหมด ขณะที่กลุ่มผู้กำกับดูแลในประเทศยังมีผู้ที่ไม่รับรู้ข้อมูลประมาณหนึ่งในสามของกลุ่มตัวอย่าง สะท้อนถึงโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น แม้ว่าผู้ที่รับรู้ข้อมูลจะมีความเห็นว่าข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายก็ตาม

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า บวท. สามารถสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานกำกับดูแลได้อย่างเข้มแข็ง โดยเฉพาะด้านการรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และการบริหารความสัมพันธ์ ซึ่งได้รับคะแนนสูงกว่าหรือเทียบเท่าความคาดหวัง อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ยังควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต รวมถึงการปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบาย กฎหมาย และข้อกำหนดใหม่อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งสื่อสารแนวทางการดำเนินงานให้หน่วยงานกำกับดูแลรับทราบอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความเชื่อมั่นจากหน่วยงานกำกับดูแลในระดับสูง จุดแข็งสำคัญ คือ การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน การสื่อสารและประสานงานที่มี

ประสิทธิภาพ และการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การนำข้อเสนอแนะมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก และการเพิ่มความรวดเร็วในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและข้อกำหนด เพื่อยกระดับการตอบสนองต่อความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย กลุ่มผู้กำกับดูแลมีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนแผนงานและโครงการสำคัญให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการสื่อสาร การประสานงาน และการรับฟังข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและเอื้อต่อการดำเนินงานร่วมกัน นอกจากนี้ ผู้กำกับดูแลยังชื่นชมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการรักษามาตรฐานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ บวท. ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีความพร้อม สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่หน่วยงานกำกับดูแลได้เป็นอย่างดี

ความไม่พึงพอใจ ข้อกังวลใจ กลุ่มผู้กำกับดูแลมีข้อกังวลและความไม่พึงพอใจในบางประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ บวท. โดยเฉพาะความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ใช้ประกอบการกำกับดูแล ซึ่งในบางกรณียังไม่สมบูรณ์เพียงพอ รวมถึงการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ยังพบข้อกังวลเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้และการนำบทเรียนจากข้อผิดพลาดมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ ตลอดจนการพัฒนากลไกความร่วมมือเชิงนโยบายและการกำกับติดตามร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งยังมีโอกาสพัฒนาให้มีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานร่วมกันในระยะยาว

ความต้องการ ความคาดหวัง กลุ่มผู้กำกับดูแลคาดหวังให้ บวท. ยกระดับการดำเนินงานในหลายด้าน โดยเฉพาะการจัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และพร้อมรองรับการกำกับดูแล การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ รวมถึงการพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้และการนำบทเรียนจากข้อผิดพลาดมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังให้ บวท. เสริมสร้างความร่วมมือเชิงนโยบายและกลไกการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานกำกับดูแล เช่น การจัดทำกรอบความร่วมมือ การกำหนดตัวชี้วัดร่วม และการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการกำกับดูแลและการขับเคลื่อนภารกิจร่วมกันในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1) เพิ่มการสื่อสารและรายงานผลการปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎระเบียบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานกำกับดูแลรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

2) พัฒนาระบบติดตาม ประเมินผล และบริหารความเสี่ยงด้าน Compliance เพื่อให้สามารถตรวจสอบและแก้ไขประเด็นที่อาจไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้อย่างรวดเร็ว

3) จัดเวทีหารือและรับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำ เพื่อให้การดำเนินงานของ บวท. สอดคล้องกับความคาดหวังและข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

1) พัฒนากลไกติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านกฎระเบียบเชิงรุก เพื่อป้องกันปัญหาการไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดก่อนเกิดผลกระทบ

2) เพิ่มความถี่ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบได้อย่างทันท่วงที

3) สื่อสารและแสดงผลการดำเนินงานด้าน Compliance และการแก้ไขข้อสังเกตต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลอย่างยั่งยืน

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

1) บวท. ควรรักษามาตรฐานการบริหารและขับเคลื่อนแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมประสิทธิภาพในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้สามารถบริหารจัดการปัจจัยเสี่ยงและอุปสรรคที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการได้อย่างทันท่วงที

2) บวท. ควรสื่อสารความก้าวหน้า ผลลัพธ์ และประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานให้หน่วยงานกำกับดูแลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1) บวท. ควรจัดทำระบบสื่อสารและแจ้งเตือนการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบและทันท่วงที

2) บวท. ควรจัดกิจกรรมชี้แจงหรือเวทีหารือร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวต่อข้อกำหนดใหม่

3) บวท. ควรจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมช่องทางให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรพัฒนาระบบกลไกในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (Organizational Change Management System) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและมาตรฐานสากลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ควบคู่กับการจัดทำระบบติดตามและวิเคราะห์ข้อกำหนด (Regulatory Intelligence System) เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับพันธกิจระหว่างประเทศ

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระดับปัจจุบัน พร้อมทั้งพัฒนาความร่วมมือเชิงรุกกับหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพิ่มความเชื่อมั่นในระดับนานาชาติ

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระดับปัจจุบัน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารและความร่วมมือเชิงรุกกับหน่วยงานระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลและยกระดับความเชื่อมั่นในระดับนานาชาติ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับกรอบความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศในลักษณะ Integrated International Regulatory Framework โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานกำกับดูแลในกิจกรรมสำคัญอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย (Integrated Risk & Safety Management System) และการเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อมาตรฐานและข้อกำหนดระหว่างประเทศอย่างเป็นระบบ

กลุ่มผู้ถือหุ้น

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ถือหุ้นสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากผู้ถือหุ้นในระดับสูง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 คะแนน (Gap = -0.09) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นได้ในระดับที่ดี แม้ว่ายังมีบางประเด็นที่ผู้ถือหุ้นคาดหวังให้มีการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านการสื่อสารผลการดำเนินงาน ความโปร่งใส และการดำเนินโครงการสำคัญให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า การดำเนินงานร่วมกันระหว่าง บวท. กับผู้ถือหุ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยผู้ถือหุ้นมีความเข้าใจบทบาทและภารกิจของ บวท. รวมถึงเห็นว่าแนวทางการดำเนินงานมีความเหมาะสม สอดคล้องกับบทบาทขององค์กร และคำนึงถึงทั้งประสิทธิภาพขององค์กรและประโยชน์สาธารณะ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติม ได้แก่ การสื่อสารบทบาท ภารกิจ และผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้ถือหุ้นและการกำกับดูแลกิจการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ด้านความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน ผู้ถือหุ้นประเมินว่า บวท. มีความสามารถในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสามารถบริหารจัดการปัญหาและข้อขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สามารถรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ยังมีความคาดหวังให้ บวท. พัฒนากลไกการบริหารความร่วมมือและระบบการจัดการปัญหาให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถสื่อสารผลการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว

ด้านการรับรู้แผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. พบว่า ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการสำคัญขององค์กร แต่ยังมีผู้ถือหุ้นประมาณร้อยละ 39.62 ที่ไม่รับรู้ข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลให้เข้าถึงผู้ถือหุ้นได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่าประเด็นด้านผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการเป็นด้านที่มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังสูงที่สุด จึงควรเพิ่มการสื่อสารผลลัพธ์ของโครงการสำคัญ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลด้านธรรมาภิบาล การป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน และความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า บวท. สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นได้อย่างเข้มแข็ง ทั้งด้านการรับฟังความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ การบริหารจัดการทางการเงิน และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ESG) ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับสูง โดยเฉพาะด้านวิสัยทัศน์และการเติบโตอย่างยั่งยืนที่มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังต่ำที่สุด อย่างไรก็ตาม ผู้ถือหุ้นยังคาดหวังให้ บวท. พัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ถือหุ้นในระดับสูง จุดแข็งสำคัญ คือ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการทางการเงิน ความสามารถในการสร้างความร่วมมือ การแก้ไขปัญหา และการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืน ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การสื่อสารบทบาทและผลการดำเนินงานขององค์กร การเผยแพร่ข้อมูลให้เข้าถึงผู้ถือหุ้นอย่างทั่วถึง การติดตามและรายงานความก้าวหน้าของโครงการสำคัญ ตลอดจนการยกระดับความโปร่งใสด้านธรรมาภิบาลและการบริหารสิทธิผู้ถือหุ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

<u>ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย</u> กลุ่มผู้ถือหุ้นมีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะการดำเนินงานที่มีความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพขององค์กรกับประโยชน์สาธารณะ การสื่อสารบทบาทและภารกิจขององค์กรที่ช่วยสร้างความเข้าใจแก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเฉพาะมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้ถือหุ้น การป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน และการป้องกันการแสวงหาประโยชน์ส่วนตนของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานขององค์กรเป็นอย่างมาก

<u>ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ</u> จากผลการสำรวจ ไม่พบประเด็นความไม่พึงพอใจโดยตรง จากกลุ่มผู้ถือหุ้น อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อกังวลในเชิงความคาดหวังเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการสำคัญ ความชัดเจนในการสื่อสารผลลัพธ์ของการดำเนินงาน การเปิดเผยข้อมูลด้านธรรมาภิบาลและการบริหารความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งผู้ถือหุ้นคาดหวังให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสื่อสารอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

<u>ความต้องการ / ความคาดหวัง</u> กลุ่มผู้ถือหุ้นคาดหวังให้ บวท. ยกระดับการสื่อสารบทบาท ภารกิจ และผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาระบบการเปิดเผยข้อมูลและการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการสำคัญให้มีความโปร่งใส เข้าถึงได้ง่าย และสะท้อนผลลัพธ์เชิงประจักษ์มากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังให้ บวท. รักษาและพัฒนาระบบธรรมาภิบาล การบริหารสิทธิผู้ถือหุ้น การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงพัฒนากลไกความร่วมมือและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและสนับสนุนการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Stakeholder Communication) โดยมุ่งเน้นการสื่อสารบทบาท ภารกิจ และคุณค่าของ บวท. อย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่หลากหลายและโปร่งใส พร้อมทั้งพัฒนาระบบการรายงานผลการดำเนินงานเชิงรุก เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กรในระยะยาว

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาเชิงองค์กร (Corporate Issue Management System) โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นได้อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการสื่อสารผลการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาอย่างโปร่งใส เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในเสถียรภาพขององค์กร

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

1) บวท. ควรยกระดับการบริหารโครงการเชิงบูรณาการ (Integrated Project Management System) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ควบคู่กับการพัฒนากลไกกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Enhancement) โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการใช้ข้อมูลภายใน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

2) บวท. ควรยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ขององค์กร โดยเฉพาะด้านการบริหารความโปร่งใสและการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผ่านการทบทวนและสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลภายใน การทำรายการที่อาจเกี่ยวโยงกัน และการบริหารความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และเข้าถึงได้โดยง่ายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ควบคู่กับการพัฒนากลไกการกำกับติดตามและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นและยกระดับความน่าเชื่อถือขององค์กรในระยะยาว

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Enhanced Corporate Governance Framework) โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูลภายใน และรายการเกี่ยวโยงให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเข้าถึงได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งเสริมสร้างกลไกการกำกับติดตามภายในองค์กรเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นในระยะยาว

กลุ่มคู่ความร่วมมือ

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคู่ความร่วมมือสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากหน่วยงานคู่ความร่วมมือในระดับสูง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 คะแนน (Gap = -0.06) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ความร่วมมือได้ในระดับที่ดี ทั้งในกลุ่มคู่ความร่วมมือในประเทศและต่างประเทศ แม้ว่ากลุ่มคู่ความร่วมมือต่างประเทศจะมีความคาดหวังในระดับสูงกว่า ส่งผลให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังมากกว่ากลุ่มในประเทศ

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า การดำเนินงานร่วมกันระหว่าง บวท. กับคู่ความร่วมมือได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยคู่ความร่วมมือเห็นว่า บวท. ปฏิบัติงานเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงและแนวทางการดำเนินงานที่กำหนดร่วมกัน มีการประสานงาน สนับสนุนการดำเนินงาน และสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติม ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรร่วมกัน การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงการขยายโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในเวทีหรือกิจกรรมระดับอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้น

ด้านความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน บวท. ได้รับการประเมินว่ามีการสนับสนุนข้อมูล คำแนะนำ และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี โดยสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ความร่วมมือได้เกือบทั้งหมด โดยเฉพาะด้านการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีค่า Gap เท่ากับ 0.00 อย่างไรก็ตาม คู่ความร่วมมือยังคาดหวังให้ บวท. เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อเกิดปัญหา รวมถึงการติดตามความคืบหน้าและผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ โดยเฉพาะในกลุ่มคู่ความร่วมมือต่างประเทศที่ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวเป็นอย่างมาก

ด้านการรับรู้แผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. พบว่า แม้ผู้ที่รับรู้ข้อมูลจะมีความเห็นว่าข้อมูลมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจต่อแผนงานและโครงการที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. ในระดับสูง แต่คู่ความร่วมมือส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการสำคัญขององค์กร โดยเฉพาะกลุ่มคู่ความร่วมมือในประเทศที่มีผู้ไม่รับรู้ข้อมูลถึงร้อยละ 65.00 สะท้อนถึงโอกาสในการพัฒนาการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน กลุ่มคู่ความร่วมมือต่างประเทศที่รับรู้ข้อมูลมีความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากันในทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ย 5.00) แสดงถึงความสำเร็จของการสื่อสารเมื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า บวท. สามารถสร้างความสัมพันธ์กับคู่ความร่วมมือได้อย่างเข้มแข็ง ทั้งด้านการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม การสนับสนุนการดำเนินงาน การสื่อสารข้อมูล การสร้างผลลัพธ์จากความร่วมมือ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร โดยเฉพาะด้านผลลัพธ์ของความร่วมมือและความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด อย่างไรก็ตาม คู่ความร่วมมือ

ยังคาดหวังให้ บวท. พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็น การนำข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน และการเสริมสร้างความมั่นใจด้านการคุ้มครองข้อมูลในการดำเนินงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความเชื่อมั่นจากคู่ความร่วมมือในระดับสูง จุดแข็งสำคัญ คือ การดำเนินงานตามข้อตกลงร่วม การประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน การสร้างผลลัพธ์จากความร่วมมือ และความน่าเชื่อถือขององค์กร ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูล การพัฒนาศักยภาพบุคลากรร่วมกัน การยกระดับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเปิดรับและนำข้อเสนอแนะจากคู่ความร่วมมือไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความร่วมมือและตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ความร่วมมือได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

<u>ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย</u> กลุ่มคู่ความร่วมมือมีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงและกรอบความร่วมมือที่กำหนดร่วมกัน การประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การให้ข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำที่ต่อเนื่องและชัดเจน ตลอดจนความสามารถในการแก้ไขปัญหาและให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการดำเนินงานร่วมกัน นอกจากนี้ คู่ความร่วมมือยังชื่นชมการเปิดโอกาสให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ การสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน และการดำเนินงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยด้านการบิน ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

<u>ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ</u> จากผลการสำรวจ ไม่พบประเด็นความไม่พึงพอใจโดยตรง จากกลุ่มคู่ความร่วมมือ อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อกังวลที่สะท้อนผ่านช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังในบางประเด็น ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรร่วมกัน การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการสำคัญ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและการนำข้อเสนอแนะของคู่ความร่วมมือไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะกลุ่มคู่ความร่วมมือต่างประเทศที่คาดหวังให้ บวท. ยกระดับการประสานงาน การสนับสนุนการดำเนินงาน และการติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

<u>ความต้องการ / ความคาดหวัง</u> กลุ่มคู่ความร่วมมือคาดหวังให้ บวท. ยกระดับความร่วมมือในหลายด้าน โดยเฉพาะการสื่อสารข้อมูล แผนงาน และโครงการสำคัญให้ครอบคลุมและต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรร่วมกันผ่านการฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการถ่ายทอดเทคโนโลยี การเพิ่มการสนับสนุนด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลอดจนการพัฒนาระบบติดตามและบริหารจัดการปัญหาให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ นอกจากนี้ คู่ความร่วมมือยังคาดหวังให้ บวท. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและกิจกรรมความร่วมมือมากขึ้น พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะจากคู่ความร่วมมือมาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับผลลัพธ์ของความร่วมมือและสร้างความเชื่อมั่นระหว่างองค์กรอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1) บวท. ควรพัฒนาระบบกลไกการเพื่อประสานงานเชิงบูรณาการ และสนับสนุนการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การฝึกอบรมร่วม และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในรูปแบบเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

2) บวท. ควรยกระดับการพัฒนาความร่วมมือด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบ**พันธมิตรเชิงกลยุทธ์เพื่อการเสริมสร้างขีดความสามารถ** โดยจัดทำกรอบความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากรร่วมกันอย่างเป็นระบบ **โดยดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อการฝึกอบรมและการแบ่งปันความรู้** ซึ่งครอบคลุมการฝึกอบรมเชิงเทคนิค การแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญ และการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างองค์กร พร้อมทั้งกำหนดแผนปฏิบัติการร่วมที่มีตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรและยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรยกระดับระบบการประสานงานและการตอบสนองต่อปัญหาในลักษณะ การทำงานหรือระบบบริหารจัดการที่ออกแบบมาเพื่อประสานความร่วมมือระหว่างทีมงานหรือองค์กรต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน วิกฤตการณ์ หรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการตอบสนอง และระบบติดตามสถานการณ์แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การสื่อสารและการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรพัฒนาระบบการสื่อสารแผนงานและโครงการร่วมกับหน่วยงานคู่ความร่วมมือในลักษณะ การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการสื่อสารข้อมูลที่ครบถ้วน ทันเวลา และต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดทำช่องทางกลางสำหรับเผยแพร่ข้อมูลแผนงานและโครงการที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือเพื่อเพิ่มความเข้าใจร่วมกันและสนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์เชิงบูรณาการ โดยจัดให้มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของคู่ความร่วมมืออย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาแผนงานและการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรพัฒนากรอบความร่วมมือระหว่างประเทศในลักษณะความเป็นพันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างประเทศ โดยกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานร่วม มีการสื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและความสอดคล้องตามพันธกรณีระหว่างประเทศ

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรพัฒนากลไกการบริหารจัดการปัญหาระดับสากล โดยเน้นการติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ พร้อมทั้งเสริมสร้างความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการกับหน่วยงานต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือขององค์กรในระดับนานาชาติ

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรรักษามาตรฐานความร่วมมือในระดับสูง และต่อยอดความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ในระดับนานาชาติผ่านการพัฒนาโครงการร่วมอย่างต่อเนื่อง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับความร่วมมือระหว่างประเทศในลักษณะ**กรอบความร่วมมือระหว่างประเทศเชิงยุทธศาสตร์** โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยของการดำเนินงานร่วม ควบคู่กับการเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อยกระดับภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรในระดับนานาชาติ

กลุ่มคู่ค้า

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคู่ค้าสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากคู่ค้าอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.18 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน (Gap = -0.13) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ค้าได้ในระดับที่ดี แม้ว่ายังมีบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของคู่ค้ามากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า การดำเนินงานร่วมกันระหว่าง บวท. กับคู่ค้าได้รับการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยคู่ค้าเห็นว่า บวท. ดำเนินงานเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดร่วมกัน รวมทั้งมีการประสานงาน การสนับสนุนการดำเนินงาน และการสื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังในด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงการยกระดับการประสานงานให้มีความรวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของคู่ค้าได้ดียิ่งขึ้น

ด้านความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้อง พบว่า บวท. ได้รับการประเมินในระดับสูง โดยมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากันที่ 4.32 คะแนน (Gap = 0.00) สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถให้ข้อมูล ประสานงาน ติดตามงาน แก้ไขปัญหา และบริหารสัญญาได้ตรงตามความคาดหวังของคู่ค้า อีกทั้งยังได้รับความเชื่อมั่นในด้านการประเมินผลและการสื่อสารผลการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า คู่ค้าส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการสำคัญขององค์กร โดยมีผู้รับรู้เพียงร้อยละ 16.67 ขณะที่ผู้ไม่รับรู้มีถึงร้อยละ 83.33 แม้ว่าผู้ที่รับรู้ข้อมูลจะเห็นว่าข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย แต่ยังมีช่องว่างด้านความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ของแผนงานและโครงการที่ดำเนินร่วมกัน โดยเฉพาะความสอดคล้องของการดำเนินงานกับข้อตกลงและแนวทางที่กำหนดไว้ร่วมกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้ากับ บวท. พบว่า บวท. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความเชื่อมั่นจากคู่ค้าในระดับมาก โดยเฉพาะการเปิดรับความคิดเห็น การประสานงาน และการรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม คู่ค้ายังคาดหวังให้ บวท. ยกระดับภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจระยะยาว

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีความสัมพันธ์อันดีและได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มคู่ค้าในระดับสูง จุดแข็งสำคัญ คือ การดำเนินงานตามข้อตกลง การสนับสนุนการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และการบริหารความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานสำคัญ การสร้างการรับรู้ของคู่ค้า

ตลอดจนการเสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือขององค์กร เพื่อยกระดับความร่วมมือและตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ค้าได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย กลุ่มคู่ค้ามีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะการดำเนินงานที่เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงและกรอบความร่วมมืออย่างชัดเจนและต่อเนื่อง การให้ความร่วมมือและการสนับสนุนการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาและการขับเคลื่อนภารกิจร่วมกัน ตลอดจนการให้ข้อมูลและการประสานงานที่ครบถ้วน ชัดเจน รวมถึงความสามารถในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ คู่ค้ายังมีความเชื่อมั่นต่อ บวท. ในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความร่วมมือในระดับนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ จากผลการสำรวจ จากผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มคู่ค้ามีความไม่พึงพอใจในภาพรวมเพียงเล็กน้อย โดยพบผู้แสดงความไม่พึงพอใจเฉพาะด้านการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ร้อยละ 16.67 ขณะที่ด้านอื่นไม่พบผู้แสดงความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ข้อกังวลสำคัญที่สะท้อนจากการสัมภาษณ์ ได้แก่ ความล่าช้าในการประสานงาน การสนับสนุนภารกิจและการแก้ไขปัญหาในบางกรณี รวมถึงความต้องการให้มีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร และการอัปเดตข้อมูลสำคัญอย่างชัดเจนต่อเนื่อง และทันต่อสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

ความต้องการ / ความคาดหวัง กลุ่มคู่ค้าคาดหวังให้ บวท. ยกระดับการดำเนินงานในหลายด้าน โดยเฉพาะการพัฒนาระบบการประสานงานและกลไกการสนับสนุนภารกิจให้มีความรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น การสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน และทันเวลา การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านการบิน รวมถึงการสร้างโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมและเครือข่ายความร่วมมือด้านการบินทั้งในระดับภูมิภาคและนานาชาติ นอกจากนี้ คู่ค้ายังคาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานการสนับสนุน การติดตามงาน การประเมินผลร่วม ตลอดจนเสริมสร้างความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรให้เข้มแข็งและยั่งยืนยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับความสัมพันธ์กับคู่ค้าในรูปแบบ ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับคู่ค้า (ซัพพลายเออร์) โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการประสานงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรรักษามาตรฐานความร่วมมือกับคู่ค้าในระดับปัจจุบัน และพัฒนาความร่วมมือเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของความสัมพันธ์ทางธุรกิจและประสิทธิภาพในการดำเนินงานร่วมกัน

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรยกระดับกลไกการกำกับความร่วมมือกับคู่ค้าในลักษณะ กรอบการประสานความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ โดยเน้นการจัดทำข้อตกลงการดำเนินงานร่วม ที่มีความชัดเจน โปร่งใส และสอดคล้องกับเป้าหมายร่วม พร้อมทั้งจัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลโครงการร่วมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสอดคล้องระหว่างแผนงานและการดำเนินงานจริง ลดความคลาดเคลื่อน และยกระดับความพึงพอใจของคู่ค้า

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นของคู่ค้า ผ่านการพัฒนาระบบการสื่อสารองค์กรที่โปร่งใส การบริหารความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ และการดำเนินงานตามมาตรฐานธรรมาภิบาลที่ตรวจสอบได้ เพื่อยกระดับความเชื่อถือขององค์กรในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความน่าเชื่อถือและยั่งยืน

กลุ่มผู้ส่งมอบ

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ส่งมอบสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากผู้ส่งมอบอยู่ในระดับมากที่สุด โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน (Gap = -0.05) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ส่งมอบได้ใกล้เคียงเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินงาน การประสานงาน การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ

เมื่อพิจารณาด้านการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้ส่งมอบกับ บวท. พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.36 คะแนน (Gap = -0.03) โดยผู้ส่งมอบให้คะแนนสูงในด้านความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติงาน และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใสเป็นระบบ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อย่างไรก็ตาม ยังมีความคาดหวังให้ บวท. พัฒนากระบวนการเบิกจ่ายและการชำระเงินให้รวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญามากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประเด็นที่มีค่า Gap สูงที่สุดในด้านนี้

ด้านความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน และการแก้ไขปัญหา พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.32 คะแนน (Gap = -0.03) ผู้ส่งมอบเห็นว่า บวท. ให้การสนับสนุนการดำเนินงานตามขอบเขตสัญญา อำนวยความสะดวก และประสานงานได้เป็นอย่างดี ขณะที่ประเด็นที่ยังควรพัฒนา คือ ความรวดเร็วในการตอบสนองและการประสานงานเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง รวมถึงการติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

ด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ผู้ส่งมอบส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการสำคัญขององค์กร โดยมีผู้รับรู้เพียงร้อยละ 31.31 ขณะที่ผู้ไม่รับรู้มีถึงร้อยละ 68.69 แม้ว่าผู้ที่รับรู้ข้อมูลจะเห็นว่าการสื่อสารข้อมูลมีความชัดเจนและตรงตามความคาดหวัง แต่ยังคาดหวังให้แผนงานและโครงการที่ดำเนินร่วมกันสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบและบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งมอบกับ บวท. พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.20 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.26 คะแนน (Gap = -0.06) สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบมีความเชื่อมั่นในความเป็นธรรม ความโปร่งใส ภาพลักษณ์องค์กร และการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของ บวท. อย่างไรก็ตาม ยังมีความคาดหวังให้เกิดความร่วมมือที่ต่อเนื่อง การสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีจุดแข็งด้านการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นระบบ การสนับสนุนการดำเนินงาน และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายและการชำระเงิน การยกระดับความรวดเร็วในการตอบสนองและแก้ไขปัญหา การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการสำคัญให้ทั่วถึง รวมถึงการเสริมสร้างความร่วมมือและความเชื่อมั่นระยะยาวกับผู้ส่งมอบ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

<u>ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย</u> กลุ่มผู้ส่งมอบมีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติที่ทำให้สามารถดำเนินงานได้ถูกต้องตามข้อกำหนด กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใส เป็นระบบ และมีการชี้แจงขอบเขตงานและเงื่อนไขสัญญาอย่างครบถ้วน รวมถึงช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก

ความครบถ้วนของเอกสารขอบเขตงาน (TOR) และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานตามขอบเขตสัญญาตลอดจนการประสานงานและการแก้ไขปัญหาที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบแทบไม่พบความไม่พึงพอใจ โดยมีผู้แสดงความไม่พึงพอใจเพียงด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ร้อยละ 1.01 ขณะที่ด้านอื่นไม่พบผู้แสดงความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม จากข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพพบข้อกังวลเกี่ยวกับการบูรณาการแผนงานและโครงการที่ยังเชื่อมโยงกันไม่เพียงพอ ซึ่งอาจส่งผลต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงความต้องการให้การจัดทำขอบเขตงาน (TOR) และเอกสารสัญญามีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงานตามสัญญา

ความต้องการ / ความคาดหวัง กลุ่มผู้ส่งมอบคาดหวังให้ บวท. พัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานในหลายด้าน โดยเฉพาะการปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายและการชำระเงินให้รวดเร็วและตรงตามกำหนดเวลา การพัฒนาช่องทางการประสานงานที่สะดวก ชัดเจน และรวดเร็ว การเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองและติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง การรักษามาตรฐานด้านความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนการพัฒนาการบูรณาการแผนงานและโครงการให้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น และจัดทำมาตรฐาน TOR และเอกสารสัญญาในรูปแบบเดียวกัน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันและสร้างความเชื่อมั่นระยะยาวระหว่าง บวท. กับผู้ส่งมอบ

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1) บวท. ควรปรับปรุงระบบบริหารจัดการคู่สัญญาให้มีความชัดเจน โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สะดวกและเป็นระบบ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายและการชำระเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกัน

2) บวท. ควรปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและการชำระเงินในสัญญา ให้มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด โดยอาจพิจารณาพัฒนาระบบติดตามสถานะการเบิกจ่ายแบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดความคลาดเคลื่อนในการดำเนินงานและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่สัญญา ตลอดจนสนับสนุนให้การดำเนินงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรปรับปรุงระบบการตอบสนองและประสานงานกับผู้ส่งมอบให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดกระบวนการจัดการข้อขัดข้องที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันท่วงทีและลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรปรับปรุงระบบการบริหารจัดการโครงการร่วมกับผู้ส่งมอบให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการเชื่อมโยงแผนงานกับผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบในระยะโดยเน้นการสร้างความเชื่อมั่น ความต่อเนื่องของความร่วมมือ และการบริหารสัญญาอย่างเป็นธรรม เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในอนาคตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

กลุ่มชุมชน

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มชุมชนสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความพึงพอใจจากชุมชนในระดับมาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.75 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 คะแนน (Gap = -0.22) แสดงให้เห็นว่า แม้ชุมชนจะมีมุมมองเชิงบวกต่อการดำเนินงานของ บวท. แต่ยังคาดหวังให้องค์กรพัฒนาการสื่อสาร การมีส่วนร่วม และการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาด้านการดำเนินงานร่วมกันระหว่างชุมชนกับ บวท. พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.61 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 3.81 คะแนน (Gap = -0.20) โดยชุมชนเห็นว่า บวท. คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อพื้นที่และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในระดับที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ยังมีช่องว่างมากที่สุด คือ การสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ซึ่งชุมชนคาดหวังให้มีข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

ด้านความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน และการแก้ไขปัญหา พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.63 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 3.77 คะแนน (Gap = -0.14) ชุมชนรับรู้ว่า บวท. ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความเป็นอยู่ของประชาชน และมีการติดตามแก้ไขปัญหาในระดับที่ดี แต่ยังคาดหวังให้ บวท. มีบทบาทเชิงรุกในการดูแลผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชน รวมถึงการติดตามสถานการณ์และลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

ด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการของ บวท. โดยมีผู้รับรู้เพียงร้อยละ 7.14 ขณะที่ผู้ไม่รับรู้มีถึงร้อยละ 92.86 แม้ว่าผู้ที่รับรู้จะมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมในระดับมาก (เฉลี่ย 4.11 คะแนน) แต่ยังคาดหวังให้มีการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลล่วงหน้า และออกแบบกิจกรรมที่เข้าถึงชุมชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับ บวท. พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.66 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 3.83 คะแนน (Gap = -0.17) สะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนมีความเชื่อมั่นว่า บวท. เป็นองค์กรที่คำนึงถึงชุมชนและสังคม แต่ยังต้องการให้มีการติดต่อ ประสานงาน และลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความใกล้ชิด ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นในระยะยาว

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีจุดแข็งด้านการคำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชน ความปลอดภัย และการดำเนินโครงการที่สร้างประโยชน์แก่พื้นที่ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ การสื่อสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง การเพิ่มช่องทางและโอกาสในการรับฟังความคิดเห็น การลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย กลุ่มชุมชนมีความประทับใจที่ บวท. ให้ความสำคัญกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนและพื้นที่โดยรอบ รวมทั้งคำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของประชาชนในการดำเนินงาน ซึ่งสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและความใส่ใจต่อชุมชนในพื้นที่

ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ ผลการสำรวจพบว่า ประเด็นที่กลุ่มชุมชนแสดงความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. (ร้อยละ 23.08) รองลงมา คือ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. และด้านความร่วมมือในการดำเนินงาน (ร้อยละ 12.50) โดยข้อกังวลเชิงคุณภาพส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการลงพื้นที่ การสื่อสาร และการสำรวจความคิดเห็นของชุมชนที่ยังไม่ทั่วถึงและไม่สม่ำเสมอ รวมถึงการประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจ และการให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่ยังไม่เพียงพอ ทำให้ชุมชนต้องการมีส่วนร่วมและรับรู้ข้อมูลมากขึ้น

ความต้องการ / ความคาดหวัง กลุ่มชุมชนคาดหวังให้ บวท. เพิ่มการลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนโดยตรง พร้อมทั้งขยายการเข้าถึงชุมชนย่อยให้ครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ ยังต้องการให้ บวท. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการออกหน่วยพบประชาชน ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับบทบาทและภารกิจขององค์กรแก่ประชาชนและเยาวชน สนับสนุนกิจกรรมและการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บวท. กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และความร่วมมือกับองค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับการสื่อสารสาธารณะ โดยพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับบริบทของชุมชน พร้อมทั้งจัดให้มีกลไกการสื่อสารเชิงพื้นที่ และการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากชุมชนอย่างยั่งยืน

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรยกระดับระบบการบริหารจัดการผลกระทบต่อชุมชน โดยเน้นการสื่อสารเชิงรุก การติดตามผลกระทบในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งพัฒนากลไกการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในระดับพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการยอมรับจากชุมชนอย่างยั่งยืน

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรยกระดับการออกแบบและพัฒนากิจกรรมในพื้นที่ในลักษณะ โมเดลการสร้างความผูกพันโดยมีชุมชนเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นให้กิจกรรมและโครงการสามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่าย เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ควบคู่กับการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างการยอมรับและความเข้าใจในบทบาทขององค์กร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับการบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน โดยเน้นการสื่อสารเชิงรุก การมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมในระดับพื้นที่ ควบคู่กับการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของชุมชนในการตัดสินใจหรือดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการยอมรับจากชุมชนอย่างยั่งยืน

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ประจำปี 2569 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร อันประกอบด้วย กลุ่มผู้กำกับดูแล กลุ่มผู้ถือหุ้น กลุ่มคู่ความร่วมมือ กลุ่มคู่ค้า กลุ่มผู้ส่งมอบ และกลุ่มชุมชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงาน พัฒนาคุณภาพการให้บริการ และยกระดับการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม ตลอดจนสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและกรอบการประเมินรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้ทั้งการสำรวจความคิดเห็นผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการรวบรวมข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งในด้านระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนข้อเสนอแนะที่สะท้อนมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน ข้อมูลที่ได้รับได้ผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อนำเสนอผลการศึกษาในเชิงประจักษ์ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรในอนาคต

คณะที่ปรึกษหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ บวท. ในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในระยะยาว

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	**1**
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของงาน	3
กลุ่มเป้าหมาย	5
บทที่ 2 ข้อมูล และการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี	8
ข้อมูลบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	8
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
หลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)	14
บทที่ 3 ขั้นตอน วิธีการ และระเบียบวิธีการศึกษา	17
ขั้นตอน วิธีการ และระเบียบวิธีการศึกษา	17
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
การจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมายผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และลงพื้นที่เก็บกลุ่มชุมชน	26
บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2569	**27**
ผลการสำรวจและการเก็บข้อมูล	27
ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : ภาพรวม	31
ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มผู้กำกับดูแล	38
ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มผู้ถือหุ้น	92
ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มคู่ความร่วมมือ	112
ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มคู่ค้า	155
ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มผู้ส่งมอบ	175
ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มชุมชน	195
บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ	215
บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มผู้กำกับดูแล	216
บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มผู้ถือหุ้น	220
บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มคู่ความร่วมมือ	223
บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มคู่ค้า	227

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มผู้ส่งมอบ	230
บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มชุมชน	233
การสื่อสารผลการสำรวจ พร้อมจัดทำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ	236
รายการอ้างอิง	**242**
ภาคผนวก	**244**
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	245
ภาคผนวก ข ตารางการตรวจสอบเครื่องมือ	337
ภาคผนวก ค การจัดส่งแบบสอบถาม และการจัดเก็บแบบสอบถาม	387

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	นิยามของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6
2	ประเด็นยุทธศาสตร์	9
3	จำนวนประชากร จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	22
4	จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	23
5	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	25
6	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และผู้ตอบแบบสอบถาม	27
7	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน	28
8	ระดับความพึงพอใจ ระดับความคาดหวัง และช่องว่าง (Gap) ในภาพรวม	32
9	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)	39
10	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	41
11	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	43
12	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)	44
13	การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	46
14	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	47
15	การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

16	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	50
17	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	51
18	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)	52
19	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	54
20	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	56
21	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)	58
22	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	59
23	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	59
24	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	60
25	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	60
26	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	61
27	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	62
28	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อความร่วมมือการสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือการสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	63
30	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	64
31	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	65
32	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	65
33	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	66
34	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)	67
35	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	68
36	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	69
37	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	69
38	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	70
39	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	71
40	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	71
41	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	72
42	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือการสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
43	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	73
44	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล	74
45	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มผู้กำกับดูแล	74
46	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล	75
47	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล	76
48	การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล	77
49	ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านของกลุ่มผู้กำกับดูแล	78
50	การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล	78
51	การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล	79
52	การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล	79
53	ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล	80
54	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น	93
55	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น	95
56	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น	96
57	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น	97
58	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ถือหุ้น	98
59	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ถือหุ้น	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
60	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ถือหุ้น	99
61	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้ถือหุ้น	100
62	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้ถือหุ้น	100
63	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มผู้ถือหุ้น	101
64	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มผู้ถือหุ้น	102
65	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น	102
66	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น	103
67	การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้ถือหุ้น	104
68	ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน ของกลุ่มผู้ถือหุ้น	105
69	การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้ถือหุ้น	105
70	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)	113
71	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	115
72	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)	116
73	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
74	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	119
75	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)	120
76	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)	121
77	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	122
78	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)	123
79	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)	124
80	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	126
81	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)	128
82	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)	130
83	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	130
84	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)	131
85	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
86	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	132
87	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	132
88	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	133
89	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อความร่วมมือการสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	133
90	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือการสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	134
91	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)	135
92	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)	135
93	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)	136
94	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)	136
95	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือการสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)	137
96	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)	138
97	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	138
98	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	138
99	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ	139

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
100	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ	140
101	การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	141
102	ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	142
103	การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	142
104	การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	143
105	การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	144
106	ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	144
107	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า	156
108	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า	157
109	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า	159
110	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า	160
111	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มคู่ค้า	161
112	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า	162
113	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า	162
114	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า	163
115	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ค้า	163

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
116	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ค้า	164
117	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า	165
118	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า	165
119	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า	166
120	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า	167
121	การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ค้า	168
122	ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านของกลุ่มคู่ค้า	169
123	การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ค้า	169
124	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ	176
125	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ	178
126	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ	179
127	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ	180
128	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ส่งมอบ	182
129	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	182
130	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	183

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
131	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	183
132	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	184
133	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	185
134	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	185
135	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	186
136	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	186
137	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ	187
138	การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	188
139	ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	188
140	การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้ส่งมอบ	189
141	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มชุมชน	196
142	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือการสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มชุมชน	197
143	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มชุมชน	199
144	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มชุมชน	200
145	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มชุมชน	201
146	ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มชุมชน	201

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
147	ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มชุมชน	202
148	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มชุมชน	202
149	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มชุมชน	203
150	ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มชุมชน	203
151	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มชุมชน	204
152	การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มชุมชน	205
153	การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มชุมชน	205
154	การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มชุมชน	206
155	ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน ของกลุ่มชุมชน	207
156	การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มชุมชน	207
157	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ กลุ่มผู้กำกับดูแล และกลุ่มคู่ความร่วมมือ	237
158	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ กลุ่มชุมชน	238
159	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.	240

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
2	องค์ประกอบของแนวคิด SERVQUAL	10
3	The Gap Model of Service Quality	12
4	องค์ประกอบของแบบจำลองคาโนะ (The Kano Model)	13
5	หลักเกณฑ์การประเมินฯ ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า	15
6	ขั้นตอน วิธีการ และระเบียบวิธีการศึกษา	17
7	ประเด็นการสำรวจฯ	18
8	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ปี 2569	31
9	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	34
10	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	35
11	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	36
12	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	36
13	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	37
14	ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มกำกับดูแล: ภาพรวม	39
15	การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล	48
16	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล	58
17	ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ถือหุ้น: ภาพรวม	93
18	การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของกลุ่มผู้ถือหุ้น	96
19	ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ: ภาพรวม	113
20	การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	121
21	ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ	129
22	ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มคู่ค้า: ภาพรวม	156
23	การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของกลุ่มคู่ค้า	159

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
24	ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ส่งมอบ: ภาพรวม	176
25	การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของกลุ่มผู้ส่งมอบ	179
26	ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มชุมชน: ภาพรวม	196
27	การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของกลุ่มชุมชน	198
28	การสื่อสารผลการสำรวจ	237

บทที่ 1
บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในฐานะกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร โดยมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือที่มั่นคง การมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง และการบริหารผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ บวท. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านมีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยอ้างอิงหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง ซึ่งกำหนดให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder and Customer Management: SCM) เป็นองค์ประกอบสำคัญในด้านที่ 4 โดยมุ่งเน้นให้องค์กรรัฐวิสาหกิจสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยแนวทางดังกล่าวได้ถูกบรรจุไว้ในแผนวิสาหกิจ บวท. พ.ศ. 2569 - 2573 ภายใต้วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO 5) มีคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีทั่วทั้งองค์กร และพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมีตัวชี้วัดผลการดำเนินการ (Key Performance Indicators) KPI 5.2 การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยมุ่งเน้นกลยุทธ์ (Strategy) ที่ S5.1 สร้างและยกระดับความสัมพันธ์/การบริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกประเทศ อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง อนึ่ง แผนยุทธศาสตร์ ดังกล่าว ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อ บวท. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารผลลัพธ์และความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ให้เกิดเป็นรูปธรรม

ที่ผ่านมา บวท. ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามออนไลน์ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยผลลัพธ์จากการสำรวจมีนัยสำคัญต่อการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการพัฒนาแนวทางการมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกรอบการประเมินของ SE-AM บวท. จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งหวังให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความต้องการและความคาดหวังอย่างครบถ้วนอันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยอยู่บนพื้นฐานของคำแนะนำของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการสำรวจในปีที่ผ่านมา ซึ่งจะถูกนำมาเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น

ทั้งด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผ่านกระบวนการสำรวจที่เป็นระบบ เพื่อให้ บวท. ได้รับทราบความคิดเห็นโดยตรงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะนำไปสู่การบริหาร และพัฒนาความสัมพันธ์อย่างแท้จริง

2.2 เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และประเด็นที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผ่านแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปรับปรุงกระบวนการบริหารความสัมพันธ์ รวมถึงกระบวนการภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขข้อขัดข้อง และใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.3 เพื่อใช้ผลการสำรวจเป็นหลักฐานประกอบการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM)

โดยเฉพาะใน Module 1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 1 เรื่อง ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.4 เพื่อใช้ผลการสำรวจเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร

2.5 เพื่อเผยแพร่ผลการสำรวจต่อสาธารณชน

ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงการบรรจุไว้ในรายงานประจำปี และรายงานการพัฒนาความยั่งยืนของ บวท. เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ขอบเขตของงาน

3.1 การสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม

3.1.1 ขอบเขตการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล ทัศนคติ ต่อ บวท. ในด้าน

- การดำเนินงานร่วมกับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.
- ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง
- การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

3.1.2 ขอบเขตด้านประชากรในการสำรวจ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้กำกับดูแล (Governance Bodies) 2) ผู้ถือหุ้น (Shareholders) 3) คู่ค้า (Partners) 4) ผู้ส่งมอบ (Suppliers) 5) คู่ความร่วมมือ (Collaborators) และ 6) ชุมชน (Communities)

3.1.3 เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ ระดับความไม่พึงพอใจ และระดับความคาดหวัง

การวัดความพึงพอใจ ใช้การวัดในเชิงสถิติตามมาตรวัดนามบัญญัติ สถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ การคิดอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจุดเด่น จุดด้อย และสิ่งที่ควรปรับปรุง โดยประมาณค่า (Rating scale) ในการสำรวจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ

ระดับ 5 คือ ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 คือ ความพึงพอใจมาก
ระดับ 3 คือ ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 คือ ความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1 คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) เกณฑ์การวัดระดับความไม่พึงพอใจ

ระดับ 5 คือ ความไม่พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4 คือ ความไม่พึงพอใจมาก
ระดับ 3 คือ ความไม่พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2 คือ ความไม่พึงพอใจน้อย
ระดับ 1 คือ ความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

3) เกณฑ์การวัดความคาดหวัง

ระดับ 5 คือ ความคาดหวังมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ความคาดหวังมาก

ระดับ 3 คือ ความคาดหวังปานกลาง

ระดับ 2 คือ ความคาดหวังน้อย

ระดับ 1 คือ ความคาดหวังน้อยที่สุด

3.1.4 แบบสอบถาม ต้องครอบคลุมประเด็นข้อคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติที่มีต่อ บวท. ทั้งนี้ บวท. ต้องการผลลัพธ์/ข้อมูลจากผลการตอบแบบสอบถามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

- การสำรวจเพื่อหาระดับและประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

1) การบริหารความสัมพันธ์ และการบริหารผลลัพธ์ ความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.

2) การดำเนินงานร่วมกับ บวท.

3) ผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการที่สำคัญระหว่าง บวท. กับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การสำรวจเพื่อหาความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาจัดกลุ่มประเด็นที่มีสาระสำคัญที่ต้องการให้ บวท. ดำเนินการ

- การจัดกลุ่มความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และประเด็นที่เหนือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมถึง จัดกลุ่มประเด็นปัญหา/ข้อขัดข้องจากการดำเนินการร่วมกับ บวท. อีกทั้งประเด็นเร่งด่วนที่ต้องการให้ บวท. ดำเนินการ

3.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

3.2.1 ขอบเขตการสัมภาษณ์ ที่ปรึกษาต้องออกแบบคำถามที่จะทำการสัมภาษณ์ให้ บวท. พิจารณาก่อนจะดำเนินการสัมภาษณ์จริง โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติที่มีต่อ บวท. รวมถึงมุมมองของเป้าหมายของโครงการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ บวท.

3.2.2 ขอบเขตด้านประชากรในการสัมภาษณ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. ที่มาจากแผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมฝ่ายจัดการระดับสูง (Executive Management Meeting: EMM) จำนวน 1 หน่วยงาน อย่างน้อยจำนวน 3 คน

3.3 การวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร ประจำปี

3.3.1 ที่ปรึกษาต้องออกแบบคำถามและวิธีการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ บวท. พิจารณาก่อนจะดำเนินการสัมภาษณ์จริง โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวล และทัศนคติที่มีต่อ บวท. รวมถึงมุมมองของเป้าหมายของโครงการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับ บวท.

3.3.2 จัดทำขอบเขตวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วน รายชื่อหน่วยงาน/กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. ที่มาจากแผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมฝ่ายจัดการระดับสูง (Executive Management Meeting: EMM) จำนวน 20 หน่วยงาน

4. กลุ่มเป้าหมาย

การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของ บวท. ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการดำเนินงานและส่งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อ บวท. ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตที่สอดคล้องกับแผนงาน/โครงการตามแผนวิสาหกิจ พ.ศ. 2569 - 2573 หรืองานตามกรอบ Value Chain ขององค์กร โดย บวท. มีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ จำนวน 8 กลุ่ม ดังนี้



ภาพที่ 1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 1 คำนิยามของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำนิยาม
กลุ่มผู้กำกับดูแล	เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบริบทเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ของ บวท. ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือกฎระเบียบที่ตั้งไว้ ทั้งในมิติการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการองค์กร และด้านการให้บริการ
กลุ่มผู้ถือหุ้น	ผู้ถือหุ้นของ บวท. ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย 1) ผู้ถือหุ้น ก. รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดโดยกระทรวงการคลัง (กค.) 2) ผู้ถือหุ้น ข. บริษัทสายการบินผู้ถือหุ้น (ในปี 2569 มีสายการบินผู้ถือหุ้นทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 97 บริษัท)
กลุ่มคู่ค้า	เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการรักษาผลประโยชน์ร่วมกัน หรือเพื่อเจรจาทำความตกลงกันซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับทั้ง 2 ฝ่าย
กลุ่มผู้ส่งมอบ	ผู้ว่าจ้าง ผู้ขายสินค้า ผู้รับจ้าง ผู้ให้บริการ ให้แก่ บวท. ใด ๆ ที่มีนิติสัมพันธ์กับ บวท. ทั้งที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบริบทเป็นคู่ความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกับ บวท. ในทุกมิติ ทั้งในด้านการบริหารจัดการองค์กร และด้านการให้บริการ โดยสามารถจำแนกออกมาได้เป็น 1) กลุ่มผู้ดำเนินการสนามบิน 2) กลุ่มความมั่นคง 3) กลุ่มสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐาน 4) กลุ่มสนับสนุนการตรวจประเมินองค์กร
กลุ่มชุมชน	ชุมชนเป้าหมายภายใต้หลักสำคัญ คือ การประเมินประเด็นสำคัญการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ บวท. คัดเลือกจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และแบ่งชุมชน สำคัญออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มชุมชนที่ บวท. ให้ความสำคัญ 2) กลุ่มชุมชนทั่วไป
กลุ่มบุคลากร	กลุ่มบุคลากร ของ บวท. แบ่งการบริหารออกเป็น 10 สายงาน (ผู้อำนวยการใหญ่) 21 ฝ่ายงาน 7 สำนักงาน และ 59 กอง และแบ่งตามสถานที่ปฏิบัติงานออกเป็น 12 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2567) โดยประกอบด้วย ผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่สัญญาจ้าง และลูกจ้าง
กลุ่มลูกค้า	บวท. ได้มีการจำแนกลูกค้า และผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่มตามการให้บริการ ได้แก่

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำนิยาม
	1. บริการการเดินอากาศ 1.1 การขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์ (Commercial Air Transport: CAT) 1.2 อากาศยานที่ทำการบินทั่วไป (General Aviation: GA) 1.3 โรงเรียนการบิน 1.4 อากาศยานปฏิบัติงานในพื้นที่ (Aerial Work: AW) 1.5 อากาศยานภาครัฐ (State Aircraft: SA) 2. บริการเกี่ยวเนื่อง 2.1 สายการบิน 2.2 ผู้ประกอบการที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการบิน 2.3 หน่วยงานที่ให้บริการการเดินอากาศ 2.4 หน่วยงานภาครัฐ 2.5 ธุรกิจพลังงานปิโตรเลียมและที่เกี่ยวเนื่องทั่วประเทศ

จากคำนิยามของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท. ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงาน และมีระดับผลกระทบต่อองค์กรในมิติที่สำคัญ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ตลอดจนมีบทบาทสอดคล้องกับแผนงาน/โครงการตามแผนวิสาหกิจขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้กำกับดูแล 2) กลุ่มผู้ถือหุ้น 3) กลุ่มคู่ค้า 4) กลุ่มผู้ส่งมอบ 5) กลุ่มคู่ความร่วมมือ 6) กลุ่มชุมชน 7) กลุ่มบุคลากร และ 8) กลุ่มลูกค้า

สำหรับการดำเนินการสำรวจตามขอบเขตงานจ้างที่ปรึกษาในครั้งนี้ บวท. ได้พิจารณาคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 6 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้กำกับดูแล 2) กลุ่มผู้ถือหุ้น 3) กลุ่มคู่ค้า 4) กลุ่มผู้ส่งมอบ 5) กลุ่มคู่ความร่วมมือ และ 6) กลุ่มชุมชน

บทที่ 2
ข้อมูล และการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี

1. ข้อมูลบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด หรือ บวท. (AERONAUTICAL RADIO OF SIAM LTD.) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2491 เพื่อดำเนินกิจการบริการควบคุมจราจรทางอากาศ และสื่อสารการบินตามมาตรฐานและข้อเสนอแนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ภายใต้สัญญาที่ได้รับจากรัฐบาลไทย มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม

1.1 หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. การจัดการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Management) ภายในเขตแถลงข่าวการบินกรุงเทพ (Bangkok Flight Information Region: Bangkok FIR) เพื่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพทางการบินของผู้ใช้ห้วงอากาศในประเทศไทย

2. การบริการระบบสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศ และระบบติดตามอากาศยาน (Communication, Navigation and Surveillance System)

3. การบริการข่าวสารการเดินอากาศและงานแผนที่เดินอากาศ (Aeronautical Information Services and Aeronautical Charts)

รวมทั้งบริการเกี่ยวเนื่องและงานตามนโยบายรัฐบาล โดยกระทรวงคมนาคม ในฐานะรัฐภาคีแห่งอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้มอบหมายให้ บวท. ดำเนินการให้บริการการเดินอากาศ (Air Navigation Services: ANS) เพื่อให้เกิดความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสำหรับการบินในเขตพื้นที่ห้วงอากาศของประเทศไทย หรือเขตแถลงข่าวการบินกรุงเทพ (Bangkok Flight Information Region: Bangkok FIR) ซึ่งรวมถึงพื้นที่ห้วงอากาศเหนือเขตประเทศไทย พื้นที่ห้วงอากาศเหนืออ่าวไทย และพื้นที่ห้วงอากาศส่วนหนึ่งเหนือทะเลอันดามันที่ติดกับประเทศไทยตอนใต้ ภายในเขตแถลงข่าวการบินกรุงเทพ (Bangkok FIR) บวท. ให้บริการการเดินอากาศในบริเวณพื้นที่ควบคุมจราจรทางอากาศของสนามบินและเขตประชิดสนามบิน (Terminal Airspace) จำนวน 35 แห่งทั่วประเทศ และเขตบริการจราจรทางอากาศเส้นทางบิน (Enroute Airspace) ผ่านระบบการบริหารจราจรทางอากาศ ระบบสื่อสาร ระบบช่วยการเดินอากาศและระบบติดตามอากาศยาน (Air Traffic Management/Communications, Navigation and Surveillance Systems: ATM/CNS)

1.2 ประเด็นยุทธศาสตร์

แผนวิสาหกิจฉบับ พ.ศ. 2569 – 2573 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues) ไว้ 4 ด้าน เพื่อให้การปฏิบัติสร้างผลสัมฤทธิ์ไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

ตารางที่ 2 ประเด็นยุทธศาสตร์

เป้าหมายวิสัยทัศน์	ประเด็นยุทธศาสตร์
1. ให้บริการการเดินอากาศที่มีคุณภาพระดับแนวหน้า (AEROTHAI Service mark)	การให้บริการการเดินอากาศ ที่ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ
2. สร้างบุคลากรมืออาชีพ (Professionals)	การสร้างบุคลากรมืออาชีพ
3. พัฒนาไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO)	การพัฒนาไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง
สร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ และสร้างประโยชน์ให้กับกิจการบิน (Value for National Competitiveness and Aviation Industry)	การสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ และสร้างประโยชน์ให้กับกิจการบิน

1.3 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิสัยทัศน์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มุ่งมั่นและส่งเสริมกำกับดูแลการดำเนินงานที่คำนึงถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ภายใต้กรอบแห่งกฎหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

พันธกิจด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบบริการการเดินอากาศให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

SO5: มีคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีทั่วทั้งองค์กร และพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง

SO7: สร้างคุณค่าให้กิจการบินทุกระดับ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. กำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการสร้างความสัมพันธ์และบริหารผลลัพธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
2. สร้างบุคลากรด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. สร้างนวัตกรรมส่งเสริมการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ยกระดับความพึงพอใจ/สร้างความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model)

แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่ใช้ในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ได้นำเสนอแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งอธิบายคุณภาพการบริการในฐานะช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวัง (Expectations) ของผู้รับบริการกับการรับรู้ผลการบริการที่ได้รับจริง (Perceptions) หากการรับรู้ผลการบริการสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง จะสะท้อนถึงคุณภาพการบริการในระดับที่ดี

แนวคิด SERVQUAL ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาในการให้บริการ โดยเฉพาะในมิติที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้รับบริการ ซึ่งผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพิ่มระดับความพึงพอใจ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการ ทั้งนี้ แนวคิด SERVQUAL ยังสามารถเชื่อมโยงกับแนวคิดความพึงพอใจ ความผูกพัน และความภักดีของลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญ

องค์ประกอบของแนวคิด SERVQUAL

Parasuraman et al. (1988) ระบุว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ซึ่งสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการต่อกระบวนการและผลลัพธ์ของการให้บริการ ดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ประกอบของแนวคิด SERVQUAL

ที่มา: Parasuraman et al. (1988)

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการต่อสิ่งที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ของการบริการ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ความทันสมัยของระบบเครื่องแบบของพนักงาน และสื่อประชาสัมพันธ์ องค์ประกอบนี้ช่วยสร้างความประทับใจแรกเริ่ม และสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพขององค์กร (Parasuraman et al., 1988)

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามที่สัญญาไว้ ความสม่ำเสมอและความแม่นยำในการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018)

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความรวดเร็วของพนักงานในการให้บริการ การให้ข้อมูล การช่วยเหลือ และการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงความเอาใจใส่และความพร้อมขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Parasuraman et al., 1988)

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ มารยาท และความน่าเชื่อถือของพนักงาน รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการ องค์ประกอบนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลหรือธุรกรรมทางการเงิน (Zeithaml et al., 2018)

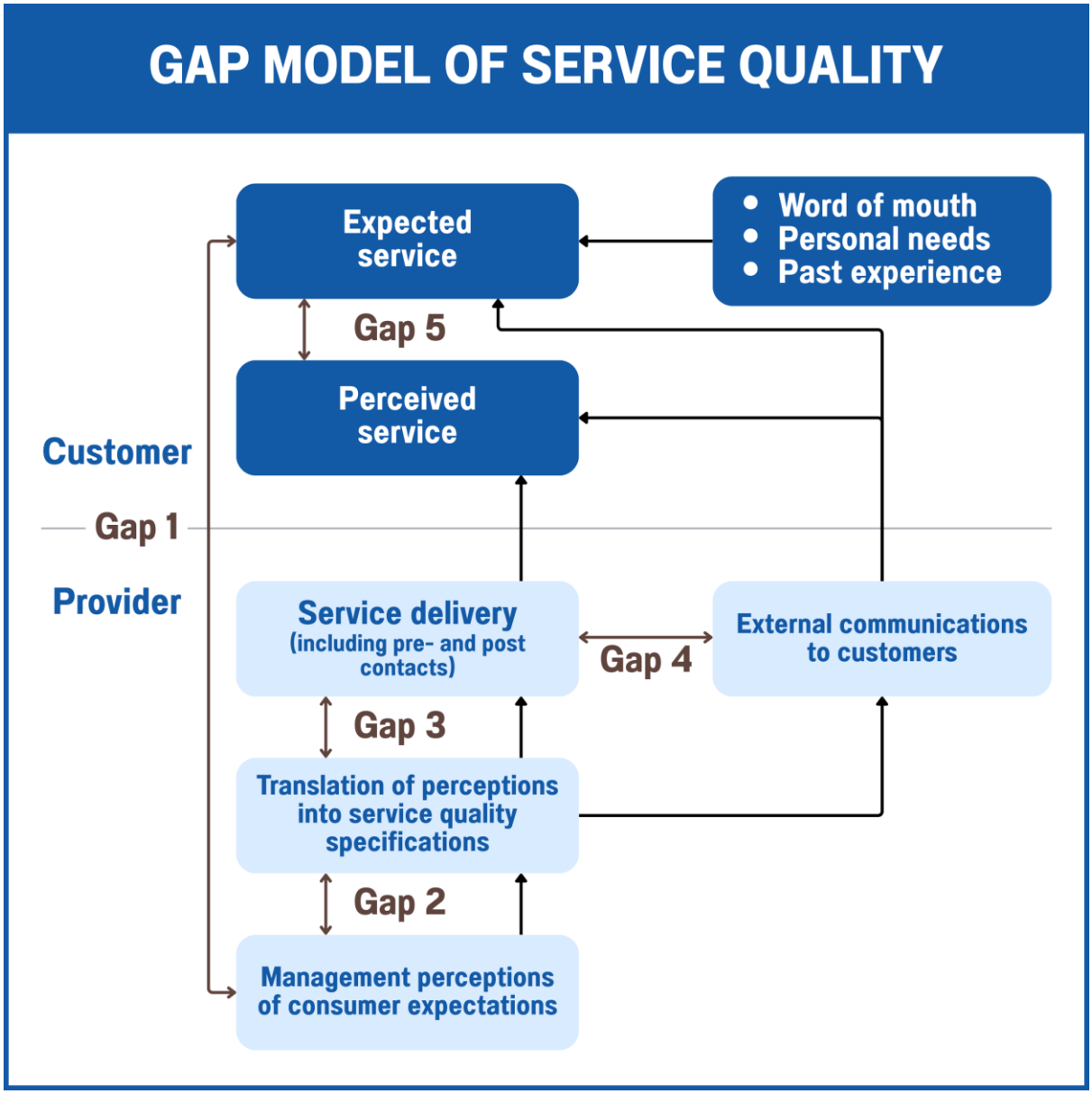
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจเป็นรายบุคคล ความเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการ และการดูแลเอาใจใส่อย่างจริงใจ องค์ประกอบนี้ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจ ความผูกพัน และความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กรในระยะยาว (Parasuraman et al., 1988)

2.2 แบบจำลองช่องว่างของคุณภาพการบริการ (The Gap Model of Service Quality)

แบบจำลองช่องว่างของคุณภาพการบริการ (The Gap Model of Service Quality) เป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985, 1988) เพื่ออธิบายสาเหตุของความล้มเหลวหรือความไม่สอดคล้องในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gaps) ที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งช่องว่างเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดหลักของแบบจำลองนี้ คือ คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ (Perceived Service Quality) เป็นผลลัพธ์จากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังต่อการบริการ (Expected Service) และการรับรู้การบริการที่ได้รับจริง (Perceived Service) หากช่องว่างดังกล่าวมีค่าน้อยหรือไม่มี จะสะท้อนถึงคุณภาพการบริการในระดับที่ดี (Parasuraman et al., 1988)

The Gap Model of Service Quality ช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้านคุณภาพการบริการอย่างเป็นระบบ และสามารถใช้เป็นกรอบแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการตั้งแต่การทำความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ การออกแบบมาตรฐานการบริการ การส่งมอบบริการไปจนถึงการสื่อสารกับผู้รับบริการ นอกจากนี้ แบบจำลองดังกล่าวยังเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ในการวัดคุณภาพการบริการเชิงประจักษ์ (Parasuraman et al., 1988)



ภาพที่ 3 The Gap Model of Service Quality

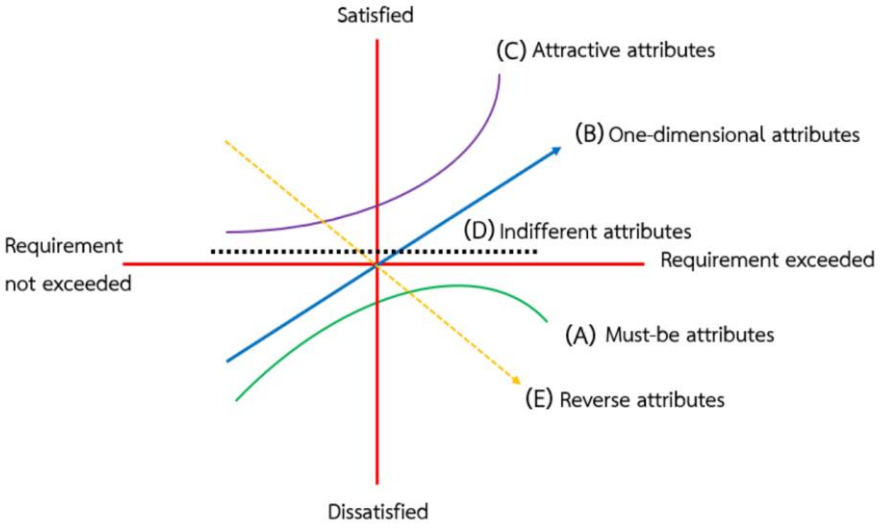
ที่มา: Parasuraman et al., 1985

2.3 แนวคิดแบบจำลองคาโนะ (The Kano Model)

แบบจำลองคาโนะ (The Kano Model) เป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาโดย Kano, Seraku, Takahashi และ Tsuji (1984) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสินค้าและบริการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยแนวคิดหลักของแบบจำลองนี้ คือ “ความพึงพอใจของลูกค้าไม่ได้เพิ่มขึ้นอย่างเป็นเส้นตรงตามระดับการให้บริการ” แต่ขึ้นอยู่กับประเภทของคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

The Kano Model ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในงานวิจัยด้านการบริหารคุณภาพ การตลาด และการจัดการประสบการณ์ลูกค้า เนื่องจากช่วยให้องค์กรสามารถจำแนกคุณลักษณะของบริการหรือผลิตภัณฑ์ตามผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดลำดับความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงบริการ (Kano et al., 1984)

องค์ประกอบของแบบจำลองคาโนะ (The Kano Model)



ภาพที่ 4 องค์ประกอบของแบบจำลองคาโนะ (The Kano Model)
ที่มา: ธนัตภ์ภัทร ถิรธนันชดิลก และประสพชัย พสุนนท์ (2564)

Kano, Seraku, Takahashi & Tsuji (1984) ได้นำเสนอแบบจำลองคาโนะเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของสินค้าและบริการกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกคุณลักษณะออกเป็น 5 ประเภทหลัก ดังนี้

1. คุณภาพที่จำเป็นต้องมี (Must-Be Quality) หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะต้องมีอยู่ในสินค้าและบริการ หากคุณลักษณะดังกล่าวขาดหายไปหรือมีในระดับต่ำ จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจอย่างรุนแรง อย่างไรก็ตาม แม้องค์กรจะสามารถจัดให้มีคุณลักษณะเหล่านี้อย่างครบถ้วน ก็ไม่ได้ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการมองว่าเป็นสิ่งที่ควรได้รับตามปกติ (Kano et al., 1984)

2. คุณภาพแบบมิติเดียว (One-Dimensional Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่ระดับของการให้บริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวคือ หากคุณลักษณะดังกล่าวได้รับการพัฒนาในระดับสูง จะส่งผลให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ในทางกลับกัน หากมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ คุณลักษณะประเภทนี้มักเป็นปัจจัยสำคัญในการเปรียบเทียบคุณภาพระหว่างผู้ให้บริการหรือองค์กร (Kano et al., 1984)

3. คุณภาพที่ดึงดูดใจ (Attractive Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังล่วงหน้า แต่เมื่อได้รับจะสร้างความพึงพอใจในระดับสูงอย่างมาก ขณะเดียวกัน หากไม่มีคุณลักษณะดังกล่าวก็จะไม่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ คุณลักษณะประเภทนี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความประทับใจ ความแตกต่าง และความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่องค์กร (Kano et al., 1984)

4. คุณภาพที่ไม่ได้สร้างความแตกต่าง (Indifferent Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่การมีหรือไม่มีไม่ได้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการไม่ให้ความสำคัญหรือไม่รับรู้ถึงคุณค่าของคุณลักษณะดังกล่าวอย่างชัดเจน คุณลักษณะประเภทนี้มักไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ (Berger et al., 1993)

5. คุณภาพที่ก่อให้เกิดผลตรงกันข้าม (Reverse Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่เมื่อมีมากขึ้นหรือถูกนำเสนอมากเกินไปกลับก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ และเมื่อมีน้อยลงหรือไม่มี กลับทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากกว่า คุณลักษณะประเภทนี้มักเกิดจากความแตกต่างด้านความต้องการ ความคาดหวัง หรือพฤติกรรมของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม (Kano et al., 1984)

3. หลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)

การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงและความสอดคล้องกับเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model: SE-AM)

แนวทางการดำเนินโครงการสอดคล้องตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ ซึ่งพัฒนาระบบประเมินผลโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ในด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า สามารถแบ่งออกเป็น 2 Module ดังนี้

Module 1 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)

Module 2 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)

Module 1: การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 50)		
หัวข้อ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ประเด็นย่อย
1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	1.1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 5)
2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	10	2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Purpose) และขอบเขต (Scope) ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) (น้ำหนักร้อยละ 3) 2.2 การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (น้ำหนักร้อยละ 3) 2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 4)
3. กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35	3.1 การวางแผนปฏิบัติการ (Planning) (น้ำหนักร้อยละ 15) 3.2 การสร้างความพร้อม (Preparing) (น้ำหนักร้อยละ 10) 3.3 การติดตามและรายงานผล (Monitoring and Reporting) (น้ำหนักร้อยละ 10)

Module 2: การบริหารจัดการลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 50)		
หัวข้อ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ประเด็นย่อย
1. ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	10	1.1 ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด (น้ำหนักร้อยละ 10)
2. การจำแนกลูกค้า	5	2.1 การจำแนกลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5)
3. การรับฟังลูกค้า	10	3.1 การรับฟังลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5) 3.2 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (น้ำหนักร้อยละ 5)
4. การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ	10	4.1 การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ (น้ำหนักร้อยละ 10)
5. การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	15	5.1 การสนับสนุนลูกค้า (น้ำหนักร้อยละ 5) 5.2 การสร้างความผูกพัน (น้ำหนักร้อยละ 5) 5.3 การจัดการข้อร้องเรียน (น้ำหนักร้อยละ 5)

ภาพที่ 5 หลักเกณฑ์การประเมินฯ ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

ที่มา: หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2567)

Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) หัวข้อที่ 2.3 การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร

ระดับ 1 รัฐวิสาหกิจมีการระบุประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร แต่ไม่ชัดเจนเป็นเป็นธรรมหรือไม่มีที่มาที่ไป

ระดับ 2 รัฐวิสาหกิจมีการระบุประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรรมและมีที่มาที่ไป โดยวิเคราะห์ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกสายงาน/ฝ่ายที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร สามารถแยกได้เป็นของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร ต้องมีการวิเคราะห์และจัดอันดับความสำคัญของประเด็นอย่างเป็นระบบ

ระดับ 3 คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจให้ความเห็นชอบ ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อองค์กร และมีการถ่ายทอดสื่อสารไปยังผู้บริหาร และพนักงานทุกส่วนงาน รวมถึงหน่วยงานภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้อง

ระดับ 4 ประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อองค์กร ถูกถ่ายทอดและสอดคล้องไปยังประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของสายงาน/ฝ่าย และประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อองค์กรถูกระบุและสอดล้องตามแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวขององค์กร รวมทั้งมีการทบทวน ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อองค์กรใน Stakeholder Profile อย่างสม่ำเสมอที่อยู่ในระบบดิจิทัล อย่างเป็นระบบบ

ระดับ 5 รัฐวิสาหกิจมีการเรียนรู้และจัดการความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมด้านการระบุประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล

บทที่ 3
ขั้นตอน วิธีการ และระเบียบวิธีการศึกษา

1. ขั้นตอน วิธีการ และระเบียบวิธีการศึกษา



ภาพที่ 6 ขั้นตอน วิธีการ และระเบียบวิธีการศึกษา

1. การศึกษาทบทวนผลการดำเนินงานจากข้อมูลทุติยภูมิ

วิธีดำเนินงาน

ดำเนินการรวบรวมและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลการดำเนินงานในระยะที่ผ่านมา โดยทำการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ตำรา หนังสือ เอกสารทางวิชาการ รายงานวิจัย และแหล่งข้อมูลออนไลน์ที่เชื่อถือได้ทั้งเป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษที่มีความเกี่ยวข้องกับการสำรวจฯ

1) การศึกษาข้อมูลพื้นฐานและนโยบายที่เกี่ยวข้อง

1.1) ศึกษาข้อมูลบริบทองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร

1.2) รายงานผลการดำเนินโครงการสำรวจฯ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) การศึกษารูปแบบ ทฤษฎี หรือแนวทางที่เหมาะสมเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางและวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

3) หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ

2. การวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีดำเนินงาน

1) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการทบทวนเอกสารและข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อนำมาจัดระบบและกำหนดปัจจัยความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยครอบคลุมประเด็น ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 7 ประเด็นการสำรวจฯ

- การดำเนินงานร่วมกับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.
- ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง
- การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

2) ที่ปรึกษาจัดประชุมร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูล ความต้องการมาออกแบบสอบถาม และคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

3. การวิเคราะห์และออกแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีดำเนินงาน

1) ที่ปรึกษาสรุปประเด็นปัจจัยความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทบทวนผลการดำเนินงานจากข้อมูลทุติยภูมิ การจัดประชุมร่วมกับตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. และการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีที่ผ่านมา

2) ที่ปรึกษาจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569 แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม และแนวคำถามการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม

3) ที่ปรึกษาจัดประชุมร่วมกับ วส.สส. และตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. ประชุมพิจารณา (ร่าง) แบบสอบถาม และคำถามสัมภาษณ์

4) ที่ปรึกษาเข้าร่วมประชุมนำเสนอแบบสอบถาม และคำถามสัมภาษณ์ต่อที่ประชุมฝ่ายจัดการระดับสูง (EMM)

5) การตรวจสอบเครื่องมือ

5.1) ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถามเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ที่ทำการตรวจสอบ คือ ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยจำนวน 5 คน

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยอาศัยดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ (Subject Matter Specialists) โดยการใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการศึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือทั้ง 5 คนทำการพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้ (Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K., 1997)

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

หลังจากนั้นให้นำคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อมาแทนค่าในสูตรดังนี้

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาในประเด็นที่ต้องการศึกษา

R = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่าระหว่าง 0.60 - 1.00 และปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับรายละเอียดของคำถามให้มีความชัดเจนสามารถสื่อความได้ง่าย

5.2) นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขแล้วไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ปรึกษานำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pilot test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) หากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Coefficient Alpha) มากกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ (Cronbach, L. J., 1990)

6) กำหนดมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5-Point Likert Scale) (Likert, R., 1932) เพื่อใช้วัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมาตรวัดชนิดนี้เป็นมาตรฐานที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์และการประเมินโครงการ เนื่องจากสามารถสะท้อนระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในลักษณะที่เป็นลำดับ (Ordinal Scale) ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังช่วยให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้ทั้งในรูปของสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ซึ่งช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงระดับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ การเลือกใช้มาตรวัด 5 ระดับยังช่วยลดความซับซ้อนในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้ตอบสามารถเข้าใจและตัดสินใจเลือกคำตอบได้ง่าย ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

มาตรวัด 5 ระดับ	1	2	3	4	5
ระดับความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ความคาดหวัง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

<u>การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ</u>

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) แสดงผลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง ซึ่งระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการกำหนดคะแนน (Best, John W, 1977) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง**
4.21 - 5.00	ความพึงพอใจ/ความคาดหวังระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ความพึงพอใจ/ความคาดหวังระดับมาก
2.61 - 3.40	ความพึงพอใจ/ความคาดหวังระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ความพึงพอใจ/ความคาดหวังระดับน้อย
1.00 - 1.80	ความพึงพอใจ/ความคาดหวังระดับน้อยที่สุด

4. การดำเนินการสำรวจ และเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

วิธีดำเนินงาน

1) ที่ปรึกษาจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปยังหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเทศ และต่างประเทศ (หากมี) พร้อมติดตามการตอบกลับ

2) ประสานงาน และดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. การวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร ประจำปี

วิธีดำเนินงาน

1) ที่ปรึกษาร่วมกับ บวท. ประชุมเตรียมการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร

2) ดำเนินการจัดประชุมวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร

6. การวิเคราะห์ ประมวลผลการสำรวจ พร้อมทั้งนำเสนอผลการสำรวจ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

วิธีดำเนินงาน

1) ที่ปรึกษานำผลการสำรวจมาวิเคราะห์และประเมินผลในภาพรวม และจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- สรุปผลคะแนนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สรุปประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) ดำเนินการสรุปผลการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร

3) ดำเนินการจัดทำข้อเสนอแนะต่อกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) ดำเนินการจัดทำข้อมูลประกอบการนำเสนอ (Presentation) และนำเสนอผลการสำรวจ รวมทั้งผลการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร ประจำปี ในการประชุมผู้บริหารระดับสูง (Executive Management Meeting: EMM)

7. การจัดทำรายงานผลการสำรวจฯ และสื่อสารผลการสำรวจฯ

วิธีดำเนินงาน

1) ที่ปรึกษาจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- รายงานผลสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฉบับสมบูรณ์ และฉบับย่อ
- รายงานผลการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- รายงานผลการวิพากษ์แผนบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี

2) ที่ปรึกษาดำเนินการสื่อสารผลการสำรวจฯ พร้อมทั้งจัดทำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน บวท. รับทราบ

2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษากลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Key Stakeholders) ในระดับองค์กร ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ บวท. โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวเป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดนโยบาย การกำกับดูแล การสนับสนุนการดำเนินงาน ตลอดจนได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร

ทั้งนี้ การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการเก็บข้อมูลจาก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกในระดับองค์กร (Organizational Stakeholders) ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับฝ่ายหรือหน่วยงานภายในองค์กรของ บวท. จะมีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่แล้ว ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการสำรวจความคิดเห็นจากหน่วยงานภายนอกและเครือข่ายความร่วมมือขององค์กรเป็นสำคัญ

วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณเชิงสถิติ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากผู้แทนส่วนงาน/ผู้เกี่ยวข้อง ร่วมกับการจัดสรรกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ บวท. โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดจำนวนประชากร (Population)

ที่ปรึกษาได้กำหนดกรอบประชากรจากการประชุมหารือร่วมกับผู้แทนของ บวท. เพื่อพิจารณาและคัดเลือกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Key Stakeholders) ในระดับองค์กร โดยพิจารณาจากหน่วยงานที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ บวท. ทั้งในด้านการกำกับดูแล การกำหนดนโยบาย การสนับสนุนการดำเนินงาน รวมถึงหน่วยงานเครือข่ายที่มีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายงานต่าง ๆ ของ บวท.

ทั้งนี้ จากการพิจารณาร่วมกันสามารถจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนประชากร จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนองค์กร/หน่วยงาน
กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้กำกับดูแล	5 หน่วยงาน
กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ถือหุ้น	11 หน่วยงาน
กลุ่มที่ 3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ	13 หน่วยงาน
กลุ่มที่ 4 กลุ่มคู่ค้า	3 หน่วยงาน
กลุ่มที่ 5 กลุ่มผู้ส่งมอบ	32 หน่วยงาน
กลุ่มที่ 6 กลุ่มชุมชน	ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

ที่มา: การคัดเลือกข้อมูลจากคณะทำงาน SRM, คณะทำงาน วส.สส.

2. การแปลงหน่วยประชากรเป็นจำนวนผู้ให้ข้อมูล

สำหรับกลุ่มที่ 1–5 ซึ่งมีลักษณะเป็นองค์กรหรือหน่วยงาน ที่ปรึกษาได้กำหนดให้ 1 องค์กรหรือหน่วยงาน เท่ากับ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนมุมมองจากหลายระดับภายในองค์กรเดียวกัน เช่น ระดับผู้บริหาร ระดับผู้ปฏิบัติงาน และผู้ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ บวท. การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูล 10 คนต่อหน่วยงาน มีเหตุผลสำคัญ ได้แก่

- เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล (Response Bias) ที่อาจเกิดจากการสะท้อนความคิดเห็นของบุคคลเพียงรายเดียว และช่วยให้ข้อมูลมีความหลากหลายของมุมมองมากขึ้น
- เพื่อสะท้อนมุมมองจากหลายระดับภายในองค์กร ทั้งในระดับนโยบาย ระดับบริหาร และระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกับ บวท. ในลักษณะที่แตกต่างกัน
- เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลในระดับองค์กร (Organizational Perspective) เนื่องจากความคิดเห็นของผู้แทนหลายคนภายในหน่วยงานเดียวกันสามารถสะท้อนภาพรวมขององค์กรได้ดีกว่าการใช้ผู้ให้ข้อมูลเพียงรายเดียว
- เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุมและสมดุลของบทบาทหน้าที่ เช่น ผู้บริหาร ผู้ประสานงานโครงการ และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลสะท้อนบริบทของการดำเนินงานจริงมากยิ่งขึ้น
- เพื่อให้จำนวนตัวอย่างมีขนาดเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และสามารถรองรับการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม
- เพื่อให้การบริหารจัดการการเก็บข้อมูลมีความเหมาะสมในเชิงปฏิบัติ โดยเป็นจำนวนที่สามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้จริง ภายใต้ข้อจำกัดด้านระยะเวลาและการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน

สำหรับกลุ่มที่ 6 กลุ่มชุมชน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ปรึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามหลักการของประชากรขนาดใหญ่ (Infinite Population) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 400 คน

ดังนั้น จำนวนประชากรในรูปของผู้ให้ข้อมูล สามารถคำนวณได้ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		จำนวนคน
กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้กำกับดูแล	5 × 10	50 คน
กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ถือหุ้น	11 × 10	110 คน
กลุ่มที่ 3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ	13 × 10	130 คน
กลุ่มที่ 4 กลุ่มคู่ค้า	3 × 10	30 คน
กลุ่มที่ 5 กลุ่มผู้ส่งมอบ	32 × 10	320 คน
กลุ่มที่ 6 กลุ่มชุมชน	ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน	400 คน
รวม		**1,040 คน**

3. การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมด้วยสูตร Taro Yamane

ประชากรรวม (N) = 1,040 คน

ใช้สูตร Taro Yamane (1973)

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

โดยที่

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1{,}040}{1 + 1{,}040(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1{,}040}{3.60}$$

n = 289 คน

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมที่เหมาะสม เท่ากับประมาณ 289 คน

4. การจัดสรรกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling)

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประเภทของหน่วยงาน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนใกล้เคียงกับโครงสร้างประชากรจริง โดยใช้สูตร

$$n_i = \frac{N_i}{N}\ x\ n$$

โดยที่

n_i = ขนาดตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม

N_i = จำนวนประชากรของแต่ละกลุ่ม

N = จำนวนประชากรรวม

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวม

วิธีนี้ช่วยให้แต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการเป็นตัวแทนอย่างเหมาะสมตามสัดส่วนจริงของประชากร

ตางรางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนประชากร (คน)	สูตรคำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้กำกับดูแล	50 คน	(50/1,040) × 289	14 คน
กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ถือหุ้น	110 คน	(110/1,040) × 289	31 คน
กลุ่มที่ 3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ	130 คน	(130/1,040) × 289	36 คน
กลุ่มที่ 4 กลุ่มคู่ค้า	30 คน	(30/1,040) × 289	8 คน
กลุ่มที่ 5 กลุ่มผู้ส่งมอบ	320 คน	(320/1,040) × 289	89 คน
กลุ่มที่ 6 กลุ่มชุมชน	400 คน	(400/1,040) × 289	111 คน
	1,040 คน		**289 คน**

หมายเหตุ: ที่ปรึกษาปัดค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล และยังคงรักษาสัดส่วนของประชากรแต่ละกลุ่มให้ใกล้เคียงกับโครงสร้างประชากรจริงมากที่สุด

5. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกหน่วยงานและผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ร่วมกับการเลือกแบบเจาะจงและแบบสมัครใจ (Purposive and Voluntary Response) โดย

- แบ่งกลุ่มตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม
- กระจายแบบสอบถามไปยังทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ บวท.
- เปิดโอกาสให้ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ
- ติดตามการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้จำนวนครบตามสัดส่วนที่กำหนดในแต่ละกลุ่ม

วิธีดังกล่าวเหมาะสมกับการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากช่วยให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม ครบทุกกลุ่ม และสอดคล้องกับบริบทของการเก็บข้อมูลจากองค์กรเครือข่ายที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านบทบาทและระดับความเกี่ยวข้องกับองค์กรหลัก

3. การจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมายผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และลงพื้นที่เก็บกลุ่มชุมชน

คณะที่ปรึกษาดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป้าหมายผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ตามรายชื่อและหน่วยงานที่กำหนด (ภาคผนวก ค) ตั้งแต่วันที่ 8 เมษายน 2569 ประกอบด้วย 5 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มกำกับดูแล จำนวน 5 หน่วยงาน โดยมีจำนวนที่ต้องการตอบกลับ 20 คน 2) กลุ่มผู้ถือหุ้น จำนวน 11 หน่วยงาน โดยมีจำนวนที่ต้องการตอบกลับ 44 คน 3) กลุ่มคู่ความร่วมมือ จำนวน 13 หน่วยงาน โดยมีจำนวนที่ต้องการตอบกลับ 52 คน 4) กลุ่มคู่ค้า จำนวน 3 หน่วยงาน โดยมีจำนวนที่ต้องการตอบกลับ 12 คน และ 5) กลุ่มผู้ส่งมอบ จำนวน 32 หน่วยงาน โดยมีจำนวนที่ต้องการตอบกลับ 96 คน ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาการประสานงานและติดตามการตอบแบบสอบถามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ชุมชน คณะที่ปรึกษาดำเนินการลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรง เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2569 ประกอบด้วย 1) ชุมชนรอบสำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ 2) ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง และ 3) ชุมชนรอบสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างและได้รับข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่อย่างครบถ้วน

บทที่ 4
ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2569

1. ผลการสำรวจและการเก็บข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ บวท. ประจำปี 2569 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ บวท. โดยกำหนดเขอบเขตและประเด็นในการศึกษาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของการดำเนินของ บวท. จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ประกอบด้วย 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้กำกับดูแล กลุ่มคู่ความร่วมมือ กลุ่มผู้ถือหุ้น กลุ่มคู่ค้า กลุ่มผู้ส่งมอบ และกลุ่มชุมชน โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 506 คน จาก 67 หน่วยงาน มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ภาพรวม

ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	
	หน่วยงาน	คน	หน่วยงาน	คน
กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้กำกับดูแล	6 หน่วยงาน*	14 คน	4 หน่วยงาน	37
กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ถือหุ้น	11 หน่วยงาน	31 คน	9 หน่วยงาน	53
กลุ่มที่ 3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ	13 หน่วยงาน	36 คน	8 หน่วยงาน	143
กลุ่มที่ 4 กลุ่มคู่ค้า	2 หน่วยงาน*	8 คน	2 หน่วยงาน	6
กลุ่มที่ 5 กลุ่มผู้ส่งมอบ	32 หน่วยงาน	89 คน	29 หน่วยงาน	99
กลุ่มที่ 6 กลุ่มชุมชน	3 ชุมชน	111 คน	3 ชุมชน	168
รวม	**67 หน่วยงาน/ชุมชน**	**289 คน**	**55 หน่วยงาน/ชุมชน**	**506**

หมายเหตุ: * กลุ่มผู้กำกับดูแล เพิ่มกลุ่มตัวอย่างกระทรวงคมนาคม 1 หน่วยงาน

** กลุ่มคู่ค้า หน่วยงาน ARINC (Thailand) Ltd. ไม่มีการดำเนินงาน

1.2 จำแนกตามหน่วยงาน

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

ลำดับ	รายชื่อกลุ่ม/หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569	จำนวนที่ต้องการ/เป้าหมาย (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
กลุ่มผู้กำกับดูแล		**20**	**37**
1	กระทรวงการคลัง (กค.)	4	-
2	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	4	-
3	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	4	29
4	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	4	3
5	องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)	4	2
6	กระทรวงคมนาคม		3
กลุ่มผู้ถือหุ้น		**44**	**53**
	ผู้ถือหุ้น ก. รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดโดยกระทรวงการคลัง (กค.)		
1	- กระทรวงการคลัง	4	2
	ผู้ถือหุ้น ข. บริษัทสายการบินผู้ถือหุ้น		
2	- THAI AIRASIA CO.,LTD.	4	7
3	- THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC CO.,LTD.	4	9
4	- THAI LION MENTARI CO.,LTD.	4	6
5	- BANGKOK AIRWAYS PUBLIC COMPANY LIMITED	4	5
6	- THAI VIETJET AIR JOINT STOCK CO.LTD.	4	4
7	- NOK AIRLINES PUBLIC COMPANY LIMITED	4	11
8	- INTERGLOBE AVIATION LTD (INDIGO)	4	-
9	- CHINA EASTHERN AIRLINES	4	1
10	- AIR ASIA SDN BHD	4	7
11	- SCOOT PTE.LTD.	4	-
12	ไม่ทราบหน่วยงาน		1
กลุ่มคู่ความร่วมมือ		**52**	**143**
1	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) (EEC)	4	1
2	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)	4	3
3	กรมอุตุนิยมวิทยา (อต.)	4	35
4	กองทัพเรือ (ทร.)	4	-
5	กองทัพอากาศ (ทอ.)	4	-
6	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	4	18

ลำดับ	รายชื่อกลุ่ม/หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569	จำนวนที่ต้องการ/เป้าหมาย (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
7	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)	4	74
8	บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	4	4
9	บริษัท อู่ตะเภา อินเตอร์เนชั่นแนล เอวิเอชั่น จำกัด (UTA)	4	-
10	กรมธนารักษ์	4	2
11	ANSP ต่างประเทศ (ประเทศใน APAC ได้แก่ สิงคโปร์ ฮ่องกง ญี่ปุ่น เกาหลี จีน ลาว อินเดีย)	4	3
12	CANSO	4	-
13	กรมการปกครอง	4	-
14	ไม่ทราบหน่วยงาน		3
กลุ่มคู่ค้า		**12**	**6**
1	ARINC (Thailand) Ltd.	4	ไม่มีการดำเนินการ
2	Collins Aerospace	4	5
3	Aerospace Data Communication Corporation (ADCC)	4	1
กลุ่มผู้ส่งมอบ		**96**	**99**
1	บริษัท ทูยู คอร์ปอเรชั่น จำกัด	3	4
2	บริษัท ยิบอินซอย คอนซัลติ้ง จำกัด	3	6
3	บริษัท เอ็มทูเอ็ม โปรดักส์ จำกัด	3	5
4	บริษัท เอ็นอีซี คอร์ปอเรชัน (ประเทศไทย) จำกัด	3	5
5	บริษัท แพลนเน็ต คอมมิวนิเคชั่น เอเชีย จำกัด (มหาชน)	3	7
6	บริษัท บอสเวลล์ คอนเนคชั่น กรุ๊ป จำกัด	3	4
7	บริษัท ซิสเท็ม 2000 จำกัด	3	4
8	บริษัท ออมรอน อิเลคทรอนิคส์ จำกัด	3	3
9	บริษัท ซินโดม อิเลคทรอนิคส์ อินดัสตรี จำกัด	3	3
10	บริษัท ไพร์ม โซลูชั่น แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	3	4
11	บริษัท ดับเบิลยู แอนด์ เจ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	3	3
12	บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล เน็ตเวิร์ค ซิสเต็ม จำกัด	3	3
13	บริษัท อินสแตนท์เซอร์วิสเซส จำกัด	3	3
14	บริษัท รักษาความปลอดภัยเอกพิทักษ์ จ่ากัด	3	
15	บริษัท เปาโลเมดิค จำกัด	3	3
16	บริษัท แอนนี้ ซัพพลาย จำกัด	3	3
17	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	3	4
18	บริษัท คอมเซิร์ฟ สยาม จำกัด	3	3
19	บริษัท สปีดี้ แพคเก็จ เอ็กซ์เพรส จำกัด	3	2
20	บริษัท พอร์ทัลเน็ท จำกัด	3	3

ลำดับ	รายชื่อกลุ่ม/หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569	จำนวนที่ต้องการ/เป้าหมาย (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
21	บริษัท โซโคเมค ยูพีเอส (ไทยแลนด์ จ่ากัด	3	2
22	บริษัท เอฟฟินิตี้ จำกัด	3	-
23	บริษัท สามารถ ยู-ทรานส์ จำกัด	3	3
24	บริษัท นครโคราช จำกัด	3	3
25	มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	3	1
26	กรมแผนที่ทหาร	3	-
27	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	3	3
28	บริษัท เอ็นจ์-เพาเวอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด	3	3
29	บริษัท เค แอนด์ พี ซินเซียริตี้ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	3	2
30	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	3	4
31	บริษัท ที่ซี บรอดคาสติง จำกัด	3	3
32	บริษัท ชายน์นิ่ง โกลด์ จำกัด	3	3
กลุ่มชุมชน		**135**	**168**
1	ชุมชนรอบสำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ	45	53
2	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง	45	66
3	ชุมชนรอบสนามบินสุวรรณภูมิ	45	49
รวม		**359**	**506**

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : ภาพรวม

ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม เป็นการนำเสนอข้อมูลความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญต่อการดำเนินงานของ บวท. ซึ่งสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังที่มีต่อองค์กรในมิติต่าง ๆ อันเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานและการพัฒนาองค์กรในอนาคต

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้กำกับดูแล กลุ่มผู้ถือหุ้น กลุ่มคู่ความร่วมมือ กลุ่มคู่ค้า กลุ่มผู้ส่งมอบ และกลุ่มชุมชน โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อสะท้อนมุมมองต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในด้านการให้บริการ การประสานความร่วมมือ การสื่อสารองค์กร ตลอดจนภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของ บวท.



ผังแสดงการจัดอันดับความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569

หมายเหตุ: การนำเสนอผลฯ ใช้แนวคิดการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. (เล่มแผนยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯ 2569 – 2573)

ภาพที่ 8 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญปี 2569

สรุประดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. โดยภาพรวม ปี 2569 มีความพึงพอใจภาพรวมเฉลี่ยทั้ง 6 กลุ่ม อยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.61 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีความพึงพอใจอยู่ที่ 4.57 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ที่ 3.75

ตารางที่ 8 ระดับความพึงพอใจ ระดับความคาดหวัง และช่องว่าง (Gap) ในภาพรวม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประเมิน	การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.	ความร่วมมือการสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง	แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.	รวม
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความพึงพอใจ	4.28	4.28	4.25	4.29	**4.28**
	ระดับความคาดหวัง	4.37	4.32	4.43	4.37	**4.37**
	Gap	-0.09	-0.04	-0.18	-0.08	**-0.09**
กลุ่มผู้กำกับดูแล	ระดับความพึงพอใจ	4.73	4.49	4.43	4.61	**4.57**
	ระดับความคาดหวัง	4.78	4.53	4.48	4.65	**4.61**
	Gap	-0.05	-0.04	-0.05	-0.04	**-0.04**
กลุ่มผู้ถือหุ้น	ระดับความพึงพอใจ	4.34	4.32	4.10	4.35	**4.28**
	ระดับความคาดหวัง	4.38	4.35	4.38	4.37	**4.37**
	Gap	-0.04	-0.03	-0.28	-0.02	**-0.09**
กลุ่มคู่ความร่วมมือ	ระดับความพึงพอใจ	4.52	4.61	4.62	4.67	**4.61**
	ระดับความคาดหวัง	4.62	4.63	4.70	4.73	**4.67**
	Gap	-0.10	-0.02	-0.08	-0.06	**-0.06**
กลุ่มคู่ค้า	ระดับความพึงพอใจ	4.13	4.32	4.00	4.25	**4.18**
	ระดับความคาดหวัง	4.29	4.32	4.25	4.38	**4.31**
	Gap	-0.16	0.00	-0.25	-0.13	**-0.13**
กลุ่มผู้ส่งมอบ	ระดับความพึงพอใจ	4.33	4.29	4.21	4.20	**4.26**
	ระดับความคาดหวัง	4.36	4.32	4.30	4.26	**4.31**
	Gap	-0.03	-0.03	-0.09	-0.06	**-0.05**

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประเมิน	การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.	ความร่วมมือการสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง	แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.	รวม
กลุ่มชุมชน	ระดับความพึงพอใจ	3.61	3.63	4.11	3.66	**3.75**
	ระดับความคาดหวัง	3.81	3.77	4.47	3.83	**3.97**
	Gap	-0.20	-0.14	-0.36	-0.17	**-0.22**

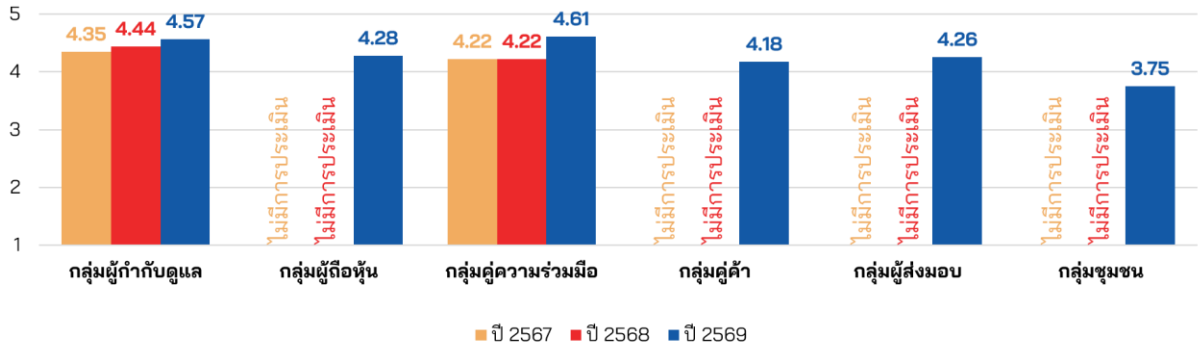
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. ประจำปี 2569 พบว่า ในภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ 4.28 ขณะที่ระดับความคาดหวังภาพรวมอยู่ที่ 4.37 ส่งผลให้ค่า Gap ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังอยู่ที่ -0.09

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา ได้แก่ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. และความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.61 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีความพึงพอใจอยู่ที่ 4.57 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ที่ 3.75

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่า Gap ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.18 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานในด้านดังกล่าวสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริง ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานขององค์กรให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ



หมายเหตุ: ข้อมูลปี 2567 – 2568 เป็นผลการสำรวจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้กำกับดูแล และกลุ่มคู่ความร่วมมือ ขณะที่ปี 2569 เป็นผลการสำรวจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 กลุ่ม ดังนั้น ผลการสำรวจปี 2569 จึงกำหนดให้เป็นค่าฐาน (Baseline) ที่เหมาะสมสำหรับการติดตามและประเมินผลในปีต่อไป เพื่อให้การเปรียบเทียบผลดำเนินงานเป็นไปภายใต้ขอบเขตและกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกัน

ภาพที่ 9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินรายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มที่มีข้อมูลต่อเนื่องระหว่างปี 2567–2569 มีแนวโน้มคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มผู้กำกับดูแลมีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 4.35 คะแนน ในปี 2567 เป็น 4.44 คะแนน ในปี 2568 และ 4.57 คะแนน ในปี 2569 ขณะที่กลุ่มคู่ความร่วมมือมีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 4.22 คะแนน ในปี 2567 และ 4.22 คะแนน ในปี 2568 เป็น 4.61 คะแนน ในปี 2569 สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้หรือความพึงพอใจที่ดีขึ้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มดังกล่าว

สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เริ่มดำเนินการสำรวจในปี 2569 พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 4.18 - 4.28 คะแนน ยกเว้น 1 กลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 คะแนน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอื่นและควรได้รับการศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติม เพื่อวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นข้อจำกัดหรือความคาดหวังที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากในปี 2567 – 2568 มีการสำรวจเพียง 2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ กลุ่มผู้กำกับดูแลและกลุ่มคู่ความร่วมมือ ขณะที่ปี 2569 ได้ขยายขอบเขตการสำรวจเป็น 6 กลุ่ม ดังนั้น การเปรียบเทียบผลระหว่างปีจึงควรพิจารณาเฉพาะกลุ่มที่มีการสำรวจต่อเนื่องเท่านั้น และกำหนดให้ผลการสำรวจปี 2569 เป็นค่าฐาน (Baseline) สำหรับการติดตามและประเมินผลในปีถัดไป เพื่อให้การเปรียบเทียบมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับขอบเขตกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำแนกตามประเด็น

1. การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.



ภาพที่ 10 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท.

สรุประดับความพึงพอใจ: การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. มีความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 กลุ่ม อยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแล มีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.73 รองลงมา คือ กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.52 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.61

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง



ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ปี 2569
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง **4.28**

ภาพที่ 11 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

สรุประดับความพึงพอใจ: ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.28 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.61 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.49 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.63

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.



ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ปี 2569
การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. **4.25**

ภาพที่ 12 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

สรุประดับความพึงพอใจ: แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.25 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.62 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.43 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มคู่ค้า มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.00

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.



ภาพที่ 13 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

สรุประดับความพึงพอใจ: ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.29 เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า กลุ่ม คู่ความร่วมมือ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ที่ 4.67 รองลงมา คือ กลุ่มผู้กำกับดูแล มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ 4.61 และน้อยที่สุด คือ กลุ่มชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 3.66

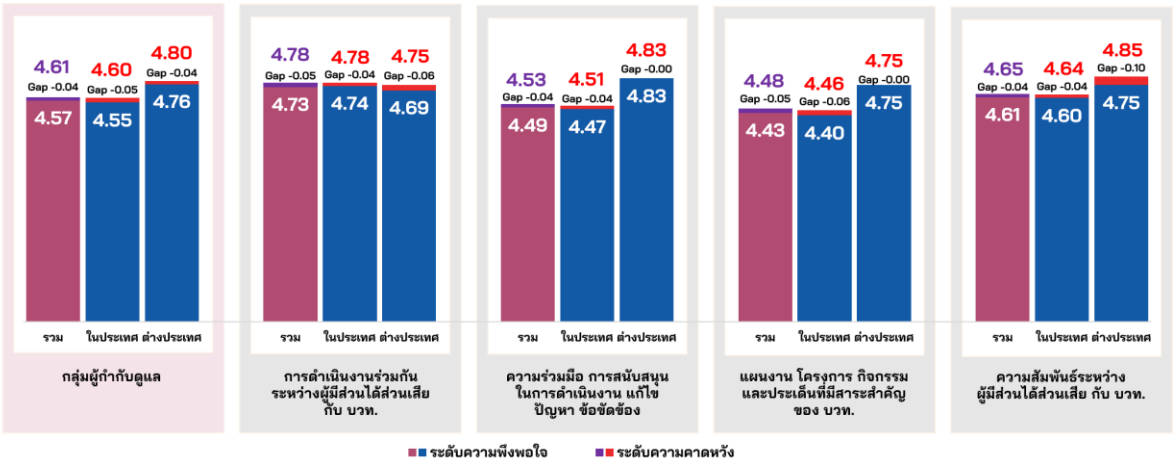


กลุ่มผู้กำกับดูแล

01

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มผู้กำกับดูแล

1. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มกำกับดูแล: ภาพรวม



ภาพที่ 14 ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มกำกับดูแล: ภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้กำกับดูแล ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานได้ในระดับที่ได้รับความพึงพอใจสูง แต่ยังต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มย่อย พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.55 และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.60 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 และกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.80 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04

2. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มกำกับดูแล: จำแนกตามประเด็น

2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

2.1.1 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

ตารางที่ 9 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการปฏิบัติตาม (Compliance)	**4.74**	**4.81**	**-0.07**
1. บวท. มีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อกำหนด	4.78	4.84	-0.06

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
2. บวท. มีการดำเนินงานตามนโยบาย กฎระเบียบ วิธีปฏิบัติ มาตรฐาน เป็นไปตามข้อกำหนดที่หน่วยกำกับดูแลกำหนด	4.70	4.78	-0.08
ด้านความยั่งยืน (Sustainability)	**4.73**	**4.78**	**-0.05**
3. บวท. ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และรักษามาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว	4.68	4.73	-0.05
4. บวท. พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด	4.78	4.84	-0.06
ด้านการปรับปรุง (Improvement)	**4.66**	**4.73**	**-0.07**
5. บวท. มีการนำความคิดเห็นที่ได้รับจากผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.59	4.70	-0.11
6. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย มาตรฐาน หรือข้อกำหนด บวท. ปรับการดำเนินงานได้อย่างทันท่วงที	4.73	4.76	-0.03
ด้านการสื่อสาร (Communication)	**4.80**	**4.80**	**0.00**
7. บวท. มีการสื่อสารและจัดการกับข้อพบเห็น/ข้อคิดเห็นของหน่วยงานกำกับดูแล ในการปรับปรุง/แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐาน/ข้อกำหนด/ผลการตรวจสอบ	4.81	4.86	-0.05
8. บวท. มีการจัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูล รับฟังความคิดเห็นที่สำคัญต่อการป้องกันการเกิดปัญหา การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน/ข้อกำหนด	4.78	4.73	0.05
รวม	**4.73**	**4.78**	**-0.05**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจด้านการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม) พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้กำกับดูแลมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติตาม (Compliance) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล

ด้านความยั่งยืน (Sustainability) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้กำกับดูแลให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างโปร่งใส การรักษามาตรฐานการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการดำเนินงานในระยะยาว

ด้านการปรับปรุง (Improvement) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังที่มีต่อการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดต่าง ๆ

ด้านการสื่อสาร (Communication) มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.80 และมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ 0.00 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถตอบสนองความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการประสานงานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการสื่อสารและจัดการข้อพบเห็นหรือข้อคิดเห็นจากหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ตารางที่ 10 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการปฏิบัติตาม (Compliance)	**4.73**	**4.80**	**-0.07**
1. บวท. มีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อกำหนด	4.77	4.83	-0.06
2. บวท. มีการดำเนินงานตามนโยบาย กฎระเบียบ วิธีปฏิบัติ มาตรฐานเป็นไปตามข้อกำหนดที่หน่วยกำกับดูแลกำหนด	4.69	4.77	-0.08
ด้านความยั่งยืน (Sustainability)	**4.74**	**4.80**	**-0.06**
3. บวท. ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และรักษามาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว	4.71	4.77	-0.06
4. บวท. พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด	4.77	4.83	-0.06
ด้านการปรับปรุง (Improvement)	**4.67**	**4.73**	**-0.06**
5. บวท. มีการนำความคิดเห็นที่ได้รับจากผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	4.57	4.69	-0.12
6. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย มาตรฐาน หรือข้อกำหนด บวท. ปรับการดำเนินงานได้อย่างทันท่วงที	4.77	4.77	0.00

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการสื่อสาร (Communication)	**4.80**	**4.80**	**0.00**
7. บวท. มีการสื่อสารและจัดการกับข้อพบเห็น/ข้อคิดเห็นของหน่วยงานกำกับดูแล ในการปรับปรุง/แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐาน/ข้อกำหนด/ผลการตรวจสอบ	4.83	4.89	-0.06
8. บวท. มีการจัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูล รับฟังความคิดเห็นที่สำคัญต่อการป้องกันการเกิดปัญหา การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน/ข้อกำหนด	4.77	4.71	0.06
รวม	**4.74**	**4.78**	**-0.04**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) ด้านการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่าผู้กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติตาม (Compliance) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.80 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 ซึ่งเป็นค่า Gap สูงที่สุดในรายด้าน สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) ที่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล

ด้านความยั่งยืน (Sustainability) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างโปร่งใส การรักษามาตรฐานการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการดำเนินงานในระยะยาว

ด้านการปรับปรุง (Improvement) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 โดยประเด็นที่มีค่า Gap สูงที่สุด คือ การนำความคิดเห็นที่ได้รับจากผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่า Gap เท่ากับ -0.12 สะท้อนให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังให้ บวท. นำข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

ด้านการสื่อสาร (Communication) มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด เท่ากับ 4.80 และมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ 0.00 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถตอบสนองความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการประสานงานได้เป็นอย่างดี

2.1.3 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 11 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Compliance	**5.00**	**5.00**	**0.00**
1. AEROTHAI establishes policies and procedures that comply with laws, regulations, and requirements.	5.00	5.00	0.00
2. AEROTHAI operates in accordance with policies, regulations, procedures, and standards as specified by the regulatory body.	5.00	5.00	0.00
Sustainability	**4.50**	**4.50**	**0.00**
3. AEROTHAI operates with transparency and maintains consistent long-term operational standards.	4.00	4.00	0.00
4. AEROTHAI continuously develops personnel to ensure they can perform duties in accordance with standards and requirements.	5.00	5.00	0.00
Improvement	**4.50**	**4.75**	**-0.25**
5. AEROTHAI continuously utilizes feedback from service recipients and related agencies to improve and develop operations.	5.00	5.00	0.00
6. AEROTHAI promptly adjusts operations when there are changes in laws, standards, or requirements.	4.00	4.50	-0.50
Communication	**4.75**	**4.75**	**0.00**
7. AEROTHAI communicates and manages findings or comments from the regulatory body to ensure improvements and corrections comply with standards, requirements, and audit results.	4.50	4.50	0.00
8. AEROTHAI provides communication channels for information and feedback essential for problem prevention, problem-solving, and organizational development related to standards and requirements.	5.00	5.00	0.00
รวม	**4.69**	**4.75**	**-0.06**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) ด้านการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) มีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับสูงมาก และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ใกล้เคียงอย่างมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Compliance มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติ และดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

ด้าน Sustainability มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.50 โดยไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาว

ด้าน Improvement มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.25 โดยประเด็น “AEROTHAI promptly adjusts operations when there are changes in laws, standards, or requirements” มีค่า Gap เท่ากับ -0.50 ซึ่งเป็นประเด็นที่มีช่องว่างมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) ยังคาดหวังให้องค์กรสามารถปรับตัวและดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดต่าง ๆ ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้าน Communication มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.75 โดยไม่มีค่า Gap สะท้อนให้เห็นว่า บวท. มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็นและการจัดการข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารที่สนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและข้อกำหนดต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

2.2.1 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

ตารางที่ 12 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านความร่วมมือเชิงกำกับดูแล (Regulatory Collaboration)	**4.51**	**4.55**	**-0.04**
1. บวท. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของท่านในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน	4.51	4.54	-0.03
2. บวท. จัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลอย่างครบถ้วนและชัดเจน	4.51	4.57	-0.06

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการตอบสนองต่อข้อสังเกตและการแก้ไขประเด็น (Response to Findings)	**4.49**	**4.49**	**0.00**
3. เมื่อหน่วยงานของท่านมีข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะ บวท. ดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงอย่างเป็นระบบ	4.46	4.46	0.00
4. บวท. รายงานความคืบหน้าในการแก้ไขประเด็นให้หน่วยงานของท่านทราบอย่างต่อเนื่อง	4.51	4.51	0.00
ด้านการป้องกันและลดความเสี่ยงเชิงกำกับดูแล (Regulatory Risk Prevention)	**4.47**	**4.54**	**-0.07**
5. บวท. นำผลจากการกำกับดูแลไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดประเด็นเดิมซ้ำ	4.38	4.43	-0.05
6. บวท. แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	4.57	4.65	-0.08
รวม	4.49	4.53	-0.04

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม) ต่อความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือเชิงกำกับดูแล (Regulatory Collaboration) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.51 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งจัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่จำเป็นได้อย่างเหมาะสมและครบถ้วน

ด้านการตอบสนองต่อข้อสังเกตและการแก้ไขประเด็น (Response to Findings) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 โดยมีค่า Gap เท่ากับ 0.00 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถตอบสนองต่อข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ และการรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขประเด็นต่าง ๆ ได้ตรงตามความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล

ด้านการป้องกันและลดความเสี่ยงเชิงกำกับดูแล (Regulatory Risk Prevention) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.54 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 ซึ่งเป็นค่า Gap สูงที่สุดในระดับมิติ สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความคาดหวังให้ บวท. ให้ความสำคัญกับการป้องกันปัญหาเชิงระบบ การนำผลจากการกำกับดูแลมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ตารางที่ 13 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านความร่วมมือเชิงกำกับดูแล (Regulatory Collaboration)	**4.51**	**4.56**	**-0.05**
1. บวท. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของท่านในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน	4.54	4.57	-0.03
2. บวท. จัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลอย่างครบถ้วนและชัดเจน	4.49	4.54	-0.05
ด้านการตอบสนองต่อข้อสังเกตและการแก้ไขประเด็น (Response to Findings)	**4.46**	**4.46**	**0.00**
3. เมื่อหน่วยงานของท่านมีข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะ บวท. ดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงอย่างเป็นระบบ	4.43	4.43	0.00
4. บวท. รายงานความคืบหน้าในการแก้ไขประเด็นให้หน่วยงานของท่านทราบอย่างต่อเนื่อง	4.49	4.49	0.00
ด้านการป้องกันและลดความเสี่ยงเชิงกำกับดูแล (Regulatory Risk Prevention)	**4.44**	**4.51**	**-0.07**
5. บวท. นำผลจากการกำกับดูแลไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดประเด็นเดิมซ้ำ	4.34	4.40	-0.06
6. บวท. แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง	4.54	4.63	-0.09
รวม	**4.47**	**4.51**	**-0.04**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) ต่อความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือเชิงกำกับดูแล (Regulatory Collaboration) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.51 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งจัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่จำเป็นได้อย่างเหมาะสมและครบถ้วน

ด้านการตอบสนองต่อข้อสังเกตและการแก้ไขประเด็น (Response to Findings) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 โดยมีค่า Gap เท่ากับ 0.00 แสดงให้เห็นว่า

บวท. สามารถตอบสนองต่อข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ และการรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขประเด็นต่าง ๆ ได้ตรงตามความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแล

ด้านการป้องกันและลดความเสี่ยงเชิงกำกับดูแล (Regulatory Risk Prevention) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 ซึ่งเป็นค่า Gap สูงที่สุดในรายด้าน สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) คาดหวังให้ บวท. ให้ความสำคัญกับการป้องกันปัญหาเชิงระบบ การปรับปรุงกระบวนการทำงานจากผลการกำกับดูแล และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

2.2.3 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 14 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Regulatory Collaboration	**4.50**	**4.50**	**0.00**
1. AEROTHAI cooperates with your organization in monitoring, auditing, and assessing operations.	4.00	4.00	0.00
2. AEROTHAI prepares all necessary information, documents, and clarifications for regulatory oversight comprehensively and clearly.	5.00	5.00	0.00
Response to Findings	**5.00**	**5.00**	**0.00**
3. When your organization provides observations or recommendations, AEROTHAI implements systematic corrections or clarifications.	5.00	5.00	0.00
4. AEROTHAI continuously reports the progress of issue resolution to your organization.	5.00	5.00	0.00
Regulatory Risk Prevention	**5.00**	**5.00**	**0.00**
5. AEROTHAI utilizes oversight results to improve work processes and prevent recurring issues.	5.00	5.00	0.00
6. AEROTHAI consistently demonstrates accountability in complying with relevant laws, regulations, and requirements.	5.00	5.00	0.00
รวม	4.83	4.83	0.00

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) ต่อความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมี

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.83 โดยไม่มีค่า Gap สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานตอบสนองต่อความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความเชื่อมั่นในระดับสูงมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Regulatory Collaboration มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 โดยไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีการจัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน ซึ่งได้รับระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ 5.00

ด้าน Response to Findings มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 5.00 โดยไม่มีค่า Gap สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการดำเนินการแก้ไข ชี้แจง และการรายงานความคืบหน้าในการแก้ไขประเด็นต่าง ๆ ของ บวท. ซึ่งดำเนินการอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองต่อข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้าน Regulatory Risk Prevention มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 เช่นเดียวกัน และไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า บวท. มีการนำผลจากการกำกับดูแลไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และป้องกันการเกิดประเด็นเดิมซ้ำได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง จนได้รับความเชื่อมั่นจากหน่วยงานกำกับดูแลในระดับสูง

2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.



ภาพที่ 15 การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล

จากผลการสำรวจการรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) มีผู้รับรู้จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.71 และไม่รับรู้จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 ขณะที่กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) มีผู้รับรู้จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.3.1 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

ตารางที่ 15 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding)	**4.44**	**4.46**	**-0.02**
1. หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท.	4.40	4.40	0.00
2. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	4.48	4.52	-0.04
ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction)	**4.42**	**4.50**	**-0.08**
3. การดำเนินงานตามแผนงานและโครงการของ บวท. เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	4.40	4.48	-0.08
4. บวท. สามารถดำเนิน แผนงาน โครงการ กิจกรรมสำคัญได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.44	4.52	-0.08
รวม	**4.43**	**4.48**	**-0.05**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม) ต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานกำกับดูแลมีความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการ และกิจกรรมของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.44 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 ซึ่งเป็นค่า Gap ต่ำที่สุดในระดับมิติ สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญขององค์กรได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.08 ซึ่งเป็นค่า Gap สูงที่สุดในระดับมิติ สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. ในระดับสูง ทั้งในด้านการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดและการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2.3.2 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ตารางที่ 16 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding)	**4.41**	**4.43**	**-0.02**
1. หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท.	4.39	4.39	0.00
2. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย	4.43	4.48	-0.05
ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction)	**4.39**	**4.48**	**-0.09**
3. การดำเนินงานตามแผนงานและโครงการของ บวท. เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	4.39	4.48	-0.09
4. บวท. สามารถดำเนิน แผนงาน โครงการ กิจกรรมสำคัญได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.39	4.48	-0.09
รวม	**4.40**	**4.46**	**-0.06**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) ต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ในระดับที่ใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.41 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. อย่างเหมาะสม และสามารถทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับได้เป็นอย่างดี

ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.09 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนดและการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2.3.3 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 17 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Awareness & Understanding	**4.75**	**4.75**	**0.00**
1. Your organization receives information regarding AEROTHAI's significant plans, projects, and activities.	4.50	4.50	0.00
2. Information published by AEROTHAI regarding its operations is clear and easy to understand.	5.00	5.00	0.00
Satisfaction	**4.75**	**4.75**	**0.00**
3. Execution of AEROTHAI's plans and projects aligns with the established guidelines.	4.50	4.50	0.00
4. AEROTHAI is able to implement significant plans, projects, and activities according to the defined goals.	5.00	5.00	0.00
รวม	**4.75**	**4.75**	**0.00**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) ต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.75 โดยไม่มีค่า Gap สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานตอบสนองต่อความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความเชื่อมั่นในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Awareness & Understanding มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.75 โดยไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. อย่างเหมาะสม และเห็นว่าข้อมูลที่องค์กรเผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถสื่อสารสาระสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้าน Satisfaction มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.75 โดยไม่มีค่า Gap เช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศมีความเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานตามแผนงานและโครงการของ บวท. เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด และองค์กรสามารถดำเนินแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

2.4.1 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

ตารางที่ 18 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management)	**4.64**	**4.61**	**0.03**
1. บวท. นำความคิดเห็นของหน่วยงานของท่านไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน	4.59	4.57	0.02
2. บวท. รับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงานของท่านในการกำกับดูแลและการดำเนินงาน	4.68	4.65	0.03
ด้านการมีส่วนร่วมและผลลัพธ์ (Engagement & Outcome)	**4.62**	**4.62**	**0.00**
3. บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานกำกับดูแลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง	4.57	4.54	0.03
4. บวท. ให้ความร่วมมือและสนับสนุนข้อมูลที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลและการตัดสินใจของหน่วยงานท่าน	4.68	4.70	-0.02
ด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล (Transparency & Governance)	**4.66**	**4.70**	**-0.04**
5. บวท. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.59	4.65	-0.06
6. บวท. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด	4.73	4.76	-0.03
ด้านการบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต (Risk & Crisis Management / SMS)	**4.57**	**4.64**	**-0.07**
7. บวท. มีระบบบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมด้านการดำเนินงานและความปลอดภัย	4.59	4.65	-0.06
8. บวท. ติดตาม ประเมิน และรายงานประเด็นความเสี่ยงหรือเหตุการณ์สำคัญให้หน่วยงานของท่านทราบ	4.54	4.62	-0.08
ด้านการปรับตัวตามนโยบาย/กฎหมาย (Regulatory Adaptation)	**4.54**	**4.68**	**-0.14**
9. เมื่อมีนโยบาย กฎหมาย หรือข้อกำหนดใหม่ บวท. สามารถปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องได้	4.57	4.70	-0.13
10. บวท. ชี้แจงแนวทางการปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดอย่างชัดเจน	4.51	4.65	-0.14
รวม	**4.61**	**4.65**	**-0.04**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.65 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความพึงพอใจต่อการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 โดยมีค่า Gap เป็นบวก 0.03 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานด้านการรับฟังความคิดเห็นและการนำข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้สูงกว่าระดับความคาดหวังเล็กน้อย

ด้านการมีส่วนร่วมและผลลัพธ์ (Engagement & Outcome) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 โดยมีค่า Gap เท่ากับ 0.00 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถเปิดโอกาสให้หน่วยงานกำกับดูแลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่สำคัญ รวมถึงให้ความร่วมมือและสนับสนุนข้อมูลที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลและการตัดสินใจได้ตรงตามความคาดหวัง

ด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล (Transparency & Governance) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด

ด้านการบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต (Risk & Crisis Management / SMS) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลคาดหวังให้ บวท. มีระบบบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม พร้อมทั้งมีการติดตาม ประเมิน และรายงานประเด็นความเสี่ยงหรือเหตุการณ์สำคัญอย่างต่อเนื่องและทันท่วงที

ด้านการปรับตัวตามนโยบาย/กฎหมาย (Regulatory Adaptation) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.54 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.14 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความคาดหวังสูงต่อความสามารถของ บวท. ในการปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบาย กฎหมาย และข้อกำหนดใหม่ รวมถึงการสื่อสารและชี้แจงแนวทางการปรับตัวอย่างชัดเจนและรวดเร็ว

2.4.2 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ตารางที่ 19 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management)	**4.61**	**4.59**	**0.02**
1. บวท. นำความคิดเห็นของหน่วยงานของท่านไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน	4.57	4.54	0.03
2. บวท. รับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงานของท่านในการกำกับดูแลและการดำเนินงาน	4.66	4.63	0.03
ด้านการมีส่วนร่วมและผลลัพธ์ (Engagement & Outcome)	**4.63**	**4.61**	**0.02**
3. บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานกำกับดูแลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง	4.60	4.51	0.09
4. บวท. ให้ความร่วมมือและสนับสนุนข้อมูลที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลและการตัดสินใจของหน่วยงานท่าน	4.66	4.71	-0.05
ด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล (Transparency & Governance)	**4.66**	**4.71**	**-0.05**
5. บวท. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.57	4.66	-0.09
6. บวท. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด	4.74	4.77	-0.03
ด้านการบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต (Risk & Crisis Management / SMS)	**4.56**	**4.61**	**-0.05**
7. บวท. มีระบบบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมด้านการดำเนินงานและความปลอดภัย	4.60	4.63	-0.03
8. บวท. ติดตาม ประเมิน และรายงานประเด็นความเสี่ยงหรือเหตุการณ์สำคัญให้หน่วยงานของท่านทราบ	4.51	4.60	-0.09
ด้านการปรับตัวตามนโยบาย/กฎหมาย (Regulatory Adaptation)	**4.53**	**4.66**	**-0.13**
9. เมื่อมีนโยบาย กฎหมาย หรือข้อกำหนดใหม่ บวท. สามารถปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องได้	4.57	4.69	-0.12
10. บวท. ชี้แจงแนวทางการปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดอย่างชัดเจน	4.49	4.63	-0.14
รวม	**4.60**	**4.64**	**-0.04**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความพึงพอใจต่อการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 โดยมีค่า Gap เท่ากับ 0.02 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงการนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

ด้านการมีส่วนร่วมและผลลัพธ์ (Engagement & Outcome) ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 โดยมีค่า Gap เป็นบวก 0.02 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถสร้างการมีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลได้สูงกว่าระดับความคาดหวังเล็กน้อย โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้หน่วยงานกำกับดูแลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่า Gap สูงที่สุดในเชิงบวก เท่ากับ 0.09

ด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล (Transparency & Governance) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอย่างโปร่งใส การตรวจสอบได้ และการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด

ด้านการบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต (Risk & Crisis Management / SMS) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลคาดหวังให้ บวท. มีระบบบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุม รวมถึงมีการติดตาม ประเมิน และรายงานประเด็นความเสี่ยงหรือเหตุการณ์สำคัญอย่างต่อเนื่องและทันท่วงที

ด้านการปรับตัวตามนโยบาย/กฎหมาย (Regulatory Adaptation) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.13 ซึ่งเป็นค่า Gap สูงที่สุดในรายด้าน สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลมีความคาดหวังสูงต่อความสามารถของ บวท. ในการปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบาย กฎหมาย และข้อกำหนดใหม่ รวมถึงการสื่อสารและชี้แจงแนวทางการปรับตัวให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

2.4.3 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 20 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Relationship Management	**5.00**	**5.00**	**0.00**
1. AEROTHAI utilizes your organization's feedback to improve its operations.	5.00	5.00	0.00
2. AEROTHAI listens to suggestions from your organization regarding regulatory oversight and operations.	5.00	5.00	0.00
Engagement & Outcome	**4.50**	**4.75**	**-0.25**
3. AEROTHAI continuously provides opportunities for the regulatory body to participate in significant operations.	4.00	5.00	-1.00
4. AEROTHAI cooperates and provides essential information for your organization’s oversight and decision-making.	5.00	4.50	0.50
Transparency & Governance	**4.75**	**4.50**	**0.25**
5. AEROTHAI discloses significant operational information with transparency and accountability.	5.00	4.50	0.50
6. AEROTHAI strictly complies with criteria, requirements, and standards related to regulatory oversight.	4.50	4.50	0.00
Risk & Crisis Management / SMS	**4.75**	**5.00**	**-0.25**
7. AEROTHAI has a comprehensive risk management system covering operations and safety.	4.50	5.00	-0.50
8. AEROTHAI monitors, assesses, and reports risk issues or significant incidents to your organization.	5.00	5.00	0.00
Regulatory Adaptation	**4.75**	**5.00**	**-0.25**
9. AEROTHAI is able to align its operations when new policies, laws, or requirements are introduced.	4.50	5.00	-0.50
10. AEROTHAI clearly clarifies adaptation guidelines when there are changes in regulatory requirements.	5.00	5.00	0.00
รวม	4.75	4.85	-0.10

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.10 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นจากหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศในระดับสูงมาก ทั้งในด้านการบริหารความสัมพันธ์ การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการความเสี่ยง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Relationship Management มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 5.00 โดยไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถบริหารความสัมพันธ์กับหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการรับฟังข้อเสนอแนะและการนำความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

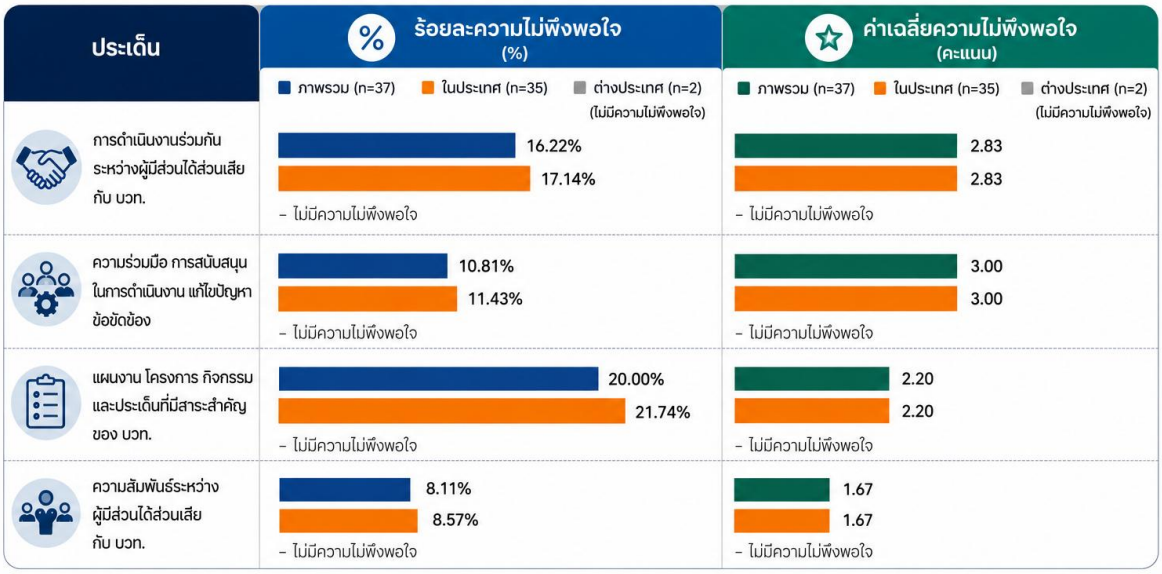
ด้าน Engagement & Outcome มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.25 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศยังคาดหวังให้ บวท. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

ด้าน Transparency & Governance มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 โดยมีค่า Gap เป็นบวกที่ 0.25 แสดงให้เห็นว่า บวท. มีการเปิดเผยข้อมูลและดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลได้ดีกว่าระดับที่คาดหวัง

ด้าน Risk & Crisis Management / SMS มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.25 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลยังคาดหวังให้ บวท. พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้าน Regulatory Adaptation มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.25 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศคาดหวังให้ AEROTHAI สามารถปรับตัวต่อนโยบาย กฎหมาย หรือข้อกำหนดใหม่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผลการสำรวจ ความไม่พึงพอใจ



ภาพที่ 16 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล

3.1 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

ตารางที่ 21 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	16.22	2.83
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	10.81	3.00
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	20.00	2.20
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	8.11	1.67

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลมีความไม่พึงพอใจในภาพรวม โดยประเด็นที่มีร้อยละของผู้แสดงความไม่พึงพอใจสูงที่สุด คือ แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. (ร้อยละ 20.00) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 2.20 รองลงมา คือ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. (ร้อยละ 16.22) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ระดับ 2.83 และน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. (ร้อยละ 8.11) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ระดับ 1.67

3.2 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ตารางที่ 22 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	17.14	2.83
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	11.43	3.00
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	21.74	2.20
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	8.57	1.67

จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ) มีความไม่พึงพอใจในภาพรวม โดยประเด็นที่มีร้อยละของผู้แสดงความไม่พึงพอใจสูงที่สุด คือ แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. (ร้อยละ 21.74) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ระดับ 2.20 รองลงมาคือ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. (ร้อยละ 17.14) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ระดับ 2.83 และน้อยที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. (ร้อยละ 8.57) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ระดับ 1.67

3.3 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 23 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	-	-
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	-	-
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	-	-
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	-	-

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) ไม่พบผู้แสดงความไม่พึงพอใจในทุกประเด็นที่ดำเนินการสำรวจ

4. สรุปประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

4.1.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 24 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานกำกับดูแล	บวท. มีการสื่อสาร ประสานงาน และตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของหน่วยงานกำกับดูแลได้ดี ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
ช่องทางการสื่อสารและการรับฟังความคิดเห็น	บวท. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและการประสานงานที่เอื้อต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนด	ผู้กำกับดูแลมีความเชื่อมั่นว่า บวท. ดำเนินงานสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในภาพรวม	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
ความร่วมมือในการพัฒนามาตรฐานการดำเนินงาน	บวท. ให้ความร่วมมือในการปรับปรุงมาตรฐานและข้อกำหนด รวมถึงเปิดรับข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 25 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การประสานงานและการบูรณาการภายในองค์กร	แม้มีการประสานงานที่ดีในภาพรวม แต่ยังพบข้อจำกัดด้านการเชื่อมโยงข้อมูลและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในในบางกรณี ส่งผลให้เกิดความล่าช้าหรือความคลาดเคลื่อนในการดำเนินงาน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การบริหารจัดการเชิงระบบและข้อมูล	ระบบข้อมูล นโยบาย และกระบวนการทำงานยังขาดการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบในบางส่วน ส่งผลให้การดำเนินงานบางเรื่องไม่คล่องตัวเท่าที่ควร	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การบริหารจัดการข้อพบเห็นและการตรวจสอบ	การติดตามและขยายผลข้อพบเห็นจากการตรวจสอบยังไม่ทั่วถึง ทำให้พบประเด็นเดิมซ้ำ	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การจัดการความรู้และการสื่อสารองค์กร	การสื่อสารและถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กรยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันอย่างทั่วถึง	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด	การสื่อสารและเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือมาตรฐานใหม่ยังควรมีความชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 26 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การประสานงานและการทำงานร่วมกัน	คาดหวังให้มีระบบประสานงานที่เชื่อมโยงมากขึ้น เช่น คณะทำงานร่วม ระบบแจ้งเตือนล่วงหน้า และผู้ประสานงานหลัก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การบริหารความเสี่ยงและการดำเนินงานเชิงรุก	คาดหวังให้ บวท. พัฒนากลไกการกำกับดูแลเชิงรุกและการบริหารความเสี่ยงร่วมเพื่อป้องกันปัญหาและยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การบูรณาการข้อมูลและการบริหารจัดการเชิงระบบ	คาดหวังให้มีการพัฒนาระบบข้อมูล กฎหมาย และกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกันมากขึ้น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพการดำเนินงาน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การบริหารจัดการกฎหมายและมาตรฐาน	คาดหวังให้มีแนวทางหรือกลไกกลางในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและมาตรฐาน เพื่อสร้างความชัดเจนในการปฏิบัติ	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การจัดการองค์ความรู้และการพัฒนาบุคลากร	คาดหวังให้มีการพัฒนาระบบองค์ความรู้ การถ่ายทอดบทเรียน และการเตรียมความพร้อมบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

4.1.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 27 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
ความร่วมมือในการกำกับดูแล	บวท. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความพร้อมในการปฏิบัติงานร่วมกันและการสนับสนุนภารกิจด้านการกำกับดูแล	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
ความรับผิดชอบต่อกฎหมาย ระเบียบและข้อกำหนด	หน่วยงานกำกับดูแลรับรู้ว่า บวท. ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กร	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การตอบสนองต่อข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	บวท. มีความพยายามในการดำเนินการแก้ไข ชี้แจง และรายงานความคืบหน้าต่อข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง แม้บางประเด็นยังต้องพัฒนาให้มีความรวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
ความตั้งใจในการสนับสนุนข้อมูลเพื่อการกำกับดูแล	บวท. แสดงความตั้งใจในการสนับสนุนข้อมูลและเอกสารเพื่อรองรับการกำกับดูแล แม้ในบางกรณียังมีข้อจำกัดด้านความครบถ้วนและความเป็นปัจจุบันของข้อมูล	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 28 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารเพื่อการกำกับดูแล	แม้มีการสนับสนุนข้อมูลในภาพรวม แต่ยังพบว่าการจัดเตรียมเอกสารบางรายการไม่ครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน หรือมีความพร้อมแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน ส่งผลต่อการตรวจประเมิน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ	การดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อพบเห็นในบางกรณียังมีความล่าช้า และการบริหารจัดการยังขาดการบูรณาการเชิงระบบ ทำให้เกิดการดำเนินงานแบบแยกส่วน (Silo)	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การประสานงานภายในองค์กร	การประสานงานและการสื่อสารภายในบางส่วนยังไม่ทั่วถึง ส่งผลให้เกิดความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้ประกอบการตรวจสอบ	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การจัดการองค์ความรู้และการป้องกันข้อผิดพลาดซ้ำ	ยังพบข้อผิดพลาดหรือข้อพบเห็นเดิมซ้ำในบางกรณี สะท้อนถึงข้อจำกัดในการถ่ายทอดองค์ความรู้และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
ความร่วมมือเชิงนโยบายและการกำกับติดตาม	การดำเนินงานร่วมในระดับนโยบายและการบริหารจัดการเชิงระบบองค์กรยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนภารกิจร่วมกัน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 29 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารเพื่อการกำกับดูแล	คาดหวังให้ บวท. ปรับปรุงการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน รวมถึงมีมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงานก่อนการตรวจประเมิน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาเชิงระบบ	คาดหวังให้มีหน่วยงานกลางหรือกลไกกำกับติดตามที่ช่วยบริหารจัดการข้อพบเห็นและเร่งรัดการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ พร้อมกำหนดขั้นตอนและกรอบเวลาที่ชัดเจน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การประสานงานและการสื่อสารภายในองค์กร	คาดหวังให้ บวท. พัฒนาการสื่อสารและสร้างความเข้าใจร่วมกันภายในองค์กร เพื่อให้การสนับสนุนข้อมูลและการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การจัดการองค์ความรู้และการพัฒนากระบวนการทำงาน	คาดหวังให้มีระบบจัดการองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนบทเรียนจากข้อผิดพลาด และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
ความร่วมมือเชิงนโยบายและกลไกการทำงานร่วมกัน	คาดหวังให้มีการจัดทำกรอบความร่วมมือหรือกลไกการทำงานร่วมในระดับนโยบาย เช่น MOU, Shared KPIs และคณะกรรมการประสานงาน เพื่อยกระดับการบริหารจัดการเชิงระบบร่วมกัน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

4.1.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 30 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
ความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนโครงการสำคัญ	บวท. มีความพยายามในการขับเคลื่อนโครงการสำคัญและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง แม้บางโครงการยังเผชิญข้อจำกัดด้านกระบวนการหรือข้อกฎหมาย	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การดำเนินงานด้านวิศวกรรมและการเตรียมความพร้อมโครงการ	โครงการบางส่วนมีความคืบหน้าในด้านการดำเนินงานเชิงเทคนิคและวิศวกรรม สะท้อนถึงความพร้อมในการผลักดันโครงการให้เกิดผลสัมฤทธิ์	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
ความตระหนักต่อการกำกับมาตรฐานและข้อกฎหมาย	บวท. ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง แม้ยังมีประเด็นที่ต้องพัฒนาในเชิงระบบและการบริหารจัดการ	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 31 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การบริหารจัดการโครงการและการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติ	โครงการสำคัญบางส่วน แม้มีความคืบหน้าในเชิงวิศวกรรม แต่ยังไม่สามารถเปิดให้บริการหรือดำเนินการได้จริง เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านกฎหมาย การประสานงาน หรือระบบสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การวางแผนและการบริหารจัดการโครงการเชิงระบบ	การวางแผนและดำเนินโครงการขนาดใหญ่ยังขาดความชัดเจนในภาพรวม และบางส่วนไม่สามารถดำเนินการได้ตามกรอบกฎหมายหรือเป้าหมายที่กำหนด	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การจัดการด้านการตรวจประเมินและการแก้ไขข้อบกพร่อง	การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจประเมิน (Audit) ยังขาดระบบติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พบข้อบกพร่องเดิมซ้ำ	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
ความครบถ้วนและความถูกต้องของเอกสาร	เอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานหรือการประเมินบางส่วนยังไม่ครบถ้วนหรือถูกต้อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานและการกำกับดูแล	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การบริหารจัดการแผนงานให้สอดคล้องกับข้อกฎหมาย	การจัดทำและบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายและขาดประสิทธิภาพในการกำกับติดตาม	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 32 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การบูรณาการการดำเนินงานโครงการ	คาดหวังให้ บวท. จัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายปฏิบัติการ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อร่วมวิเคราะห์และแก้ไขอุปสรรคของโครงการในทุกมิติ ทั้งด้านกฎหมาย การสื่อสาร และระบบสนับสนุน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การวางแผนและบริหารโครงการเชิงระบบ	คาดหวังให้ บวท. จัดทำแผนแม่บทการกำกับดูแลเชิงรุก โดยเชื่อมโยงข้อกฎหมายกับระบบติดตามคุณภาพ (PDCA) พร้อมกำหนดกรอบเวลาและผู้รับผิดชอบโครงการอย่างชัดเจน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การจัดการด้านเอกสารและการป้องกันข้อผิดพลาด	คาดหวังให้มีระบบตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของเอกสารก่อนส่งงาน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดซ้ำจากบุคลากร (Human Error) และเพิ่มประสิทธิภาพการกำกับดูแล	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การบริหารจัดการโครงการให้สอดคล้องกับข้อกฎหมาย	คาดหวังให้ บวท. พัฒนากรอบบริหารโครงการที่บูรณาการข้อกฎหมาย การประเมินความเสี่ยง และตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อให้แผนงานและโครงการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับข้อกำหนด	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

4.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 33 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานสากล	หน่วยงานยังให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามข้อกฎหมายและมาตรฐานสากลด้านการบินไม่เพียงพอ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในการให้บริการ	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 34 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การบูรณาการการดำเนินงานภายในองค์กร	เนื่องจาก บวท. มีการแบ่งส่วนงานย่อยภายในระดับฝ่ายและระดับกองจำนวนมาก จึงควรมีการหารือและบูรณาการการดำเนินงานภายในองค์กรให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งในด้านการพัฒนา การปรับปรุง และการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีเอกภาพ	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร	ควรมีการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อม และภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และความรวดเร็วในการดำเนินงาน รวมถึงรองรับการพัฒนาองค์กรในอนาคตได้อย่างเหมาะสม	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การพัฒนาความรู้ด้านระบบบริหารความปลอดภัย (SMS)	บวท. ควรเพิ่มความถี่และลดระยะเวลาระหว่างการอบรมด้านระบบบริหารความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) เนื่องจากเป็นกระบวนการสำคัญในการดำเนินงานด้านการบิน โดยยังพบว่าพนักงานจำนวนหนึ่งขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ SMS รวมถึงการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ จึงควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)
การกำกับติดตามและถ่ายทอดแนวปฏิบัติสู่ส่วนภูมิภาค	เพื่อให้การบริหารจัดการระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บวท. ควรพัฒนาระบบกำกับติดตามการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติที่ส่วนกลางกำหนดให้มีความชัดเจนและต่อเนื่อง พร้อมทั้งส่งเสริมการถ่ายทอดองค์ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่หน่วยงานระดับศูนย์ เพื่อให้สามารถนำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

4.2 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

4.2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 35 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดระหว่างประเทศ (Compliance)	บวท. สามารถกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติ และดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ	ICAO
การสื่อสารและการจัดการข้อคิดเห็นจากหน่วยงานกำกับดูแล (Communication)	บวท. มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร รับฟังความคิดเห็น และจัดการข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารที่เอื้อต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและข้อกำหนดต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	ICAO
การพัฒนาบุคลากรและการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง (Sustainability)	ผู้กำกับดูแลจากต่างประเทศมีความเชื่อมั่นต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ บวท. อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนดสากล รวมถึงการรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาว	ICAO
การนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement)	บวท. มีการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	ICAO

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 36 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
ความโปร่งใสและความต่อเนื่องของมาตรฐานการดำเนินงาน	แม้ภาพรวมการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมีข้อสังเกตว่า การแสดงให้เห็นเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความโปร่งใสและการรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาวยังไม่ชัดเจนเพียงพอ โดยเฉพาะความสม่ำเสมอของการให้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร	ICAO
การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนด	การปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน หรือข้อกำหนดใหม่ในบางกรณียังไม่ทันท่วงทีเท่าที่คาดหวัง เนื่องจากต้องอาศัยการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสนับสนุน	ICAO
การติดตามและประเมินผลหลังการดำเนินงาน	การติดตามและประเมินผลหลังการปรับใช้มาตรฐานหรือข้อกำหนดใหม่ยังไม่สะท้อนประเด็นปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเป็นระบบเพียงพอ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ICAO

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 37 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนด (Compliance)	คาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานการกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติ และการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง	ICAO
การสื่อสารและการจัดการข้อเสนอแนะ (Communication)	คาดหวังให้ บวท. คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการจัดการข้อเสนอแนะ รวมถึงพัฒนาช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	ICAO

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การพัฒนาบุคลากรและความยั่งยืนขององค์กร (Sustainability)	คาดหวังให้ บวท. ดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและรักษามาตรฐานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานในระยะยาว	ICAO
การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและมาตรฐาน (Improvement)	คาดหวังให้ บวท. สามารถปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน หรือข้อกำหนดใหม่ได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ICAO

4.2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 38 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดระหว่างประเทศ (Compliance)	บวท. สามารถกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติ และดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ	ICAO
การสื่อสารและการจัดการข้อคิดเห็นจากหน่วยงานกำกับดูแล (Communication)	บวท. มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร รับฟังความคิดเห็น และจัดการข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลได้อย่างเหมาะสม รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารที่เอื้อต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและข้อกำหนดต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	ICAO
การพัฒนาบุคลากรและการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง (Sustainability)	ผู้กำกับดูแลจากต่างประเทศมีความเชื่อมั่นต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ บวท. อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนดสากล รวมถึงการรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาว	ICAO
การนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement)	บวท. มีการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	ICAO

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 39 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
ความโปร่งใสและความต่อเนื่องของมาตรฐานการดำเนินงาน	แม้ภาพรวมการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมีข้อสังเกตว่า การแสดงให้เห็นเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความโปร่งใสและการรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาวยังไม่ชัดเจนเพียงพอ โดยเฉพาะความสม่ำเสมอของการให้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร	ICAO
การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนด	การปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน หรือข้อกำหนดใหม่ในบางกรณียังไม่ทันท่วงทีเท่าที่คาดหวัง เนื่องจากต้องอาศัยการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์ และเทคโนโลยีสนับสนุน	ICAO
การติดตามและประเมินผลหลังการดำเนินงาน	การติดตามและประเมินผลหลังการปรับใช้มาตรฐานหรือข้อกำหนดใหม่ยังไม่สะท้อนประเด็นปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเป็นระบบเพียงพอ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ICAO

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 40 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนด (Compliance)	คาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานการกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติ และการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง	ICAO
การสื่อสารและการจัดการข้อเสนอแนะ (Communication)	คาดหวังให้ บวท. คงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการจัดการข้อเสนอแนะ รวมถึงพัฒนาช่องทางการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	ICAO

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การพัฒนาบุคลากรและความยั่งยืนขององค์กร (Sustainability)	คาดหวังให้ บวท. ดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและรักษามาตรฐานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานในระยะยาว	ICAO
การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและมาตรฐาน (Improvement)	คาดหวังให้ บวท. สามารถปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน หรือข้อกำหนดใหม่ได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ICAO

4.2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 41 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
ความร่วมมือด้านการกำกับดูแล	บวท. ให้ความร่วมมือในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ICAO
ความครบถ้วนของข้อมูลและเอกสาร	บวท. จัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน และพร้อมต่อการตรวจสอบ	ICAO
การตอบสนองต่อข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ	มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการแก้ไข ชี้แจง และการรายงานความคืบหน้าของ บวท. ที่เป็นระบบและต่อเนื่อง	ICAO

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 42 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การรักษามาตรฐานความร่วมมือด้านกำกับดูแล	คาดหวังให้ บวท. รักษาระดับความร่วมมือในการติดตาม ตรวจสอบ และสนับสนุนการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง	ICAO
การจัดเตรียมข้อมูลและเอกสาร	คาดหวังให้มีการจัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่ครบถ้วน ชัดเจน และพร้อมต่อการกำกับดูแลในทุกสถานการณ์	ICAO
การตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ	คาดหวังให้ บวท. ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และรายงานความคืบหน้าต่อข้อสังเกตต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	ICAO
การป้องกันความเสี่ยงและการปฏิบัติตามข้อกำหนด	คาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดระหว่างประเทศ รวมถึงใช้ผลกำกับดูแลเพื่อป้องกันการเกิดประเด็นซ้ำ	ICAO

4.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 43 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในเวทีระดับภูมิภาค	ICAO ชื่นชมการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมของ บวท. ในการประชุมระดับภูมิภาคของ ICAO โดยเฉพาะการประชุม AAC อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมเป็นจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นและบทบาทสำคัญของ บวท. ในการขับเคลื่อนความร่วมมือด้านการบินระดับภูมิภาค และได้รับเสียงตอบรับที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ICAO

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

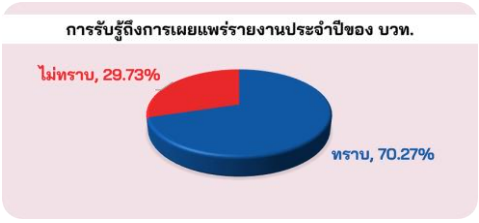
ไม่มีประเด็น

5. ผลการสำรวจ การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

ตารางที่ 44 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มผู้กำกับดูแล

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	26	70.27
ไม่ทราบ	11	29.73
รวม	37	100

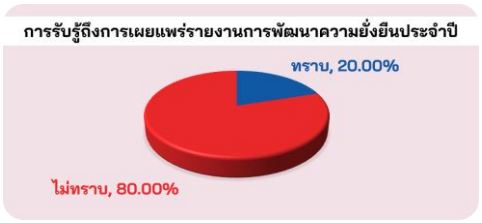


จากตารางที่ 44 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลส่วนใหญ่ รับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 70.27 และไม่ทราบถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 29.73

5.2 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

ตารางที่ 45 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มผู้กำกับดูแล

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	7	20.00
ไม่ทราบ	28	80.00
รวม	35	100



จากตารางที่ 45 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลส่วนใหญ่ ไม่รับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และทราบถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

5.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง

ตารางที่ 46 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล

การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน	4.41	4.59	-0.18
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก	4.32	4.59	-0.27
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส	4.46	4.68	-0.22
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน	4.43	4.59	-0.16
รวม	**4.41**	**4.61**	**-0.20**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

จากตารางที่ 46 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลมีระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.20 แสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้กำกับดูแลได้ในระดับที่ดี แต่ยังต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.22 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.16 และน้อยที่สุด คือ รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.27 แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้กำกับดูแลจะมีความพึงพอใจในระดับสูง แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลและการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ให้ใช้งานได้สะดวกและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

6. ผลการสำรวจ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

6.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท.

ตารางที่ 47 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้กำกับดูแล

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน			
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ	4.21	4.47	-0.26
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก	4.26	4.47	-0.21
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที	4.24	4.62	-0.38
รวม	**4.24**	**4.52**	**-0.28**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

จากตารางที่ 47 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลมีระดับความพึงพอใจต่อระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานกับ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.28 แสดงให้เห็นว่าระบบการเชื่อมโยงข้อมูลสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้กำกับดูแลได้ในระดับที่ดี แต่ยังต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง: ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.21 รองลงมา คือ การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์: ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.38 และน้อยที่สุด คือ ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล: ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.26 แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้กำกับดูแลจะมีความพึงพอใจต่อระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในระดับมากที่สุด แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงข้อมูลให้สามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้กำกับดูแลได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

6.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
อันดับ 1 ด้านคุณภาพข้อมูล: (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่อง่าย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน)
อันดับ 2 ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย: (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal)
อันดับ 3 ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน: (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล)

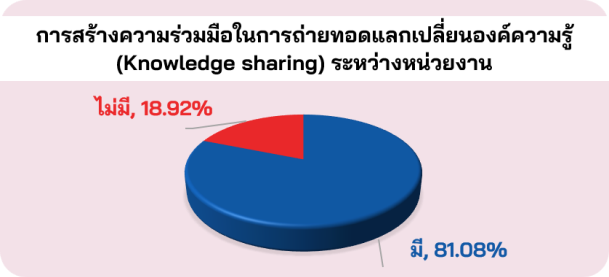
7. ผลการสำรวจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

7.1 การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

7.1.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 48 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล

การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดฯ	จำนวน	ร้อยละ
มี	30	81.08
ไม่มี	7	18.92
รวม	37	100



จากตารางที่ 48 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลส่วนใหญ่ มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 81.08% และไม่มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92

7.1.2 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท.

ตารางที่ 49 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านของกลุ่มผู้กำกับดูแล

ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระเบียบข้อบังคับ	1	3.33
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	5	16.67
ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน	6	20.00
ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง	6	20.00
สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม	8	26.67
เทคโนโลยี เครื่องมือ	4	13.33
รวม	30	100



จากตารางที่ 49 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลเห็นว่า สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของตนมากที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมา คือ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน และทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ ระเบียบข้อบังคับ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.33 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลให้ความสำคัญกับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มของอุตสาหกรรม รวมถึงระบบการดำเนินงานและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน มากกว่าความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับ ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวอยู่แล้ว หรือมีการนำไปใช้น้อยกว่าความรู้ด้านอื่นในการปฏิบัติงานร่วมกับ บวท.

7.1.3 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 50 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล

การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ	จำนวน	ร้อยละ
มี	9	24.32
ไม่มี	28	75.68
รวม	37	100



จากตารางที่ 50 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลส่วนใหญ่ ไม่มีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 75.68 และมีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 โดยมีรายละเอียดการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ดังนี้

- ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีการบินแห่งอนาคต และการเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการบิน เช่น เทคโนโลยีอากาศยานไร้คนขับ (Drone)

- พัฒนาระบบแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงและใช้งานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- พัฒนาระบบแบ่งปันข้อมูลตำแหน่งอากาศยานสำหรับการบริหารจัดสรรหลุมจอดอากาศยาน แทนการอาศัยข้อมูลจากแอปพลิเคชัน Flight Radar เพียงอย่างเดียว

- เผยแพร่ความรู้และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้อากาศยานไร้คนขับให้แก่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

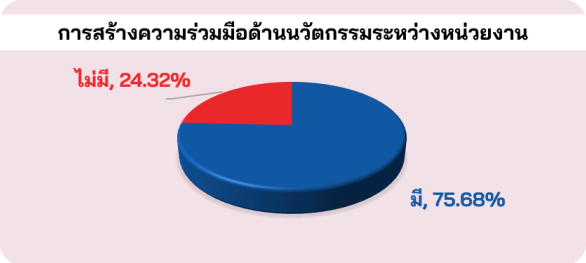
- จัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ด้านการบินแก่เยาวชนและผู้ที่สนใจ เพื่อสร้างความเข้าใจและดึงดูดคนรุ่นใหม่เข้าสู่อุตสาหกรรมการบิน

7.2 การดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

7.2.1 การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 51 การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล

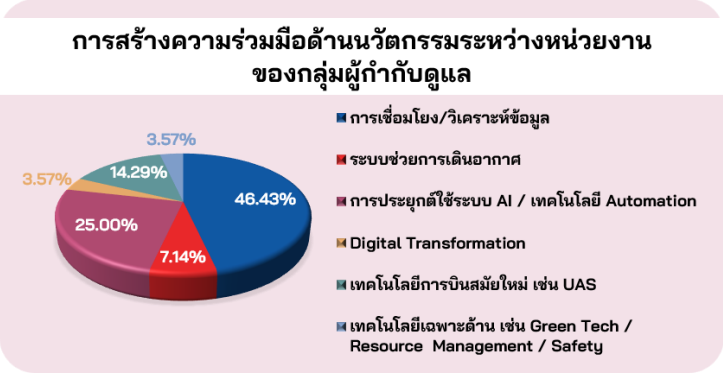
การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
มี	28	75.68
ไม่มี	9	24.32
รวม	37	100



จากตารางที่ 51 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลส่วนใหญ่ มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 75.68 และไม่มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32

ตารางที่ 52 การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล

การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล	13	46.43
ระบบช่วยการเดินอากาศ	2	7.14
การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation	7	25.00
Digital Transformation	1	3.57
เทคโนโลยีการบินสมัยใหม่ เช่น UAS	4	14.29
เทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety	1	3.57
รวม	28	100

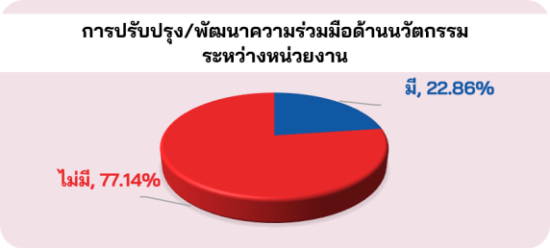


จากตารางที่ 52 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลเห็นว่า การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล เป็นประเด็นที่ควรสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานมากที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 46.43 รองลงมา คือ การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ Digital Transformation และ เทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลให้ความสำคัญกับการพัฒนาความร่วมมือด้านการเชื่อมโยงและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ขณะที่ประเด็นด้านเทคโนโลยีเฉพาะทางและการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลได้รับความสำคัญในสัดส่วนที่น้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ๆ

7.2.2 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 53 ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้กำกับดูแล

ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
มี	8	22.86
ไม่มี	27	77.14
รวม	35	100



จากตารางที่ 53 พบว่า กลุ่มผู้กำกับดูแลส่วนใหญ่ ไม่มีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 และมีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรม ดังนี้

- นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- พัฒนาและปรับปรุงกฎเกณฑ์ รวมถึงกระบวนการอนุญาตให้มีความเหมาะสม รองรับการดำเนินงานและนวัตกรรมรูปแบบใหม่

- เชื่อมโยงข้อมูลด้านความเสี่ยงระหว่างหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและแม่นยำยิ่งขึ้น

- บูรณาการข้อมูลผลการดำเนินงานและข้อมูลจากการกำกับดูแล เพื่อนำมาวิเคราะห์แสดงผล และร่วมกันกำหนดแนวทางการพัฒนาอย่างเป็นระบบ

- พัฒนาระบบการใช้และแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกัน (Data Sharing) เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงาน ข้อมูลจากระบบรายงานผลและการวิเคราะห์ (Dashboard) รวมถึงเครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ โดยรองรับการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง (Real-time)

- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สามารถเข้าถึงร่วมกันระหว่าง บวท. และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

- กำหนดประเด็นหรือโครงการด้านนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในอนาคต

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

8.1.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการปฏิบัติตาม (Compliance) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.07 (ตารางที่ 10) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ บวท. มีการดำเนินงานตามนโยบาย กฎระเบียบ วิธีปฏิบัติ มาตรฐาน เป็นไปตามข้อกำหนดที่หน่วยกำกับดูแลกำหนด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรเพิ่มการสื่อสารและรายงานผลการปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานกำกับดูแลรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

ตัวอย่างกิจกรรม

- การกำหนดผู้รับผิดชอบติดตามความเคลื่อนไหวเชิงนโยบายและกฎระเบียบ มอบหมายบุคลากรหรือคณะทำงานเฉพาะกิจ เพื่อติดตามทิศทาง นโยบาย และข้อกำหนดใหม่จากหน่วยงานกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เช่น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท. / CAAT)

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลกฎระเบียบและมาตรฐานการบิน โดยจัดทำระบบฐานข้อมูลกลางเพื่อรวบรวมและจัดหมวดหมู่ร่างกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนมาตรฐานสากลจาก ICAO ที่คาดว่าจะมีผลบังคับใช้ล่วงหน้าในระยะ 6–24 เดือน เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้น ตรวจสอบ และเตรียมความพร้อมเชิงรุก

- ประเมินผลกระทบก่อนการบังคับใช้กฎระเบียบ โดยกำหนดกระบวนการวิเคราะห์ผลกระทบในทันทีที่มีการเผยแพร่ร่างกฎระเบียบ เพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบต่อการให้บริการการเดินอากาศ (ANS) รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของ บวท. ได้อย่างตรงจุดและทันท่วงที

2) บวท. ควรพัฒนาระบบติดตาม ประเมินผล และบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กร บุคลากร หรือระบบงาน ให้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ มาตรฐานสากล รวมถึงจริยธรรมและนโยบายภายในที่กำหนดไว้ ป้องกันความเสี่ยงด้านกฎหมาย การถูกลงโทษ บทลงโทษทางการเงิน และการสูญเสียชื่อเสียงขององค์กร และสามารถตรวจสอบและแก้ไขประเด็นที่อาจไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้อย่างรวดเร็ว

ตัวอย่างกิจกรรม

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานระดับหน้างานรายงานข้อผิดพลาดหรือข้อบ่งชี้ความเสี่ยงที่อาจไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายโดยทันที เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขและระงับยับยั้งปัญหาได้อย่างทันท่วงที ก่อนที่จะลุกลามจนส่งผลกระทบในวงกว้าง

- ใช้เทคโนโลยีช่วยกำกับดูแลเพื่อลดความผิดพลาดจากมนุษย์ (Human Error) ด้วยระบบอัตโนมัติ โดยใช้ซอฟต์แวร์ช่วยแจ้งเตือนเมื่อใกล้ถึงกำหนดเวลาที่ต้องส่งรายงาน หรือเมื่อมีกฎหมายใหม่ที่มีการปรับปรุงเป็นปัจจุบันเข้าระบบ และพัฒนาระบบแสดงผลข้อมูลสารสนเทศที่แสดงสถานะความสอดคล้องกับกฎระเบียบของทุกฝ่ายใน บวท. แบบทันทีทันใด โดยแสดงแถบสีแจ้งเตือน เช่น แถบสีแดง (เสี่ยงขัดต่อกฎหมาย) ต้องมีระบบ Alert ถึงผู้บริหารทันที

3) บวท. ควรจัดเวทีหารือและรับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำ เพื่อให้การดำเนินงานของ บวท. สอดคล้องกับความคาดหวังและข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ตัวอย่างกิจกรรม

- จัดให้มีเวทีหารือเชิงรุกร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมพิจารณาความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ก่อนการประกาศบังคับใช้กฎระเบียบอย่างเป็นทางการ

- จัดส่งรายงานความคืบหน้าการปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานโดยไม่ต้องรอการเข้าตรวจประเมิน โดย บวท. ควรนำเสนอรายงานผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดในรูปแบบสารสนเทศ (Compliance Dashboard) แก่หน่วยงานกำกับดูแลเป็นระยะ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและความพร้อมในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

8.1.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการป้องกันและลดความเสี่ยงเชิงกำกับดูแล (Regulatory Risk Prevention) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.07 (ตารางที่ 13) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านความร่วมมือเชิงกำกับดูแล (Regulatory Collaboration) คือ บวท. แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1) บวท. ควรพัฒนากลไกติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านกฎระเบียบเชิงรุก เพื่อป้องกันปัญหาการไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดก่อนเกิดผลกระทบ

ตัวอย่างกิจกรรม

- มอบหมายผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางของ บวท. เข้าร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและมุมมองเชิงเทคนิคกับ กพท. ตั้งแต่ขั้นตอนการยกร่างกฎระเบียบ
- ดำเนินการตรวจสอบและประเมินกระบวนการปฏิบัติงานปัจจุบันของ บวท. เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและข้อกำหนดล่าสุดของ กพท. และ ICAO อย่างสม่ำเสมอ
- จัดตั้งคณะทำงานร่วมซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากสายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านวิศวกรรมและด้านกฎหมาย เพื่อบูรณาการการดำเนินงานและทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนและประสานงาน
- จัดทำและนำส่งรายงานสรุปสถานะความพร้อมในการปฏิบัติตามมาตรฐานของ บวท. ให้แก่หน่วยงานกำกับดูแลรับทราบอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะ โดยไม่ต้องรอรับการร้องขอข้อมูล
- ดำเนินการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อใช้เป็นดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์และนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) บวท. ควรเพิ่มความถี่ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบได้อย่างทันท่วงที

ตัวอย่างกิจกรรม

- นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบการรายงานผลข้อมูลสารสนเทศอย่างง่ายมาใช้ติดตามสถานะงานที่ต้องส่งผู้กำกับดูแล
- จัดตั้งช่องทางติดต่อแบบเร่งด่วนระดับประสานงานผ่านช่องทางสื่อสาร เช่น Official Line Group หรือ MS Teams ร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กำกับดูแลของ บวท. และ กพท. เพื่อสอบถามข้อสงสัยในแนวทางปฏิบัติตามกฎระเบียบได้ทันที
- สรุปประเด็นการดำเนินงานหรือปัญหาเทคนิคที่ บวท. กำลังเผชิญ ส่งเป็นสรุปสั้นให้ผู้กำกับดูแลทราบ เพื่อแสดงความโปร่งใส เป็นรายสัปดาห์ รายเดือน และรายไตรมาส
- จัดเวทีสัมมนาวิชาการร่วมกันระหว่าง บวท. และ กพท. เพื่อนำมาตรฐานสากลใหม่ ๆ ของ ICAO มาศึกษาร่วมกัน ช่วยให้ทั้งสองหน่วยงานเข้าใจบริบททางเทคนิคตรงกันก่อนที่จะมีการออกกฎหมายในประเทศ

8.1.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.09 (ตางรางที่ 16) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ การดำเนินงานตามแผนงานและโครงการของ บวท. เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด และ บวท. สามารถดำเนิน แผนงาน โครงการ กิจกรรมสำคัญได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรรักษามาตรฐานการบริหารและขับเคลื่อนแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมประสิทธิภาพในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้สามารถบริหารจัดการปัจจัยเสี่ยงและอุปสรรคที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการได้อย่างทันท่วงที

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่ดึงข้อมูลความคืบหน้าโครงการและงบประมาณแบบเรียลไทม์ โดยใช้ระบบสัญญาณแจ้งเตือน เพื่อให้ผู้บริหารเห็นสัญญาณความเสี่ยงล่วงหน้าก่อนที่โครงการจะเกิดความล่าช้า

- ปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุมติดตามแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จากรายเดือน/รายไตรมาส เป็นการประชุมโดยใช้เวลาระยะสั้นประจำสัปดาห์ของคณะทำงาน เพื่อลดขั้นตอนที่ล่าช้า ตัดปัญหาข้อขัดข้อง และตัดสินใจแก้ปัญหาหน้างานทันที

2) บวท. ควรสื่อสารความก้าวหน้า ผลลัพธ์ และประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานให้หน่วยงานกำกับดูแลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาหน้าเว็บไซต์เฉพาะหน้าแผงควบคุมระบบ (Dashboard) ที่แสดงความคืบหน้าของโครงการสำคัญ ผลลัพธ์ และประโยชน์ที่สังคม/สายการบินจะได้รับ โดยใช้สารสนเทศประเภทรูปภาพ (Infographic/ Data Visualization) ที่เข้าใจง่ายแทนการอ่านรายงานที่มีเนื้อหาฉบับหนา

- จัดส่งสรุปผลการดำเนินงานความยาว 1 หน้ากระดาษ หรือสารสนเทศประเภทรูปภาพ (Infographic) สรุปประเด็นสำคัญ ให้แก่หน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรายงานผลสำเร็จ อุปสรรคที่แก้ไขได้ และแผนงานในก้าวต่อไปที่ชัดเจน

- ผลิตเป็นวีดิทัศน์ขนาดสั้นความยาว 1-2 นาที สื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อนำเสนอให้เห็นถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจริงจากโครงการ เช่น ระบบใหม่ช่วยลดเวลาล่าช้าของเที่ยวบินได้ร้อยละเท่าใด หรือช่วยสายการบินประหยัดน้ำมันได้เท่าใด เพื่อให้เห็นภาพผลสำเร็จที่จับต้องได้

8.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการปรับตัวตามนโยบาย/กฎหมาย (Regulatory Adaptation) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.13 (ตางรางที่ 19) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ บวท. ชี้แจงแนวทางการปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางและการดำเนินงานของ บวท. เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบว่า บวท. ได้ดำเนินการหรือมีมาตรการใดในการรองรับและปฏิบัติให้เป็นไป

ตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยควรสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจน เป็นระบบ และเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ บวท.

ตัวอย่างกิจกรรม

- นำกฎหมายและข้อบังคับใหม่ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลางของ บวท. โดยทันที พร้อมทั้งจัดทำแถบเครื่องมือบนหน้าเว็บไซต์ของ บวท. เพื่อเชื่อมโยง (Quick Links) ไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านกฎหมาย เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานภายในสามารถสืบค้น ศึกษา และนำไปถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

- ดำเนินการพัฒนาระบบสนับสนุนการบริหารจัดการการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยให้ฝ่ายกฎหมายสรุปประเด็นการเปลี่ยนแปลงตาม 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ข้อกำหนดเดิม สาระสำคัญที่แก้ไข และหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปรับการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามข้อกำหนดทางกฎหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

- จัดทำสื่อวิดีทัศน์ความยาว 1–2 นาที อธิบายเหตุผลของการปรับปรุงกฎหมายและแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐานใหม่ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจภาพรวมและพร้อมนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

2) บวท. ควรจัดกิจกรรมชี้แจงหรือเวทีหารือร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวต่อข้อกำหนดใหม่

ตัวอย่างกิจกรรม

- จัดทำพื้นที่เชื่อมโยงในระบบสื่อสาร เพื่อให้พนักงานหรือฝ่ายปฏิบัติการสามารถตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตามกฎหมายใหม่ โดยมีคณะทำงานฝ่ายกฎหมายหรือผู้เชี่ยวชาญเข้ามาตอบคำถามและปักหมุดข้อสงสัยที่พบบ่อย ไว้ให้ทุกคนได้อ่านและเรียนรู้ร่วมกัน

- แยกเวทีหารือตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เพื่อเจาะลึกในประเด็นที่ต่างกัน เช่น กลุ่มเทคนิคการบิน (สายการบิน) และกลุ่มบริหารจัดการพื้นที่ห้วงอากาศ (ท่าอากาศยานและกองทัพ)

- ร่วมกันทบทวนว่าข้อกำหนดใหม่จะส่งผลต่อขั้นตอนการทำงาน ของแต่ละฝ่ายอย่างไรบ้าง เพื่อค้นหาจุดเสี่ยงหรือคอขวดที่อาจเกิดขึ้นร่วมกันก่อนเริ่มบังคับใช้จริง

- จัดงานประชุมใหญ่ประจำปีหรือประจำไตรมาส (ขึ้นอยู่กับความถี่ของกฎหมายใหม่) เพื่อแถลงทิศทาง แนวทางปฏิบัติ และมาตรการสนับสนุนจาก บวท. โดยเชิญผู้แทนจากหน่วยงานกำกับดูแล เช่น CAAT มาร่วมให้ข้อมูลเพื่อความชัดเจนสูงสุด

3) บวท. ควรจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมช่องทางให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถาม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างกิจกรรม

- ปรับเปลี่ยนคู่มือมาตรฐานและข้อกำหนดการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล โดยเน้นการสื่อสารด้วยภาพ (Visual Communication) ผ่านการใช้แผนภาพแสดงลำดับ

ขั้นตอน (Flowchart) และวิดีทัศน์สาธิตการปฏิบัติงานขนาดสั้นจำแนกตามสถานการณ์จริง เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้น ทำความเข้าใจ และนำไปถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที ณ จุดปฏิบัติงาน

- พัฒนาระบบระบบตอบโต้ข้อความอัตโนมัติสำหรับใช้งานผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กรและระบบภายนอกสำหรับสายการบิน เพื่อเป็นช่องทางเบื้องต้นในการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับกฎระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง ควบคู่กับการจัดทำฐานข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (Frequently Asked Questions: FAQ) บนเว็บไซต์ โดยปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

- จัดตั้งระบบรับเรื่องร้องและการให้คำปรึกษา โดยมีคณะผู้เชี่ยวชาญ ด้านมาตรฐานการบินและข้อกำหนดกฎหมายตอบคำถามในประเด็นที่ซับซ้อน ซึ่งระบบนี้จะมีการกำหนดเวลาในการตอบกลับที่ชัดเจน เพื่อรองรับและแก้ไขปัญหาหน้างานของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที

8.2 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

8.2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้าน Improvement มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.25 (ตางรางที่ 11) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้คือ AEROTHAI promptly adjusts operations when there are changes in laws, standards, or requirements. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1) บวท. ควรพัฒนาระบบกลไกในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (Organizational Change Management System) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและมาตรฐานสากลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ควบคู่กับการจัดทำระบบติดตามและวิเคราะห์ข้อกำหนด (Regulatory Intelligence System) เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับพันธกิจระหว่างประเทศ

ตัวอย่างกิจกรรม

- จัดให้มีพื้นที่ทดสอบการปฏิบัติงาน โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศและผู้แทนจากสายการบินหลักเข้าร่วมทดสอบระบบและกระบวนการทำงานใหม่ผ่านสถานการณ์จำลอง (Simulation) เพื่อระบุข้อจำกัดและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในทางปฏิบัติ ตลอดจนนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานใหม่ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ก่อนการประกาศบังคับใช้จริง

- พัฒนากลไกการปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติมาตรฐานของ บวท. ให้เป็นระบบดิจิทัลที่สามารถแก้ไข อนุมัติ และประกาศเวียนแจ้งไปยังสายการบินต่างชาติและผู้กำกับดูแลได้อย่างรวดเร็ว พร้อมเปิดระบบรับฟังข้อคิดเห็นแบบสะท้อนกลับทันที หลังการปรับเปลี่ยน เพื่อนำมาปรับแต่งการดำเนินงานให้ไร้รอยต่อและสะท้อนถึงความฉับไวของ บวท. อย่างแท้จริง

8.2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

จากผลการสำรวจ พบว่า ไม่พบ Gap (ตารางที่ 14) ของการดำเนินในกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) ดังนั้น บวท. ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระดับปัจจุบัน พร้อมทั้งพัฒนาความร่วมมือเชิงรุกกับหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพิ่มความเชื่อมั่นในระดับนานาชาติ

8.2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ไม่พบ Gap (ตารางที่ 17) ของการดำเนินในกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ) ดังนั้น บวท. ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระดับปัจจุบัน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารและความร่วมมือเชิงรุกกับหน่วยงานระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลและยกระดับความเชื่อมั่นในระดับนานาชาติ

8.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้าน Engagement & Outcome ด้าน Risk & Crisis Management / SMS และด้าน Regulatory Adaptation มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.25 (ตางรางที่ 20) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้าน Engagement & Outcome คือ AEROTHAI continuously provides opportunities for the regulatory body to participate in significant operations. ด้าน Risk & Crisis Management / SMS คือ AEROTHAI has a comprehensive risk management system covering operations and safety. และด้าน Regulatory Adaptation คือ AEROTHAI is able to align its operations when new policies, laws, or requirements are introduced. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับกรอบความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศในลักษณะ Integrated International Regulatory Framework โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานกำกับดูแลในกิจกรรมสำคัญอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย (Integrated Risk & Safety Management System) และการเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อมาตรฐานและข้อกำหนดระหว่างประเทศอย่างเป็นระบบ

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลความปลอดภัย โดยการพัฒนาระบบเผยแพร่ข้อมูลความปลอดภัยและอุบัติการณ์ทางการบินร่วมกับหน่วยงานสากลแบบเข้ารหัส เพื่อนำข้อมูลระดับโลกมาวิเคราะห์และพยากรณ์ความเสี่ยงล่วงหน้าในน่านฟ้าไทย
- จัดให้มีเวทีประเมินความเสี่ยงร่วม โดยการจัดตั้งคณะกรรมการร่วม ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญสากลและคณะบริหารความเสี่ยงของ บวท. เพื่อร่วมกันทบทวนและปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงขององค์กรทุกไตรมาส ให้สอดรับกับภัยคุกคามการบินรูปแบบใหม่ เช่น การกระทำที่เป็นอันตรายต่อระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลดิจิทัล ระบบนำร่อง หรือ ปัญหาจราจรทางอากาศหนาแน่น

8.3 กลุ่มผู้กำกับดูแล (ภาพรวม)

8.3.1 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

1) การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 70.27 ขณะที่ผู้ที่ “ไม่ทราบ” มีสัดส่วนร้อยละ 29.73 สะท้อนให้เห็นว่า ระดับการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มที่ไม่รับทราบข้อมูลประมาณหนึ่งในสาม ซึ่งอาจสะท้อนถึงช่องว่างด้านการสื่อสารหรือการเข้าถึงข้อมูลที่ควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลสู่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและประชาสัมพันธ์รายงานประจำปีให้เข้าถึงกลุ่มผู้กำกับดูแลอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การจัดส่งข้อมูลหรือหนังสือแจ้งโดยตรงผ่านช่องทางที่เป็นทางการ การเผยแพร่ผ่านช่องทางดิจิทัลขององค์กร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ในโอกาสหรือเวทีที่มีการประสานงานร่วมกัน เพื่อส่งเสริมให้สัดส่วนการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานประจำปีเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้ง ควรมีการติดตามและประเมินผลการรับทราบข้อมูลของกลุ่มผู้กำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงช่องทางและรูปแบบการสื่อสารให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) บวท. ควรจัดทำรายงานฉบับผู้บริหาร โดยสรุปผลการดำเนินงานในรูปแบบรายงานย่อย หรือพัฒนาระบบสารสนเทศ (Dashboard) ออนไลน์ที่นำเสนอข้อมูลและสารสนเทศสำคัญในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้กำกับดูแลสามารถเข้าถึงข้อมูล ศึกษารายละเอียด และนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเชิงนโยบายได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2) การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ไม่ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี คิดเป็นร้อยละ 80.00 ขณะที่ผู้ที่ “ทราบ” มีเพียงร้อยละ 20.00 สะท้อนให้เห็นว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปีของ บวท. อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีผู้ที่ไม่ทราบเป็นสัดส่วนที่สูงอย่างชัดเจน อาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการสื่อสาร การเผยแพร่ข้อมูล หรือช่องทางการเข้าถึงรายงานที่ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงเพื่อเพิ่มการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรพัฒนาการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปีผ่านช่องทางที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม พร้อมจัดให้มีช่องทางการเข้าถึงรายงานที่สะดวกและชัดเจน เพื่อเพิ่มการรับรู้และส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

2) ในกรณีที่มีการประชุมคณะกรรมการบริหาร ควรนำเสนอใน "วาระเพื่อทราบ" การปฏิบัติโดยการประสานงานกับเลขานุการคณะกรรมการ บวท. เพื่อนำส่งเล่มรายงานความยั่งยืน เข้าเป็นวาระแจ้งเพื่อทราบในการประชุมบอร์ดอย่างเป็นทางการประจำปี

3) บวท. ควรทำหนังสือราชการส่งถึงหัวหน้าหน่วยงานกำกับดูแล โดยระบุที่อยู่การเชื่อมโยงข้อมูลบนเว็บไซต์หรือ QR Code สำหรับเปิดอ่านรายงานความยั่งยืนในรูปแบบสะดวก ถ้าในกรณีที่คณะกรรมการบริหารของ บวท. ใช้ระบบประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้จัดทำแถบเมนูพิเศษสำหรับ "รายงานความยั่งยืน บวท." เพื่อให้กรรมการเข้าถึงได้ตลอดเวลาในการประชุม

3) การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.27 (ตารางที่ 46) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรพัฒนาแถบค้นหาให้รองรับการค้นด้วยรหัสเอกสาร เลขที่ประกาศ หรือคำย่อสากลด้านการบิน เพื่อให้ผู้กำกับดูแลสืบค้นข้อมูลหลักฐานในการตรวจประเมินได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว

8.3.2 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์: ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.38 (ตารางที่ 47) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรปรับรูปแบบข้อมูลให้พร้อมใช้ทันที แนวทางการปฏิบัติ บวท. ควรแปลงและส่งข้อมูลในรูปแบบ ที่ตรงกับข้อกำหนดและมาตรฐานที่หน่วยงานที่จะนำข้อมูลไปใช้ปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องนำไปประมวลผลซ้ำ

2) บวท. ควรพัฒนาระบบเชื่อมโยงแบบทันทีทันใด โดยการเปลี่ยนมาใช้การส่งข้อมูลอัตโนมัติผ่าน API เพื่อให้หน่วยงานกลุ่มผู้กำกับดูแล ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และเป็นปัจจุบันที่สุดในการดำเนินภารกิจ

8.3.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่านกับ บวท.

1) การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการดำเนินการสร้างความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 81.08 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “ไม่มี” มีร้อยละ 18.92 (ตารางที่ 48) สะท้อนให้เห็นว่า ระดับการรับรู้หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

ระหว่างหน่วยงานในระดับค่อนข้างสูง แสดงถึงการมีความร่วมมือและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ค่อนข้างดี อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มย่อยที่เห็นว่ายังไม่มีการดำเนินการในประเด็นดังกล่าว ซึ่งอาจสะท้อนถึงความไม่ทั่วถึงของกลไกการสื่อสารหรือการมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรขยายช่องทางสื่อสารเชิงรุก โดยการพัฒนาระบบคลังความรู้ดิจิทัล (Digital Knowledge Platform) ที่เข้าถึงง่าย เพื่อให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับเข้าถึงข้อมูลได้ทั่วถึง และจัดกิจกรรมสัญจร เดินสายประชาสัมพันธ์และถ่ายทอดองค์ความรู้ไปยังหน่วยงานกลุ่มย่อยที่ยังขาดการรับรู้โดยตรง

2) บวท. ควรออกแบบระบบกลไกเพื่อสร้างแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนความรู้ จัดเวทีประกวดนวัตกรรม และ นำผลงานที่สำเร็จมาสื่อสารในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวและอยากมีส่วนร่วมมากขึ้น

1.1) ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับความรู้ด้าน “สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมา คือ “ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน” และ “ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง” ในสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20.00 ในขณะที่ “การดำเนินงานด้านความปลอดภัย” มีสัดส่วนร้อยละ 16.67 และ “เทคโนโลยี เครื่องมือ” คิดเป็นร้อยละ 13.33 ส่วน “ระเบียบข้อบังคับ” มีสัดส่วนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 3.33 (ตารางที่ 49)

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรเน้นจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ในประเด็นที่เป็นแนวโน้มและทิศทางการบิน (เช่น สัมมนาประจำปีหรือสรุปข่าวสารอุตสาหกรรมร่วมกัน) เพราะเป็นด้านที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญและคาดหวังสูงที่สุด

1.2) การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า “ไม่มี” การปรับปรุงหรือพัฒนาความร่วมมือในประเด็นดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 75.69 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “มี” มีเพียงร้อยละ 24.32 (ตารางที่ 50) สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานด้านการปรับปรุงและพัฒนาความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มผู้กำกับดูแลยังไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาที่ชัดเจนในเชิงรูปธรรม ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านกลไกการขับเคลื่อน ความต่อเนื่องของกิจกรรม หรือการสื่อสารผลการพัฒนาให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรจัดตั้งระบบพี่เลี้ยงและเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็นทางการกำหนดให้มีกิจกรรม "สัปดาห์แห่งการแบ่งปันความรู้" หรือกิจกรรม "จับคู่วิชาการระหว่างหน่วยงาน" เป็นประจำทุกไตรมาส และ คัดเลือกตัวแทนจากแต่ละหน่วยงานทำหน้าที่เป็น "ผู้เชื่อมโยงความรู้" เพื่อประสานงานและ

ดึงข้อมูลสำคัญมาแลกเปลี่ยนกันอย่างมีระบบ ตลอดจน จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร่วมกันในภารกิจที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดเทคนิคการทำงานจริง

2) บวท. ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางและกลไกการสื่อสารเชิงรุก บวท. ควรพัฒนาคลังความรู้ดิจิทัลส่วนกลางที่จัดเก็บบทเรียนความสำเร็จ (Best Practices) และข้อผิดพลาด (Lessons Learned) นำมาจัดเก็บให้ทุกหน่วยงานเข้าถึงได้ง่าย

3) บวท. ควรกำหนดหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการรายงานความคืบหน้าของการพัฒนาความร่วมมือให้กลุ่มผู้กำกับดูแลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเป็นประจำทุกเดือน เพื่อแก้ปัญหาการไม่รับรู้เชิงรูปธรรม และ กำหนดให้การเข้าร่วมแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงานเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลงาน (KPIs) หรือมีระบบการให้รางวัล (Recognition) เพื่อสร้างแรงจูงใจ

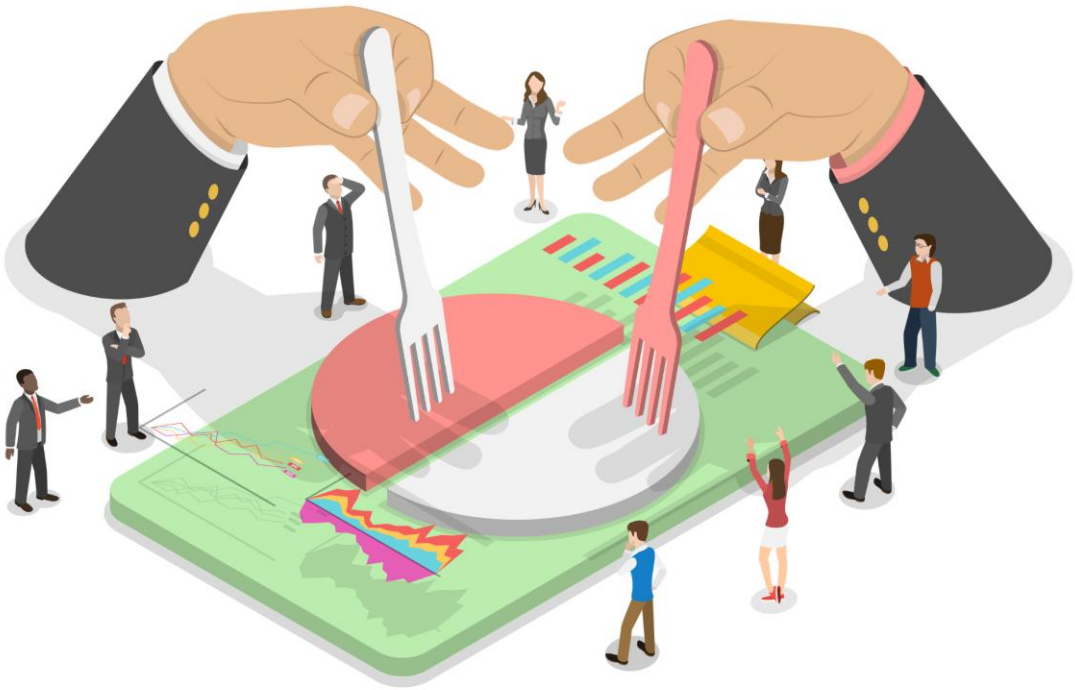
2) การดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

2.1) การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่ามีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรม คิดเป็นร้อยละ 75.68 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่าไม่มีมีร้อยละ 24.32 (ตารางที่ 51) เมื่อพิจารณาเชิงลึกในกลุ่มที่มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรม พบว่า ประเด็นที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด คือ “การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล” คิดเป็นร้อยละ 46.43 คือ “การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation” ร้อยละ 25.00 และ “เทคโนโลยีการบินสมัยใหม่ เช่น UAS” ร้อยละ 14.29 ในขณะที่ “ระบบช่วยการเดินอากาศ” ร้อยละ 7.14 และ “เทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety” และ “Digital Transformation” มีสัดส่วนน้อยที่สุดที่ร้อยละ 3.57

<u>ข้อเสนอแนะ</u>

บวท. ควรมุ่งประเด็นไปที่การสร้างเครือข่ายแบ่งปันข้อมูลและสร้างช่องทางวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เนื่องจากเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด (ร้อยละ 46.43) ซึ่งจะช่วยสร้างผลกระทบเชิงบวกและยกระดับคะแนนความร่วมมือด้านนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็วและเห็นผลชัดเจนที่สุด

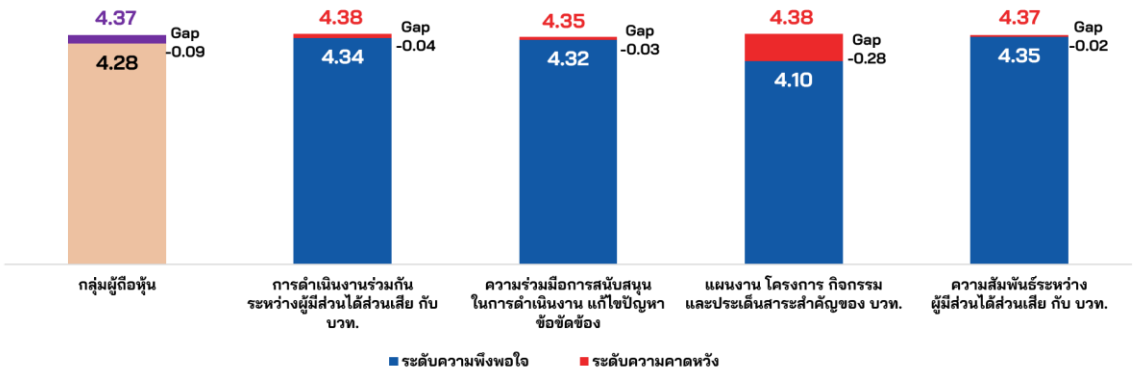


กลุ่มผู้ถือหุ้น

02

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มผู้ถือหุ้น

1. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ถือหุ้น: ภาพรวม



ภาพที่ 17 ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ถือหุ้น: ภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้ถือหุ้น ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ -0.09 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานได้ในระดับที่ได้รับความพึงพอใจสูง แต่ยังต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเล็กน้อย

2. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ถือหุ้น: จำแนกตามประเด็น

2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

ตารางที่ 54 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้บทบาทและแนวทางการดำเนินงาน (Role and Engagement Awareness)	**4.35**	**4.40**	**-0.05**
1. ท่านเข้าใจถึงบทบาทของ บวท. ในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน	4.49	4.55	-0.06
2. ท่านเห็นว่าแนวทางการดำเนินงานของ บวท. มีความเหมาะสมกับภารกิจขององค์กรท่าน	4.21	4.25	-0.04

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านความเหมาะสมของการดำเนินงาน (Appropriateness of Operations)	**4.34**	**4.38**	**-0.04**
3. แนวทางการดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงทั้งประสิทธิภาพขององค์กรและประโยชน์สาธารณะ	4.17	4.21	-0.04
4. การดำเนินงานของ บวท. มีความเหมาะสมต่อบทบาทขององค์กรในระดับนโยบายและการบริหารจัดการ	4.26	4.30	-0.04
5. บวท. มีนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันการใช้ข้อมูลภายในอย่างเหมาะสม (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น)	4.49	4.53	-0.04
6. บวท. มีมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น)	4.43	4.47	-0.04
รวม	**4.34**	**4.38**	**-0.04**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ถือหุ้นต่อการดำเนินงานของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินงานขององค์กรในระดับสูง และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ใกล้เคียงอย่างมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้บทบาทและแนวทางการดำเนินงาน (Role and Engagement Awareness) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นมีความเข้าใจต่อบทบาทและภารกิจของ บวท. ในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในระดับที่ดี โดยประเด็น “ท่านเข้าใจถึงบทบาทของ บวท. ในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน” มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านนี้ที่ 4.49

ด้านความเหมาะสมของการดำเนินงาน (Appropriateness of Operations) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นเห็นว่าแนวทางการดำเนินงานของ บวท. มีความเหมาะสมทั้งในมิติของประสิทธิภาพองค์กรและการคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ รวมถึงมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบทบาทขององค์กรในระดับนโยบายและการบริหารจัดการ

2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 55 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านความสามารถในการบริหารความร่วมมือ (Collaboration Management Capability)	**4.25**	**4.27**	**-0.02**
1. บวท. สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	4.28	-0.03
2. การบริหารความร่วมมือของ บวท. ไม่กระทบต่อทิศทางและการตัดสินใจเชิงนโยบายขององค์กร	4.25	4.26	-0.01
ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management)	**4.40**	**4.44**	**-0.04**
3. บวท. สามารถจัดการปัญหาและข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.34	4.38	-0.04
4. การแก้ไขปัญหาของ บวท. ช่วยรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กร	4.45	4.49	-0.04
รวม	**4.32**	**4.35**	**-0.03**

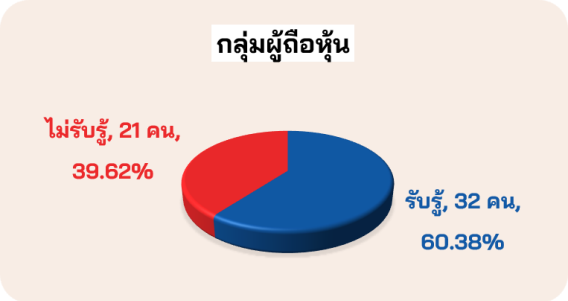
หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ถือหุ้นต่อความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ถือหุ้นมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและการบริหารจัดการของ บวท. ในระดับสูง และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างใกล้เคียง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการบริหารความร่วมมือ (Collaboration Management Capability) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นเห็นว่า บวท. มีศักยภาพในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบริหารความร่วมมือโดยไม่ส่งผลกระทบต่อทิศทางและการตัดสินใจเชิงนโยบายขององค์กร

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 ซึ่งเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นมีความเชื่อมั่นต่อความสามารถของ บวท. ในการบริหารจัดการปัญหาและข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.



ภาพที่ 18 การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของกลุ่มผู้ถือหุ้น

ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้ถือหุ้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 60.38 ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 21 คน หรือร้อยละ 39.62 ระบุว่าไม่รับรู้ข้อมูลดังกล่าว

ตารางที่ 56 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding)	**4.11**	**4.39**	**-0.28**
1. ท่านรับรู้ว่าบริษัทมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้นอย่างชัดเจน (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น)	4.25	4.44	-0.19
2. ท่านรับรู้ว่าบริษัทมีนโยบายและกลไกในการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน การเกิดรายการเกี่ยวโยง และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น)	3.97	4.34	-0.37
ด้านผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการ (Plan and Project Performance)	**4.08**	**4.38**	**-0.30**
3. แผนงานและโครงการของ บวท. ดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนด	3.97	4.25	-0.28
4. ท่านเห็นว่า บวท. สามารถดำเนินโครงการหรือกิจกรรมสำคัญได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.19	4.50	-0.31
รวม	**4.10**	**4.38**	**-0.28**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ถือหุ้นต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.28 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับที่ดี แต่ยังมีความคาดหวังให้องค์กรพัฒนาการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ และการบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.28 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นรับรู้ถึงนโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กรเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้นในระดับที่ดี

ด้านผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการ (Plan and Project Performance) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.30 ซึ่งเป็นด้านที่มีช่องว่างสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นยังคาดหวังให้ บวท. สามารถขับเคลื่อนแผนงาน โครงการและกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

ตารางที่ 57 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management)	**4.20**	**4.22**	**-0.02**
1. บวท. รับฟังความคิดเห็นของผู้ถือหุ้นและนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน	4.17	4.19	-0.02
2. ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอทันเวลา และเท่าเทียมกัน (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น)	4.23	4.25	-0.02
ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance)	**4.32**	**4.37**	**-0.05**
3. ท่านเชื่อมั่นว่าบริษัทมีระบบหรือกระบวนการเปิดเผยข้อมูลการมีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น)	4.28	4.33	-0.05
4. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าบริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงจากรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น)	4.36	4.40	-0.04
ด้านการบริหารจัดการทางการเงิน (Financial Management)	**4.40**	**4.44**	**-0.04**
5. บวท. บริหารจัดการงบประมาณ ต้นทุน และทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และโปร่งใส	4.40	4.44	-0.04
ด้านวิสัยทัศน์และการเติบโตอย่างยั่งยืน (ESG & Sustainability)	**4.48**	**4.49**	**-0.01**
6. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อทิศทางการดำเนินงานระยะยาวของ บวท.	4.42	4.44	-0.02
7. การดำเนินงานของ บวท. สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ความปลอดภัย และความยั่งยืน	4.53	4.54	-0.01
รวม	**4.35**	**4.37**	**-0.02**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ถือหุ้นต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการบริหารความสัมพันธ์ การกำกับดูแลกิจการ และแนวทางการดำเนินงานขององค์กรในระดับสูง และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างใกล้เคียง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นเห็นว่า บวท. ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน

ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 ซึ่งเป็นด้านที่มีช่องว่างสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและธรรมาภิบาลขององค์กร โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างตรวจสอบได้

สำหรับด้านการบริหารจัดการทางการเงิน (Financial Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถือหุ้นมีความเชื่อมั่นว่า บวท. สามารถบริหารจัดการงบประมาณ ต้นทุน และทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และโปร่งใส

ด้านวิสัยทัศน์และการเติบโตอย่างยั่งยืน (ESG & Sustainability) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 โดยมีค่า Gap ต่ำที่สุดที่ -0.01 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ถือหุ้นมีความเชื่อมั่นต่อทิศทางการดำเนินงานระยะยาวของ บวท. รวมถึงเห็นว่า การดำเนินงานขององค์กรสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ความปลอดภัย และความยั่งยืนในระดับสูง

3. ผลการสำรวจ ความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 58 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ถือหุ้น

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	-	-
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	-	-
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	-	-
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	-	-

จากตารางที่ 58 พบว่า กลุ่มผู้ถือหุ้น ไม่พบผู้แสดงความไม่พึงพอใจ ในทุกประเด็นที่ทำการสำรวจ

4. สรุปประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 59 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ถือหุ้น

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
ความเข้าใจบทบาทขององค์กร	การสื่อสารบทบาทองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	NOK AIRLINES PUBLIC COMPANY LIMITED
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	ผู้ถือหุ้นมีความเชื่อมั่นต่อมาตรการด้านการบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น โดยเฉพาะนโยบายป้องกันการใช้ข้อมูลภายในและการแสวงหาประโยชน์ส่วนตนของผู้บริหาร/ผู้เกี่ยวข้อง	THAI LION MENTARI CO., LTD.
ความเหมาะสมของการดำเนินงาน	การดำเนินงานของ บวท. ถูกมองว่ามีความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพองค์กรและประโยชน์สาธารณะ รวมถึงมีความเหมาะสมต่อบทบาทเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 60 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ถือหุ้น

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การสื่อสารบทบาทและทิศทางองค์กร	ควรสื่อสารบทบาท ภารกิจ และแนวทางการดำเนินงานของ บวท. ให้ชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้น	BANGKOK AIRWAYS PUBLIC COMPANY LIMITED
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	ควรรักษาและพัฒนามาตรการด้านธรรมาภิบาลการบริหารสิทธิผู้ถือหุ้น และมาตรการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การสร้างคุณค่าองค์กรและสาธารณะ	ผู้ถือหุ้นคาดหวังให้ บวท. ดำเนินงานที่สามารถสร้างสมดุลระหว่างประสิทธิภาพองค์กร ความมั่นคงทางการบิน และประโยชน์สาธารณะอย่างต่อเนื่อง	BANGKOK AIRWAYS PUBLIC COMPANY LIMITED
การยกระดับผลการดำเนินงาน	พัฒนากลไกการดำเนินงานและการสื่อสารผลลัพธ์เชิงประจักษ์ เพื่อยกระดับ	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

4.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 61 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้ถือหุ้น

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง	ความสามารถของ บวท. ในการจัดการปัญหาและข้อขัดข้องจากการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
การรักษาความเชื่อมั่นขององค์กร	การแก้ไขปัญหาและการบริหารจัดการของ บวท. ช่วยสร้างและรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กรในระดับสูง	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 62 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้ถือหุ้น

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารความร่วมมือ	คาดหวังให้ บวท. พัฒนาศักยภาพในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการปัญหา	คาดหวังให้ บวท. มีกลไกการจัดการปัญหาและข้อขัดข้องที่รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การสร้างความเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่อง	คาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานการดำเนินงานและการสื่อสารผลการดำเนินงาน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง	สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

4.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ไม่มีประเด็น

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ไม่มีประเด็น

5. ผลการสำรวจ การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

ตารางที่ 63 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มผู้ถือหุ้น

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	49	92.45
ไม่ทราบ	4	7.55
รวม	**53**	**100**

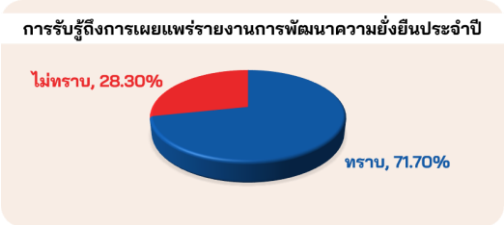


จากตารางที่ 63 พบว่า กลุ่มผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่ รับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 92.45 และไม่ทราบถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55

5.2 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

ตารางที่ 64 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มผู้ถือหุ้น

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	38	71.70
ไม่ทราบ	15	28.30
รวม	**53**	**100**



จากตารางที่ 64 พบว่า กลุ่มผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่ รับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 และไม่ทราบถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30

5.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง

ตารางที่ 65 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น

การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน	4.32	4.37	-0.05
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่ายและสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก	4.19	4.25	-0.06
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส	4.32	4.35	-0.03
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน	4.45	4.46	-0.01
รวม	**4.32**	**4.36**	**-0.04**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

จากตารางที่ 65 พบว่า กลุ่มผู้ถือหุ้นมีระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 แสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ถือหุ้นได้ในระดับที่ดี และมีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังค่อนข้างน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.45 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.01 รองลงมา คือ การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน และการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.32 โดยประเด็นแรกมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 และมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 ส่วนประเด็นหลังมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 และน้อยที่สุด คือ รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้ถือหุ้นจะมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลและการสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ให้สะดวกและใช้งานง่ายยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

6. ผลการสำรวจ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

6.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท.

ตารางที่ 66 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ถือหุ้น

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่าน กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน			
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ	4.44	4.47	-0.03
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก	4.23	4.27	-0.04
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที	4.35	4.39	-0.04
รวม	**4.34**	**4.38**	**-0.04**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

จากตารางที่ 66 พบว่า กลุ่มผู้ถือหุ้นมีระดับความพึงพอใจต่อระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานกับ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 แสดงให้เห็นว่าระบบการเชื่อมโยงข้อมูลสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ถือหุ้นได้ในระดับที่ดี และมีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังค่อนข้างน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล: ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 รองลงมา คือ การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์: ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 และน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง: ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้ถือหุ้นจะมีความพึงพอใจต่อระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในระดับมากที่สุด แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยงข้อมูล รวมถึงการเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงและใช้งานระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

6.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
อันดับ 1 ด้านคุณภาพข้อมูล: (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่อง่าย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน)
อันดับ 2 ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย: (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal)
อันดับ 3 ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน: (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล)

7. ผลการสำรวจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

7.1 การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

7.1.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 67 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้ถือหุ้น

การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดฯ	จำนวน	ร้อยละ
มี	41	77.36
ไม่มี	12	22.64
รวม	**53**	**100**

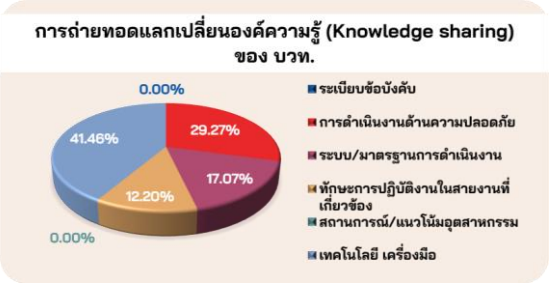


จากตารางที่ 67 พบว่า กลุ่มผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่ มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 77.36 และไม่มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64

7.1.2 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท.

ตารางที่ 68 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านของกลุ่มผู้ถือหุ้น

ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระเบียบข้อบังคับ	0	0.00
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	12	29.27
ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน	7	17.07
ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง	5	12.20
สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม	0	0.00
เทคโนโลยี เครื่องมือ	17	41.46
รวม	**41**	**100**



จากตารางที่ 68 พบว่า กลุ่มผู้ถือหุ้นเห็นว่า เทคโนโลยี เครื่องมือ เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานมากที่สุด จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมา คือ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.27 และน้อยที่สุด คือ ระเบียบข้อบังคับ และสถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ไม่มีผู้ตอบเลือก คิดเป็นร้อยละ 0.00 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มผู้ถือหุ้นให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน มากกว่าความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมในบริบทของการดำเนินงานร่วมกับ บวท.

7.1.3 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 69 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้ถือหุ้น

การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ	จำนวน	ร้อยละ
มี	-	-
ไม่มี	53	100.00
รวม	**53**	**100**



จากตารางที่ 69 พบว่า กลุ่มผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่ ไม่มีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 100

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการรับรู้บทบาทและแนวทางการดำเนินงาน (Role and Engagement Awareness) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.05 (ตารางที่ 54) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ ท่านเข้าใจถึงบทบาทของ บวท. ในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Stakeholder Communication) โดยมุ่งเน้นการสื่อสารบทบาท ภารกิจ และคุณค่าของ บวท. อย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่หลากหลายและโปร่งใส พร้อมทั้งพัฒนาระบบการรายงานผลการดำเนินงานเชิงรุก เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กรในระยะยาว

ตัวอย่างกิจกรรม

- จัดเวทีระดมสมองโดยนำตัวแทนจากหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาร่วมกันพิจารณาขั้นตอนการทำงาน (Workflow) แล้วกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกัน ให้ชัดเจนว่าในแต่ละมาตรฐานและข้อกำหนด บวท. ทำหน้าที่อะไร และหน่วยงานพันธมิตรต้องทำหน้าที่อะไร
- นำผลลัพธ์จากเวทีการระดมสมองมาเปลี่ยนเป็นสื่อดิจิทัลหน้าเดียว (One-Page Infographic) หรือแผนภาพจำลองบนที่เผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์ และเมื่อกดเลือกแถบเมนู "ข้อกำหนด/มาตรฐานการบิน" ระบบจะแสดงผลทันทีเป็นสื่อประเภทภาพ (Graphic) ที่เข้าใจง่ายว่า บวท. และหน่วยงานนั้น ๆ ต้องประสานงานกันในจุดใดบ้าง
- ผลิตสื่อวีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหวขนาดสั้นความยาว 1 นาที จำลองสถานการณ์การทำงานร่วมกันในวันปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการของทุกฝ่ายเข้าใจบทบาทของ บวท. ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.04 (ตารางที่ 55) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ 1) บวท. สามารถจัดการปัญหาและข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) การแก้ไขปัญหาของ บวท. ช่วยรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาเชิงองค์กร โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นได้อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการสื่อสารผลการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาอย่างโปร่งใส เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในเสถียรภาพขององค์กร

ตัวอย่างกิจกรรม

- จัดตั้งระบบรับแจ้งและติดตามปัญหาเชิงองค์กรส่วนกลาง ที่คัดกรองและแบ่งระดับความรุนแรงของปัญหาอัตโนมัติ เพื่อส่งต่อให้คณะทำงานเฉพาะกิจและผู้บริหารเข้าแก้ไขปัญหาหน้างานตามมาตรการเร่งด่วนทันที มีการกำหนดกรอบเวลาการแก้ปัญหาที่ชัดเจนเพื่อความรวดเร็วสูงสุด

- รายงานผลบนระบบแสดงข้อมูลสารสนเทศ (Dashboard) โดยพัฒนาหน้าต่างระบบรายงานผลทางออนไลน์สำหรับผู้ถือหุ้นและหน่วยงานกำกับดูแลโดยเฉพาะ แสดงสถานะการแก้ไขปัญหาสำคัญเชิงองค์กร แผนเผชิญเหตุ และมาตรการป้องกันความเสี่ยงในอนาคต เพื่อสะท้อนความใส่ใจ เสถียรภาพ และความโปร่งใสของ บวท.

- จัดส่งรายงานสรุปสถานการณ์หรือข้อมูลความคืบหน้าให้แก่ผู้ถือหุ้นผ่านระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ เมื่อสถานการณ์หรือปัญหาได้รับการแก้ไขและคลี่คลายลง เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับทราบข้อมูลอย่างทันท่วงที และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อศักยภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงและการรับมือกับสถานการณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

8.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการ (Plan and Project Performance) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.30 (ตารางที่ 56) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ ท่านเห็นว่า บวท. สามารถดำเนินโครงการหรือกิจกรรมสำคัญได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับการบริหารโครงการเชิงบูรณาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ควบคู่กับการพัฒนากลไกกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการใช้ข้อมูลภายใน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

ตัวอย่างกิจกรรม

- แสดงผลบนระบบแสดงข้อมูลสารสนเทศของความสำเร็จ โดยการพัฒนาหน้าเว็บเพจที่แสดงสถานะโครงการสำคัญในรูปแบบ "แถบความคืบหน้า และสัญลักษณ์เป้าหมายที่ปรับปรุงข้อมูลแบบทันทีทันใด เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เห็น ณ เวลานั้น ว่าแต่ละโครงการผ่านเกณฑ์และบรรลุเป้าหมายในระยะใดแล้วอย่างโปร่งใส

- จัดทำสรุปผลงานประจำเดือนความยาวหน้าเดียวในรูปแบบสรุปเป็นสารสนเทศ (Infographic) ส่งตรงถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่เน้นแค่บอกว่า ทำเสร็จ แต่เน้นบอก "ผลลัพธ์เชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้น" เช่น

โครงการระบบจัดการจราจรทางอากาศใหม่ บรรลุเป้าหมายระยะที่ 1 ช่วยลดระยะเวลาความล่าช้าของเที่ยวบินลงได้ร้อยละ 15 เป็นต้น

- ผลิตสื่อวิดิทัศน์ขนาดความยาวไม่เกิน 1 นาที ทุกครั้งที่โครงการสำคัญบรรลุเป้าหมายหลัก เพื่อบอกเล่าเรื่องราวความสำเร็จ ปัญหาที่ บวท. แก้ไขได้ และผลประโยชน์ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับโดยตรง สื่อสาร ผ่านช่องทางดิจิทัลและเปิดในเวทีประชุมร่วมต่าง ๆ

รายข้อที่มีค่า Gap มากที่สุด คือ ท่านรับรู้ว่าบริษัทมีนโยบายและกลไกในการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน การเกิดรายการเกี่ยวโยง และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น) เพื่อให้การดำเนินงานในรายข้อนี้ของ บวท. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะด้านการบริหารความโปร่งใสและการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผ่านการทบทวนและสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลภายใน การทำรายการที่อาจเกี่ยวโยงกัน และการบริหารความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และเข้าถึงได้โดยง่ายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ควบคู่กับการพัฒนากลไกการกำกับติดตามและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นและยกระดับความน่าเชื่อถือขององค์กรในระยะยาว

8.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.05 (ตารางที่ 57) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ ท่านเชื่อมั่นว่าบริษัทมีระบบหรือกระบวนการเปิดเผยข้อมูลการมีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น) เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูลภายใน และรายการเกี่ยวโยงให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเข้าถึงได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งเสริมสร้างกลไกการกำกับติดตามภายในองค์กรเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นในระยะยาว

ตัวอย่างกิจกรรม

จัดทำสรุปข้อมูลสถิติด้านความโปร่งใสและมาตรการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในรอบปี เป็นข้อมูลหรือความรู้ที่สรุปเป็นสารสนเทศประเภทรูปภาพ (Infographic) ความยาว 1-2 หน้า ส่งมอบพร้อมหนังสือเชิญประชุมผู้ถือหุ้น เพื่อสะท้อนระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

8.5 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

8.5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 92.45 ขณะที่ผู้ที่ “ไม่ทราบ” มีเพียงร้อยละ 7.55 (ตารางที่ 63) สะท้อนให้เห็นว่าระดับการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.อยู่ในระดับสูงมาก อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่ม

ผู้ถือหุ้นบางส่วนที่ไม่รับทราบข้อมูล ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านช่องทางการเผยแพร่หรือความถี่ในการสื่อสารข้อมูลที่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรจัดส่งที่อยู่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของรายงานประจำปีฉบับดิจิทัล (e-Report) ตรงถึงผู้ถือหุ้นผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทันทีที่รายงานเผยแพร่ เนื่องจากกลุ่มผู้ถือหุ้นเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักที่ต้องการข้อมูลที่รวดเร็วและเข้าถึงง่าย การส่งตรงแบบเชิงรุก (Proactive) จะช่วยปิดช่องว่างร้อยละ 7.55 ที่ยังไม่ทราบข้อมูล และยกระดับคะแนนความพึงพอใจด้านการเปิดเผยข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

8.5.2 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 71.70 ขณะที่ผู้ที่ “ไม่ทราบ” มีร้อยละ 28.30 สะท้อนให้เห็นว่า ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปีของ บวท. อยู่ในระดับค่อนข้างดี อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ถือหุ้นเกือบหนึ่งในสามที่ไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว ซึ่งสะท้อนถึงช่องว่างด้านการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลที่ยังสามารถพัฒนาได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลด้านความยั่งยืนให้ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

บวท. อาจจะพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาระบบแจ้งเตือนและส่งรายงานความยั่งยืน ไปยังผู้ถือหุ้นทุกรายผ่านช่องทางดิจิทัลหลัก เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ บัญชีทางการของหน่วยงานบนแพลตฟอร์ม LINE (LINE Official Account) ทันทีที่มีการเผยแพร่รายงาน แทนการตั้งรับให้ผู้ถือหุ้นเข้ามาค้นหาเองบนเว็บไซต์

8.5.3 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.06 (ตารางที่ 65) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรพัฒนาประสิทธิภาพการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ให้มีความสะดวก รวดเร็วและทันต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจัดทำระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อมีการปรับปรุงหรือเผยแพร่ข้อมูลใหม่ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบข้อมูลอย่างทันท่วงที ควบคู่กับการกำหนดกระบวนการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ อาจพิจารณาพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลสำคัญในลักษณะสารสนเทศ (Dashboard) หรือหน้าสรุปข้อมูลบนเว็บไซต์ โดยรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร และรายการเผยแพร่ล่าสุดไว้ในจุดที่สามารถเข้าถึงได้

โดยสะดวก เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8.6 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง: ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่ายและใช้งานสะดวก และ การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์: ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.04 (ตารางที่ 66) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1) พัฒนาระบบบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลแบบอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ โดยปรับรูปแบบการเข้าถึงข้อมูลจากการสืบค้นหรือเรียกดูและจัดเก็บข้อมูลจากระบบ (Download) ด้วยตนเองไปสู่การเชื่อมโยงและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง (Real-time) อันจะช่วยให้กลุ่มผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลไปใช้ประกอบภารกิจของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดมากยิ่งขึ้น

2) พัฒนาคู่มือการใช้งานชุดข้อมูล พร้อมเปิดช่องเพื่อติดต่อประสานงานในการสนับสนุนทางเทคนิค เพื่อช่วยให้หน่วยงานปลายทางเข้าใจโครงสร้างข้อมูลเชิงลึกและแก้ปัญหาการนำข้อมูลไปใช้งานได้อย่างรวดเร็วทันที

8.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

8.7.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการดำเนินการสร้างความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 77.36 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “ไม่มี” มีร้อยละ 22.64 (ตารางที่ 67) สะท้อนให้เห็นว่า ระดับการรับรู้หรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานในระดับค่อนข้างสูง แสดงถึงการมีความร่วมมือและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ค่อนข้างดี อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มย่อยที่เห็นว่ายังไม่มีการดำเนินการในประเด็นดังกล่าว ซึ่งอาจสะท้อนถึงความไม่ทั่วถึงของกลไกการสื่อสารหรือการมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะ

1) จัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ ที่รวมการนำเสนอผลงานร่วมกันและการทำวีดิทัศน์สรุปแบบสั้นส่งตรงถึงทุกกลุ่มผู้ถือหุ้น เพื่อปิดช่องว่างการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง

2) จัดทำคลังความรู้ดิจิทัลส่วนกลาง ที่จัดเก็บองค์ความรู้และนวัตกรรมร่วมกับ บวท. ในรูปแบบการนำข้อมูลหรือความรู้มาสรุปเป็นสารสนเทศ (Infographic) หรือวีดิทัศน์ขนาดสั้น โดยเปิดสิทธิ์ให้กลุ่มผู้ถือหุ้นทุกระดับเข้าถึงและสืบค้นได้ง่ายเพื่อแก้ปัญหาการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง

1) ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ “เทคโนโลยี เครื่องมือ” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมา คือ “การดำเนินงานด้านความปลอดภัย” ร้อยละ 29.27 และ “ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน” ร้อยละ 17.07 ขณะที่ “ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง” มีสัดส่วนร้อยละ 12.20 ส่วน “ระเบียบข้อบังคับ” และ “สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม” ไม่ปรากฏผู้ระบุ ร้อยละ 0.00 (ตารางที่ 68) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มผู้ถือหุ้นให้ความสำคัญกับองค์ความรู้เชิงเทคโนโลยีและความปลอดภัยเป็นหลักในการดำเนินงานร่วมกัน มากกว่าความรู้เชิงนโยบายหรือภาพรวมอุตสาหกรรม

ข้อเสนอแนะ

1) จัดทำแผนพัฒนาความร่วมมือที่เน้นการถ่ายทอดเทคโนโลยีและการฝึกอบรมตามมาตรฐานความปลอดภัยร่วมกันโดยมุ่งเน้นการเชื่อมต่อระบบปฏิบัติงานและเครื่องมือสมัยใหม่ ควบคู่กับการซักซ้อมขั้นตอนความปลอดภัย เพื่อตอบสนองความต้องการหลักของหน่วยงานพันธมิตรได้อย่างตรงจุด

2) สร้างช่องทาง (Platform) ในการแบ่งปันข้อมูลทางเทคนิคเพื่อให้เข้าถึงคู่มือ เครื่องมือ ระบบมาตรฐาน และแนวปฏิบัติความปลอดภัยร่วมกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ประสานงานและแก้ไขปัญหาหน้างานได้ทันที

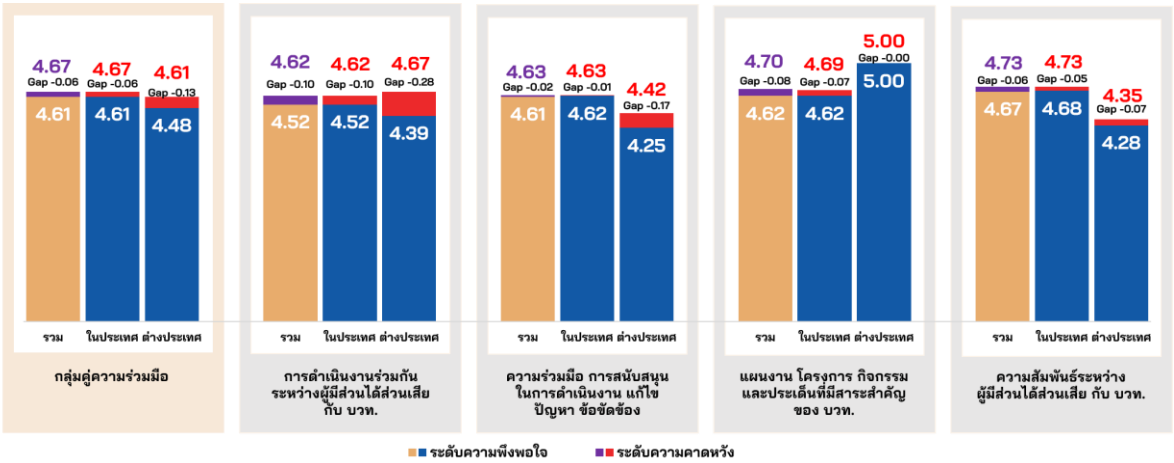


กลุ่มคู่ความร่วมมือ

03

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มคู่ความร่วมมือ

1. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ: ภาพรวม



ภาพที่ 19 ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ: ภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มคู่ความร่วมมือ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ -0.06 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานได้ในระดับที่ได้รับความพึงพอใจสูง แต่ยังต่ำกว่าระดับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มย่อย พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.67 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 และกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.61 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.13

2. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ: จำแนกตามประเด็น

2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

2.1.1 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

ตารางที่ 70 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้ (Awareness & Understanding)	**4.58**	**4.69**	**-0.11**
1. การดำเนินงานของ บวท. เป็นไปตามบันทึกข้อตกลง/บันทึกความร่วมมือ/คู่มือปฏิบัติงานที่มีกับหน่วยงานของท่าน	4.58	4.69	-0.11

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน (Coordination & Operational Support)	**4.55**	**4.66**	**-0.11**
2. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุภารกิจหรือเป้าหมายสำคัญ รวมทั้งมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญของ บวท.	4.61	4.71	-0.10
3. หน่วยงานของท่านได้รับการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจาก บวท. อย่างต่อเนื่องและชัดเจน	4.53	4.65	-0.12
4. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจาก บวท. ตามที่ได้ประสานขอ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่สำคัญ	4.50	4.61	-0.11
ด้านการพัฒนาและการยกระดับความร่วมมือ (Capability & Partnership Development)	**4.44**	**4.53**	**-0.09**
5. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม การเป็นวิทยากร และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.40	4.56	-0.16
6. บวท. สนับสนุนให้หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมและมีบทบาทในกิจกรรมหรือเวทีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ	4.48	4.51	-0.03
รวม	4.52	4.62	-0.10

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม) ต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.10 สะท้อนให้เห็นว่าคู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. อยู่ในระดับ มากที่สุด อย่างไรก็ตามยังมีช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานกับความคาดหวังในบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ (Awareness & Understanding) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.58 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.11 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของ บวท. ที่เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงบันทึกความร่วมมือ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดร่วมกัน

ด้านการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน (Coordination & Operational Support) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.11 สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของคู่ความร่วมมือที่ต้องการได้รับการสนับสนุน

ด้านการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ด้านการพัฒนาและการยกระดับความร่วมมือ (Capability & Partnership Development) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.09 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ความร่วมมือในด้านการพัฒนาความร่วมมือได้ค่อนข้างดี แม้ว่าจะยังมีโอกาสในการยกระดับการสนับสนุนด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพิ่มเติม

2.1.2 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ตารางที่ 71 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้ (Awareness & Understanding)	**4.57**	**4.68**	**-0.11**
1. การดำเนินงานของ บวท. เป็นไปตามบันทึกข้อตกลง/บันทึกความร่วมมือ/คู่มือปฏิบัติงานที่มีกับหน่วยงานของท่าน	4.57	4.68	-0.11
ด้านการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน (Coordination & Operational Support)	**4.55**	**4.66**	**-0.11**
2. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุภารกิจหรือเป้าหมายสำคัญ รวมทั้งมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญของ บวท.	4.62	4.71	-0.09
3. หน่วยงานของท่านได้รับการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจาก บวท. อย่างต่อเนื่องและชัดเจน	4.54	4.65	-0.11
4. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจาก บวท. ตามที่ได้ประสานขอ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่สำคัญ	4.50	4.61	-0.11
ด้านการพัฒนาและการยกระดับความร่วมมือ (Capability & Partnership Development)	**4.44**	**4.53**	**-0.09**
5. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม การเป็นวิทยากร และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.40	4.56	-0.16
6. บวท. สนับสนุนให้หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมและมีบทบาทในกิจกรรมหรือเวทีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ	4.49	4.51	-0.02
รวม	4.52	4.62	-0.10

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ) ต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.10 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามยังมีช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานกับความคาดหวังในบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ (Awareness & Understanding) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.57 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.11 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของ บวท. ที่เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงบันทึกความร่วมมือ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดร่วมกัน

ด้านการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน (Coordination & Operational Support) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.11 สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของคู่ความร่วมมือที่ต้องการได้รับการสนับสนุนด้านการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ด้านการพัฒนาและการยกระดับความร่วมมือ (Capability & Partnership Development) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.09 สะท้อนให้เห็นถึงโอกาสในการส่งเสริมความร่วมมือด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับอุตสาหกรรมให้มากยิ่งขึ้น

2.1.3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 72 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Awareness & Understanding	**4.67**	**5.00**	**-0.33**
1. AEROTHAI operations comply with the Memorandum of Understanding / Memorandum of Cooperation, operational manuals established with your organization.	4.67	5.00	-0.33
Coordination & Operational Support	**4.33**	**4.67**	**-0.34**
2. Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI in operations, problem-solving, and troubleshooting to achieve key missions or goals, including opportunities to participate in AEROTHAI's significant activities.	4.33	4.67	-0.34

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
3. Your organization receives continuous and clear communication, as well as essential information and updates, from AEROTHAI.	4.33	4.67	-0.34
4. Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI regarding technology or innovation as requested, for use in your key operations.	4.33	4.67	-0.34
Capability & Partnership Development	**4.33**	**4.50**	**-0.17**
5. Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI in developing personnel knowledge and capabilities, such as training, guest speaking, and knowledge exchange activities.	4.33	4.33	0.00
6. AEROTHAI encourages your organization to participate and play a role in activities or forums related to the aviation industry at both national and international levels.	4.33	4.67	-0.34
รวม	4.39	4.67	-0.28

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) ต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.28 สะท้อนให้เห็นว่า แม้หน่วยงานคู่ความร่วมมือจากต่างประเทศจะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในระดับสูง แต่ยังมีความคาดหวังให้องค์กรยกระดับการดำเนินงานและความร่วมมือในบางประเด็นเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Awareness & Understanding มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 5.00 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.33 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) รับรู้และเข้าใจว่า การดำเนินงานของ บวท. เป็นไปตามบันทึกข้อตกลง บันทึกความร่วมมือ และคู่มือปฏิบัติงานที่กำหนดร่วมกันในระดับที่ดี อย่างไรก็ตาม ยังมีความคาดหวังให้องค์กรรักษามาตรฐานและพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้าน Coordination & Operational Support มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.34 ซึ่งเป็นด้านที่มีช่องว่างสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) ยังคาดหวังให้ บวท. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการประสานงาน การสนับสนุนการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องร่วมกันให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการสื่อสารข้อมูลสำคัญและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเพื่อใช้ในการดำเนินงานที่สำคัญ

ด้าน Capability & Partnership Development มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการสร้างความร่วมมือในระดับที่ดี โดยเฉพาะประเด็นการสนับสนุนด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม การเป็นวิทยากร และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งไม่มีค่า Gap สะท้อนว่า บวท. สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในประเด็นดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

2.2.1 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

ตารางที่ 73 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Operational Support)	**4.64**	**4.64**	**0.00**
1. บวท. ให้ข้อมูล คำแนะนำ หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน	4.61	4.62	-0.01
2. การสนับสนุนจาก บวท. ช่วยให้หน่วยงานท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.66	4.67	-0.01
ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management)	**4.58**	**4.61**	**-0.03**
3. เมื่อหน่วยงานของท่านขอความร่วมมือหรือแจ้งปัญหา บวท. มีการตอบกลับภายในระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน	4.59	4.65	-0.06
4. บวท. มีการติดตามความคืบหน้าและผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	4.58	4.56	0.02
รวม	4.61	4.63	-0.02

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม) ต่อความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของหน่วยงานคู่ความร่วมมือได้ในระดับสูงมาก และมีช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานกับความคาดหวังเพียงเล็กน้อย

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Operational Support) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ เท่ากับ 4.64 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 โดยมีค่า Gap เท่ากับ

0.00 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานคู่ความร่วมมือได้ตรงตามความคาดหวัง รวมทั้งการสนับสนุนดังกล่าวช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือยังคาดหวังให้ บวท. สามารถตอบสนองต่อปัญหาและข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

2.2.2 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ตารางที่ 74 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Operational Support)	**4.64**	**4.65**	**-0.01**
1. บวท. ให้ข้อมูล คำแนะนำ หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน	4.62	4.63	-0.01
2. การสนับสนุนจาก บวท. ช่วยให้หน่วยงานท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	4.68	-0.01
ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management)	**4.59**	**4.61**	**-0.02**
3. เมื่อหน่วยงานของท่านขอความร่วมมือหรือแจ้งปัญหา บวท. มีการตอบกลับภายในระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน	4.60	4.67	-0.07
4. บวท. มีการติดตามความคืบหน้าและผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	4.58	4.55	0.03
รวม	4.62	4.63	-0.01

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ) ต่อความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.01 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการประสานความร่วมมือกับ บวท. ในระดับมากที่สุด และองค์กรสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างใกล้เคียง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Operational Support) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.65 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.01 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือเห็นว่า บวท. สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานร่วมกันได้อย่างเหมาะสม และการสนับสนุนดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.59 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือมีความคาดหวังให้ บวท. สามารถตอบสนองต่อปัญหาและข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

2.2.3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 75 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Operational Support	**4.33**	**4.33**	**0.00**
1. AEROTHAI provides essential information, advice, or resources for collaborating with your organization.	4.33	4.33	0.00
2. Support from AEROTHAI enables your organization to operate effectively.	4.33	4.33	0.00
Problem Solving and Issue Management	**4.17**	**4.50**	**-0.33**
3. AEROTHAI responds within a reasonable timeframe when your organization requests cooperation or reports issues.	4.00	4.00	0.00
4. AEROTHAI consistently monitors progress and problem-solving results until completion.	4.33	5.00	-0.67
รวม	4.25	4.42	-0.17

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) ต่อ ความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่าในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือจากต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในระดับสูง แต่ยังมีความคาดหวังให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามและบริหารจัดการประเด็นปัญหาให้ต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Operational Support มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.33 โดยไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือจากต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนด้านข้อมูล คำแนะนำ และทรัพยากรที่จำเป็นจาก บวท. รวมถึงเห็นว่าการสนับสนุนดังกล่าวช่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม

ด้าน Problem Solving and Issue Management มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.33 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือยังคาดหวังให้ บวท. เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามและบริหารจัดการปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.



ภาพที่ 20 การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญ ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ) ส่วนใหญ่ไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และผู้ที่รับรู้มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ในส่วนของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่รับรู้ข้อมูล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ขณะที่ผู้ที่รับรู้มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2.3.1 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

ตารางที่ 76 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding)	**4.62**	**4.68**	**-0.06**
1. หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง	4.60	4.68	-0.08

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
2. ข้อมูลที่ บวท. ชี้แจงเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการที่ทำร่วมกันมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.64	4.68	-0.04
ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction)	**4.63**	**4.72**	**-0.09**
3. หน่วยงานท่านมีความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. ในฐานะคู่ความร่วมมือ	4.66	4.68	-0.02
4. การดำเนินโครงการร่วมกับ บวท. สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของหน่วยงานของท่าน	4.59	4.76	-0.17
รวม	4.62	4.70	-0.08

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม) ต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.08 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานกับความคาดหวังในบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และต่อเนื่องในระดับที่น่าพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ เท่ากับ 4.63 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.09 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ของแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. รวมถึงความสอดคล้องของการดำเนินงานกับบทบาทและภารกิจของหน่วยงานในระดับสูง

2.3.2 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ตารางที่ 77 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding)	**4.61**	**4.67**	**-0.06**
1. หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง	4.59	4.67	-0.08

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
2. ข้อมูลที่ บวท. ชี้แจงเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการที่ทำร่วมกันมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.63	4.67	-0.04
ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction)	**4.62**	**4.71**	**-0.09**
3. หน่วยงานท่านมีความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. ในฐานะคู่ความร่วมมือ	4.65	4.67	-0.02
4. การดำเนินโครงการร่วมกับ บวท. สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของหน่วยงานของท่าน	4.58	4.75	-0.17
รวม	4.62	4.69	-0.07

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ) ต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 สะท้อนให้เห็นว่าคู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานกับความคาดหวังในบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมถึงมีการสื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่องในระดับที่น่าพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.62 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.09 ซึ่งเป็นค่า Gap สูงที่สุดในรายด้าน สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์และความสอดคล้องของโครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. ในระดับสูง

2.3.3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 78 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Awareness & Understanding	**5.00**	**5.00**	**0.00**
1. Your organization receives continuous updates regarding AEROTHAI plans or projects related to the cooperation.	5.00	5.00	0.00
2. Information provided by AEROTHAI regarding joint plans or projects is clear and easy to understand.	5.00	5.00	0.00

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Satisfaction	**5.00**	**5.00**	**0.00**
3. Your organization is satisfied with the plans, projects, or activities conducted with AEROTHAI as a cooperation partner.	5.00	5.00	0.00
4. Implementing joint projects with AEROTHAI aligns with your organization's roles and missions.	5.00	5.00	0.00
รวม	5.00	5.00	0.00

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) ต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 5.00 โดยไม่มีค่า Gap สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่างประเทศได้ตรงตามความคาดหวัง และได้รับความเชื่อมั่นในระดับสูงมากในทุกประเด็นที่ประเมิน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Awareness & Understanding มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 5.00 โดยไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง และเห็นว่าข้อมูลที่ บวท. ชี้แจงเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการร่วมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถสื่อสารสาระสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้าน Satisfaction มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 5.00 เช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) มีความพึงพอใจอย่างสูงต่อแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่ดำเนินร่วมกับ บวท. รวมถึงเห็นว่าการดำเนินโครงการร่วมกันมีความสอดคล้องกับบทบาท ภารกิจ และเป้าหมายของหน่วยงานเป็นอย่างดี

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

2.4.1 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

ตารางที่ 79 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management)	**4.62**	**4.70**	**-0.08**
1. บวท. นำความคิดเห็นและความต้องการของหน่วยงานของท่านไปใช้ในการปรับปรุงและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน	4.65	4.71	-0.06

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
2. บวท. มีช่องทาง/แนวทางในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการจากท่าน/หน่วยงานท่านเพื่อการพัฒนาในฐานะคู่ความร่วมมือ	4.59	4.70	-0.11
ด้านการมีส่วนร่วมและผลลัพธ์ (Engagement & Outcome)	**4.64**	**4.69**	**-0.05**
3. บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่สำคัญของความร่วมมือ	4.61	4.66	-0.05
4. การให้ความร่วมมือ/การสนับสนุนในการดำเนินงาน/กิจกรรมจาก บวท. เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานท่านให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย	4.68	4.73	-0.05
5. การสื่อสาร/แจ้งข้อมูล ข่าวสาร จาก บวท. เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ	4.63	4.68	-0.05
ด้านผลลัพธ์ของความร่วมมือ (Collaboration Outcomes)	**4.72**	**4.76**	**-0.04**
6. ความร่วมมือกับ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานท่านบรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน	4.69	4.73	-0.04
7. ความร่วมมือกับ บวท. มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบิน	4.74	4.78	-0.04
ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร (Trust and Corporate Image)	**4.72**	**4.78**	**-0.06**
8. หน่วยงานของท่านมีความเชื่อถือในการดำเนินงานของ บวท.	4.72	4.76	-0.04
9. หน่วยงานของท่านเชื่อมั่นต่อการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลในการทำงานร่วมกับ บวท.	4.73	4.80	-0.07
รวม	4.67	4.73	-0.06

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์และการดำเนินงานร่วมกับ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.08 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือคาดหวังให้ บวท. พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของหน่วยงาน รวมถึงการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ด้านการมีส่วนร่วมและผลลัพธ์ (Engagement & Outcome) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 แสดงให้เห็นว่า บวท.

เปิดโอกาสให้หน่วยงานคู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนข้อมูลและการสื่อสารที่เอื้อต่อการดำเนินงานร่วมกันอย่างเหมาะสม

ด้านผลลัพธ์ของความร่วมมือ (Collaboration Outcomes) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 และมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่าคู่ความร่วมมือรับรู้ถึงผลลัพธ์เชิงบวกจากการดำเนินงานร่วมกับ บวท. ทั้งในด้านการบรรลุเป้าหมายร่วมกันและการเพิ่มประสิทธิภาพรวมถึงความปลอดภัยในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบิน

ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร (Trust and Corporate Image) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 และมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือขององค์กร รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลในการดำเนินงานร่วมกัน

2.4.2 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ตารางที่ 80 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management)	**4.63**	**4.71**	**-0.08**
1. บวท. นำความคิดเห็นและความต้องการของหน่วยงานของท่านไปใช้ในการปรับปรุงและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน	4.66	4.72	-0.06
2. บวท. มีช่องทาง/แนวทางในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการจากท่าน/หน่วยงานท่านเพื่อการพัฒนาในฐานะคู่ความร่วมมือ	4.59	4.70	-0.11
ด้านการมีส่วนร่วมและผลลัพธ์ (Engagement & Outcome)	**4.65**	**4.70**	**-0.05**
3. บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่สำคัญของความร่วมมือ	4.62	4.67	-0.05
4. การให้ความร่วมมือ/การสนับสนุนในการดำเนินงาน/กิจกรรมจาก บวท. เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานท่านให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย	4.68	4.73	-0.05
5. การสื่อสาร/แจ้งข้อมูล ข่าวสาร จาก บวท. เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ	4.64	4.69	-0.05
ด้านผลลัพธ์ของความร่วมมือ (Collaboration Outcomes)	**4.73**	**4.76**	**-0.03**
6. ความร่วมมือกับ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานท่านบรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน	4.71	4.73	-0.02
7. ความร่วมมือกับ บวท. มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบิน	4.76	4.79	-0.03

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร (Trust and Corporate Image)	**4.73**	**4.78**	**-0.05**
8. หน่วยงานของท่านมีความเชื่อถือในการดำเนินงานของ บวท.	4.73	4.76	-0.03
9. หน่วยงานของท่านเชื่อมั่นต่อการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลในการทำงานร่วมกับ บวท.	4.74	4.79	-0.05
รวม	4.68	4.73	-0.05

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ความร่วมมือมีความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์และการดำเนินงานร่วมกับ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ในระดับสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.08 ซึ่งเป็นค่า Gap สูงที่สุดในรายด้าน สะท้อนให้เห็นว่าคู่ความร่วมมือคาดหวังให้ บวท. พัฒนากลไกการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของหน่วยงานคู่ความร่วมมือ รวมถึงการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ด้านการมีส่วนร่วมและผลลัพธ์ (Engagement & Outcome) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.65 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 แสดงให้เห็นว่า บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานคู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ รวมทั้งให้การสนับสนุนข้อมูลและการสื่อสารที่เอื้อต่อการดำเนินงานร่วมกันอย่างเหมาะสม

ด้านผลลัพธ์ของความร่วมมือ (Collaboration Outcomes) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 สะท้อนให้เห็นว่าคู่ความร่วมมือรับรู้ถึงผลลัพธ์เชิงบวกจากการดำเนินงานร่วมกับ บวท. ทั้งในด้านการบรรลุเป้าหมายร่วมกันและการเพิ่มประสิทธิภาพรวมถึงความปลอดภัยในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบิน

ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร (Trust and Corporate Image) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่าคู่ความร่วมมือให้ความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรและความมั่นใจในการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลในการดำเนินงานร่วมกัน

2.4.3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 81 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Relationship Management	**4.42**	**4.42**	**0.00**
1. AEROTHAI utilizes your organization's feedback and needs to improve and support joint operations.	4.33	4.33	0.00
2. AEROTHAI provides channels or guidelines to listen to feedback and needs from you or your organization for development as a cooperation partner.	4.50	4.50	0.00
Engagement & Outcome	**4.33**	**4.33**	**0.00**
3. AEROTHAI provides opportunities for your organization to participate in significant activities or operations of the cooperation.	4.50	4.50	0.00
4. AEROTHAI's cooperation and support in operations and activities assist your organization's decision-making and operational processes in achieving target results.	4.50	4.50	0.00
5. Communication and updates from AEROTHAI build awareness and understanding of various situations.	4.00	4.00	0.00
Collaboration Outcomes	**4.00**	**4.17**	**-0.17**
6. Cooperation with AEROTHAI enables your organization to achieve mutually defined goals.	4.00	4.00	0.00
7. Cooperation with AEROTHAI contributes to enhancing the efficiency and safety of aviation-related operations.	4.00	4.33	-0.33
Trust and Corporate Image	**4.33**	**4.50**	**-0.17**
8. Your organization has trust in AEROTHAI's operations.	4.33	4.33	0.00
9. Your organization has confidence in data security while working with AEROTHAI.	4.33	4.67	-0.34
รวม	4.28	4.35	-0.07

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือ

จากต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการสร้างความสัมพันธ์กับ บวท. ในระดับสูง และองค์กรสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างใกล้เคียง

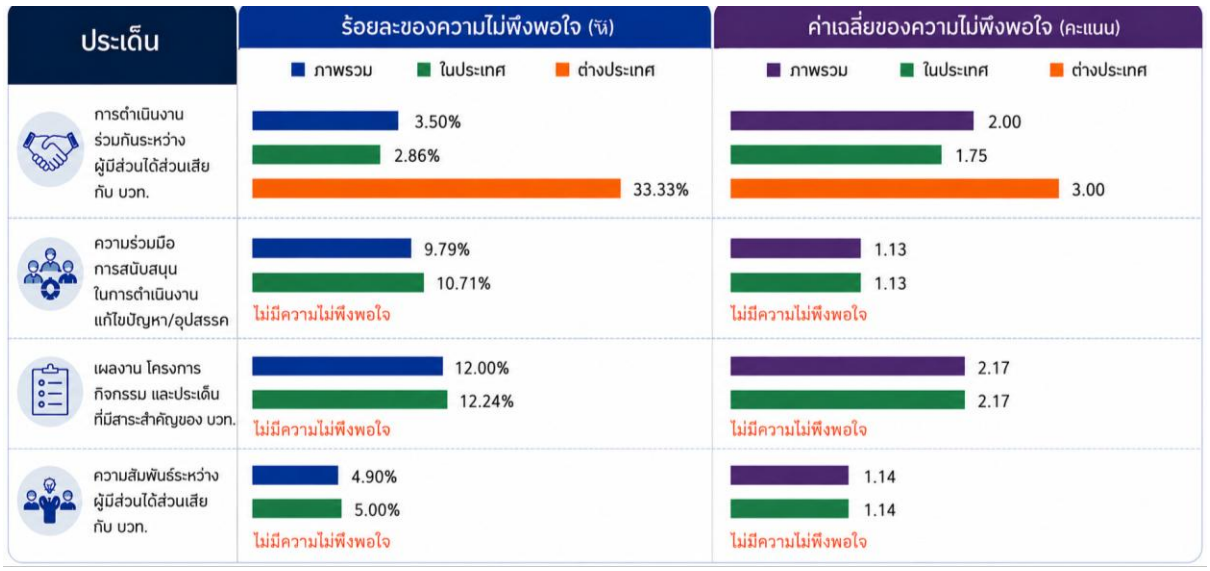
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Relationship Management มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.42 โดยไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถบริหารความสัมพันธ์กับหน่วยงานคู่ความร่วมมือจากต่างประเทศได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านการรับฟังความคิดเห็นความต้องการ และการจัดให้มีช่องทางหรือแนวทางในการสื่อสารและพัฒนาความร่วมมือร่วมกัน

ด้าน Engagement & Outcome มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.33 โดยไม่มีค่า Gap สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือจากต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือการดำเนินงานสำคัญ รวมถึงการสนับสนุนด้านข้อมูลการดำเนินงาน และการสื่อสารข่าวสารต่าง ๆ จาก บวท. ซึ่งช่วยสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

ด้าน Collaboration Outcomes มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือยังคาดหวังให้ความร่วมมือกับ บวท. สามารถสร้างผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบินได้มากยิ่งขึ้น

ด้าน Trust and Corporate Image มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานคู่ความร่วมมือมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ บวท. ในระดับที่ดี แต่ยังคาดหวังให้องค์กรเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันมากยิ่งขึ้น

3. ผลการสำรวจ ความไม่พึงพอใจ



ภาพที่ 21 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

3.1 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

ตารางที่ 82 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	3.50	2.00
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	9.79	1.13
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	12.00	2.17
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	4.90	1.14

จากตารางที่ 82 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีความไม่พึงพอใจในภาพรวม โดยประเด็นที่มีร้อยละของผู้แสดงความไม่พึงพอใจสูงที่สุด คือ แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. (ร้อยละ 12.00) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 2.17 รองลงมา คือ ความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง (ร้อยละ 9.79) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 1.13 และน้อยที่สุดคือ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. (ร้อยละ 3.50) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 2.00

3.2 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ตารางที่ 83 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	2.86	1.75
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	10.71	1.13
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	12.24	2.17
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	5.00	1.14

จากตารางที่ 83 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ) มีความไม่พึงพอใจในภาพรวม โดยประเด็นที่มีร้อยละของผู้แสดงความไม่พึงพอใจสูงที่สุด คือ แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. (ร้อยละ 12.24) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 2.17 รองลงมา คือ ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง (ร้อยละ 10.71) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 1.13 และน้อยที่สุด คือ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. (ร้อยละ 2.86) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 1.75

3.3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ตารางที่ 84 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	33.33	3.00
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	-	-
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	-	-
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	-	-

จากตารางที่ 84 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) ความไม่พึงพอใจในภาพรวม โดยประเด็นที่มีร้อยละของผู้แสดงความไม่พึงพอใจสูงที่สุด คือ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. (ร้อยละ 33.33) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 3.00

4. สรุปประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

4.1.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 85 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การดำเนินงานตามข้อตกลงความร่วมมือ	บวท. มีการดำเนินงานตามข้อตกลงความร่วมมือและแนวปฏิบัติที่กำหนดร่วมกันในภาพรวมอย่างต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่นต่อการทำงานร่วมกัน	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)
ความร่วมมือและการสนับสนุนการดำเนินงาน	บวท. ให้ความร่วมมือในการประสานงานสนับสนุนการดำเนินงาน และร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)
การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร	บวท. มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญกับหน่วยงานคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันในภาพรวม	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)
การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	บวท. มีบทบาทในการสนับสนุนเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและเครือข่ายความร่วมมือ	บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานเข้าร่วมกิจกรรมและเวทีความร่วมมือที่เกี่ยวข้อง ช่วยเสริมสร้างเครือข่ายและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 86 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การประสานงานและการแจ้งข้อมูลด้านทรัพย์สิน	แม้มีความร่วมมือที่ดีในภาพรวม แต่ยังพบกรณีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเช่าที่ราชพัสดุ การก่อสร้าง/รื้อถอน หรือรายละเอียดสิ่งปลูกสร้างไม่ครบถ้วนหรือไม่ทันเวลา	กรมธนารักษ์
การส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยและการติดตามแก้ไขปัญหา	การส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยในบางกรณียังไม่เป็นไปอย่างทันท่วงทีตามข้อตกลง และระบบติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องยังไม่ชัดเจนเพียงพอ	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 87 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การประสานงานและการแจ้งข้อมูลด้านทรัพย์สิน	คาดหวังให้ บวท. พัฒนาระบบการแจ้งข้อมูลด้านการใช้พื้นที่ราชพัสดุ การก่อสร้าง/รื้อถอน และรายละเอียดสิ่งปลูกสร้างให้ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วยิ่งขึ้น	กรมธนารักษ์
การส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยและการติดตามผล	คาดหวังให้มีระบบส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยที่รวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้น รวมถึงกลไกติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่ตรวจสอบได้	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

4.1.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 88 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน	บวท. มีการสนับสนุนข้อมูล คำแนะนำ และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานร่วมกันในภาพรวม ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานคู่ความร่วมมือได้อย่างเหมาะสม	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)
ความร่วมมือที่ส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	การสนับสนุนจาก บวท. มีส่วนช่วยให้หน่วยงานคู่ความร่วมมือสามารถดำเนินภารกิจและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 89 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การประสานงานและการแจ้งข้อมูลด้านทรัพย์สิน	การดำเนินงานเกี่ยวกับการเช่าที่ราชพัสดุ การก่อสร้าง/รื้อถอน และรายละเอียดสิ่งปลูกสร้างบางส่วนยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างทันท่วงที ส่งผลต่อการดำเนินงานร่วมกัน	กรมธนารักษ์
การส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยและการติดตามผลการแก้ไข	การส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยในบางกรณียังไม่เป็นไปอย่างทันท่วงทีตามข้อตกลงความร่วมมือ และการติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องยังขาดหลักฐานหรือผลการตรวจสอบที่ชัดเจน	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 90 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การประสานงานและการแจ้งข้อมูลด้านทรัพย์สิน	คาดหวังให้ บวท. พัฒนาการประสานงานและการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเช่าที่ราชพัสดุ การก่อสร้าง/รื้อถอน และรายละเอียดสิ่งปลูกสร้างให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	กรมธนารักษ์
การส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยและการติดตามผลการแก้ไข	คาดหวังให้ บวท. มีระบบส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยที่รวดเร็วและเป็นระบบตามข้อตกลงความร่วมมือ พร้อมกลไกติดตามและตรวจสอบผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่ชัดเจน	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

4.1.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ไม่มีประเด็น

4.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 91 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การพัฒนาช่องทางรับฟังความคิดเห็น	คาดหวังให้ บวท. พัฒนาช่องทางหรือกลไกในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะให้เข้าถึงง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)
การนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนา	คาดหวังให้ บวท. นำความคิดเห็นและความต้องการของหน่วยงานไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)
การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการสื่อสาร	คาดหวังให้ บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ รวมถึงสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและชัดเจน	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)

4.2 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

4.2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 92 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การดำเนินงานตามข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศ	บวท. มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลง/บันทึกความร่วมมือและคู่มือปฏิบัติงานที่กำหนดร่วมกันอย่างเหมาะสม สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างประเทศ	Air Traffic International Affairs Office, ANS Planning Division, ANS Department, Civil Aviation Bureau JAPAN
ความร่วมมือด้านการประสานงานและการสนับสนุนภารกิจ	บวท. ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการสนับสนุนภารกิจสำคัญร่วมกับหน่วยงานต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ช่วยเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกัน	Air Traffic International Affairs Office, ANS Planning Division, ANS Department, Civil Aviation Bureau JAPAN

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 93 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การประสานงานและการวางแผนล่วงหน้าในการดำเนินงานระหว่างประเทศ	การประสานงานเกี่ยวกับภารกิจการเยือนหรือกิจกรรมระหว่างประเทศมีระยะเวลาเตรียมการจำกัด ทำให้หน่วยงานคู่ความร่วมมือไม่สามารถเตรียมความพร้อมหรือเสนอทางเลือกที่เหมาะสมได้อย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในกรณีที่มีข้อจำกัดด้านการปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน	Air Traffic International Affairs Office, ANS Planning Division, ANS Department, Civil Aviation Bureau JAPAN

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 94 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การประสานงานและการวางแผนล่วงหน้าในการดำเนินงานระหว่างประเทศ	คาดหวังให้ บวท. มีการประสานงานและแจ้งกำหนดการล่วงหน้าอย่างเพียงพอสำหรับภารกิจหรือการเยือนระหว่างประเทศ เพื่อให้หน่วยงานคู่ความร่วมมือสามารถเตรียมความพร้อม ปรับแผนการดำเนินงาน หรือเสนอทางเลือกที่เหมาะสมได้	Air Traffic International Affairs Office, ANS Planning Division, ANS Department, Civil Aviation Bureau JAPAN

4.2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 95 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการข้อขัดข้อง	คาดหวังให้ บวท. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการปัญหาและข้อขัดข้องให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และมีความต่อเนื่องมากขึ้น	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)
การรักษาคุณภาพการสนับสนุนการดำเนินงาน	คาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานการสนับสนุนด้านข้อมูล คำแนะนำ และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานร่วมกันในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)
การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ	คาดหวังให้มีการพัฒนาความร่วมมือและกลไกการทำงานร่วมกันเพื่อสนับสนุนภารกิจร่วมในระดับนานาชาติอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)

4.2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ไม่มีประเด็น

4.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 96 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

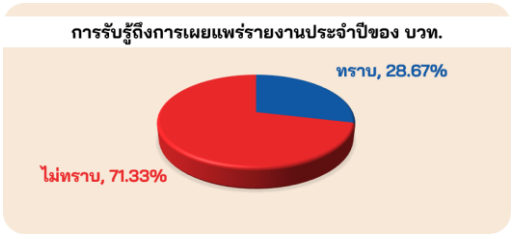
ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การปฏิบัติงานและความเป็นมืออาชีพ	มีความพึงพอใจต่อการทำงานร่วมกับคณะทำงานของ บวท. ซึ่งมีความเป็นมืออาชีพสูง ภายใต้การนำของ Dr. Amo ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และมุมมองเชิงวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานอย่างมาก อีกทั้งประสบการณ์และความเชี่ยวชาญดังกล่าวยังเป็นที่ยอมรับและมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อคณะทำงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	Civil Aviation Authority of Singapore

5. ผลการสำรวจ การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

ตารางที่ 97 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	41	28.67
ไม่ทราบ	102	71.33
รวม	143	100

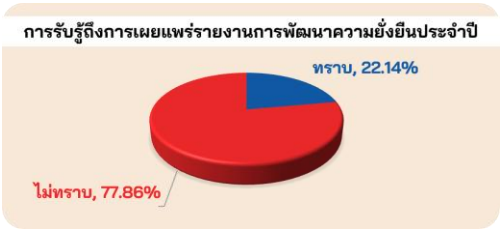


จากตารางที่ 97 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือส่วนใหญ่ ไม่ทราบถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 71.33 และทราบถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67

5.2 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

ตารางที่ 98 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	31	22.14
ไม่ทราบ	109	77.86
รวม	140	100



จากตารางที่ 98 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือส่วนใหญ่ ไม่รับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 77.86 และทราบถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 22.14

5.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง

ตารางที่ 99 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ

การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน	4.25	4.29	-0.04
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก	4.19	4.31	-0.12
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส	4.38	4.36	0.02
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน	4.31	4.33	-0.02
รวม	4.28	4.32	-0.04

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

จากตารางที่ 99 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 แสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือได้ในระดับที่ดี แต่ยังต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 โดยมีค่า Gap เท่ากับ 0.02 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 และน้อยที่สุด คือ รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่ายและสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.12 แสดงให้เห็นว่า แม้กลุ่มคู่ความร่วมมือจะมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลและการสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ให้สะดวก เข้าใจง่าย และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

6. ผลการสำรวจ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

6.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท.

ตารางที่ 100 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ความร่วมมือ

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน			
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ	4.36	4.42	-0.06
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก	4.31	4.42	-0.11
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที	4.34	4.44	-0.10
รวม	4.34	4.42	-0.08

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

จากตารางที่ 100 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือมีระดับความพึงพอใจต่อระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานกับ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.08 แสดงให้เห็นว่าระบบการเชื่อมโยงข้อมูลสามารถตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือได้ในระดับที่ดี แต่ยังต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล: ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 รองลงมา คือ การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์: ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.10 และน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง: ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.11 แสดงให้เห็นว่า แม้กลุ่มคู่ความร่วมมือจะมีความพึงพอใจต่อระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในระดับมากที่สุด แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยงข้อมูลให้มีความเสถียร เข้าถึงได้ง่าย และใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลที่เชื่อมโยงให้สามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิผล เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

6.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
อันดับ 1 ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน: (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล)
อันดับ 2 ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย: (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal)
อันดับ 3 ด้านคุณภาพข้อมูล: (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่องาย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน)

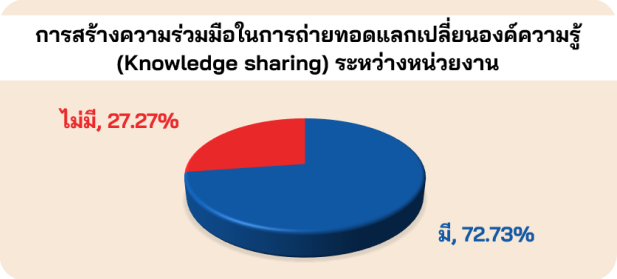
7. ผลการสำรวจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

7.1 การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

7.1.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 101 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดฯ	จำนวน	ร้อยละ
มี	104	72.73
ไม่มี	39	27.27
รวม	143	100

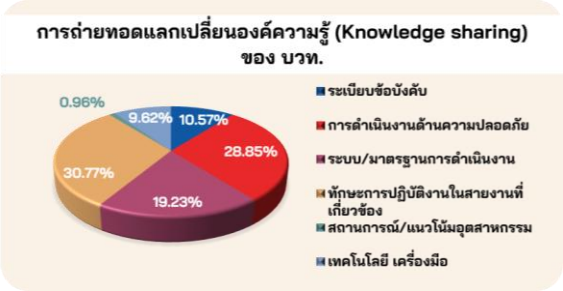


จากตารางที่ 101 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือส่วนใหญ่ มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 และไม่มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

7.1.2 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท.

ตารางที่ 102 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระเบียบข้อบังคับ	11	10.57
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	30	28.85
ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน	20	19.23
ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง	32	30.77
สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม	1	0.96
เทคโนโลยี เครื่องมือ	10	9.62
รวม	104	100



จากตารางที่ 102 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือเห็นว่า ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมา คือ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.85 และน้อยที่สุด คือ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มคู่ความร่วมมือให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง โดยเฉพาะทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานด้านความปลอดภัย และระบบหรือมาตรฐานการดำเนินงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกับ บวท. มากกว่าความรู้ด้านสถานการณ์หรือแนวโน้มของอุตสาหกรรมในปัจจุบัน

7.1.3 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 103 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ	จำนวน	ร้อยละ
มี	41	28.67
ไม่มี	102	71.33
รวม	143	100



จากตารางที่ 103 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือส่วนใหญ่ ไม่มีความคิดเห็นการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 71.33 และมีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 28.67 โดยมีรายละเอียดการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ดังนี้

- ส่งเสริมการจัดฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการจราจรทางอากาศ ระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (เช่น ILS และ VOR) อุตุนิยมวิทยาการบิน (MET for ATM) และเทคโนโลยีการบินสมัยใหม่ เพื่อยกระดับศักยภาพของบุคลากร

- จัดสัมมนาและกิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานให้บ่อยขึ้น ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนความก้าวหน้าด้านการบิน แนวปฏิบัติที่ดี และประสบการณ์การปฏิบัติงาน

- พัฒนาระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการบินและข้อมูลการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงข้อมูลอากาศยาน ข้อมูลการให้บริการ และข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อสนับสนุนการวางแผน การบำรุงรักษา และการตัดสินใจในการดำเนินงาน

- ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่าง บวท. กับผู้ปฏิบัติงานในสนามบิน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงานและการประสานงาน

- พัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น การสื่อสาร การประสานงานภาษาอังกฤษ และมาตรฐานการปฏิบัติงานในพื้นที่ Airside และ Landside

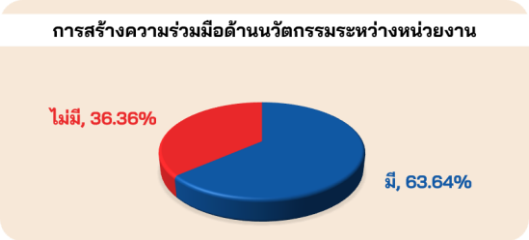
- ส่งเสริมการบูรณาการความร่วมมือด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิด เทคโนโลยี และนวัตกรรม เช่น การแบ่งปันประสบการณ์จากระบบการควบคุมจราจรทางอากาศของประเทศญี่ปุ่น และการจัดตั้งกลุ่มความร่วมมือระดับภูมิภาคเพื่อร่วมกันพัฒนาระบบและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

7.2 การดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

7.2.1 การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 104 การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

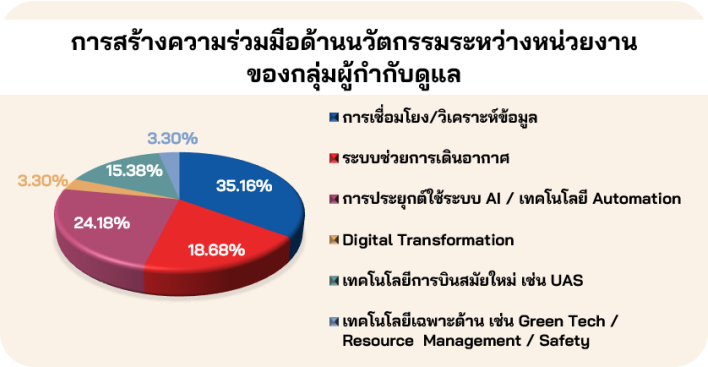
การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
มี	91	63.64
ไม่มี	52	36.36
รวม	143	100



จากตารางที่ 104 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือส่วนใหญ่ มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 และไม่มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36

ตารางที่ 105 การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล	32	35.16
ระบบช่วยการเดินอากาศ	17	18.68
การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation	22	24.18
Digital Transformation	3	3.30
เทคโนโลยีการบินสมัยใหม่ เช่น UAS	14	15.38
เทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety	3	3.30
รวม	91	100



จากตารางที่ 105 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือเห็นว่า การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล เป็นประเด็นที่ควรสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานมากที่สุด จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.16 รองลงมา คือ การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.18 และน้อยที่สุด คือ Digital Transformation และเทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety มีจำนวนเท่ากัน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.30 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี AI และระบบอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ขณะที่ประเด็นด้านการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลและเทคโนโลยีเฉพาะด้านได้รับความสนใจในสัดส่วนที่น้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่น ๆ

7.2.2 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 106 ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ความร่วมมือ

ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
มี	29	20.28
ไม่มี	114	79.72
รวม	143	100



จากตารางที่ 106 พบว่า กลุ่มคู่ความร่วมมือส่วนใหญ่ ไม่มีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 79.72 และมีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.28 โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรม ดังนี้

- พัฒนาความร่วมมือด้านเทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติ (Automation and Technology) รวมถึงการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ

- พัฒนาระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Data Sharing) เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานร่วมกัน

- ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมด้านความปลอดภัยในการบิน เช่น การรองรับเทคโนโลยีอากาศยานไร้คนขับ (UAS) ระบบบริหารจัดการความปลอดภัยในการจัดการจราจรทางอากาศ (Safety Management) และระบบช่วยการเดินอากาศ

- พัฒนาระบบการสื่อสารและช่องทางการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เช่น การเปิดช่องทางให้สายการบินสามารถสอบถามข้อมูลการจัดสรรเวลาการเคลื่อนตัวของอากาศยาน (TSAT) กับ บวท. ได้โดยตรง เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

- ส่งเสริมการใช้ระบบจำลองสถานการณ์ (Simulation) เพื่อสนับสนุนการบริหารหลุมจอดอากาศยาน การจัดการทางขับ (Taxi lane) และการพยากรณ์ปริมาณผู้โดยสารสำหรับการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยาน

- พัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอุตุนิยมวิทยาการบิน และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานด้านอุตุนิยมวิทยากับ บวท. รวมถึงการพัฒนาระบบแจ้งเตือนสภาพอากาศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการบิน

- ส่งเสริมการแบ่งปันองค์ความรู้ด้านนวัตกรรม การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการจัดตั้งกลุ่มความร่วมมือระดับภูมิภาค เพื่อร่วมกันพัฒนาโครงการนวัตกรรมและสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

- ส่งเสริมวัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Just Culture) เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งความเชื่อใจ และการสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันและสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

8.1.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการรับรู้ (Awareness & Understanding) และด้านการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน (Coordination & Operational Support) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.11 (ตารางที่ 71) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านด้านการรับรู้ (Awareness & Understanding) คือ การดำเนินงานของ บวท. เป็นไปตามบันทึกข้อตกลง/บันทึกความร่วมมือ/คู่มือปฏิบัติงานที่มีกับหน่วยงานของท่าน และด้านการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน (Coordination & Operational Support) คือ หน่วยงานของท่านได้รับการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจาก บวท. อย่างต่อเนื่องและชัดเจน และหน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจาก บวท. ตามที่ได้ประสานขอ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรพัฒนากลไกการกำกับติดตามการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ และแนวปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานคู่ความร่วมมืออย่างเป็นระบบ โดยกำหนดแผนการติดตามผล การทบทวนความคืบหน้า และการรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบความร่วมมือที่กำหนดไว้ร่วมกัน รวมถึงสามารถปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของหน่วยงานคู่ความร่วมมือได้อย่างทันท่วงที

2) บวท. ควรเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญกับหน่วยงานคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น ระบบแจ้งเตือนข้อมูลสำคัญ การประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล การจัดทำจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Newsletter) หรือแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้คู่ความร่วมมือได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

3) บวท. ควรจัดให้มีเวทีหารือและทบทวนความร่วมมือกับหน่วยงานคู่ความร่วมมืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการในการสนับสนุนเพิ่มเติม อันจะนำไปสู่การพัฒนาความร่วมมือที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของทุกฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายข้อที่มีค่า Gap มากที่สุด คือ หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม การเป็นวิทยากร และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้การดำเนินงานในรายข้อนี้ของ บวท. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับการพัฒนาความร่วมมือด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบความร่วมมือเชิงกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถ โดยจัดทำกรอบความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากร

ร่วมกันอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการฝึกอบรม เชิงเทคนิค การแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญ และการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างองค์กร พร้อมทั้งกำหนดแผนปฏิบัติการร่วมที่มีตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรและยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาช่องทาง (Platform) การเรียนรู้ดิจิทัลร่วมกัน และเปิดช่องทางให้บุคลากรของหน่วยงานคู่ความร่วมมือสามารถเข้าถึงระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) และคลังความรู้ (Knowledge Base) ด้านการบริหารจัดการจราจรทางอากาศและเทคโนโลยีการบินของ บวท. โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อให้สามารถพัฒนาทักษะได้ทุกที่ทุกเวลา

- จัดทำทำเนียบวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ บวท. (เช่น ด้านความปลอดภัย หรือระบบวิศวกรรมการบิน) พร้อมเปิดระบบให้หน่วยงานคู่ความร่วมมือสามารถส่งคำขอเชิญวิทยากร หรือจัดหลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะกิจตามความต้องการของหน่วยงานนั้น ๆ ได้โดยตรง

- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะการศึกษาดูงานหน้างานจริง หรือการแลกเปลี่ยนบุคลากรมาเรียนรู้งานร่วมกัน เป็นระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะทำงานปฏิบัติการของทั้งสองหน่วยงาน

8.1.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.02 ตารางที่ 74) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ เมื่อหน่วยงานของท่านขอความร่วมมือหรือแจ้งปัญหา บวท. มีการตอบกลับภายในระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับระบบการประสานงานและการตอบสนองต่อปัญหาในลักษณะ **ระบบประสานงานเพื่อการตอบสนองอย่างรวดเร็ว** เป็นกระบวนการ ช่องทาง (Platform) หรือโครงสร้างการทำงานที่ออกแบบมาเพื่อให้หน่วยงาน คณะทำงาน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถ **รับรู้ แจ้งเตือน ตัดสินใจ และกระจายงาน** ร่วมกันได้อย่างทันท่วงทีเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน วิกฤต หรือการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน โดยกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการตอบสนอง (Service Response Standard) และระบบติดตามสถานะการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การสื่อสารและการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาช่องทางติดต่อสื่อสารเฉพาะ เช่น โปรแกรมประยุกต์ (Application), กลุ่มสนทนาผ่าน LINE สำหรับให้หน่วยงานคู่ความร่วมมือส่งข้อซักถามหรือแจ้งปัญหาข้อขัดข้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านระบบงานสารบรรณปกติ ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการรอเรื่องลงได้

- กำหนดมาตรฐานการทำงานตามคู่มือและตัวชี้วัดการทำงาน (KPI) ให้ชัดเจนและมีความท้าทาย โดยมีระบบหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้สามารถต้องตอบกลับเมื่อได้รับข้อมูล เช่น ภายใน 15-

30 นาที พร้อมระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและรหัสการติดตามงาน เพื่อให้คู่ความร่วมมีความเชื่อมั่นได้ว่าปัญหาได้รับการนำเข้าสู่กระบวนการและดำเนินการแก้ไขแล้ว

- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงานหลัก แยกตามหน่วยงานคู่ความร่วมมือ เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานภายใน บวท. และ รายงานความคืบหน้าให้คู่ความร่วมมือทราบเป็นระยะจนกว่าปัญหานั้นจะได้รับการแก้ไขเสร็จสิ้น

8.1.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.09 (ตารางที่ 77) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ การดำเนินโครงการร่วมกับ บวท. สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของหน่วยงานของท่าน เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานคู่ความร่วมมือตั้งแต่กระบวนการวางแผนและกำหนดโครงการ โดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมสะท้อนความต้องการ ประเด็นท้าทาย และเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อให้แผนงานและโครงการที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับภารกิจของทุกภาคส่วน และสามารถสร้างผลลัพธ์ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) บวท. ควรจัดให้มีการทบทวนความสอดคล้องของแผนงานและโครงการร่วมกับหน่วยงานคู่ความร่วมมือเป็นระยะ โดยเฉพาะโครงการที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานหลายหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบาย ภารกิจ และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างเหมาะสม

3) บวท. ควรจัดให้มีการติดตามและประเมินผลโครงการร่วมกับหน่วยงานคู่ความร่วมมืออย่างเป็นระบบ พร้อมนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากภาคีเครือข่ายมาปรับปรุงการออกแบบและการดำเนินโครงการในระยะต่อไป เพื่อให้โครงการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดียิ่งขึ้นและสร้างคุณค่าร่วมอย่างยั่งยืน

8.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.08 (ตารางที่ 80) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ บวท. มีช่องทาง/แนวทางในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการจากท่าน/หน่วยงานท่านเพื่อการพัฒนาในฐานะคู่ความร่วมมือ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์เชิงบูรณาการ (Integrated Relationship Management System) โดยจัดให้มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของคู่ความร่วมมืออย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาแผนงานและการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8.2 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

8.2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้าน Awareness & Understanding และ ด้าน Coordination & Operational Support มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.33 (ตารางที่ 72) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ได้แก่ 1) AEROTHAI operations comply with the Memorandum of Understanding / Memorandum of Cooperation, operational manuals established with your organization. 2) Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI in operations, problem-solving, and troubleshooting to achieve key missions or goals, including opportunities to participate in AEROTHAI's significant activities. 3) Your organization receives continuous and clear communication, as well as essential information and updates, from AEROTHAI. และ 4) Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI regarding technology or innovation as requested, for use in your key operations. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรพัฒนากรอบความร่วมมือระหว่างประเทศในลักษณะ กรอบความร่วมมือเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ระหว่างประเทศ โดยกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานร่วมกับการสื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและความสอดคล้องตามพันธกิจระหว่างประเทศ

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลการเดินอากาศและสภาพภูมิอากาศแบบทันทีทันใด (Real Time) ร่วมกับพันธมิตรในภูมิภาค เช่น SWIM (System Wide Information Management) เพื่อให้เกิดการสื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ไร้รอยต่อ และปลอดภัยตามพันธกรณีระหว่างประเทศ
- จัดตั้งศูนย์ทดลองจำลองสถานการณ์ (เครื่องจำลองการบิน) เพื่อร่วมกับสายการบินต่างชาติและผู้ให้บริการการเดินอากาศประเทศเพื่อนบ้าน ในการทดสอบทักษะ ขั้นตอนปฏิบัติการร่วมและนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานจริงเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

8.2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้าน Problem Solving and Issue Management มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.33 (ตารางที่ 75) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ AEROTHAI consistently monitors progress and problem-solving results until completion. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรพัฒนากลไกการบริหารจัดการปัญหาระดับสากล โดยเน้นการติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ พร้อมทั้งเสริมสร้างความร่วมมือในการแก้ไข

ปัญหาแบบบูรณาการกับหน่วยงานต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือขององค์กรในระดับนานาชาติ

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาระบบช่องทางส่วนกลาง (Platform) เป็นภาษาอังกฤษ ที่เปิดให้หน่วยงานต่างประเทศรวมถึงสายการบินสากลสามารถเข้ารหัสมายังระบบเพื่อแจ้งปัญหา และสามารถติดตามสถานะการแก้ไขได้แบบทันกาลในทุกระยะ ตั้งแต่กระบวนการรับเรื่อง (Opened) การดำเนินการ (In Progress) การทดสอบระบบ (Testing) และเสร็จสิ้นกระบวนการ (Resolved) เพื่อสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

- จัดตั้งคณะทำงานงานประสานงาน โดยสมาชิกในคณะทำงานเป็นผู้ที่มีทักษะภาษาระดับสูงและมีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคการบิน คอยทำหน้าที่บูรณาการการทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานต่างประเทศทันทีเมื่อเกิดปัญหาร่วม เพื่อตัดลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและเร่งรัดการแก้ปัญหาให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

- พัฒนาระบบวิเคราะห์และสรุปผลหลังการแก้ไข โดยทุกครั้งที่ปัญหาได้รับการแก้ไขจนเสร็จสิ้น ระบบจะทำการสรุปบทเรียนและแนวทางการป้องกัน พร้อมจัดส่งรายงานสรุปผลงานและการวิเคราะห์สาเหตุให้หน่วยงานต่างประเทศรับทราบโดยตรงเพื่อแสดงถึงมาตรฐานการทำงานที่เป็นมืออาชีพและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำในอนาคต

8.2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ไม่พบ Gap ของการดำเนินในกลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ) (ตารางที่ 78) ดังนั้น บวท. ควรรักษามาตรฐานความร่วมมือในระดับสูง และต่อยอดความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ในระดับนานาชาติผ่านการพัฒนาโครงการร่วม (Joint Initiative Development) อย่างต่อเนื่อง

8.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้าน Collaboration Outcomes และ ด้าน Trust and Corporate Image มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.17 (ตารางที่ 81) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้าน Collaboration Outcomes คือ Cooperation with AEROTHAI contributes to enhancing the efficiency and safety of aviation-related operations. และรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้าน Trust and Corporate Image คือ Your organization has confidence in data security while working with AEROTHAI. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับความร่วมมือระหว่างประเทศในลักษณะ กรอบความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ระหว่างประเทศ โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยของการดำเนินงานร่วม ควบคู่กับการเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อยกระดับภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรในระดับนานาชาติ

ตัวอย่างกิจกรรม

- ร่วมมือกับองค์กรการบินสากลจัดทำกรอบการเชื่อมโยงข้อมูลการเดินอากาศที่เข้ารหัสขั้นสูง เช่น ข้อมูลแผนการบินแบบกลุ่ม (Trajectory-Based Operations: TBO) ภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ระดับสากล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่สายการบินนานาชาติว่าข้อมูลการบินของจะได้รับการปกป้องสูงสุดตลอดการส่งต่อข้อมูล

- จัดกิจกรรม โดยจัดตารางการฝึกซ้อมร่วมทางออนไลน์หรือจำลองสถานการณ์ร่วมกับผู้ให้บริการการเดินอากาศของประเทศเพื่อนบ้านและสายการบินต่างชาติ เพื่อทดสอบกระบวนการบริหารจัดการจราจรทางอากาศที่มีความหนาแน่นสูง โดยเน้นการลดความล่าช้า และการควบคุมความปลอดภัยในเวลาเดียวกัน

- พัฒนากระบวนการตรวจสอบและประเมินผลระบบความปลอดภัยของข้อมูลร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง พร้อมเผยแพร่รายงานและสถิติด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) เพื่อแสดงถึงศักยภาพและสร้างความน่าเชื่อถือในเวทีนานาชาติอย่างเป็นรูปธรรม

8.3 กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ภาพรวม)

8.3.1 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

1) การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ไม่ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 71.33 ขณะที่ผู้ที่ “ทราบ” มีเพียงร้อยละ 28.67 (ตารางที่ 97) สะท้อนให้เห็นว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานประจำปีของกลุ่มคู่ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีผู้ที่ไม่รับทราบข้อมูลเป็นสัดส่วนที่สูงอย่างชัดเจน ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล หรือช่องทางการเผยแพร่ที่ยังไม่ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรเพิ่มช่องทางการจัดส่งรายงานประจำปีฉบับดิจิทัลผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือโปรแกรมประยุกต์ (Application) สื่อสารหลักโดยตรง เพื่อแก้ปัญหาการรับรู้ข้อมูลต่ำในกลุ่มคู่ความร่วมมือ

2) บวท. ควรจัดทำสรุปสาระสำคัญของข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น สารสนเทศหรือสื่อวีดิทัศน์แบบสั้น พร้อมจัดทำช่องทางเชื่อมโยงไปยังรายงานฉบับเต็ม เพื่อให้คู่ความร่วมมือสามารถเข้าถึง ทำความเข้าใจ และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2) การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ไม่ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 77.86 ขณะที่ผู้ที่ “ทราบ” มีเพียงร้อยละ 22.14 (ตารางที่ 98) สะท้อนให้เห็นว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปีของ บวท. อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีผู้ที่ไม่ทราบเป็นสัดส่วนที่สูงอย่างชัดเจน อาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการสื่อสาร การเผยแพร่ข้อมูล หรือ

ช่องทางการเข้าถึงรายงานที่ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงเพื่อเพิ่มการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรจัดทำสรุปรายงานความยั่งยืนในรูปแบบสารสนเทศที่เข้าใจง่าย แล้วส่งถึงคู่ความร่วมมือผ่านช่องทางหลักที่ใช้ติดต่อกันเป็นประจำ (เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทางการ หรือ ผ่านบัญชีทางการของหน่วยงานผ่านกลุ่ม LINE) พร้อมแนบที่อยู่การเข้าถึงข้อมูลจากการสืบค้นหรือเรียกดูและจัดเก็บข้อมูลจากระบบของเล่มรายงานฉบับเต็ม เพื่อเปลี่ยนจากการตั้งรับ เป็นการดำเนินการเชิงรุกเข้าหาผู้รับโดยตรง

3) การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.04 (ตารางที่ 99) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรจัดทำระบบหน้าจอแสดงผลข้อมูลและระบบแจ้งเตือนแบบทันท่วงทีสำหรับพันธมิตร ซึ่งเป็นเครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยให้องค์กรและพันธมิตรทางธุรกิจ สามารถบริหารจัดการข้อมูล ทำงานร่วมกัน และตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและแม่นยำ บนหน้าเว็บไซต์ของ บวท. เพื่อแยกพื้นที่การให้บริการข้อมูลสำหรับกลุ่มคู่ความร่วมมือโดยเฉพาะ พร้อมระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลหรือเอกสารตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดใหม่ เพื่อลดช่องว่างและช่วยให้คู่ความร่วมมือสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

8.3.2 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง: ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.11 (ตารางที่ 100) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรพัฒนาระบบหน้าต่างสรุปข้อมูลร่วม (Shared API Dashboard) เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายดูหน้าจอเดียวกันได้แบบทันทีทันใด เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบสถานะการเชื่อมต่อได้ทันที และรู้จุดส่งต่อข้อมูลที่เป็นปัญหาได้โดยไม่ต้องโทรประสานงาน (หน้าต่างแสดงผลข้อมูลการใช้งาน API (Application Programming Interface) ร่วมกัน เป็นช่องทางกลางที่ออกแบบมาให้ทั้งองค์กรผู้ให้บริการ API และพันธมิตรภายนอก สามารถเข้ามาดู ติดตาม และบริหารจัดการการเชื่อมต่อระบบซอฟต์แวร์ร่วมกันได้ในที่เดียว แบบทันทีทันใด

8.3.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

1) การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการดำเนินการสร้างความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 72.73 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “ไม่มี” มีร้อยละ 27.27 (ตารางที่ 101) สะท้อนให้เห็นว่า การสร้างความร่วมมือด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของ บวท. กับกลุ่มคู่ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างดี อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มหนึ่งที่เห็นว่ายังไม่มีการดำเนินการ ซึ่งสะท้อนถึงความไม่ทั่วถึงของกลไกการจัดการความรู้หรือช่องทางการมีส่วนร่วมที่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนรู้ระหว่าง บวท.กับ กลุ่มคู่ความร่วมมือ โดยส่งคณะผู้เชี่ยวชาญของ บวท. เดินสายไปจัดกิจกรรมพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูล และรับฟังความคิดเห็นกับหน่วยงานคู่ความร่วมมืออย่างทั่วถึง เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มที่ยังไม่เคยเข้าร่วมได้เข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมได้ง่ายขึ้น

2) บวท. ควรสร้างชุมชนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออนไลน์ เช่น การตั้งกลุ่มสื่อสารผ่าน LINE, Facebook หรือช่องทางกลาง เพื่อเป็นช่องทางลัดให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้ามาพูดคุย สอบถาม ข้อมูลข่าวสาร หรือแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ทันที ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่ต้องรอให้มีการจัดประชุมเป็นทางการ

1.1) ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ “ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมา คือ “การดำเนินงานด้านความปลอดภัย” ร้อยละ 28.85 และ “ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน” ร้อยละ 19.23 ขณะที่ “ระเบียบข้อบังคับ” มีสัดส่วนร้อยละ 10.57 และ “เทคโนโลยี เครื่องมือ” ร้อยละ 9.62 ส่วน “สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม” มีสัดส่วนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 0.96 (ตารางที่ 102)

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรพัฒนาหลักสูตรและกิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านทักษะการปฏิบัติงานและความปลอดภัยร่วมกับหน่วยงานภาคีอย่างต่อเนื่อง

2) บวท. ควรจัดทำมาตรฐานการทำงานและแนวปฏิบัติร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจที่สอดคล้องกันระหว่างหน่วยงาน

3. บวท. ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านเทคโนโลยี กฎระเบียบ และแนวโน้มอุตสาหกรรม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาความร่วมมือในอนาคตอย่างยั่งยืน

1.2) การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า “ไม่มี” การปรับปรุงหรือพัฒนาความร่วมมือในประเด็นดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 71.33 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “มี” มีเพียงร้อยละ 28.67 (ตารางที่ 103) สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานด้านการปรับปรุงและพัฒนาความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของ บวท. กับกลุ่มคู่ความร่วมมือยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างยังไม่เห็นการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการขับเคลื่อนนโยบายความต่อเนื่องของกิจกรรม หรือการสื่อสารผลการดำเนินงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรพิจารณาแนวทางในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยวิธีสื่อสารแบบใหม่ เช่น Co-Webinar เป็นการจัดสัมมนาออนไลน์ร่วมกันระหว่าง 2 องค์กรขึ้นไป หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการขนาดเล็ก (Mini-Workshop) ที่เน้นความกระชับ ใช้เวลาสั้น โดยดำเนินการทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้และความร่วมมือที่เห็นผลและมีความเป็นไปได้

2) การดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

2.1) การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า “มี” การสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรม คิดเป็นร้อยละ 63.64 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “ไม่มี” มีร้อยละ 36.36 (ตารางที่ 104) เมื่อพิจารณาเชิงลึก ในกลุ่มที่มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรม พบว่า ประเด็นที่ได้รับความสำคัญมากที่สุด คือ “การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล” คิดเป็นร้อยละ 35.16 รองลงมา คือ “การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation” ร้อยละ 24.18 และ “ระบบช่วยการเดินอากาศ” ร้อยละ 18.68 ขณะที่ “เทคโนโลยีการบินสมัยใหม่ เช่น UAS” มีสัดส่วนร้อยละ 15.38 ส่วน “Digital Transformation” และ “เทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety” มีสัดส่วนเท่ากันที่ร้อยละ 3.30 (ตารางที่ 105)

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรพัฒนาช่องทางเชื่อมโยงข้อมูล เช่น API (Application Programming Interface) ให้ส่งและรับข้อมูลกับ บวท. ได้แบบทันทีทันใด เพื่อลดความซ้ำซ้อน

2) บวท. ควรนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ล่วงหน้า เช่น การพยากรณ์ความหนาแน่นของน่านฟ้า เพื่อช่วยวางแผนการบินได้แม่นยำขึ้น

3) บวท. ควรจัดให้มีเวทีหารือร่วมกับคู่ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามและประเมินผลการนำข้อมูลที่มีการแลกเปลี่ยนระหว่างกันไปใช้ประโยชน์ โดยพิจารณาว่าข้อมูลดังกล่าวสามารถสนับสนุนการลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หรือยกระดับความปลอดภัยได้อย่างเป็นรูปธรรมเพียงใด เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการและการดำเนินงานร่วมกันมากยิ่งขึ้น

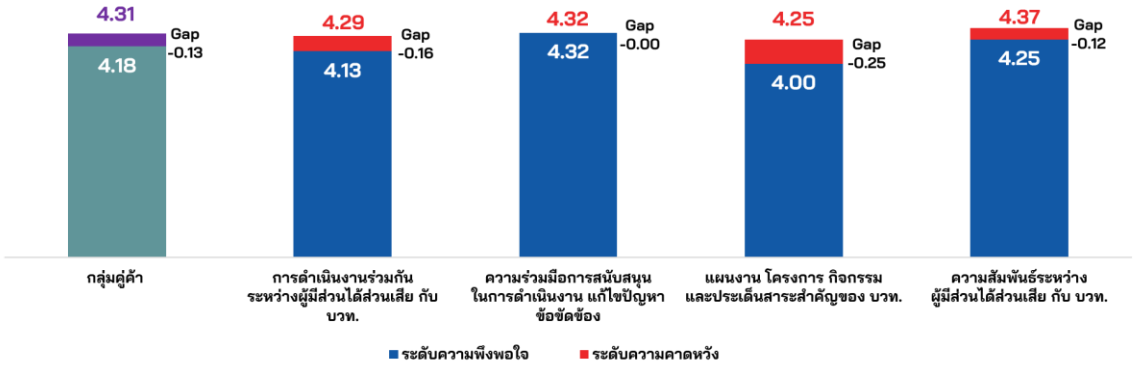


กลุ่มคู่ค้า

04

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มคู่ค้า

1. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มคู่ค้า: ภาพรวม



ภาพที่ 22 ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มคู่ค้า: ภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มคู่ค้า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ -0.13 กลุ่มคู่ค้ามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานกับความคาดหวังในบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

2. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มคู่ค้า: จำแนกตามประเด็น

2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

ตารางที่ 107 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Awareness & Understanding	**4.17**	**4.33**	**-0.16**
1. AEROTHAI operations comply with the Memorandum of Understanding / Memorandum of Cooperation, operational manuals established with your organization.	4.17	4.33	-0.16
2. Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI in operations, problem-solving, and troubleshooting to achieve key missions or goals, including opportunities to participate in AEROTHAI's significant activities.	4.17	4.33	-0.16

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Coordination & Operational Support	**4.08**	**4.25**	**-0.17**
3. Your organization receives continuous and clear communication, as well as essential information and updates, from AEROTHAI.	4.17	4.33	-0.16
4. Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI regarding technology or innovation as requested, for use in your key operations.	4.00	4.17	-0.17
รวม	4.13	4.29	-0.16

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ค้าต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.16 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มคู่ค้ามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานกับความคาดหวังที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Awareness & Understanding มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.16 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ค้าให้ความสำคัญกับการดำเนินงานของ บวท. ที่เป็นไปตามบันทึกข้อตกลง บันทึกความร่วมมือ หรือแนวทางการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดร่วมกัน

ด้าน Coordination & Operational Support มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มคู่ค้ามีความคาดหวังต่อการได้รับความร่วมมือ การสนับสนุนด้านการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา การสื่อสารข้อมูล และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจาก บวท. ในระดับสูง

2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 108 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Operational Support	**4.17**	**4.17**	**0.00**
1. AEROTHAI provides clear and complete information and work details necessary for effective collaboration.	4.17	4.17	0.00

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
2. AEROTHAI maintains continuous coordination with your organization throughout our joint operations.	4.17	4.17	0.00
Problem Solving and Issue Management	**4.42**	**4.42**	**0.00**
3. In the event of problems or obstacles, AEROTHAI responds and implements corrective actions promptly.	4.50	4.50	0.00
4. AEROTHAI actively engages in discussions and seeks mutual solutions with your organization when operational difficulties arise.	4.33	4.33	0.00
Contract Management	**4.25**	**4.25**	**0.00**
5. AEROTHAI systematically monitors and follows up on work progress according to our mutual agreements.	4.17	4.17	0.00
6. AEROTHAI's operations consistently comply with the terms and conditions agreed upon by both parties.	4.33	4.33	0.00
Performance Evaluation	**4.42**	**4.42**	**0.00**
7. AEROTHAI consistently conducts performance evaluations in collaboration with your organization.	4.50	4.50	0.00
8. AEROTHAI communicates evaluation results and provides constructive feedback for mutual operational improvement.	4.33	4.33	0.00
รวม	4.32	4.32	0.00

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ค้าต่อความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.32 โดยไม่มีค่า Gap สะท้อนให้เห็นว่า AEROTHAI สามารถดำเนินงานและบริหารความร่วมมือกับคู่ค้าได้ตรงตามความคาดหวัง และได้รับความเชื่อมั่นจากคู่ค้าในระดับสูง

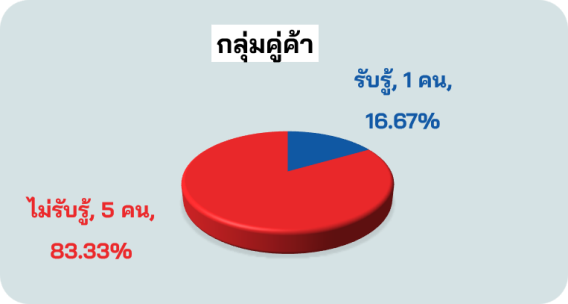
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Operational Support มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.17 โดยไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า คู่ค้ามีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลรายละเอียดการดำเนินงาน และการประสานงานจาก บวท. ในระดับที่เหมาะสม และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้าน Problem Solving and Issue Management มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.42 ซึ่งเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า คู่ค้ามีความเชื่อมั่นต่อความสามารถของ บวท. ในการตอบสนองและดำเนินการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมถึงมีการร่วมพูดคุยและหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันเมื่อเกิดประเด็นในการดำเนินงาน

ด้าน Contract Management มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 โดยไม่มีค่า Gap สะท้อนให้เห็นว่า บวท. มีการติดตามความก้าวหน้าของงานและดำเนินงานตามข้อตกลงร่วมกันอย่างเป็นระบบและเหมาะสม

ด้าน Performance Evaluation มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 โดยไม่มีค่า Gap แสดงให้เห็นว่า คู่ค้ามีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการประเมินผลและการสื่อสารผลการประเมินเพื่อใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานร่วมกัน

2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.



ภาพที่ 23 การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของกลุ่มคู่ค้า

ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และผู้ที่รับรู้ข้อมูล จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 109 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Awareness & Understanding	**4.00**	**4.00**	**0.00**
1. Your organization receives information regarding the joint plans or projects conducted with AEROTHAI.	4.00	4.00	0.00
2. The information provided by AEROTHAI regarding joint plans or projects is clear and easy to understand.	4.00	4.00	0.00
Satisfaction	**4.00**	**4.50**	**-0.50**
3. Your organization is satisfied with the plans, projects, or activities conducted in collaboration with AEROTHAI.	4.00	4.00	0.00

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
4. The plans or projects conducted with AEROTHAI are aligned with the mutual agreements and established operational guidelines.	4.00	5.00	-1.00
รวม	4.00	4.25	-0.25

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ค้าต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า โดยภาพรวมคู่ค้ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ -0.25 ซึ่งเป็นช่องว่างที่ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับมิติอื่น สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มคู่ค้ายังมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานและผลลัพธ์ของแผนงานหรือโครงการที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. มากกว่าระดับที่ได้รับในปัจจุบัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Awareness & Understanding มีระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 โดยไม่มีค่า Gap สะท้อนให้เห็นว่า คู่ค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการที่ดำเนินร่วมกับ บวท. อย่างเหมาะสม และเห็นว่าข้อมูลที่องค์กรสื่อสารเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการร่วมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้าน Satisfaction มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.50 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ค้ายังคาดหวังให้ บวท. เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินแผนงานและโครงการร่วมกันให้สอดคล้องกับข้อตกลงและแนวทางการดำเนินงานที่กำหนดไว้มากยิ่งขึ้น

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

ตารางที่ 110 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
Relationship Management	**4.25**	**4.33**	**-0.08**
1. AEROTHAI is open to receiving feedback and suggestions from your organization during our collaboration.	4.33	4.33	0.00
2. AEROTHAI prioritizes maintaining continuous coordination and building a strong relationship with your organization.	4.17	4.33	-0.16
Trust and Corporate Image	**4.25**	**4.42**	**-0.17**
3. AEROTHAI's operations are conducted with fairness and transparency.	4.17	4.33	-0.16

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
4. You perceive AEROTHAI as a credible and trustworthy organization in its role as a business partner.	4.33	4.50	-0.17
รวม	4.25	4.38	-0.13

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มคู่ค้าต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.13 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ค้ามีความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์และการดำเนินงานร่วมกับ บวท. ในระดับที่ดี แต่ยังมีความคาดหวังให้องค์กรพัฒนาการประสานงาน ความต่อเนื่องของความสัมพันธ์ และภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน Relationship Management มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.08 แสดงให้เห็นว่า คู่ค้าเห็นว่า บวท. เปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานคู่ค้าในระดับที่เหมาะสม และให้ความสำคัญกับการประสานงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ด้าน Trust and Corporate Image มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 สะท้อนให้เห็นว่า คู่ค้าให้ความสำคัญกับความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความน่าเชื่อถือขององค์กรในการดำเนินงานร่วมกัน

3. ผลการสำรวจ ความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 111 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มคู่ค้า

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	16.67	1.00
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	-	-
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	-	-
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	-	-

จากตารางที่ 111 พบว่า กลุ่มคู่ค้ามีความไม่พึงพอใจในภาพรวม โดยประเด็นที่มีร้อยละของผู้แสดงความไม่พึงพอใจ คือ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. (ร้อยละ 16.67) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 1.00 ขณะที่ ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. และ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ไม่พบผู้แสดงความไม่พึงพอใจ

4. สรุปประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 112 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การดำเนินงานตามกรอบความร่วมมือ	บวท. ดำเนินงานเป็นไปตามข้อตกลง ความร่วมมือและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดร่วมกันอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	Collins Aerospace
ความร่วมมือในการดำเนินงาน	การรับรู้ถึงความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการขับเคลื่อนภารกิจร่วมกัน	Collins Aerospace
ความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในฐานะพันธมิตร	มีความเชื่อมั่นต่อบทบาทของ บวท. ในฐานะพันธมิตรที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานร่วมกันในระดับนานาชาติ	Collins Aerospace

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 113 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การประสานงานในการดำเนินงาน	การประสานงาน การสนับสนุนภารกิจ และการแก้ไขปัญหายังล่าช้าในบางครั้ง	Collins Aerospace
การสื่อสารข้อมูลสำคัญ	การสื่อสาร เผยแพร่ และปรับปรุงข้อมูลข่าวสารให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง และทันต่อสถานการณ์	Collins Aerospace

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 114 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การพัฒนาประสิทธิภาพการประสานงาน	คาดหวังให้ บวท. พัฒนาระบบการประสานงาน การสนับสนุนภารกิจ และกลไกการแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น	Collins Aerospace
การสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูล	คาดหวังการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร และข้อมูลสำคัญที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และทันเวลา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน	Collins Aerospace
การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	ต้องการให้ บวท. เพิ่มบทบาทในการสนับสนุนเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านการบิน	Collins Aerospace
การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ	คาดหวังโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรม เวที และเครือข่ายความร่วมมือด้านการบินในระดับภูมิภาคและนานาชาติมากขึ้น	ADCC

4.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 115 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ค้า

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การสนับสนุนการดำเนินงาน	บวท. ให้ข้อมูลรายละเอียดการดำเนินงาน และการประสานงานที่ชัดเจนและครบถ้วน ซึ่งเอื้อต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	Collins Aerospace
การแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง	เชื่อมั่นต่อความสามารถของ บวท. ในการตอบสนองและดำเนินการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	Collins Aerospace
การบริหารสัญญาและการติดตามงาน	มีความพึงพอใจต่อการติดตามความก้าวหน้าของงานและการดำเนินงานตามข้อตกลงร่วมกันอย่างเป็นระบบ	Collins Aerospace

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 116 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มคู่ค้า

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การรักษาคุณภาพการสนับสนุนการดำเนินงาน	คาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานการให้ข้อมูลรายละเอียดการดำเนินงาน และการประสานงานที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง	Collins Aerospace
การรักษาประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหา	คาดหวังให้ บวท. คงประสิทธิภาพในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขเมื่อเกิดอุปสรรค	Collins Aerospace
การติดตามงานตามข้อตกลง	คาดหวังให้มีการติดตามความก้าวหน้าของงานและการดำเนินงานตามข้อตกลงร่วมกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	Collins Aerospace
การประเมินผลเพื่อพัฒนาความร่วมมือ	คาดหวังให้มีการประเมินผลร่วมและการสื่อสารข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันต่อไป	Collins Aerospace

4.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ไม่มีประเด็น

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 117 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า

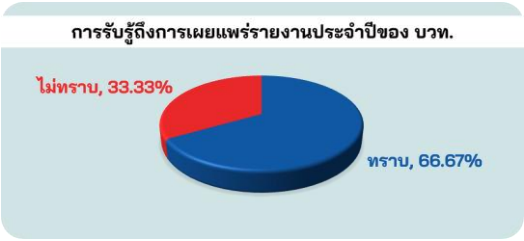
ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การยกระดับความน่าเชื่อถือองค์กร	คาดหวังให้ บวท. เสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส และความเป็นธรรมในการดำเนินงานร่วมกัน	Collins Aerospace
การพัฒนาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	คาดหวังให้มีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับคู่ค้าอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น	Collins Aerospace
การเสริมประสิทธิภาพการประสานงาน	คาดหวังให้ บวท. พัฒนากลไกการประสานงานให้มีความชัดเจน คล่องตัว และตอบสนองต่อการดำเนินงานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น	Collins Aerospace

5. ผลการสำรวจ การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

ตารางที่ 118 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มคู่ค้า

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	4	66.67
ไม่ทราบ	2	33.33
รวม	6	100



จากตารางที่ 118 พบว่า กลุ่มคู่ค้าส่วนใหญ่ รับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และไม่ทราบถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

5.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง

ตารางที่ 119 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า

การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน	4.00	4.00	0.00
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก	4.33	4.33	0.00
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส	4.00	4.50	-0.50
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน	3.83	3.83	0.00
รวม	**4.04**	**4.17**	**-0.13**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

จากตารางที่ 119 พบว่า กลุ่มคู่ค้ามีระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.13 แสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มคู่ค้าได้ในระดับที่ดี แต่ยังต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 โดยมีค่า Gap เท่ากับ 0.00 รองลงมา คือ การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน และการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 โดยประเด็นแรกมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 และมีค่า Gap เท่ากับ 0.00 ส่วนประเด็นหลังมีระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 และมีค่า Gap เท่ากับ -0.50 และน้อยที่สุด คือ ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 โดยมีค่า Gap เท่ากับ 0.00 แสดงให้เห็นว่า แม้กลุ่มคู่ค้าจะมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสของการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเป็นประเด็นที่มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่ค้าได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

6. ผลการสำรวจ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

6.1 ความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท.

ตารางที่ 120 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่าน กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน			
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ	4.00	4.33	-0.33
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก	4.17	4.50	-0.33
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที	4.00	4.17	-0.17
รวม	4.06	4.33	-0.27

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

จากตารางที่ 120 พบว่า กลุ่มคู่ค้ามีระดับความพึงพอใจต่อระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานกับ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.27 แสดงให้เห็นว่าระบบการเชื่อมโยงข้อมูลสามารถตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มคู่ค้าได้ในระดับที่ดี แต่ยังต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง: ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.33 รองลงมา คือ ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล: ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.33 และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์: ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 แสดงให้เห็นว่า แม้กลุ่มคู่ค้าจะมีความพึงพอใจต่อระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในระดับมาก แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง รวมถึงความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

6.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
อันดับ 1 ด้านคุณภาพข้อมูล: (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่อง่าย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน)
อันดับ 2 ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน: (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล)
อันดับ 3 ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย: (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal)

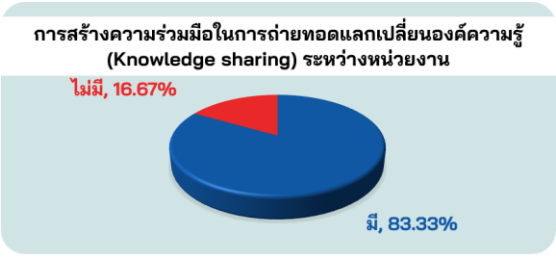
7. ผลการสำรวจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

7.1 การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

7.1.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 121 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ค้า

การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดฯ	จำนวน	ร้อยละ
มี	5	83.33
ไม่มี	1	16.67
รวม	6	100



จากตารางที่ 121 พบว่า กลุ่มคู่ค้าส่วนใหญ่ มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และไม่มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

7.1.2 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท.

ตารางที่ 122 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านของกลุ่มคู่ค้า

ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระเบียบข้อบังคับ	1	20.00
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	1	20.00
ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน	1	20.00
ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง	1	20.00
สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม	0	0.00
เทคโนโลยี เครื่องมือ	1	20.00
รวม	5	100



จากตารางที่ 122 พบว่า กลุ่มคู่ค้าเห็นว่า ระเบียบข้อบังคับ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง และเทคโนโลยีเครื่องมือ เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานในสัดส่วนเท่ากัน โดยมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ขณะที่ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ไม่มีผู้ตอบเลือก คิดเป็นร้อยละ 0.00 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มคู่ค้าให้ความสำคัญกับองค์ความรู้หลายด้านในระดับใกล้เคียงกัน ทั้งด้านกฎระเบียบ ความปลอดภัย มาตรฐานการดำเนินงาน ทักษะการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท.

7.1.3 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 123 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มคู่ค้า

การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ	จำนวน	ร้อยละ
มี	0	0.00
ไม่มี	6	100.00
รวม	6	100



จากตารางที่ 123 พบว่า กลุ่มคู่ค้าส่วนใหญ่ ไม่มีความคิดเห็นการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 100

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้าน Coordination & Operational Support มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.17 (ตารางที่ 107) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI regarding technology or innovation as requested, for use in your key operations. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับความสัมพันธ์กับคู่ค้าในรูปแบบ การร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับซัพพลายเออร์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการประสานงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ตัวอย่างกิจกรรม

- เปิดโอกาสให้คู่ค้าระบบเทคโนโลยีรายสำคัญ เช่น ระบบเรดาร์, ระบบซอฟต์แวร์การบิน เข้ามาร่วมทำวิจัยและพัฒนาร่วมกับคณะวิศวกรของ บวท. เพื่อออกแบบและทดสอบระบบเทคโนโลยีต้นแบบที่เข้ากับน่านฟ้าไทย เพื่อช่วยลดปัญหาการจัดซื้อระบบเทคโนโลยีที่ไม่ตรงความต้องการและเพิ่มความเชี่ยวชาญให้กับวิศวกรของ บวท.

- พัฒนาช่องทางออนไลน์กลางที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลการทำงานระหว่าง บวท. กับคู่ค้าแบบทันทีทันใด สำหรับใช้ในการส่งมอบงาน ติดตามสถานะการซ่อมบำรุงระบบ (Maintenance Tracking) และแจ้งเตือนปัญหาทางเทคนิคหน้างานในทันที เพื่อลดขั้นตอนเอกสารและแก้ไขข้อขัดข้องในระบบการบินได้อย่างรวดเร็ว

8.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

จากผลการสำรวจ พบว่า ไม่พบ Gap (ตารางที่ 108) ของการดำเนินในกลุ่มคู่ค้า ดังนั้น บวท. ควรรักษามาตรฐานความร่วมมือกับคู่ค้าในระดับปัจจุบัน และพัฒนาความร่วมมือเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของความสัมพันธ์ทางธุรกิจและประสิทธิภาพในการดำเนินงานร่วมกัน

8.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้าน Satisfaction มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.50 (ตารางที่ 109) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ The plans or projects conducted with AEROTHAI are aligned with the mutual agreements and established operational guidelines. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

บวท. ควรยกระดับกลไกการกำกับความร่วมมือกับคู่ค้าในลักษณะของการปรับประสานเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือหรือแบบจำลองการบริหารจัดการที่ใช้เพื่อปรับทิศทางของทุกองค์ประกอบในองค์กรให้สอดคล้องและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน (Strategic Alignment Framework) โดยเน้นการจัดทำข้อตกลงการดำเนินงานร่วม (Operational Alignment Agreement) ที่มีความชัดเจน โปร่งใส และสอดคล้องกับเป้าหมายร่วม พร้อมทั้งจัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลโครงการร่วมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสอดคล้องระหว่างแผนงานและการดำเนินงานจริง ลดความคลาดเคลื่อน และยกระดับความพึงพอใจของคู่ค้า

8.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้าน Trust and Corporate Image มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.17 (ตารางที่ 110) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ You perceive AEROTHAI as a credible and trustworthy organization in its role as a business partner. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นของคู่ค้า ผ่านการพัฒนาระบบการสื่อสารองค์กรที่โปร่งใส การบริหารความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ และการดำเนินงานตามมาตรฐานธรรมาภิบาลที่ตรวจสอบได้ เพื่อยกระดับความเชื่อถือขององค์กรในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความน่าเชื่อถือและยั่งยืน

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาการระบบการรายงานผลการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการร่วมกับคู่ค้าผ่านระบบออนไลน์ เพื่อแสดงข้อมูลสถานะขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจรับพัสดุ และการเบิกจ่ายงบประมาณแบบทันทีทันใด ควบคู่กับการเปิดเผยนโยบายความซื่อสัตย์ (No Gift Policy / Anti-Corruption) ของ บวท. เพื่อให้คู่ค้ามั่นใจในความโปร่งใสและเท่าเทียม
- จัดเวทีประชุมร่วมกับคู่ค้าประจำปีเพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินธุรกิจและเกณฑ์ธรรมาภิบาลของ บวท. พร้อมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแบบไม่เปิดเผยตัวตนทุกไตรมาส เพื่อให้คู่ค้าสามารถสะท้อนปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกันได้อย่างสบายใจ
- พัฒนาช่องทางพิเศษที่บริหารโดยหน่วยงานอิสระภายนอกหรือระบบจัดเก็บข้อมูลที่ปลอดภัย เพื่อให้คู่ค้าสามารถแจ้งข้อร้องเรียนเมื่อพบความไม่เป็นธรรมในกระบวนการทำงานร่วมกัน กับ บวท. โดยมีกรอบเวลาในการตรวจสอบและแจ้งผลกลับที่ชัดเจน เพื่อพิสูจน์ความโปร่งใสที่เป็นรูปธรรม

8.5 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

8.5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ในกลุ่มคู่ค้าส่วนใหญ่ “ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 66.67 ขณะที่ “ไม่ทราบ” คิดเป็นร้อยละ 33.33 (ตารางที่ 118) ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มคู่ค้ามากกว่าครึ่ง มีการรับรู้ต่อการสื่อสารข้อมูลรายงานประจำปีของ บวท. แต่ยังคงมีกลุ่มคู่ค้าบางส่วนที่ยังไม่รับทราบ ซึ่งอาจบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลให้ทั่วถึงยิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรมีการพัฒนาแนวทางการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยอาจเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ขององค์กร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบแจ้งข่าวสารอัตโนมัติ รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว

2) บวท. ควรมีการสรุปสาระสำคัญของรายงานประจำปีในรูปแบบที่เข้าใจง่าย (executive summary หรือ infographic) เพื่อเพิ่มการเข้าถึงและการรับรู้ของกลุ่มคู่ค้าที่อาจไม่ได้ติดตามข้อมูลเชิงลึกอย่างสม่ำเสมอ

8.5.2 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.50 (ตารางที่ 119) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ให้มีมาตรฐาน มีความเป็นระบบ และสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยควรปรับปรุงการจัดหมวดหมู่และโครงสร้างข้อมูลให้ชัดเจน เอื้อต่อการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งดำเนินการปรับปรุงและเผยแพร่ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอและทันต่อสถานการณ์

2) ควรเพิ่มกลไกการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ และพัฒนารูปแบบการนำเสนอข้อมูลให้มีความโปร่งใส ชัดเจน และเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน เช่น การจัดทำระบบแสดงผลข้อมูลสารสนเทศ (Dashboard) ข้อมูลสำคัญ หรือรายงานสรุปผลในรูปแบบการนำเสนอข้อมูลเชิงภาพ (Infographic)

8.6 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล: ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ และประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง: ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.33 (ตารางที่ 120) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลแบบอัตโนมัติ (automated data exchange) เพื่อลดขั้นตอนการทำงานด้วยมือ ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล และเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล

2) บวท. ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลเป็นระยะ พร้อมทั้งจัดให้มีช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

8.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

8.7.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานของกลุ่มคู่ค้ากับ บวท. ส่วนใหญ่มีการดำเนินการแล้ว คิดเป็นร้อยละ

83.33 ขณะที่ยังไม่มีการดำเนินการคิดเป็นร้อยละ 16.67 (ตารางที่ 121) สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มคู่ค้าใหญ่มีส่วนร่วมในการสร้างความร่วมมือด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับองค์กรในระดับที่ค่อนข้างสูง แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มบางส่วนที่ยังไม่ได้มีการดำเนินการ ซึ่งอาจสะท้อนถึงโอกาสในการขยายผลและส่งเสริมกลไกความร่วมมือด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ครอบคลุมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรจัดกิจกรรมหรือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การสัมมนา หรือชุมชนการเรียนรู้ (Community of Practice) เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันประสบการณ์และแนวปฏิบัติที่ดี

2) บวท. ควรมีการกำหนดกลไกสนับสนุนและติดตามผลการดำเนินงานด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถขยายผลไปยังหน่วยงานที่ยังไม่มีการดำเนินการและยกระดับความร่วมมือโดยรวมให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากยิ่งขึ้นในระยะยาว

1) ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มคู่ค้ากับ บวท. (ตารางที่ 122) มีการกระจายตัวในหลายด้านอย่างเท่าเทียมกัน โดยประเด็นที่มีความต้องการเท่ากันมากที่สุด ได้แก่ ระเบียบข้อบังคับ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง และเทคโนโลยี/เครื่องมือ โดยแต่ละด้านมีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน ขณะที่ด้านสถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรมไม่ปรากฏความต้องการ (ร้อยละ 0.00) สะท้อนให้เห็นว่าความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานร่วมกันมีความหลากหลายและครอบคลุมทั้งด้านกฎระเบียบ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความปลอดภัย และเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม การที่ประเด็นด้านสถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรมไม่ได้รับการระบุ อาจสะท้อนถึงการให้ความสำคัญที่ยังไม่มากนักต่อการมองภาพรวมเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติมในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้เชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะด้านสถานการณ์และแนวโน้มอุตสาหกรรม ซึ่งยังไม่ได้รับความสนใจมากนัก ผ่านการจัดอบรม การบรรยายพิเศษ หรือการจัดทำบทวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) เพื่อยกระดับความสามารถในการมองภาพรวมและการวางแผนร่วมกันในระยะยาว

2) บวท. ควรสร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพร่วมกันอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมในอนาคต

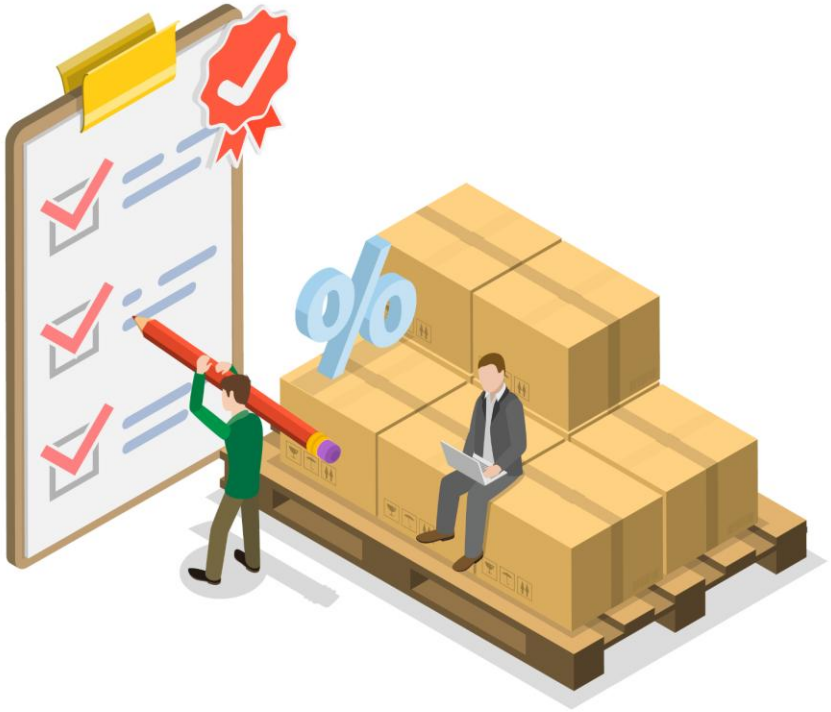
2) การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานของกลุ่มคู่ค้ากับ บวท. ยังไม่มีการดำเนินการปรับปรุงหรือ

พัฒนาในทุกกรณี โดยพบว่าผู้ตอบทั้งหมด (ร้อยละ 100.00) ระบุว่า “ไม่มี” ขณะที่ไม่มีผู้ตอบว่า “มี” (ร้อยละ 0.00) (ตารางที่123) ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการพัฒนาความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ยังอยู่ในระดับเริ่มต้น และยังขาดกลไกหรือกิจกรรมที่เป็นรูปธรรมในการยกระดับความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการถ่ายทอดและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ร่วมกันในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรพัฒนาช่องทางกลาง (Platform) สำหรับการจัดเก็บและแบ่งปันองค์ความรู้ รวมถึงจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ การถอดบทเรียน และการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี (best practices) เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของความร่วมมือในระยะยาวอย่างเป็นรูปธรรม

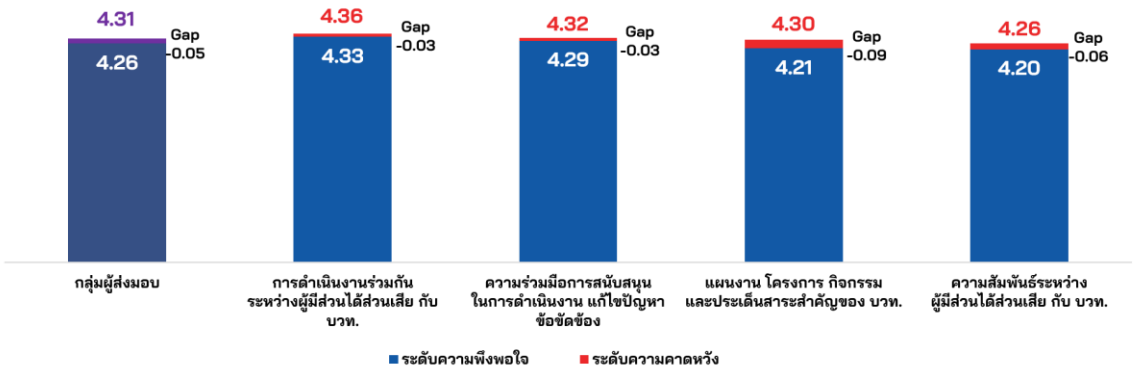


กลุ่มผู้ส่งมอบ

05

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มผู้ส่งมอบ

1. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ส่งมอบ: ภาพรวม



ภาพที่ 24 ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ส่งมอบ: ภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้ส่งมอบ ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ค่อนข้างใกล้เคียง

2. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ส่งมอบ: จำแนกตามประเด็น

2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

ตารางที่ 124 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงาร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้ (Awareness & Understanding)	**4.51**	**4.54**	**-0.03**
1. บวท. กำหนดขั้นตอนการทำงานร่วมกันชัดเจน ทำให้หน่วยงาน/บริษัทของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามที่กำหนด	4.58	4.60	-0.02
2. บวท. มีแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ช่วยให้หน่วยงาน/บริษัทของท่านสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง	4.43	4.47	-0.04
ด้านการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน (Coordination & Operational Support)	**4.27**	**4.31**	**-0.04**
3. ช่องทางการติดต่อกับ บวท. มีความชัดเจน และสะดวกต่อการดำเนินงานร่วมกัน	4.29	4.34	-0.05

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
4. เอกสาร TOR และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมีความชัดเจน ครบถ้วน และใช้ปฏิบัติงานได้จริง	4.24	4.27	-0.03
ด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Process)	**4.26**	**4.27**	**-0.01**
5. บวท. ชี้แจงขอบเขตงาน เงื่อนไขสัญญา และข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นจนจบงาน	4.23	4.24	-0.01
6. กระบวนการตรวจรับงานของ บวท. เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดและตรวจรับอย่างเป็นระบบ	4.28	4.30	-0.02
ด้านกระบวนการตรวจรับงานและการชำระเงิน (Inspection & Payment)	**4.31**	**4.34**	**-0.03**
7. การเบิกจ่ายและการชำระเงินเป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา	4.26	4.32	-0.06
8. เจ้าหน้าที่ของ บวท. ไม่มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน และประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ จากผู้มาติดต่อ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ	4.35	4.36	-0.01
รวม	**4.33**	**4.36**	**-0.03**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.36 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจต่อแนวทางการดำเนินงาน การประสานงาน และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ใกล้เคียงอย่างมาก

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ (Awareness & Understanding) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.51 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.54 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งมอบมีความเข้าใจต่อแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการดำเนินงานร่วมกับ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะประเด็น “บวท. กำหนดขั้นตอนการทำงานร่วมกันชัดเจน ทำให้หน่วยงาน/บริษัทสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามที่กำหนด” ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ 4.58 สะท้อนถึงความชัดเจนของกระบวนการและการสื่อสารในการปฏิบัติงานร่วมกัน

ด้านการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน (Coordination & Operational Support) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 ซึ่งสะท้อนว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อประสานงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในระดับที่ดี ทั้งในด้านความชัดเจน ความครบถ้วน และความสะดวกในการนำไปใช้ปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Process) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 โดยมีค่า Gap ต่ำที่สุดที่ -0.01 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่างชัดเจน โปร่งใส และเป็นระบบ โดยเฉพาะการชี้แจงขอบเขตงาน เงื่อนไขสัญญา และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการดำเนินงาน

ด้านกระบวนการตรวจรับงานและการชำระเงิน (Inspection & Payment) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 ทั้งนี้ ประเด็น “การเบิกจ่ายและการชำระเงินเป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา” มีค่า Gap สูงที่สุดในด้านนี้ที่ -0.06 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบยังคาดหวังให้ บวท. เพิ่มประสิทธิภาพด้านกระบวนการเบิกจ่ายและการชำระเงินให้มีความรวดเร็วและเป็นไปตามกำหนดเวลามากยิ่งขึ้น

2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 125 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Operational Support)	**4.41**	**4.43**	**-0.02**
1. บวท. ให้การสนับสนุนที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน/บริษัทของท่านตามขอบเขตสัญญา	4.45	4.46	-0.01
2. บวท. อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเหมาะสมเมื่อมีประเด็นที่ต้องประสาน	4.37	4.40	-0.03
ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management)	**4.16**	**4.20**	**-0.04**
3. เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง บวท. ตอบสนองและประสานงานเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	4.14	4.19	-0.05
4. แนวทางการแก้ไขปัญหาของ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/บริษัทของท่านสามารถดำเนินต่อได้ตามแผน	4.17	4.21	-0.04
รวม	4.29	4.32	-0.03

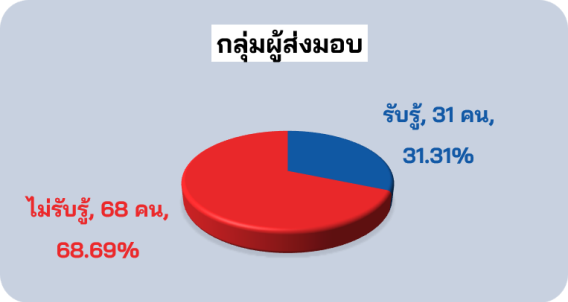
หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบต่อความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการประสานความร่วมมือกับ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุดและองค์กรสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างใกล้เคียง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนการดำเนินงาน (Operational Support) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบเห็นว่า บวท. สามารถให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกันได้อย่างเหมาะสมตามขอบเขตของสัญญา

ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.04 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบยังคาดหวังให้ บวท. เพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้รวดเร็วและต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.



ภาพที่ 25 การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของกลุ่มผู้ส่งมอบ

ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.69 และผู้ที่รับรู้ข้อมูล จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.31

ตารางที่ 126 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding)	**4.19**	**4.19**	**0.00**
1. หน่วยงาน/บริษัทของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน	4.26	4.26	0.00
2. ข้อมูลที่ บวท. สื่อสารเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการมีความชัดเจนและนำไปใช้วางแผนการทำงานได้	4.13	4.13	0.00
ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction)	**4.23**	**4.40**	**-0.17**
3. แผนงานหรือโครงการที่ดำเนินร่วมกับ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	4.16	4.39	-0.23

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
4. แผนงานหรือโครงการของ บวท. สอดคล้องกับขอบเขตสัญญาและการดำเนินงานของหน่วยงาน/บริษัทของท่าน	4.29	4.42	-0.13
รวม	**4.21**	**4.30**	**-0.09**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.09 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการสื่อสารข้อมูลของ บวท. แต่ยังมีความคาดหวังให้องค์กรพัฒนาการดำเนินแผนงานและโครงการให้ตอบสนองต่อเป้าหมายการดำเนินงานร่วมกันมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจ (Awareness & Understanding) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 โดยมีค่า Gap เท่ากับ 0.00 แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการวางแผนการทำงานได้ตรงตามความคาดหวังของผู้ส่งมอบ

ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบยังคาดหวังให้แผนงานหรือโครงการที่ดำเนินร่วมกับ บวท. สามารถสนับสนุนการดำเนินงานและเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

ตารางที่ 127 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management)	**4.23**	**4.29**	**-0.06**
1. บวท. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/บริษัทของท่านอย่างต่อเนื่อง	4.26	4.33	-0.07
2. บวท. เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน/บริษัทของท่านในการดำเนินงานร่วมกัน	4.20	4.24	-0.04
ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร (Trust and Corporate Image)	**4.20**	**4.25**	**-0.05**
3. หน่วยงาน/บริษัทของท่านมีความเชื่อมั่นในความเป็นธรรมและความโปร่งใสของ บวท. ในการดำเนินงาน	4.16	4.22	-0.06

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
4. ภาพลักษณ์ของ บวท. ในมุมมองของท่าน เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือในการดำเนินงานร่วมกับผู้ส่งมอบ	4.24	4.27	-0.03
ด้านจริยธรรมทางธุรกิจและธรรมาภิบาล (Business Ethics & Governance)	**4.20**	**4.25**	**-0.05**
5. บวท. ปฏิบัติต่อหน่วยงาน/บริษัทของท่านอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมและตามหลักธรรมาภิบาล	4.16	4.24	-0.08
6. บวท. มีการดูแลข้อมูล เอกสาร และความลับทางการค้าของผู้ส่งมอบ	4.24	4.25	-0.01
ด้านความผูกพันและความร่วมมือในอนาคต (Loyalty / Relationship Health)	**4.18**	**4.25**	**-0.07**
7. หน่วยงาน/บริษัทของท่านมีความเชื่อมั่นที่จะร่วมดำเนินงานกับ บวท. ต่อไปในอนาคต	4.09	4.22	-0.13
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสบการณ์การทำงานร่วมกับ บวท. ในฐานะผู้ว่าจ้าง/หน่วยงานคู่สัญญา	4.27	4.28	-0.01
รวม	**4.20**	**4.26**	**-0.06**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและความสัมพันธ์กับ บวท. และองค์กรสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างใกล้เคียง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 แสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบเห็นว่า บวท. มีการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานคู่สัญญาในระดับที่เหมาะสม

ด้านความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กร (Trust and Corporate Image) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบมีความเชื่อมั่นต่อความเป็นธรรม ความโปร่งใส และภาพลักษณ์ของ บวท. ในฐานะองค์กรที่น่าเชื่อถือในการดำเนินงานร่วมกัน

ด้านจริยธรรมทางธุรกิจและธรรมาภิบาล (Business Ethics & Governance) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.05 แสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ความเท่าเทียม และการดูแลข้อมูลสำคัญทางธุรกิจ

ด้านความผูกพันและความร่วมมือในอนาคต (Loyalty / Relationship Health) มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. แต่ยังคาดหวังให้เกิดความร่วมมือที่ต่อเนื่องและยั่งยืนมากยิ่งขึ้นในอนาคต

3. ผลการสำรวจ ความไม่พึงพอใจ

3.1 กลุ่มผู้ส่งมอบ

ตารางที่ 128 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้ส่งมอบ

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	-	-
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	-	-
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	-	-
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	1.01	1.00

จากตารางที่ 128 พบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบมีความไม่พึงพอใจในภาพรวม โดยประเด็นที่มีร้อยละของผู้แสดงความไม่พึงพอใจสูงที่สุด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. (ร้อยละ 1.01) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 1.00 ขณะที่ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง และแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ไม่พบผู้แสดงความไม่พึงพอใจ

4. สรุปประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 129 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
ความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงาน	บวท. กำหนดขั้นตอนการทำงานและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้สามารถดำเนินงานได้ถูกต้องตามข้อกำหนด	บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล เน็ตเวิร์ค ซิสเต็ม จำกัด
กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นระบบ	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ บวท. มีความชัดเจน โปร่งใส และมีการชี้แจงขอบเขตงานและเงื่อนไขสัญญาอย่างครบถ้วน	บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล เน็ตเวิร์ค ซิสเต็ม จำกัด

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การประสานงานและเอกสารสนับสนุน	ช่องทางการติดต่อประสานงาน รวมถึงความชัดเจนและความครบถ้วนของเอกสาร TOR และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล เน็ตเวิร์ค ซิสเต็ม จำกัด

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 130 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่าย	คาดหวังให้ บวท. พัฒนากระบวนการเบิกจ่ายและการชำระเงินให้รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญามากยิ่งขึ้น	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
การพัฒนาระบบประสานงาน	คาดหวังให้มีช่องทางการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว และสะดวกต่อการดำเนินงานร่วมกัน	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
การรักษาความโปร่งใสและมาตรฐานการดำเนินงาน	คาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

4.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 131 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
การสนับสนุนการดำเนินงานตามสัญญา	บวท. ให้การสนับสนุนที่จำเป็นต่อการดำเนินงานตามขอบเขตสัญญาอย่างเหมาะสม ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น	บริษัท แอนนี้ ซัพพลาย จำกัด
การอำนวยความสะดวกและการประสานงาน	บวท. มีการอำนวยความสะดวกและประสานงานร่วมกันได้ดี เมื่อมีประเด็นที่ต้องดำเนินการร่วมกัน	บริษัท ซิสเท็ม 2000 จำกัด
ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา	บวท. สามารถตอบสนองและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	บริษัท แอนนี้ ซัพพลาย จำกัด

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 132 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	คาดหวังให้ บวท. พัฒนาความรวดเร็วในการตอบสนองและประสานงานเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง เพื่อไม่ให้กระทบต่อแผนการดำเนินงาน	บริษัท แอนนี้ ซัพพลาย จำกัด
การพัฒนาระบบติดตามปัญหา	คาดหวังให้มีการติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องและชัดเจนจนแล้วเสร็จ	บริษัท แอนนี้ ซัพพลาย จำกัด
การรักษามาตรฐานการสนับสนุนการดำเนินงาน	คาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานตามขอบเขตสัญญาอย่างต่อเนื่อง	บริษัท แอนนี้ ซัพพลาย จำกัด

4.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ไม่มีประเด็น

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 133 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การบูรณาการแผนงานและโครงการ	การดำเนินงานด้านแผนงานและโครงการยังขาดการบูรณาการที่เชื่อมโยงกัน ส่งผลต่อความต่อเนื่องและประสิทธิภาพของการดำเนินงานร่วมกัน	มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
มาตรฐานการจัดทำขอบเขตงานและเอกสารสัญญา	การกำหนดขอบเขตงาน (TOR) ของแต่ละสัญญายังมีรูปแบบที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนหรือข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานตามสัญญา	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 134 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

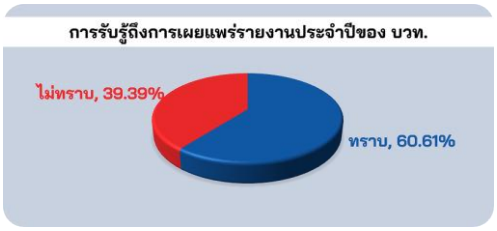
ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การบูรณาการแผนงานและโครงการ	คาดหวังให้ บวท. พัฒนาการบูรณาการแผนงานและโครงการให้มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกัน	มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
มาตรฐานการจัดทำขอบเขตงานและเอกสารสัญญา	คาดหวังให้ บวท. จัดทำขอบเขตงาน (TOR) ของทุกสัญญาในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน โดยยึดแนวทางจากต้นแบบที่ใช้ในส่วนกลาง เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานตามสัญญา	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

5. ผลการสำรวจ การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

ตารางที่ 135 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	60	60.61
ไม่ทราบ	39	39.39
รวม	99	100

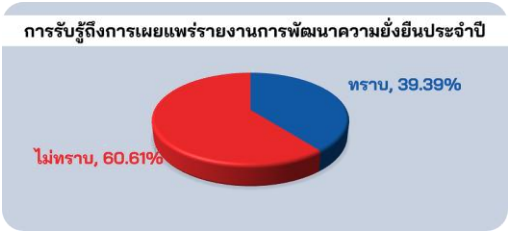


จากตารางที่ 135 พบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบส่วนใหญ่ รับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.61 และไม่ทราบถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39

5.2 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

ตารางที่ 136 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	39	39.39
ไม่ทราบ	60	60.61
รวม	99	100



จากตารางที่ 136 พบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบส่วนใหญ่ ไม่รับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.61 และทราบถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39

5.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง

ตารางที่ 137 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มผู้ส่งมอบ

การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งาน 186ของท่าน	4.35	4.38	-0.03
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก	4.17	4.18	-0.01
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส	4.14	4.15	-0.01
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน	4.21	4.23	-0.02
รวม	**4.22**	**4.23**	**-0.01**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

จากตารางที่ 137 พบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบมีระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.01 แสดงให้เห็นว่าผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบได้ในระดับที่ดี และมีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังค่อนข้างน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.03 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.02 และน้อยที่สุด คือ การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.01 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้ส่งมอบมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองความคาดหวังได้เป็นอย่างดี โดยมีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังในทุกประเด็นเพียงเล็กน้อย สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการเผยแพร่ข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ส่งมอบ

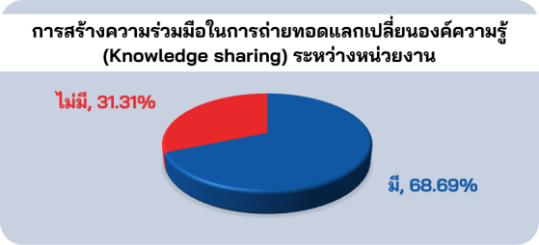
6. ผลการสำรวจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่านกับ บวท.

6.1 การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

6.1.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 138 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดฯ	จำนวน	ร้อยละ
มี	68	68.69
ไม่มี	31	31.31
รวม	99	100



จากตารางที่ 138 พบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบส่วนใหญ่ มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.69 และไม่มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.31

6.1.2 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท.

ตารางที่ 139 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านของกลุ่มผู้ส่งมอบ

ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระเบียบข้อบังคับ	0	0.00
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	5	7.35
ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน	16	23.53
ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง	3	4.41
สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม	13	19.12
เทคโนโลยี เครื่องมือ	31	45.59
รวม	68	100



จากตารางที่ 139 พบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบเห็นว่า เทคโนโลยี เครื่องมือ เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานมากที่สุด จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.59 รองลงมา คือ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.53 และน้อยที่สุด คือ ระเบียบข้อบังคับ ไม่มีผู้ตอบเลือก คิดเป็นร้อยละ 0.00 สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มผู้ส่งมอบให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และระบบหรือมาตรฐานการดำเนินงานเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานและการประสานงานร่วมกับ บวท. ให้มีประสิทธิภาพ

6.1.3 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 140 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มผู้ส่งมอบ

การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ	จำนวน	ร้อยละ
มี	2	2.02
ไม่มี	97	97.98
รวม	99	100



จากตารางที่ 140 พบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบส่วนใหญ่ ไม่มีความคิดเห็นการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 97.98 และมีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.02 โดยมีรายละเอียดการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ดังนี้

- ส่งเสริมการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานและสร้างความปลอดภัยในการดำเนินงานร่วมกัน
- พัฒนาความร่วมมือระหว่าง บวท. และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก (อผศ.) ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยสนามบิน โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญร่วมเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตร Security Guard และหลักสูตร พนักงานตรวจค้น เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของสนามบิน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน (Coordination & Operational Support) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.04 (ตารางที่ 124) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ ช่องทางการติดต่อกับ บวท. มีความชัดเจน และสะดวกต่อการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

บวท. ควรพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารจัดการคู่สัญญา (Contract Management System) ให้มีความชัดเจน โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สะดวกและเป็นระบบ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายและการชำระเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกัน

รายข้อที่มีค่า Gap มากที่สุด คือ การเบิกจ่ายและการชำระเงินเป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา เพื่อให้การดำเนินงานในรายข้อนี้ของ บวท. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

บวท. ควรพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและการชำระเงินในสัญญา ให้มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด โดยอาจพิจารณาพัฒนาระบบติดตามสถานะการเบิกจ่ายแบบดิจิทัลและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดความคลาดเคลื่อนในการดำเนินงาน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่สัญญา ตลอดจนสนับสนุนให้การดำเนินงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง (Problem Solving and Issue Management) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.04 (ตารางที่ 125) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง บวท. ตอบสนองและประสานงานเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

บวท. ควรปรับปรุงระบบการตอบสนองและประสานงานกับผู้ส่งมอบให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดกระบวนการจัดการกับปัญหาข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันท่วงทีและลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาช่องทางดิจิทัลส่วนกลางที่เมื่อผู้ส่งมอบพบปัญหาข้อขัดข้อง เช่น อุปกรณ์ระบบการบินมีปัญหา หรือระบบซอฟต์แวร์ไม่เสถียร สามารถส่งข้อมูลแจ้งเหตุเข้าระบบ ซึ่งระบบจะคัดกรองและส่งตรงไปยังวิศวกรหรือผู้บริหาร บวท. ที่รับผิดชอบด้านนั้นทันที

- กำหนดระดับความรุนแรงของปัญหาและกรอบเวลาแก้ไขร่วมกับผู้ส่งมอบที่ชัดเจน เช่น ระดับวิกฤต: ระบบหน้างานขัดข้อง โดยต้องตอบกลับใน 15 นาที หากแก้ไขปัญหาไม่เสร็จใน 1 ชั่วโมง ระบบจะต้องส่งเรื่อง แจ้งเตือนไปยังผู้บริหารระดับสูงและคณะทำงานด้านเทคนิคของผู้ส่งมอบทันที และระดับทั่วไป : ปัญหาด้านเอกสารหรือการส่งมอบทั่วไป ต้องประสานงานและตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง

- พัฒนาระบบห้องประชุมออนไลน์เฉพาะกิจที่พร้อมเปิดใช้งานได้ทันทีเมื่อระบบแจ้งเหตุระดับวิกฤตถูกยกระดับ เพื่อให้คณะทำงานหน้างานของ บวท. และคณะวิศวกรของผู้ส่งมอบ เข้ามาร่วมกันแก้ไขวิกฤตและตัดสินใจหน้างานได้อย่างทันท่วงที

7.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน (Satisfaction) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.17 (ตารางที่ 126) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ แผนงานหรือโครงการที่ดำเนินร่วมกับ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

บวท. ควรปรับปรุงระบบการบริหารจัดการโครงการร่วมกับผู้ส่งมอบให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการเชื่อมโยงแผนงานกับผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาช่องทางดิจิทัลส่วนกลางที่เชื่อมโยงแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ของ บวท. และผู้ส่งมอบเข้าด้วยกัน โดยผู้ส่งมอบต้องปรับปรุงข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินงานตามงวดงานและเป้าหมายย่อย (Milestones) ลงในระบบ ซึ่งจะแสดงผลเป็นแถบความคืบหน้าและระบบสัญญาณไฟเตือนภัยล่วงหน้าทันทีหากงานมีแนวโน้มที่จะล่าช้ากว่าแผน

- ปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินโครงการให้เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ให้เห็นผลที่เป็นรูปธรรม โดยสามารถตรวจสอบได้ในระบบ เช่น การส่งมอบซอฟต์แวร์ต้องผ่านระบบทดสอบอัตโนมัติ หรือการติดตั้งอุปกรณ์ต้องมีภาพถ่ายและพิกัด (GPS) ยืนยันในระบบ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงานและทำให้ขั้นตอนการตรวจรับงวดงานมีความชัดเจน โปร่งใส รวดเร็ว

7.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า ด้านความผูกพันและความร่วมมือในอนาคต (Loyalty / Relationship Health) มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.07 (ตารางที่ 127) โดยรายการที่มีค่า Gap มากที่สุดของด้านนี้ คือ หน่วยงาน/บริษัทของท่านมีความเชื่อมั่นที่จะร่วมดำเนินงานกับ บวท. ต่อไปในอนาคต เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบในระยะยาว โดยเน้นการสร้างความเชื่อมั่น ความต่อเนื่องของความร่วมมือ และการบริหารสัญญาอย่างเป็นธรรม เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในอนาคตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ตัวอย่างกิจกรรม

- พัฒนาระบบติดตามสถานะสัญญาและงวดงานในรูปแบบดิจิทัล ที่สามารถเปิดให้ผู้ส่งมอบเข้ามาตรวจสอบความคืบหน้าของขั้นตอนการตรวจรับพัสดุและการเบิกจ่ายเงินได้อย่างโปร่งใส มีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อถึงกำหนดการรับประกัน

- จัดให้มีระบบเครื่องมือประเมินความสัมพันธ์แบบ "360 องศา" เป็นประจำทุกปี โดยไม่เพียงแต่ บวท. ประเมินผู้ส่งมอบเท่านั้น แต่เปิดโอกาสให้ผู้ส่งมอบสามารถประเมินกระบวนการทำงานและการบริหารสัญญาของ บวท. แบบไม่เปิดเผยตัวตน เพื่อนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเงื่อนของไขสัญญา (TOR) ให้มีความเป็นธรรม คล่องตัว และเป็นสากลยิ่งขึ้น

7.5 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

7.5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 60.61 ขณะที่ผู้ที่ “ไม่ทราบ” มีร้อยละ 39.39 (ตารางที่ 135) สะท้อนให้เห็นว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานประจำปีของกลุ่มคู่ความร่วมมือ อยู่ในระดับระดับค่อนข้างดี อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มตัวอย่างสัดส่วนหนึ่งที่ไม่ทราบ ซึ่งสะท้อนถึงช่องว่างด้านการสื่อสารหรือการเข้าถึงข้อมูลที่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลให้ครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงรายงานประจำปีของ บวท โดยการส่งรายงานประจำปีตรงถึงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจจะทำในลักษณะส่งที่อยู่การเชื่อมโยงข้อมูลบนเว็บไซต์ (Link) ของรายงานประจำปีฉบับดิจิทัล (e-Report) หรือ QR Code ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบจัดซื้อจัดจ้างที่กลุ่มผู้ส่งมอบใช้งานเป็นประจำโดยตรง และเพิ่มแถบประกาศ หรือกล่องข้อความแจ้งเตือน (Pop-up) บนหน้าเว็บไซต์หลักของ บวท. และหน้าเว็บสำหรับติดต่อผู้ส่งมอบในช่วงที่มีการเผยแพร่ข้อมูล

7.5.2 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ไม่ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 60.61 ขณะที่ผู้ที่ “ทราบ” มีเพียงร้อยละ 39.39 (ตารางที่ 136) สะท้อนให้เห็นว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปีของ บวท. อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีผู้ที่ไม่ทราบเป็นสัดส่วนที่สูงอย่างชัดเจน ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการสื่อสาร การเผยแพร่ข้อมูลหรือช่องทางการเข้าถึงรายงานที่ยังไม่ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรจัดส่งที่อยู่การเชื่อมโยงข้อมูลบนเว็บไซต์ของรายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปีแบบอัตโนมัติผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จัดซื้อจัดจ้าง หรือนำเสนอรายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปีบนหน้าแรกของระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ ของ บวท ที่ผู้ส่งมอบต้องใช้งานประจำ

2) บวท. ควรเชื่อมโยงรายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปีกับการประเมินผู้ส่งมอบ โดยการบรรจุประเด็นการรับรู้นโยบายความยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินผลผู้ส่งมอบประจำปี ที่ผู้ส่งมอบรับรู้เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เข้ามาเปิดอ่านและทำความเข้าใจ

7.5.3 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.03 (ตารางที่ 137) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรกำหนดรอบการเผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อกำหนดด้านเทคนิค (TOR) หรือข้อมูลมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบันตามกำหนดการในแต่ละปีที่แน่นอน และใช้ระบบอัตโนมัติแจ้งเตือนหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำข้อมูลใหม่ ๆ ขึ้นระบบเมื่อถึงเวลาที่กำหนด

7.6 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

7.6.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการดำเนินการสร้างความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 68.69 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “ไม่มี” มีร้อยละ 31.31 (ตารางที่ 138) สะท้อนให้เห็นว่า การสร้างความร่วมมือด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของ บวท. กับกลุ่มผู้ส่งมอบมีการรับรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างหน่วยงานในระดับค่อนข้างดี โดยมากกว่าสองในสามของกลุ่มตัวอย่างมีการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ยังมีกลุ่มตัวอย่างสัดส่วนหนึ่งที่ยังไม่พบการดำเนินการ ซึ่งอาจสะท้อนถึงความไม่ทั่วถึงของกลไกความร่วมมือหรือช่องทางการสื่อสารภายในเครือข่ายที่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรปรับปรุงกลไกการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ร่วมกับกลุ่มผู้ส่งมอบ โดยมุ่งเน้นการลดอุปสรรคเชิงปฏิบัติการและสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยที่มีข้อจำกัดด้านบุคลากร โดยการปรับรูปแบบกิจกรรมให้กระชับและคล่องตัว เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบการประชุมกลุ่มย่อยหรือสัมมนาระยะสั้น ที่ใช้เวลาในการดำเนินกิจกรรมอย่างเหมาะสม เพื่อลดภาระและไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก อีกทั้งสร้างระบบแรงจูงใจและการเชิดชูเกียรติ กำหนดมาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การมอบประกาศนียบัตรหรือหนังสือประกาศเกียรติคุณแก่หน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการพิจารณากำหนดสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม เช่น การเพิ่มคะแนนพิเศษในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ส่งมอบ สำหรับองค์กรที่มีการแลกเปลี่ยนและต่อยอดองค์ความรู้ร่วมกับ บวท. อย่างต่อเนื่อง

2) บวท. ควรพัฒนาช่องทางที่ง่ายและหลากหลายในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ โดยการพัฒนาช่องทางการเรียนรู้ในรูปแบบดิจิทัลร่วมกัน เช่น Micro-learning หรือวีดิทัศน์ขนาดสั้น ที่ผู้ส่งมอบสามารถเข้าถึงหรือนำเข้าข้อมูลองค์ความรู้ได้ตลอดเวลา และ เปลี่ยนจากการจัดสัมมนาแบบเป็นทางการ เป็นการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแก้ปัญหาร่วมกันเมื่อเกิดปัญหาหน้างานจริง

1) ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ “เทคโนโลยี เครื่องมือ” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.59 (ตารางที่ 139) รองลงมา คือ “ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน” ร้อยละ 23.53 และ “สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม” ร้อยละ 19.12 ขณะที่ “การดำเนินงานด้านความปลอดภัย” มีสัดส่วนร้อยละ 7.35 และ “ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง” ร้อยละ 4.41 ส่วน “ระเบียบข้อบังคับ” ไม่ปรากฏผู้ระบุ (ร้อยละ 0.00) สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และระบบมาตรฐานการดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการทำงานร่วมกับ บวท. โดยมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การเชื่อมโยงข้อมูล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการบิน ขณะเดียวกัน การที่ประเด็นด้านสถานการณ์และแนวโน้มอุตสาหกรรมได้รับความสำคัญในระดับค่อนข้างสูง สะท้อนถึงความต้องการข้อมูลเชิงกลยุทธ์เพื่อใช้ในการวางแผนและเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ส่วนประเด็นด้านความปลอดภัย ทักษะการปฏิบัติงาน และระเบียบข้อบังคับที่ได้รับความสำคัญน้อยกว่า อาจเป็นผลจากหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว หรือมองว่าเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่มีการดำเนินการอยู่เป็นประจำ

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานร่วมกันกับหน่วยงานภาคีอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับระบบและมาตรฐานการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกัน

2) การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า “ไม่มี” การปรับปรุงหรือพัฒนาความร่วมมือในประเด็นดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 97.98 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “มี” มีเพียงร้อยละ 2.02 (ตารางที่ 140) สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานด้านการปรับปรุงและพัฒนาความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของ บวท. กับกลุ่มผู้ส่งมอบยังอยู่ในระดับต่ำมาก โดยส่วนใหญ่ไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาอย่างชัดเจน ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านกลไกการขับเคลื่อน ความต่อเนื่องของกิจกรรม หรือการสื่อสารผลการดำเนินงานไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรสร้างช่องทางและพื้นที่เรียนรู้ร่วมกันโดยการจัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoP : Community of practice) ตัวอย่างกิจกรรม ได้แก่ การตั้งกลุ่มผ่านบัญชีทางการ LINE (Line Open Chat) หรือระบบเครือข่ายภายในเฉพาะกิจ (Supplier Portal) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เทคนิค และปัญหาที่พบบ่อยในการทำงานร่วมกัน และจัดทำคู่มือ วีดิทัศน์สอนการใช้งาน หรือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ไว้บนระบบออนไลน์เพื่อให้ผู้ส่งมอบเข้ามาศึกษาได้ตลอดเวลา

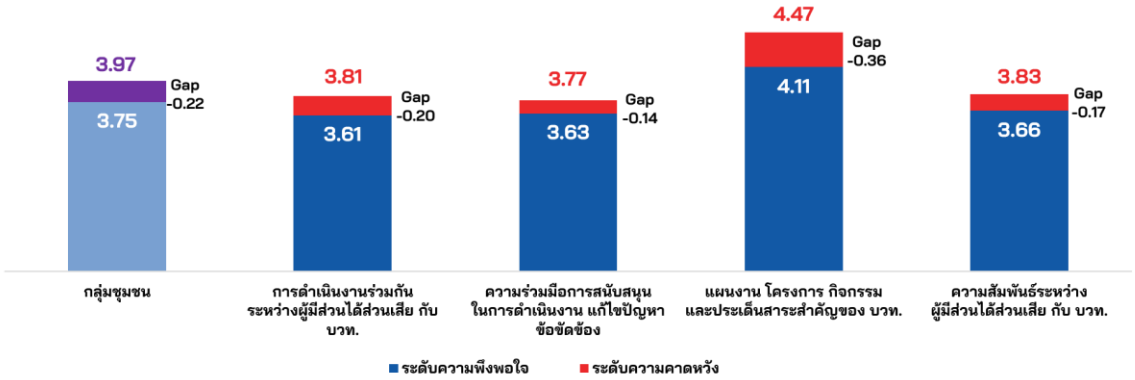


กลุ่มชุมชน

06

ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจ : กลุ่มชุมชน

1. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มชุมชน: ภาพรวม



ภาพที่ 26 ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มชุมชน: ภาพรวม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มชุมชน ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 ส่งผลให้มีค่า Gap เท่ากับ -0.22 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มชุมชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานกับความคาดหวังในหลายประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

2. ผลการสำรวจ และการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มชุมชน: จำแนกตามประเด็น

2.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

ตารางที่ 141 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มชุมชน

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. การสื่อสารข้อมูลของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ของท่านมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.53	3.83	-0.30
2. การดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนหรือพื้นที่ของท่าน	3.66	3.79	-0.13
3. ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่อ บวท. ได้	3.63	3.80	-0.17
รวม	**3.61**	**3.81**	**-0.20**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มชุมชนต่อการดำเนินงานของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.20 สะท้อนให้เห็นว่า แม้ชุมชนจะมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีความคาดหวังให้องค์กรพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วมกับชุมชนมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็น “การสื่อสารข้อมูลของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย” มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.30 แสดงให้เห็นว่า ชุมชนยังมีความคาดหวังให้ บวท. พัฒนารูปแบบและช่องทางการสื่อสารข้อมูลให้มีความชัดเจน เข้าถึงง่าย และสามารถสร้างความเข้าใจต่อบทบาทและการดำเนินงานขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น

ประเด็น “การดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนหรือพื้นที่” มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.13 แสดงให้เห็นว่า ชุมชนรับรู้ว่า บวท. ให้ความสำคัญกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อพื้นที่และชุมชนโดยรอบในระดับที่เหมาะสม

ประเด็น “ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่อ บวท. ได้” มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 สะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนยังคาดหวังให้มีช่องทางหรือกระบวนการรับฟังความคิดเห็นที่เปิดกว้าง เข้าถึงง่าย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนมากยิ่งขึ้น

2.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 142 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง จำแนกตามกลุ่มชุมชน

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. บวท. ให้ความสำคัญกับการดูแลผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่โดยรอบ	3.60	3.84	-0.24
2. การดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของคนในชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่	3.66	3.78	-0.12
3. เมื่อเกิดปัญหาในพื้นที่ บวท. มีการติดตามและแก้ไขอย่างต่อเนื่อง	3.63	3.70	-0.07
รวม	**3.63**	**3.77**	**-0.14**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มชุมชนต่อความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้องของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.14 สะท้อนให้เห็นว่า ชุมชน

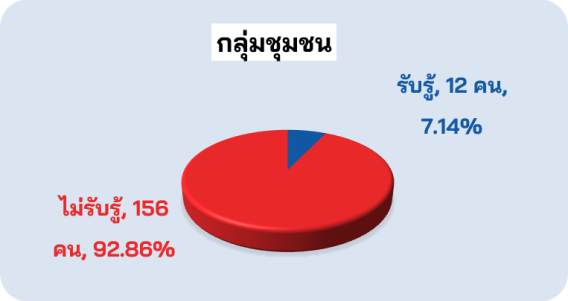
มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีความคาดหวังให้องค์กรเพิ่มบทบาทในการดูแลผลกระทบ การสร้างความปลอดภัย และการติดตามแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็น “บวท. ให้ความสำคัญกับการดูแลผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่โดยรอบ” มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.24 สะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนยังคาดหวังให้ บวท. มีบทบาทเชิงรุกในการดูแลและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานต่อพื้นที่และชุมชนมากยิ่งขึ้น

ประเด็น “การดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของคนในชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่” มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดที่ 3.66 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.12 แสดงให้เห็นว่า ชุมชนรับรู้ว่า บวท. ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่โดยรอบในระดับที่เหมาะสม

ประเด็น “เมื่อเกิดปัญหาในพื้นที่ บวท. มีการติดตามและแก้ไขอย่างต่อเนื่อง” มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 แสดงให้เห็นว่า บวท. มีการติดตามและดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ในระดับที่ดีและสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้ใกล้เคียง

2.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.



ภาพที่ 27 การรับรู้แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของกลุ่มชุมชน

ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มชุมชน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 และผู้ที่รับรู้ข้อมูล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

ตารางที่ 143 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. จำแนกตามกลุ่มชุมชน

แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. ท่านเคยรับรู้หรือเคยเห็นว่า บวท. มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่ของท่าน	4.00	4.33	-0.33
2. เมื่อมีโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่ บวท. มีการแจ้งข้อมูลให้ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ทราบล่วงหน้า	4.00	4.33	-0.33
3. รูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการที่จัดในพื้นที่ เข้าถึงชุมชนได้ง่าย	4.33	4.75	-0.42
รวม	**4.11**	**4.47**	**-0.36**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มชุมชนต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.36 สะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการและกิจกรรมของ บวท. อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีความคาดหวังให้องค์กรพัฒนาการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ และรูปแบบการดำเนินกิจกรรมให้เข้าถึงชุมชนได้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็น “ท่านเคยรับรู้หรือเคยเห็นว่า บวท. มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่ของท่าน” และ “เมื่อมีโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่ บวท. มีการแจ้งข้อมูลให้ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ทราบล่วงหน้า” มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 โดยมีค่า Gap เท่ากันที่ -0.33 แสดงให้เห็นว่า ชุมชนยังคาดหวังให้ บวท. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่ให้ทั่วถึงและต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

ประเด็น “รูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการที่จัดในพื้นที่ เข้าถึงชุมชนได้ง่าย” มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดที่ 4.33 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.42 สะท้อนให้เห็นว่า แม้ชุมชนจะเห็นว่าโครงการหรือกิจกรรมของ บวท. สามารถเข้าถึงชุมชนได้ในระดับที่ดี แต่ยังคาดหวัง ให้มีการพัฒนารูปแบบกิจกรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการและการมีส่วนร่วมของชุมชนได้มากยิ่งขึ้น

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

ตารางที่ 144 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. จำแนกตามกลุ่มชุมชน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. บวท. มีการติดต่อและประสานงานกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	3.52	3.82	-0.30
2. ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน	3.72	3.82	-0.10
3. ท่านมองว่า บวท. เป็นหน่วยงานที่คำนึงถึงชุมชนและสังคม	3.74	3.84	-0.10
รวม	**3.66**	**3.83**	**-0.17**

หมายเหตุ : ระดับคะแนนคำนวณโดยอิงจากคะแนนดิบในการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มชุมชนต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.17 สะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนมีความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์และการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีความคาดหวังให้องค์กรพัฒนาการสื่อสาร การประสานงาน และการสร้างความเชื่อมั่นกับชุมชนในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประเด็น “บวท. มีการติดต่อและประสานงานกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ” มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.30 แสดงให้เห็นว่า ชุมชนยังคาดหวังให้ บวท. เพิ่มความต่อเนื่องในการสื่อสารและการประสานงานกับชุมชนหรือหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจและความใกล้ชิดกับชุมชนมากยิ่งขึ้น

ประเด็น “ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน” มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.10 แสดงให้เห็นว่า ชุมชนมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับที่เหมาะสม แต่ยังคาดหวังให้มีการสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

ประเด็น “ท่านมองว่า บวท. เป็นหน่วยงานที่คำนึงถึงชุมชนและสังคม” มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดที่ 3.74 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.10 สะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนรับรู้ว่า บวท. ให้ความสำคัญต่อชุมชนและสังคมในระดับที่ดี และมีภาพลักษณ์องค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม

3. ผลการสำรวจ ความไม่พึงพอใจ

3.1 กลุ่มชุมชน

ตารางที่ 145 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความไม่พึงพอใจของกลุ่มชุมชน

ประเด็น	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	12.50	3.29
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	12.50	1.90
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.	23.08	1.67
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.	6.55	1.64

จากตารางที่ 145 พบว่า กลุ่มชุมชนมีความไม่พึงพอใจในภาพรวม โดยประเด็นที่มีร้อยละของผู้แสดงความไม่พึงพอใจสูงที่สุด คือ แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. (ร้อยละ 23.08) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 1.67 รองลงมา คือ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. และ ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ซึ่งมีร้อยละของผู้แสดงความไม่พึงพอใจเท่ากันที่ 12.50 โดยประเด็น การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 3.29 และความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 1.90 และน้อยที่สุด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. (ร้อยละ 6.55) มีค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจอยู่ที่ 1.64

4. สรุปประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ตารางที่ 146 ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มชุมชน

ประเด็น	ความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง	หน่วยงาน
ผลกระทบต่อชุมชนและพื้นที่	บวท. คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนและพื้นที่	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ตารางที่ 147 ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มชุมชน

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง ความกังวลใจ	หน่วยงาน
การสื่อสารและการมีส่วนร่วมกับชุมชน	การลงพื้นที่ การสำรวจความคิดเห็น และการสื่อสารกับชุมชนยังไม่ทั่วถึงหรือไม่สม่ำเสมอ ทำให้ชุมชนต้องการการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นมากขึ้น	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง
การประชาสัมพันธ์และการสร้างความรู้ความเข้าใจ	การประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจ และการให้ความรู้แก่ประชาชนและเยาวชนเกี่ยวกับองค์กรยังไม่เพียงพอ	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 148 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มชุมชน

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การสื่อสารและการมีส่วนร่วมกับชุมชน	คาดหวังให้ บวท. ลงพื้นที่และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากชุมชนโดยตรง	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง
การประชาสัมพันธ์และการสร้างความรู้ความเข้าใจ	คาดหวังให้ บวท. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ การออกหน่วยพบประชาชน และการให้ความรู้แก่เยาวชนเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และความสำคัญขององค์กร	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง
การพัฒนาชุมชนและการสร้างความสัมพันธ์	คาดหวังให้ บวท. มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับชุมชนในพื้นที่มากขึ้น	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง

4.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ไม่มีประเด็น

4.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 149 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. ของกลุ่มชุมชน

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การพัฒนาชุมชนและการสนับสนุนพื้นที่	ชุมชนยังมีความคาดหวังให้ บวท. มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสนับสนุนกิจกรรมในพื้นที่มากขึ้น	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

- ประเด็นความประทับใจ/สิ่งที่เหนือความคาดหวัง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความไม่พึงพอใจ ปัญหา/ข้อขัดข้อง

ไม่มีประเด็น

- ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 150 ประเด็นความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท. ของกลุ่มชุมชน

ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
การลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของชุมชน	ชุมชนต้องการให้ บวท. ลงพื้นที่เพื่อสำรวจความคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะ และสอบถามข้อมูล	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง

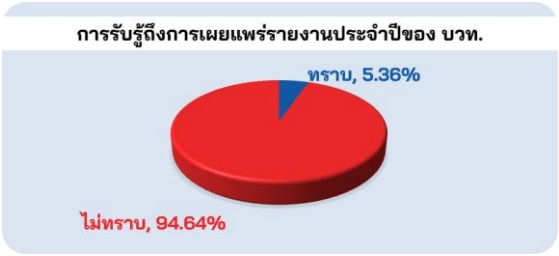
ประเด็น	ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	หน่วยงาน
	จากประชาชนในชุมชนให้มากขึ้นและอย่างทั่วถึง	
	ต้องการให้ บวท. ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนย่อยเพิ่มเติม เช่น ชุมชนแปดแถว และชุมชนสะพานปูน ซอย 4 เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง
การเข้าถึงชุมชนอย่างต่อเนื่อง	คาดหวังให้ บวท. เข้ามาดำเนินกิจกรรมและสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง
การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารข้อมูล	คาดหวังให้ บวท. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการออกหน่วยพบประชาชนเพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้ข้อมูลแก่ชุมชนมากยิ่งขึ้น	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง
การติดตามและสอบถามข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	ต้องการให้ บวท. มีการติดตาม สอบถาม และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสะท้อนความใส่ใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง

5. ผลการสำรวจ การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

ตารางที่ 151 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ของกลุ่มชุมชน

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	9	5.36
ไม่ทราบ	159	94.64
รวม	168	100

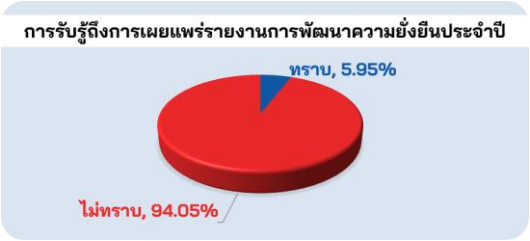


จากตารางที่ 151 พบว่า กลุ่มชุมชนส่วนใหญ่ ไม่ทราบถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 94.64 และทราบถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36

5.2 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

ตารางที่ 152 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของกลุ่มชุมชน

การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	10	5.95
ไม่ทราบ	158	94.05
รวม	168	100



จากตารางที่ 152 พบว่า กลุ่มชุมชนส่วนใหญ่ ไม่ทราบถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 94.05 และทราบถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.95

5.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง

ตารางที่ 153 ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. จำแนกตามกลุ่มชุมชน

การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความคาดหวัง	Gap
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน	3.54	3.61	-0.07
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก	3.63	3.69	-0.06
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส	3.59	3.74	-0.15
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน	3.60	3.67	-0.07
รวม	3.59	3.68	-0.09

จากตารางที่ 153 พบว่า กลุ่มชุมชนมีระดับความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.09 แสดงให้เห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. สามารถตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มชุมชนได้ในระดับที่ดี แต่ยังต่ำกว่าความคาดหวังเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.06 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 และระดับความคาดหวังเฉลี่ย

อยู่ที่ 3.67 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 และน้อยที่สุด คือ การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 และระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 โดยมีค่า Gap เท่ากับ -0.07 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มชุมชนมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลของ บวท. อยู่ในระดับมาก โดยทุกประเด็นมีค่า Gap ติดลบเพียงเล็กน้อย อย่างไรก็ตาม ประเด็น การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส มีค่า Gap สูงที่สุด (-0.15) จึงเป็นประเด็นที่ บวท. ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มชุมชนได้ดียิ่งขึ้น

6. ผลการสำรวจ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

6.1 การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

6.1.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 154 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มชุมชน

การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดฯ	จำนวน	ร้อยละ
มี	50	29.76
ไม่มี	118	70.24
รวม	168	100



จากตารางที่ 154 พบว่า กลุ่มชุมชนส่วนใหญ่ ไม่มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 70.24 และมีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 70.24

6.1.2 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท.

ตารางที่ 155 ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านของกลุ่มชุมชน

ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระเบียบข้อบังคับ	4	8.00
การดำเนินงานด้านความปลอดภัย	26	52.00
ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน	8	16.00
ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง	8	16.00
สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม	1	2.00
เทคโนโลยี เครื่องมือ	3	6.00
รวม	50	100



จากตารางที่ 155 พบว่า กลุ่มชุมชนเห็นว่า การดำเนินงานด้านความปลอดภัย เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานมากที่สุด จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน และทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.00 รองลงมา คือ ระเบียบข้อบังคับ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00 และน้อยที่สุด คือ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.00 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มชุมชนให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ด้านการดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นลำดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทของ บวท. ในการให้บริการด้านการเดินอากาศและการสร้างความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของการปฏิบัติงาน ขณะที่ความรู้ด้านระบบและมาตรฐานการดำเนินงาน รวมถึงทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง ยังเป็นประเด็นที่ได้รับความสำคัญในระดับรองลงมา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

6.1.3 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

ตารางที่ 156 การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ของกลุ่มชุมชน

การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ	จำนวน	ร้อยละ
มี	19	11.31
ไม่มี	149	88.69
รวม	168	100



จากตารางที่ 156 พบว่า กลุ่มชุมชนส่วนใหญ่ ไม่มีความคิดเห็นการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 88.69 และมีการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.31 โดยมี

รายละเอียดการปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน ดังนี้

- ส่งเสริมการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ บวท. ให้เข้าถึงประชาชนในชุมชนมากยิ่งขึ้น โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับทุกกลุ่มวัย
- พัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน เช่น การประสานงานผ่านผู้นำหรือประธานชุมชน เพื่อให้ข้อมูลสามารถกระจายไปถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่เข้าถึงข่าวสารได้ยาก
- เพิ่มการลงพื้นที่พบปะชุมชน สำรวจความคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะ และติดตามสถานการณ์ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและความเข้าใจร่วมกัน
- ถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับบทบาท ภารกิจ และการดำเนินงานของ บวท. รวมถึงการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ชุมชน
- สนับสนุนกิจกรรมของชุมชนและส่งเสริมความร่วมมือระหว่าง บวท. กับชุมชน ผ่านการให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน
- ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและการตรวจเยี่ยมพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า <u>การสื่อสารข้อมูลของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ของท่านมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย</u> มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.30 (ตารางที่ 141) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับการสื่อสารข้อมูลของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ โดยพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับบริบทของชุมชน พร้อมทั้งจัดให้มีระบบ กลไกการสื่อสารเชิงพื้นที่และการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากชุมชนอย่างยั่งยืน

<u>ตัวอย่างกิจกรรม</u>

- พัฒนาระบบกลไกสื่อสารเชิงพื้นที่ผ่านสื่อท้องถิ่น โดยการแปลงข้อมูลโดยฉพาะศัพท์เทคนิคทางการบินที่เข้าใจยาก เช่น เรื่องคลื่นความถี่ เขตปลอดภัยการบิน หรือการจัดการมลพิษทางเสียง ให้เป็นภาษาทั่วไป ที่เข้าใจง่าย การสรุปข้อมูลในรูปแบบภาพ (Infographic) สีสันสดใส วีดิทัศน์ขนาดสั้น หรือสื่อประชาสัมพันธ์ทางวิทยุชุมชน โดยเน้นกระจายข้อมูลผ่านช่องทางที่ชาวบ้านในพื้นที่ใช้จริง เช่น หอกระจาย

ข่าวประจำหมู่บ้าน สื่อสารผ่านกลุ่ม Line ชุมชน หรือเพจ Facebook ท้องถิ่นรอบ ๆ สถานีเครื่องช่วยการเดินอากาศหรือสนามบิน

- กำหนดตัวแทนของพนักงาน บวท. ในพื้นที่ ร่วมกับผู้นำชุมชน หรือปราชญ์ชาวบ้าน โดยจัดตั้งเป็นคณะทำงานร่วม เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เช่น เมื่อจะมีการปรับปรุงระบบหรือลงพื้นที่จัดกิจกรรม และเป็นช่องทางในการรับฟังข้อกังวลาของชุมชน ประเด็นร้องเรียน หรือความต้องการของชุมชนโดยตรง

- จัดกิจกรรมเปิดบ้าน (AEROTHAI Open House) เชิญชาวบ้านและเยาวชนในชุมชนโดยรอบเข้าเยี่ยมชมการดำเนินงานของ บวท. เพื่อให้เห็นความสำคัญของภารกิจความปลอดภัยทางการบิน พร้อมควบคู่กับการจัดเวที "เสวนารอบลานบ้าน" เพื่อร่วมพูดคุย รับฟังผลกระทบเชิงพื้นที่ และร่วมกันคิดทำกิจกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ที่ตอบโจทย์บริบทของชุมชนนั้น ๆ เช่น การสนับสนุนระบบน้ำดื่ม โรงเรียน หรือสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ เป็นต้น

7.2 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

จากผลการสำรวจ พบว่า <u>บวท. ให้ความสำคัญกับการดูแลผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่โดยรอบ</u> มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.24 (ตารางที่ 142) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับระบบการบริหารจัดการผลกระทบต่อชุมชน โดยเน้นการสื่อสารเชิงรุก การติดตามผลกระทบในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งพัฒนากลไกการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในระดับพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการยอมรับจากชุมชนอย่างยั่งยืน

<u>ตัวอย่างกิจกรรม</u>

- จัดตั้งคณะทำงานเฝ้าระวังร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่ บวท. ในพื้นที่และตัวแทนชุมชน เพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบและวัดผลกระทบด้านต่าง ๆ เป็นประจำ เช่น มลพิษทางเสียง คลื่นความถี่รบกวน หรือสิ่งแวดล้อมรอบสถานีเครื่องช่วยการเดินอากาศ โดยรายงานผลการตรวจวัดผ่านระบบดิจิทัล (Dashboard) ที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เปิดเผยและโปร่งใส เพื่อให้ชาวบ้านโดยรอบมีอุ่นใจและรับรู้ข้อเท็จจริงร่วมกัน

- บวท. ควรจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างไม่เป็นทางการในลักษณะ “สภากาแฟ” เป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อส่งเสริมการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน โดยปรับรูปแบบจากการประชุมอย่างเป็นทางการไปสู่เวทีเสวนาที่เปิดกว้างและเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เวทีดังกล่าวสามารถใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารและรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของ บวท. ให้ชุมชนได้รับทราบ ควบคู่กับการเปิดโอกาสให้แกนนำชุมชนและประชาชนในพื้นที่ได้สะท้อนความคิดเห็น ข้อกังวล และข้อเสนอแนะโดยตรง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมากยิ่งขึ้น

- พัฒนาช่องทางแจ้งเหตุ/ร้องเรียนเฉพาะพื้นที่ผ่านแอปพลิเคชันหรือผ่านบัญชีทางการบนแพลตฟอร์ม LINE (LINE Official Account) ของสถานที่นั้น ๆ ที่ใช้งานง่าย เมื่อชาวบ้านแจ้งปัญหาเข้ามา ระบบจะส่งพิกัดและข้อมูลตรงถึง "คณะทำงานเคลื่อนที่เร็วประจำพื้นที่ ซึ่งได้รับการมอบหมายสิทธิ์ให้สามารถเข้าตรวจสอบลงพื้นที่พบบุคคล และเจรจาแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้เสร็จสิ้นภายใน 24 - 48 ชั่วโมง เพื่อระงับความขัดแย้งและสร้างความพึงพอใจตั้งแต่ในระดับท้องถิ่น

7.3 แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า รูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการที่จัดในพื้นที่ เข้าถึงชุมชนได้ง่าย มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.42 (ตารางที่ 143) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับการออกแบบและพัฒนากิจกรรมในพื้นที่ในลักษณะ Community-Centered Engagement Model โดยเน้นให้กิจกรรมและโครงการสามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่าย เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ควบคู่กับการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างการยอมรับและความเข้าใจในบทบาทขององค์กร

ตัวอย่างกิจกรรม

- เปิดโอกาสให้กลุ่มชาวบ้านหรือเยาวชนรวมตัวกันเสนอโครงการเพื่อพัฒนาชุมชนตามความคิดที่ได้ร่วมกันออกแบบไว้ โดย บวท. สนับสนุนงบประมาณทุนประเดิม และส่งคณะทำงานของ บวท. ในพื้นที่เข้าเป็นพี่เลี้ยงร่วมลงมือทำ เพื่อให้กระบวนการอนุมัติและดำเนินโครงการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และชุมชนรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วม

- จัดทำประชาสัมพันธ์ของชุมชนในระบบดิจิทัล หรือการจัดทำชุดข้อมูลภาพความคืบหน้าของกิจกรรมที่ได้ดำเนินร่วมกันระหว่าง บวท. กับชุมชน โดยที่สื่อสารไปยังกลุ่ม เช่น ผ่านบัญชี LINE ของชุมชนเพื่อให้ประชาชนทุกคนในชุมขนในพื้นที่เห็นผลสำเร็จของโครงการที่ร่วมกันดำเนินการ และรับรู้บทบาทของ บวท. ในฐานะองค์กรที่พร้อมสนับสนุนชุมชนอย่างต่อเนื่อง

7.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า บวท. มีการติดต่อและประสานงานกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.30 (ตารางที่ 144) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1) บวท. ควรยกระดับการบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน โดยเน้นการสื่อสารเชิงรุก การมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมในระดับพื้นที่ ควบคู่กับการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของชุมชนในการตัดสินใจหรือดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการยอมรับจากชุมชนอย่างยั่งยืน

ตัวอย่างกิจกรรม

- แต่งตั้งคณะกรรมการร่วมที่มาจากผู้นำท้องถิ่น ตัวแทนชาวบ้าน เยาวชน และผู้จัดการสถานี/ศูนย์ควบคุมการจราจรทางอากาศของ บวท. ในพื้นที่ ตามสัดส่วน เพื่อจัดประชุมร่วมกันเป็นประจำในการร่วมพิจารณาแผนงานที่ บวท. จะดำเนินการ และเปิดโอกาสให้ชุมชนร่วมลงมติหรือให้ความเห็นชอบก่อนเริ่มโครงการที่อาจส่งผลกระทบต่อพื้นที่

- บวท. จัดสรรงบประมาณพัฒนาชุมชนเชิงพื้นที่ โดยให้คณะกรรมการของชุมชนหรือผู้นำชุมชน เป็นผู้ร่วมโหวตและตัดสินใจว่าจะนำไปใช้ทำโครงการอะไรที่เป็นประโยชน์ร่วมกันมากที่สุด เช่น ระบบเตือนภัยไฟป่ารอบสถานีช่วยบิน การติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ชุมชน หรือทุนการศึกษาเทคโนโลยี เพื่อให้งบประมาณที่จัดสรรให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงและสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

- พัฒนาระบบ ป้ายประชาสัมพันธ์ และดิจิทัลแพลตฟอร์มแบบง่าย เช่น บัญชีทางการของ LINE OA ประจำชุมชน ที่แสดงความคืบหน้าของโครงการที่ผ่านการอนุมัติร่วมกัน โดยมีตัวแทนชาวบ้านร่วมเป็นผู้ตรวจรับงานและส่งคะแนนประเมินผล เพื่อสะท้อนความโปร่งใส สื่อสารเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง และแสดงออกถึงความไว้วางใจในระดับพื้นที่อย่างยั่งยืน

7.5 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

7.5.1 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ไม่ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานประจำปี คิดเป็นร้อยละ 94.64 ขณะที่ผู้ที่ “ทราบ” มีเพียงร้อยละ 5.36 (ตารางที่ 151) สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มชุมชนมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานประจำปีอยู่ในระดับต่ำมาก โดยส่วนใหญ่ไม่รับทราบข้อมูลดังกล่าว ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดอย่างมีนัยสำคัญด้านการสื่อสารสาธารณะ ช่องทางการเข้าถึงข้อมูล หรือการเผยแพร่ข้อมูลที่ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มชุมชน

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรยกระดับการเผยแพร่รายงานประจำปีสู่ชุมชนโดยรอบ นอกเหนือจากการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารให้มีความกระชับ เข้าถึงง่าย สอดคล้องกับความสนใจของชุมชน และขอความร่วมมือให้คนในชุมชนช่วยกระจายข่าวสาร ผ่านแนวทางการดำเนินงาน เช่น การปรับรูปแบบเนื้อหาให้กระชับและตรงประเด็น โดยสรุปข้อมูลสำคัญเป็นสารสนเทศประเภทรูปภาพหน้าเดียว (One-Page Infographic) และสื่อวิดีทัศน์ขนาดสั้น (Short-form Video) เพื่อเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น TikTok และ YouTube ซึ่งช่วยให้ประชาชนทำความเข้าใจผลการดำเนินงานได้สะดวกรวดเร็ว และการเน้นประเด็นเนื้อหาที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน โดยมุ่งเน้นการนำเสนอข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มาตรการควบคุมผลกระทบทางเสียง และการส่งเสริมอาชีพหรือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องโดยตรง อีกทั้ง การมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชน จากการส่งเสริมบทบาทของผู้นำชุมชนและตัวแทนภาคประชาชนในการร่วมเป็นเครือข่ายสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อขยายการรับรู้และส่งต่อข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพในระดับพื้นที่

7.5.2 การรับรู้ถึงการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ “ไม่ทราบ” ว่ามีการเผยแพร่รายงานดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 94.05 ขณะที่ผู้ที่ “ทราบ” มีเพียงร้อยละ 5.95 (ตารางที่ 152) สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มชุมชนมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับรายงานการพัฒนาความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำมาก โดยเกือบทั้งหมดไม่รับทราบข้อมูลดังกล่าว ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดสำคัญด้านการสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล หรือช่องทางการเผยแพร่ที่ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการนำเสนอรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี เพื่อให้ประชาชนและชุมชนโดยรอบสามารถเข้าถึงและทำความเข้าใจข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับรูปแบบสื่อให้เข้าใจง่ายและน่าสนใจ จากการถอดบทเรียนและสังเคราะห์เนื้อหาสำคัญจากรายงานฉบับเต็ม มาจัดทำเป็นสื่อประเภทภาพ (Infographic) ที่มีการออกแบบและใช้ภาพที่ดึงดูดสายตา พร้อมทั้งจัดทำสื่อวิดีทัศน์ขนาดสั้นความยาวประมาณ 1-2 นาที เพื่อสรุปผลการดำเนินงานที่โดดเด่นและเข้าใจง่ายในระยะเวลาจำกัด และมุ่งเน้นประเด็นที่มีผลกระทบต่อชุมชนโดยตรง โดยคัดสรรเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ โดยเฉพาะประเด็นด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการจ้างงาน และการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน มีการใช้ภาษาที่เรียบง่ายและเป็นมิตร โดยหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคทางวิชาการและศัพท์เฉพาะทางการเงินที่ซับซ้อน มุ่งใช้ภาษาที่กระชับ ชัดเจน และสื่อสารได้ตรงตามบริบทของกลุ่มชุมชน

2) บวท. ควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการรับรู้และวิถีชีวิตจริงของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ข้อมูลเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ โดยกระจายสื่อประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการและแหล่งชุมชน โดยจัดวางแผ่นพับสรุปข้อมูล ณ หน่วยบริการสาธารณะและพื้นที่พาณิชย์ของชุมชน เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และร้านค้าชุมชน รวมถึงจัดปิดประกาศสื่อแผ่นภาพสรุปผลการดำเนินงาน ณ จุดรวมพลของชุมชน เช่น ศาลาประชาคมและตลาดสด และประสานความร่วมมือผ่านผู้นำชุมชน โดยจัดทำข้อมูลสรุปสาระสำคัญส่งมอบให้แก่ผู้นำชุมชน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งข่าวสารผ่านระบบเสียงตามสายของหมู่บ้านและชุมชน และการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ระดับพื้นที่ โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางดิจิทัลที่ประชาชนในพื้นที่นิยมใช้งานจริง เช่น กลุ่มสื่อสารแอปพลิเคชัน Line และกลุ่มสังคมออนไลน์ Facebook ของชุมชน เพื่อสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมที่รวดเร็วและทั่วถึง

7.5.3 การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

จากผลการสำรวจ พบว่า การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน และ ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน มีค่า Gap มากที่สุดที่ -0.07 (ตารางที่ 153) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด เพื่อให้การดำเนินงานในด้านนี้ของ บวท. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะที่ปรึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะ

บวท. ควรพัฒนาเว็บไซต์ของ บวท. ให้มีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Real-time Notification) และสรุปข่าวสารสำคัญเป็นสารสนเทศประเภทรูปภาพที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน เข้าถึงได้สะดวก และใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้ทันที

7.6 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บวท.

7.6.1 การสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า “ไม่มี” การดำเนินการในประเด็นดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 70.24 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “มี” มีเพียงร้อยละ 29.76 (ตารางที่ 154) สะท้อนให้เห็นว่าการสร้างความร่วมมือด้านการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของ บวท. กับกลุ่มชุมชนยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างยังไม่เห็นหรือไม่รับรู้ถึงการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านช่องทางการสื่อสาร การมีส่วนร่วม หรือรูปแบบการดำเนินกิจกรรมที่ยังไม่เข้าถึงชุมชนอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยตั้งงบประมาณเพื่อการดำเนินการและกำหนดปฏิทินในการจัดกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ร่วมกันระหว่าง บวท. กับชุมชนยให้เป็นรูปธรรม

2) บวท. ควรสร้างระบบฐานข้อมูลกลาง โดยการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับจัดเก็บองค์ความรู้และเข้าถึงองค์ความรู้ร่วมกันได้สะดวกระหว่าง บวท. กับชุมชน

1) ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ “การดำเนินงานด้านความปลอดภัย” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ “ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน” และ “ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง” ในสัดส่วนเท่ากันที่ร้อยละ 16.00 ขณะที่ “ระเบียบข้อบังคับ” มีสัดส่วนร้อยละ 8.00 และ “เทคโนโลยี เครื่องมือ” ร้อยละ 6.00 ส่วน “สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม” มีสัดส่วนน้อยที่สุดที่ร้อยละ 2.00 (ตารางที่ 155) สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์ความรู้ด้านการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานและหัวใจสำคัญของการดำเนินงานร่วมกับ บวท. โดยเฉพาะในบริบทของอุตสาหกรรมการบินที่ต้องอาศัยมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสูง นอกจากนี้ หน่วยงานยังให้ความสำคัญกับระบบ/มาตรฐานการดำเนินงานและทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้องในระดับรองลงมา สะท้อนถึงความต้องการให้การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ประเด็นด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และสถานการณ์หรือแนวโน้มอุตสาหกรรมได้รับความสำคัญในระดับต่ำกว่า อาจเนื่องจากหน่วยงานมองว่าประเด็นดังกล่าวมีผลต่อการปฏิบัติงานโดยอ้อมเมื่อเทียบกับความปลอดภัยและมาตรฐานการดำเนินงานที่ส่งผลโดยตรงต่อภารกิจร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่หน่วยงานภาคีอย่างต่อเนื่อง ผ่านการฝึกอบรม การซักซ้อมแผน และการแลกเปลี่ยนบทเรียนจากการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและวัฒนธรรมความปลอดภัยร่วมกัน

2) บวท. ควรส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบและมาตรฐานการดำเนินงานเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

3) บวท. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่และแนวโน้มอุตสาหกรรมการบินเป็นระยะ เพื่อเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างศักยภาพในการรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

2) การปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า “ไม่มี” การปรับปรุงหรือพัฒนาความร่วมมือในประเด็นดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 88.69 ขณะที่ผู้ที่ระบุว่า “มี” มีเพียงร้อยละ 11.31 (ตารางที่ 156) สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานด้านการปรับปรุงและพัฒนาความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของ บวท. กับกลุ่มชุมชนยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำมาก โดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างไม่เห็นหรือไม่รับรู้ถึงการพัฒนาความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้าน การสื่อสาร การมีส่วนร่วมของชุมชน หรือกลไกการขับเคลื่อนกิจกรรมที่ยังไม่ครอบคลุม

ข้อเสนอแนะ

1) บวท. ควรจัดตั้งศูนย์เรียนรู้การบินชุมชนออนไลน์ โดยพัฒนาแพลตฟอร์มหรือวีดิทัศน์ขนาดสั้นแบบเข้าใจง่าย เพื่อถ่ายทอดความรู้พื้นฐานด้านการบิน การจัดการสิ่งแวดล้อม หรือความปลอดภัยรอบสนามบิน โดยกระจายสื่อผ่านกลุ่มไลน์ชุมชนและหอกระจายข่าวอย่างทั่วถึง

2) บวท. ควรจัดกิจกรรมในการลงชุมชน โดยการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรมในลักษณะเวทีเสวนา หรือ เข้าร่วมกิจกรรมประจำปีของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ และรับฟังความคิดเห็นโดยตรงแบบเป็นกันเอง

บทที่ 5
บทสรุป และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ประจำปี 2569 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ บวท. โดยกำหนดขอบเขตและประเด็นในการศึกษาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังของการดำเนินของ บวท. จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับองค์กร ประกอบด้วย 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้กำกับดูแล กลุ่มคู่ความร่วมมือ กลุ่มผู้ถือหุ้น กลุ่มคู่ค้า กลุ่มผู้ส่งมอบ และกลุ่มชุมชน โดยใช้แบบสอบถามตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 506 คน จาก 67 หน่วยงาน มีรายละเอียด ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ บวท. อยู่ในระดับ "มาก" ถึง "มากที่สุด" ในทุกมิติ ทั้งด้านการดำเนินงานร่วมกัน การสนับสนุนและการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการสำคัญ ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจยังสะท้อนให้เห็นว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังมีความคาดหวังในระดับสูงต่อการดำเนินงานของ บวท. โดยเฉพาะการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน การสื่อสารข้อมูลที่มีความรวดเร็ว ชัดเจน และทั่วถึง การสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

เมื่อพิจารณาในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล การสร้างความร่วมมือเชิงรุก และการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งเป็นประเด็นที่สามารถปรับปรุงได้ และจะส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

ผลการศึกษาครั้งนี้จึงถือเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สำคัญสำหรับการกำหนดแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ การวางแผนการดำเนินงาน การพัฒนากระบวนการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว และการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความร่วมมือ และความยั่งยืนในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มผู้กำกับดูแล

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้กำกับดูแลสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากหน่วยงานกำกับดูแลในระดับสูง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.57 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 คะแนน (Gap = -0.04) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานตอบสนองต่อความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลได้ใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้ ทั้งจากหน่วยงานกำกับดูแลในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งต่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า การดำเนินงานร่วมกันระหว่าง บวท. กับหน่วยงานกำกับดูแลได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น และการประสานงาน ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติม ได้แก่ การนำข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดต่าง ๆ ซึ่งยังมีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังมากกว่าด้านอื่น

ด้านความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน บวท. ได้รับการประเมินว่ามีความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลเป็นอย่างดี ทั้งด้านการติดตาม ตรวจสอบ การจัดเตรียมข้อมูล และการตอบสนองต่อข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะ ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม คือ การนำผลจากการกำกับดูแลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาซ้ำ และการเสริมสร้างมาตรการเชิงรุกในการบริหารความเสี่ยงด้านการกำกับดูแล

ด้านการรับรู้แผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. พบว่า ผู้กำกับดูแลส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลขององค์กร โดยเฉพาะกลุ่มผู้กำกับดูแลต่างประเทศที่รับรู้ข้อมูลครบถ้วนทั้งหมด ขณะที่กลุ่มผู้กำกับดูแลในประเทศยังมีผู้ที่ไม่รับรู้ข้อมูลประมาณหนึ่งในสามของกลุ่มตัวอย่าง สะท้อนถึงโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น แม้ว่าผู้ที่รับรู้ข้อมูลจะมีความเห็นว่าข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายก็ตาม

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า บวท. สามารถสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานกำกับดูแลได้อย่างเข้มแข็ง โดยเฉพาะด้านการรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม และการบริหารความสัมพันธ์ ซึ่งได้รับคะแนนสูงกว่าหรือเทียบเท่าความคาดหวัง อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ยังควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต รวมถึงการปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบาย กฎหมาย และข้อกำหนดใหม่อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งสื่อสารแนวทางการดำเนินงานให้หน่วยงานกำกับดูแลรับทราบอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความเชื่อมั่นจากหน่วยงานกำกับดูแลในระดับสูง จุดแข็งสำคัญ คือ การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐาน การสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแล ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การนำข้อเสนอแนะมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก และการเพิ่มความรวดเร็วในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและข้อกำหนด เพื่อยกระดับการตอบสนองต่อความคาดหวังของหน่วยงานกำกับดูแลให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย กลุ่มผู้กำกับดูแลมีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนแผนงานและโครงการสำคัญให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนการสื่อสาร การประสานงาน และการรับฟังข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและเอื้อต่อการดำเนินงานร่วมกัน นอกจากนี้ ผู้กำกับดูแลยังชื่นชมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการรักษามาตรฐานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ บวท. ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีความพร้อม สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่หน่วยงานกำกับดูแลได้เป็นอย่างดี

ความไม่พึงพอใจ ข้อกังวลใจ กลุ่มผู้กำกับดูแลมีข้อกังวลและความไม่พึงพอใจในบางประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ บวท. โดยเฉพาะความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ใช้ประกอบการกำกับดูแล ซึ่งในบางกรณียังไม่สมบูรณ์เพียงพอ รวมถึงการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ยังพบข้อกังวลเกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้และการนำบทเรียนจากข้อผิดพลาดมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ ตลอดจนการพัฒนากลไกความร่วมมือเชิงนโยบายและการกำกับติดตามร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งยังมีโอกาสพัฒนาให้มีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานร่วมกันในระยะยาว

ความต้องการ ความคาดหวัง กลุ่มผู้กำกับดูแลคาดหวังให้ บวท. ยกระดับการดำเนินงานในหลายด้าน โดยเฉพาะการจัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และพร้อมรองรับการกำกับดูแล การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ รวมถึงการพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้และการนำบทเรียนจากข้อผิดพลาดมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังให้ บวท. เสริมสร้างความร่วมมือเชิงนโยบายและกลไกการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานกำกับดูแล เช่น การจัดทำกรอบความร่วมมือ การกำหนดตัวชี้วัดร่วม และการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการกำกับดูแลและการขับเคลื่อนภารกิจร่วมกันในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1) เพิ่มการสื่อสารและรายงานผลการปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎระเบียบ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องให้หน่วยงานกำกับดูแลรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

2) พัฒนาระบบติดตาม ประเมินผล และบริหารความเสี่ยงด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance) เพื่อให้สามารถตรวจสอบและแก้ไขประเด็นที่อาจไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้อย่างรวดเร็ว

3) จัดเวทีหารือและรับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงานกำกับดูแลเป็นประจำ เพื่อให้การดำเนินงานของ บวท. สอดคล้องกับความคาดหวังและข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

1) พัฒนากลไกติดตามและประเมินความเสี่ยงด้านกฎระเบียบเชิงรุก เพื่อป้องกันปัญหาการไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดก่อนเกิดผลกระทบ

2) เพิ่มความถี่ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบได้อย่างทันท่วงที

3) สื่อสารและแสดงผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance) และการแก้ไขข้อสังเกตต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเสริมสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลอย่างยั่งยืน

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

1) บวท. ควรรักษามาตรฐานการบริหารและขับเคลื่อนแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมประสิทธิภาพในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้สามารถบริหารจัดการปัจจัยเสี่ยงและอุปสรรคที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการได้อย่างทันท่วงที

2) บวท. ควรสื่อสารความก้าวหน้า ผลลัพธ์ และประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานให้หน่วยงานกำกับดูแลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1) บวท. ควรจัดทำระบบสื่อสารและแจ้งเตือนการเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบและทันท่วงที

2) บวท. ควรจัดกิจกรรมชี้แจงหรือเวทีหารือร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวต่อข้อกำหนดใหม่

3) บวท. ควรจัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมช่องทางให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถาม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรพัฒนาระบบกลไกในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (Organizational Change Management System) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและมาตรฐานสากลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ควบคู่กับการจัดทำระบบติดตามและวิเคราะห์ข้อกำหนด (Regulatory Intelligence System) เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสอดคล้องกับพันธกิจระหว่างประเทศ

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระดับปัจจุบัน พร้อมทั้งพัฒนาความร่วมมือเชิงรุกกับหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลและเพิ่มความเชื่อมั่นในระดับนานาชาติ

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระดับปัจจุบัน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารและความร่วมมือเชิงรุกกับหน่วยงานระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลและยกระดับความเชื่อมั่นในระดับนานาชาติ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับกรอบความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศในลักษณะ Integrated International Regulatory Framework โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานกำกับดูแลในกิจกรรมสำคัญอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย (Integrated Risk & Safety Management System) และการเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อมาตรฐานและข้อกำหนดระหว่างประเทศอย่างเป็นระบบ

บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มผู้ถือหุ้น

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ถือหุ้นสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากผู้ถือหุ้นในระดับสูง โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 คะแนน (Gap = -0.09) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นได้ในระดับที่ดี แม้ว่ายังมีบางประเด็นที่ผู้ถือหุ้นคาดหวังให้มีการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านการสื่อสารผลการดำเนินงาน ความโปร่งใส และการดำเนินโครงการสำคัญให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า การดำเนินงานร่วมกันระหว่าง บวท. กับผู้ถือหุ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยผู้ถือหุ้นมีความเข้าใจบทบาทและภารกิจของ บวท. รวมถึงเห็นว่าแนวทางการดำเนินงานมีความเหมาะสม สอดคล้องกับบทบาทขององค์กร และคำนึงถึงทั้งประสิทธิภาพขององค์กรและประโยชน์สาธารณะ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติม ได้แก่ การสื่อสารบทบาท ภารกิจ และผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้ถือหุ้นและการกำกับดูแลกิจการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ด้านความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน ผู้ถือหุ้นประเมินว่า บวท. มีความสามารถในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสามารถบริหารจัดการปัญหาและข้อขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สามารถรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ยังมีความคาดหวังให้ บวท. พัฒนากลไกการบริหารความร่วมมือและระบบการจัดการปัญหาให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถสื่อสารผลการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว

ด้านการรับรู้แผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. พบว่า ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการสำคัญขององค์กร แต่ยังมีผู้ถือหุ้นประมาณร้อยละ 39.62 ที่ไม่รับรู้ข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลให้เข้าถึงผู้ถือหุ้นได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่าประเด็นด้านผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการเป็นด้านที่มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังสูงที่สุด จึงควรเพิ่มการสื่อสารผลลัพธ์ของโครงการสำคัญ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลด้านธรรมาภิบาล การป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน และความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า บวท. สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นได้อย่างเข้มแข็ง ทั้งด้านการรับฟังความคิดเห็น การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ การบริหารจัดการทางการเงิน และการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ESG) ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับสูง โดยเฉพาะด้านวิสัยทัศน์และการเติบโตอย่างยั่งยืนที่มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังต่ำที่สุด อย่างไรก็ตาม ผู้ถือหุ้นยังคาดหวังให้ บวท. พัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ถือหุ้นในระดับสูง จุดแข็งสำคัญ คือ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการทางการเงิน ความสามารถในการสร้างความร่วมมือ การแก้ไขปัญหา และการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความยั่งยืน ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การสื่อสารบทบาทและผลการดำเนินงานขององค์กร การเผยแพร่ข้อมูลให้เข้าถึงผู้ถือหุ้นอย่างทั่วถึง การติดตามและรายงานความก้าวหน้าของโครงการสำคัญ ตลอดจนการยกระดับความโปร่งใสด้านธรรมาภิบาลและการบริหารสิทธิผู้ถือหุ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

<u>ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย</u> กลุ่มผู้ถือหุ้นมีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะการดำเนินงานที่มีความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพขององค์กรกับประโยชน์สาธารณะ การสื่อสารบทบาทและภารกิจขององค์กรที่ช่วยสร้างความเข้าใจแก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเฉพาะมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้ถือหุ้น การป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน และการป้องกันการแสวงหาประโยชน์ส่วนตนของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานขององค์กรเป็นอย่างมาก

<u>ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ</u> จากผลการสำรวจ ไม่พบประเด็นความไม่พึงพอใจโดยตรง จากกลุ่มผู้ถือหุ้น อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อกังวลในเชิงความคาดหวังเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการสำคัญ ความชัดเจนในการสื่อสารผลลัพธ์ของการดำเนินงาน การเปิดเผยข้อมูลด้านธรรมาภิบาลและการบริหารความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งผู้ถือหุ้นคาดหวังให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสื่อสารอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

<u>ความต้องการ / ความคาดหวัง</u> กลุ่มผู้ถือหุ้นคาดหวังให้ บวท. ยกระดับการสื่อสารบทบาท ภารกิจและผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาระบบการเปิดเผยข้อมูลและการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการสำคัญให้มีความโปร่งใส เข้าถึงได้ง่าย และสะท้อนผลลัพธ์เชิงประจักษ์มากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังให้ บวท. รักษาและพัฒนาระบบธรรมาภิบาล การบริหารสิทธิผู้ถือหุ้น การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงพัฒนากลไกความร่วมมือและการสื่อสารกับผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและสนับสนุนการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Stakeholder Communication) โดยมุ่งเน้นการสื่อสารบทบาท ภารกิจ และคุณค่าของ บวท. อย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางที่หลากหลายและโปร่งใส พร้อมทั้งพัฒนาระบบการรายงานผลการดำเนินงานเชิงรุก เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กรในระยะยาว

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการปัญหาเชิงองค์กร (Corporate Issue Management System) โดยมุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นได้อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการสื่อสารผลการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาอย่างโปร่งใส เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในเสถียรภาพขององค์กร

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

1) บวท. ควรยกระดับการบริหารโครงการเชิงบูรณาการ (Integrated Project Management System) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ควบคู่กับการพัฒนากลไกกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance Enhancement) โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส การป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการใช้ข้อมูลภายใน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

2) บวท. ควรยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) ขององค์กร โดยเฉพาะด้านการบริหารความโปร่งใสและการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผ่านการทบทวนและสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลภายใน การทำรายการที่อาจเกี่ยวโยงกัน และการบริหารความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และเข้าถึงได้โดยง่ายแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ควบคู่กับการพัฒนากลไกการกำกับติดตามและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นและยกระดับความน่าเชื่อถือขององค์กรในระยะยาว

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Enhanced Corporate Governance Framework) โดยเฉพาะการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้ข้อมูลภายใน และรายการเกี่ยวโยงให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเข้าถึงได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งเสริมสร้างกลไกการกำกับติดตามภายในองค์กรเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นในระยะยาว

บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มคู่ความร่วมมือ

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคู่ความร่วมมือสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากหน่วยงานคู่ความร่วมมือในระดับสูง โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.61 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 คะแนน (Gap = -0.06) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ความร่วมมือได้ในระดับที่ดี ทั้งในกลุ่มคู่ความร่วมมือในประเทศและต่างประเทศ แม้ว่ากลุ่มคู่ความร่วมมือต่างประเทศจะมีความคาดหวังในระดับสูงกว่า ส่งผลให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังมากกว่ากลุ่มในประเทศ

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า การดำเนินงานร่วมกันระหว่าง บวท. กับคู่ความร่วมมือได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยคู่ความร่วมมือเห็นว่า บวท. ปฏิบัติงานเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงและแนวทางการดำเนินงานที่กำหนดร่วมกัน มีการประสานงาน สนับสนุนการดำเนินงาน และสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติม ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรร่วมกัน การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงการขยายโอกาสให้คู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมในเวทีหรือกิจกรรมระดับอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้น

ด้านความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน บวท. ได้รับการประเมินว่ามีการสนับสนุนข้อมูล คำแนะนำ และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี โดยสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ความร่วมมือได้เกือบทั้งหมด โดยเฉพาะด้านการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีค่า Gap เท่ากับ 0.00 อย่างไรก็ตาม คู่ความร่วมมือยังคาดหวังให้ บวท. เพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อเกิดปัญหา รวมถึงการติดตามความคืบหน้าและผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ โดยเฉพาะในกลุ่มคู่ความร่วมมือต่างประเทศที่ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวเป็นอย่างมาก

ด้านการรับรู้แผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. พบว่า แม้ผู้ที่รับรู้ข้อมูลจะมีความเห็นว่าข้อมูลมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความพึงพอใจต่อแผนงานและโครงการที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. ในระดับสูง แต่คู่ความร่วมมือส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการสำคัญขององค์กร โดยเฉพาะกลุ่มคู่ความร่วมมือในประเทศที่มีผู้ไม่รับรู้ข้อมูลถึงร้อยละ 65.00 สะท้อนถึงโอกาสในการพัฒนาการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน กลุ่มคู่ความร่วมมือต่างประเทศที่รับรู้ข้อมูลมีความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากันในทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ย 5.00) แสดงถึงความสำเร็จของการสื่อสารเมื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. พบว่า บวท. สามารถสร้างความสัมพันธ์กับคู่ความร่วมมือได้อย่างเข้มแข็ง ทั้งด้านการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม การสนับสนุนการดำเนินงาน การสื่อสารข้อมูล การสร้างผลลัพธ์จากความร่วมมือ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร โดยเฉพาะด้านผลลัพธ์ของความร่วมมือและความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด อย่างไรก็ตาม คู่ความร่วมมือ

ยังคาดหวังให้ บวท. พัฒนาช่องทางการรับฟังความคิดเห็น การนำข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน และการเสริมสร้างความมั่นใจด้านการคุ้มครองข้อมูลในการดำเนินงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความเชื่อมั่นจากคู่ความร่วมมือในระดับสูง จุดแข็งสำคัญ คือ การดำเนินงานตามข้อตกลงร่วม การประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน การสร้างผลลัพธ์จากความร่วมมือ และความน่าเชื่อถือขององค์กร ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูล การพัฒนาศักยภาพบุคลากรร่วมกัน การยกระดับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเปิดรับและนำข้อเสนอแนะจากคู่ความร่วมมือไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความร่วมมือและตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ความร่วมมือได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

<u>ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย</u> กลุ่มคู่ความร่วมมือมีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงและกรอบความร่วมมือที่กำหนดร่วมกัน การประสานงานและการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การให้ข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำที่ต่อเนื่องและชัดเจน ตลอดจนความสามารถในการแก้ไขปัญหาและให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการดำเนินงานร่วมกัน นอกจากนี้ คู่ความร่วมมือยังชื่นชมการเปิดโอกาสให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ การสร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน และการดำเนินงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยด้านการบิน ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

<u>ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ</u> จากผลการสำรวจ ไม่พบประเด็นความไม่พึงพอใจโดยตรง จากกลุ่มคู่ความร่วมมือ อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อกังวลที่สะท้อนผ่านช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังในบางประเด็น ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรร่วมกัน การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการสำคัญ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและการนำข้อเสนอแนะของคู่ความร่วมมือไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะกลุ่มคู่ความร่วมมือต่างประเทศที่คาดหวังให้ บวท. ยกระดับการประสานงาน การสนับสนุนการดำเนินงาน และการติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

<u>ความต้องการ / ความคาดหวัง</u> กลุ่มคู่ความร่วมมือคาดหวังให้ บวท. ยกระดับความร่วมมือในหลายด้าน โดยเฉพาะการสื่อสารข้อมูล แผนงาน และโครงการสำคัญให้ครอบคลุมและต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรร่วมกันผ่านการฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการถ่ายทอดเทคโนโลยี การเพิ่มการสนับสนุนด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลอดจนการพัฒนาระบบติดตามและบริหารจัดการปัญหาให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ นอกจากนี้ คู่ความร่วมมือยังคาดหวังให้ บวท. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและกิจกรรมความร่วมมือมากขึ้น พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะจากคู่ความร่วมมือมาปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อยกระดับผลลัพธ์ของความร่วมมือและสร้างความเชื่อมั่นระหว่างองค์กรอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1) บวท. ควรพัฒนาระบบกลไกการเพื่อประสานงานเชิงบูรณาการ และสนับสนุนการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การฝึกอบรมร่วม และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในรูปแบบเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

2) บวท. ควรยกระดับการพัฒนาความร่วมมือด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบ พันธมิตรเชิงกลยุทธ์เพื่อการเสริมสร้างขีดความสามารถ โดยจัดทำกรอบความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากรร่วมกันอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อการฝึกอบรมและการแบ่งปันความรู้ ซึ่งครอบคลุมการฝึกอบรมเชิงเทคนิค การแลกเปลี่ยนผู้เชี่ยวชาญ และการถ่ายทอดองค์ความรู้ระหว่างองค์กร พร้อมทั้งกำหนดแผนปฏิบัติการร่วมที่มีตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรและยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรยกระดับระบบการประสานงานและการตอบสนองต่อปัญหาในลักษณะ การทำงานหรือระบบบริหารจัดการที่ออกแบบมาเพื่อประสานความร่วมมือระหว่างคณะทำงานหรือองค์กรต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน วิกฤตการณ์ หรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการตอบสนอง และระบบติดตามสถานการณ์แก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การสื่อสารและการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรพัฒนาระบบการสื่อสารแผนงานและโครงการร่วมกับหน่วยงานคู่ความร่วมมือในลักษณะ การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการสื่อสารข้อมูลที่ครบถ้วน ทันเวลา และต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดทำช่องทางกลางสำหรับเผยแพร่ข้อมูลแผนงานและโครงการที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือเพื่อเพิ่มความเข้าใจร่วมกันและสนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์เชิงบูรณาการ โดยจัดให้มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของคู่ความร่วมมืออย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาแผนงานและการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือที่ยั่งยืนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรพัฒนากรอบความร่วมมือระหว่างประเทศในลักษณะความเป็นพันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างประเทศ โดยกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานร่วม มีการสื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและความสอดคล้องตามพันธกรณีระหว่างประเทศ

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรพัฒนากลไกการบริหารจัดการปัญหาระดับสากล โดยเน้นการติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ พร้อมทั้งเสริมสร้างความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการกับหน่วยงานต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือขององค์กรในระดับนานาชาติ

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรรักษามาตรฐานความร่วมมือในระดับสูง และต่อยอดความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์ในระดับนานาชาติผ่านการพัฒนาโครงการร่วมอย่างต่อเนื่อง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับความร่วมมือระหว่างประเทศในลักษณะ กรอบความร่วมมือระหว่างประเทศเชิงยุทธศาสตร์ โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยของการดำเนินงานร่วม ควบคู่กับการเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อยกระดับภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรในระดับนานาชาติ

บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มคู่ค้า

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคู่ค้าสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากคู่ค้าอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.18 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน (Gap = -0.13) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ค้าได้ในระดับที่ดี แม้ว่ายังมีบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของคู่ค้ามากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า การดำเนินงานร่วมกันระหว่าง บวท. กับคู่ค้าได้รับการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยคู่ค้าเห็นว่า บวท. ดำเนินงานเป็นไปตามบันทึกข้อตกลงและแนวทางปฏิบัติที่กำหนดร่วมกัน รวมทั้งมีการประสานงาน การสนับสนุนการดำเนินงาน และการสื่อสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังในด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงการยกระดับการประสานงานให้มีความรวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของคู่ค้าได้ดียิ่งขึ้น

ด้านความร่วมมือและการสนับสนุนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา และการจัดการข้อขัดข้อง พบว่า บวท. ได้รับการประเมินในระดับสูง โดยมีระดับความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากันที่ 4.32 คะแนน (Gap = 0.00) สะท้อนให้เห็นว่า บวท. สามารถให้ข้อมูล ประสานงาน ติดตามงาน แก้ไขปัญหา และบริหารสัญญาได้ตรงตามความคาดหวังของคู่ค้า อีกทั้งยังได้รับความเชื่อมั่นในด้านการประเมินผลและการสื่อสารผลการดำเนินงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า คู่ค้าส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการสำคัญขององค์กร โดยมีผู้รับรู้เพียงร้อยละ 16.67 ขณะที่ผู้ไม่รับรู้มีถึงร้อยละ 83.33 แม้ว่าผู้ที่รับรู้ข้อมูลจะเห็นว่าข้อมูลมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย แต่ยังมีช่องว่างด้านความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ของแผนงานและโครงการที่ดำเนินร่วมกัน โดยเฉพาะความสอดคล้องของการดำเนินงานกับข้อตกลงและแนวทางที่กำหนดไว้ร่วมกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้ากับ บวท. พบว่า บวท. สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับความเชื่อมั่นจากคู่ค้าในระดับมาก โดยเฉพาะการเปิดรับความคิดเห็น การประสานงาน และการรักษาความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม คู่ค้ายังคาดหวังให้ บวท. ยกระดับภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจระยะยาว

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีความสัมพันธ์อันดีและได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มคู่ค้าในระดับสูง จุดแข็งสำคัญ คือ การดำเนินงานตามข้อตกลง การสนับสนุนการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และการบริหารความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อเนื่อง ได้แก่ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานสำคัญ การสร้างการรับรู้ของคู่ค้า

ตลอดจนการเสริมสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือขององค์กร เพื่อยกระดับความร่วมมือและตอบสนองต่อความคาดหวังของคู่ค้าได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย กลุ่มคู่ค้ามีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะการดำเนินงานที่เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงและกรอบความร่วมมืออย่างชัดเจนและต่อเนื่อง การให้ความร่วมมือและการสนับสนุนการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาและการขับเคลื่อนภารกิจร่วมกัน ตลอดจนการให้ข้อมูลและการประสานงานที่ครบถ้วน ชัดเจน รวมถึงความสามารถในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ คู่ค้ายังมีความเชื่อมั่นต่อ บวท. ในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถสร้างความร่วมมือในระดับนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ จากผลการสำรวจ จากผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มคู่ค้ามีความไม่พึงพอใจในภาพรวมเพียงเล็กน้อย โดยพบผู้แสดงความไม่พึงพอใจเฉพาะด้านการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ร้อยละ 16.67 ขณะที่ด้านอื่นไม่พบผู้แสดงความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ข้อกังวลสำคัญที่สะท้อนจากการสัมภาษณ์ ได้แก่ ความล่าช้าในการประสานงาน การสนับสนุนภารกิจและการแก้ไขปัญหาในบางกรณี รวมถึงความต้องการให้มีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร และการปรับปรุงข้อมูลสำคัญอย่างชัดเจนต่อเนื่อง และทันต่อสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

ความต้องการ / ความคาดหวัง กลุ่มคู่ค้าคาดหวังให้ บวท. ยกระดับการดำเนินงานในหลายด้าน โดยเฉพาะการพัฒนาระบบการประสานงานและกลไกการสนับสนุนภารกิจให้มีความรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น การสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน และทันเวลา การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจด้านการบิน รวมถึงการสร้างโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมและเครือข่ายความร่วมมือด้านการบินทั้งในระดับภูมิภาคและนานาชาติ นอกจากนี้ คู่ค้ายังคาดหวังให้ บวท. รักษามาตรฐานการสนับสนุน การติดตามงาน การประเมินผลร่วม ตลอดจนเสริมสร้างความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรให้เข้มแข็งและยั่งยืนยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับความสัมพันธ์กับคู่ค้าในรูปแบบ ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับคู่ค้า โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมร่วมกัน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการประสานงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรรักษามาตรฐานความร่วมมือกับคู่ค้าในระดับปัจจุบัน และพัฒนาความร่วมมือเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของความสัมพันธ์ทางธุรกิจและประสิทธิภาพในการดำเนินงานร่วมกัน

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรยกระดับกลไกการกำกับความร่วมมือกับคู่ค้าในลักษณะ กรอบการประสานความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ โดยเน้นการจัดทำข้อตกลงการดำเนินงานร่วม ที่มีความชัดเจน โปร่งใส และสอดคล้องกับเป้าหมายร่วม พร้อมทั้งจัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลโครงการร่วมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสอดคล้องระหว่างแผนงานและการดำเนินงานจริง ลดความคลาดเคลื่อน และยกระดับความพึงพอใจของคู่ค้า

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นของคู่ค้า ผ่านการพัฒนาระบบการสื่อสารองค์กรที่โปร่งใส การบริหารความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ และการดำเนินงานตามมาตรฐานธรรมาภิบาลที่ตรวจสอบได้ เพื่อยกระดับความเชื่อถือขององค์กรในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความน่าเชื่อถือและยั่งยืน

บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มผู้ส่งมอบ

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ส่งมอบสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจจากผู้ส่งมอบอยู่ในระดับมากที่สุด โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.26 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 คะแนน (Gap = -0.05) แสดงให้เห็นว่า บวท. สามารถดำเนินงานและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ส่งมอบได้ใกล้เคียงเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินงาน การประสานงาน การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ

เมื่อพิจารณาด้านการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้ส่งมอบกับ บวท. พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.36 คะแนน (Gap = -0.03) โดยผู้ส่งมอบให้คะแนนสูงในด้านความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติงาน และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใส เป็นระบบ และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อย่างไรก็ตาม ยังมีความคาดหวังให้ บวท. พัฒนากระบวนการเบิกจ่ายและการชำระเงินให้รวดเร็วและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในสัญญามากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประเด็นที่มีค่า Gap สูงที่สุดในด้านนี้

ด้านความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน และการแก้ไขปัญหา พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.29 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.32 คะแนน (Gap = -0.03) ผู้ส่งมอบเห็นว่า บวท. ให้การสนับสนุนการดำเนินงานตามขอบเขตสัญญา อำนวยความสะดวก และประสานงานได้เป็นอย่างดี ขณะที่ประเด็นที่ยังควรพัฒนา คือ ความรวดเร็วในการตอบสนองและการประสานงานเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง รวมถึงการติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

ด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ผู้ส่งมอบส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการสำคัญขององค์กร โดยมีผู้รับรู้เพียงร้อยละ 31.31 ขณะที่ผู้ไม่รับรู้มีถึงร้อยละ 68.69 แม้ว่าผู้ที่รับรู้ข้อมูลจะเห็นว่าการสื่อสารข้อมูลมีความชัดเจนและตรงตามความคาดหวัง แต่ยังคาดหวังให้แผนงานและโครงการที่ดำเนินร่วมกันสามารถสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ส่งมอบและบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งมอบกับ บวท. พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.20 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.26 คะแนน (Gap = -0.06) สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ส่งมอบมีความเชื่อมั่นในความเป็นธรรม ความโปร่งใส ภาพลักษณ์องค์กร และการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของ บวท. อย่างไรก็ตาม ยังมีความคาดหวังให้เกิดความร่วมมือที่ต่อเนื่อง การสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาว และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีจุดแข็งด้านการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นระบบ การสนับสนุนการดำเนินงาน และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม ขณะที่ประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายและการชำระเงิน การยกระดับความรวดเร็วในการตอบสนองและแก้ไขปัญหา การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการ

สำคัญให้ทั่วถึง รวมถึงการเสริมสร้างความร่วมมือและความเชื่อมั่นระยะยาวกับผู้ส่งมอบ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันอย่างยั่งยืน

ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย กลุ่มผู้ส่งมอบมีความประทับใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ในหลายด้าน โดยเฉพาะความชัดเจนของขั้นตอนการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติที่ทำให้สามารถดำเนินงานได้ถูกต้องตามข้อกำหนด กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใส เป็นระบบ และมีการชี้แจงขอบเขตงานและเงื่อนไขสัญญาอย่างครบถ้วน รวมถึงช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก ความครบถ้วนของขอบเขตของงาน (TOR) และการให้การสนับสนุนการดำเนินงานตามขอบเขตสัญญาตลอดจนการประสานงานและการแก้ไขปัญหาที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มผู้ส่งมอบแทบไม่พบความไม่พึงพอใจ โดยมี ผู้แสดงความไม่พึงพอใจเพียงด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. ร้อยละ 1.01 ขณะที่ด้านอื่นไม่พบผู้แสดงความไม่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม จากข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพพบข้อกังวลเกี่ยวกับการบูรณาการแผนงานและโครงการที่ยังเชื่อมโยงกันไม่เพียงพอ ซึ่งอาจส่งผลต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงความต้องการให้การจัดทำขอบเขตงาน (TOR) และเอกสารสัญญามีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงานตามสัญญา

ความต้องการ / ความคาดหวัง กลุ่มผู้ส่งมอบคาดหวังให้ บวท. พัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานในหลายด้าน โดยเฉพาะการปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายและการชำระเงินให้รวดเร็วและตรงตามกำหนดเวลา การพัฒนาช่องทางการประสานงานที่สะดวก ชัดเจน และรวดเร็ว การเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองและติดตามการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง การรักษามาตรฐานด้านความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนการพัฒนาการบูรณาการแผนงานและโครงการให้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น และจัดทำมาตรฐาน TOR และเอกสารสัญญาในรูปแบบเดียวกัน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกันและสร้างความเชื่อมั่นระยะยาวระหว่าง บวท. กับผู้ส่งมอบ

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1) บวท. ควรปรับปรุงระบบบริหารจัดการคู่สัญญาให้มีความชัดเจน โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารให้สะดวกและเป็นระบบ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายและการชำระเงินให้เป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานร่วมกัน

2) บวท. ควรปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านการเงินและการชำระเงินในสัญญาให้มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด โดยอาจพิจารณาพัฒนาระบบติดตามสถานะการเบิกจ่ายแบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดความคลาดเคลื่อนในการดำเนินงาน และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คู่สัญญา ตลอดจนสนับสนุนให้การดำเนินงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรปรับปรุงระบบการตอบสนองและประสานงานกับผู้ส่งมอบให้มีความรวดเร็ว ชัดเจน และเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดกระบวนการจัดการข้อขัดข้องที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันท่วงทีและลดผลกระทบต่อการดำเนินงาน

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรปรับปรุงระบบการบริหารจัดการโครงการร่วมกับผู้ส่งมอบให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการเชื่อมโยงแผนงานกับผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบในระยะโดยเน้นการสร้างความเชื่อมั่น ความต่อเนื่องของความร่วมมือ และการบริหารสัญญาอย่างเป็นธรรม เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในอนาคตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

บทสรุปผลการสำรวจ : กลุ่มชุมชน

ผลการสำรวจ: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มชุมชนสะท้อนให้เห็นว่า บวท. ได้รับความพึงพอใจจากชุมชนในระดับมาก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.75 คะแนน ขณะที่ระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 คะแนน (Gap = -0.22) แสดงให้เห็นว่า แม้ชุมชนจะมีมุมมองเชิงบวกต่อการดำเนินงานของ บวท. แต่ยังคาดหวังให้องค์กรพัฒนาการสื่อสาร การมีส่วนร่วม และการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนให้มากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาด้านการดำเนินงานร่วมกันระหว่างชุมชนกับ บวท. พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.61 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 3.81 คะแนน (Gap = -0.20) โดยชุมชนเห็นว่า บวท. คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อพื้นที่และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในระดับที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ยังมีช่องว่างมากที่สุด คือ การสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ซึ่งชุมชนคาดหวังให้มีข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

ด้านความร่วมมือ การสนับสนุนในการดำเนินงาน และการแก้ไขปัญหา พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.63 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 3.77 คะแนน (Gap = -0.14) ชุมชนรับรู้ว่า บวท. ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความเป็นอยู่ของประชาชน และมีการติดตามแก้ไขปัญหาในระดับที่ดี แต่ยังคาดหวังให้ บวท. มีบทบาทเชิงรุกในการดูแลผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชน รวมถึงการติดตามสถานการณ์และลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

ด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. พบว่า ชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและโครงการของ บวท. โดยมีผู้รับรู้เพียงร้อยละ 7.14 ขณะที่ผู้ไม่รับรู้มีถึงร้อยละ 92.86 แม้ว่าผู้ที่รับรู้จะมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมในระดับมาก (เฉลี่ย 4.11 คะแนน) แต่ยังคาดหวังให้มีการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลล่วงหน้า และออกแบบกิจกรรมที่เข้าถึงชุมชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนกับ บวท. พบว่ามีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.66 คะแนน และระดับความคาดหวังเฉลี่ย 3.83 คะแนน (Gap = -0.17) สะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนมีความเชื่อมั่นว่า บวท. เป็นองค์กรที่คำนึงถึงชุมชนและสังคม แต่ยังต้องการให้มีการติดต่อ ประสานงาน และลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความใกล้ชิด ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นในระยะยาว

โดยสรุป ผลการสำรวจสะท้อนว่า บวท. มีจุดแข็งด้านการคำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชน ความปลอดภัย และการดำเนินโครงการที่สร้างประโยชน์แก่พื้นที่ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ การสื่อสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง การเพิ่มช่องทางและโอกาสในการรับฟังความคิดเห็น การลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดมากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ความประทับใจ / สิ่งที่ บวท. ทำได้เหนือความคาดหมาย กลุ่มชุมชนมีความประทับใจที่ บวท. ให้ความสำคัญกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนและพื้นที่โดยรอบ รวมทั้งคำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของประชาชนในการดำเนินงาน ซึ่งสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและความใส่ใจต่อชุมชนในพื้นที่

ความไม่พึงพอใจ / ข้อกังวลใจ ผลการสำรวจพบว่า ประเด็นที่กลุ่มชุมชนแสดงความไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท. (ร้อยละ 23.08) รองลงมา คือ การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ บวท. และด้านความร่วมมือในการดำเนินงาน (ร้อยละ 12.50) โดยข้อกังวลเชิงคุณภาพส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการลงพื้นที่ การสื่อสาร และการสำรวจความคิดเห็นของชุมชนที่ยังไม่ทั่วถึงและไม่สม่ำเสมอ รวมถึงการประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจ และการให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่ยังไม่เพียงพอ ทำให้ชุมชนต้องการมีส่วนร่วมและรับรู้ข้อมูลมากขึ้น

ความต้องการ / ความคาดหวัง กลุ่มชุมชนคาดหวังให้ บวท. เพิ่มการลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนโดยตรง พร้อมทั้งขยายการเข้าถึงชุมชนย่อยให้ครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ ยังต้องการให้ บวท. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและการออกหน่วยพบประชาชน ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับบทบาทและภารกิจขององค์กรแก่ประชาชนและเยาวชน สนับสนุนกิจกรรมและการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บวท. กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ชุมชนเกิดความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และความร่วมมือกับองค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานร่วมกัน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

บวท. ควรยกระดับการสื่อสารสาธารณะ โดยพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับบริบทของชุมชน พร้อมทั้งจัดให้มีกลไกการสื่อสารเชิงพื้นที่ และการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากชุมชนอย่างยั่งยืน

2. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

บวท. ควรยกระดับระบบการบริหารจัดการผลกระทบต่อชุมชน โดยเน้นการสื่อสารเชิงรุก การติดตามผลกระทบในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งพัฒนากลไกการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในระดับพื้นที่ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการยอมรับจากชุมชนอย่างยั่งยืน

3. แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นที่มีสาระสำคัญของ บวท.

บวท. ควรยกระดับการออกแบบและพัฒนากิจกรรมในพื้นที่ในลักษณะ โมเดลการสร้างความผูกพันโดยมีชุมชนเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นให้กิจกรรมและโครงการสามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่าย เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ควบคู่กับการเพิ่มช่องทางการสื่อสารและ การมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างการยอมรับและความเข้าใจในบทบาทขององค์กร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

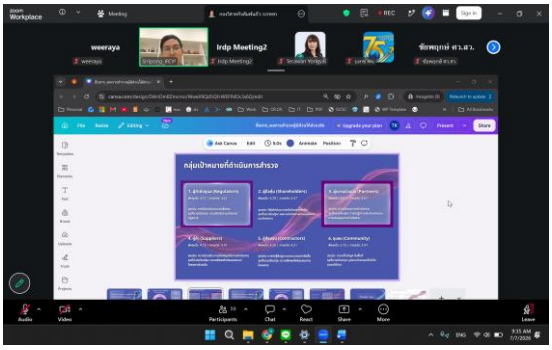
บวท. ควรยกระดับการบริหารความสัมพันธ์กับชุมชน โดยเน้นการสื่อสารเชิงรุก การมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และการสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมในระดับพื้นที่ ควบคู่กับการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของชุมชนในการตัดสินใจหรือดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการยอมรับจากชุมชนอย่างยั่งยืน

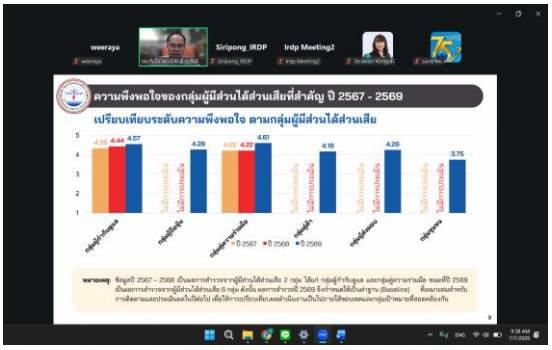
การสื่อสารผลการสำรวจ พร้อมจัดทำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ

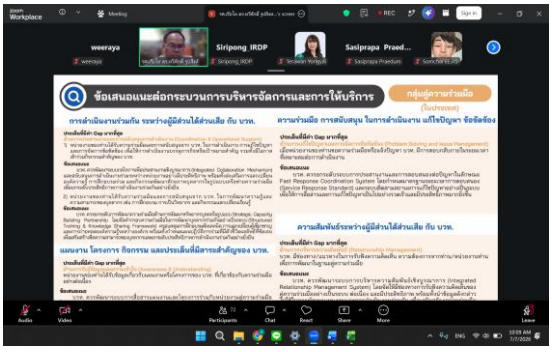
การสื่อสารผลการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท. ได้ดำเนินการโดยนำเสนอผลการศึกษาและประเด็นที่ค้นพบจากการสำรวจต่อหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันพิจารณาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานในประเด็นต่าง ๆ ทั้งในภาพรวมและจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

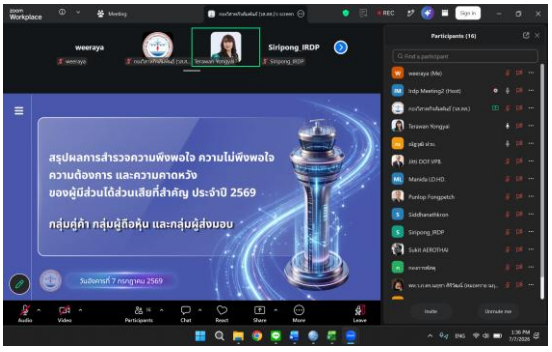
จากการสื่อสารผลการสำรวจและการหารือร่วมกัน ได้มีการพิจารณาประเด็นที่สะท้อนถึงระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ช่องว่างของผลการประเมิน ตลอดจนข้อคิดเห็นและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ โดยเฉพาะประเด็นด้านการเผยแพร่ข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรม รวมถึงประเด็นเฉพาะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

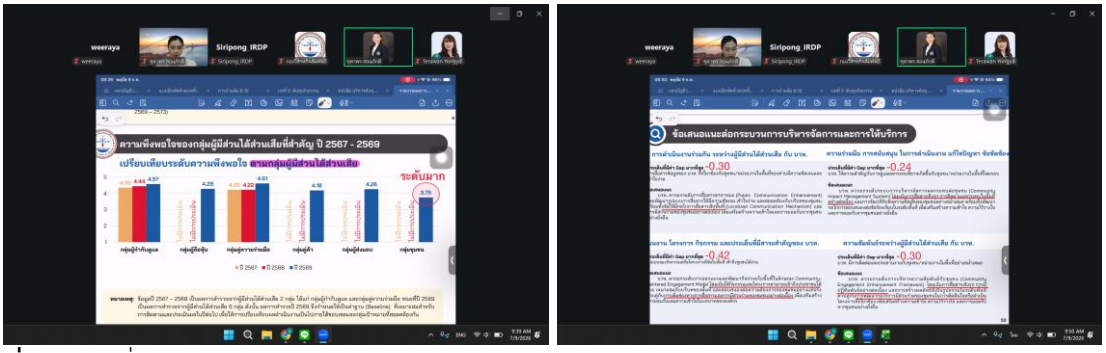
ผลจากการหารือดังกล่าวได้นำมาประมวลและจัดทำเป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำประเด็นที่ได้จากผลการสำรวจไปพิจารณาประกอบการดำเนินงาน ตลอดจนกำหนดแนวทางการปรับปรุงที่สอดคล้องกับประเด็นและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป











ภาพที่ 28 การสื่อสารผลการสำรวจ

1. กลุ่มผู้กำกับดูแล และกลุ่มคู่ความร่วมมือ

ตารางที่ 157 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ กลุ่มผู้กำกับดูแล และกลุ่มคู่ความร่วมมือ

ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ
การบริหารจัดการและการขับเคลื่อนแผนงาน/โครงการได้รับการประเมินในภาพรวมที่ดี โดยข้อคิดเห็นที่ปรากฏไม่ได้ระบุถึงโครงการหรือแผนงานใดเป็นการเฉพาะ แต่เป็นการสะท้อนในภาพรวมของการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด	1. นำกระบวนการทำงานภาพรวมที่ได้รับคำชมไปจัดทำเป็นคู่มือหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เพื่อรักษามาตรฐานการขับเคลื่อนแผนงานทุกโครงการให้มีประสิทธิภาพในระดับเดียวกัน 2. จัดเวทีพูดคุยหรือสัมภาษณ์เจาะจงกับกลุ่มผู้กำกับดูแลและคู่ความร่วมมือ เพื่อเปลี่ยนคำชมภาพรวมให้เป็นข้อแนะนำเฉพาะเจาะจง (Actionable Feedback) สำหรับนำไปพัฒนารายโครงการต่อไป
ผู้กำกับดูแลมีข้อห่วงใยเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะเมื่อมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการจัดสรรบุคลากร การโยกย้าย หรือข้อจำกัดด้านการเพิ่มบุคลากรภายใต้บริบทของรัฐวิสาหกิจ	1. สำรวจและจัดทำทะเบียนสมรรถนะ ของบุคลากรในปัจจุบัน เพื่อประเมินความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ และจับคู่คนให้เหมาะกับงานภายใต้ข้อจำกัดด้านกำลังคนที่มีอยู่ 2. เร่งพัฒนาทักษะ (Upskill/Reskill) ให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้กระชับ เพื่อลดภาระงานและเพิ่มประสิทธิภาพโดยไม่ต้องพึ่งพาการเพิ่มจำนวนบุคลากร
การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นประเด็นที่ได้รับการกล่าวถึงในเชิงบวก โดยมองว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ บวท. มีความโดดเด่นในการดำเนินงาน	1. รวบรวมข้อมูลและถอดบทเรียนจากโครงที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ที่ประสบความสำเร็จ นำมาสื่อสารสร้างการรับรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมประยุกต์ใช้โมเดลความสำเร็จนั้นกับส่วนงานอื่น 2. เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้เสถียรและตอบโจทย์การทำงานจริงอยู่เสมอ เพื่อรักษาความได้เปรียบและความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีของ บวท.
การนำเทคโนโลยีมาใช้เชื่อมโยงกับประเด็น ESG โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการประหยัดพลังงาน ซึ่ง	1. นำเทคโนโลยีมาใช้ตรวจวัดและบันทึกข้อมูลการใช้พลังงานของ บวท. เช่น ปริมาณไฟฟ้า น้ำมัน หรือการปล่อยคาร์บอน เพื่อสร้างฐานข้อมูลที่โปร่งใสและแสดงให้ผู้กำกับดูแลเห็นผลลัพธ์การประหยัดพลังงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ
เป็นอีกประเด็นที่ผู้กำกับดูแลให้ความสนใจและชื่นชม	2. เสนอแนวทางปรับปรุงระบบการทำงานเดิมด้วยเทคโนโลยีประหยัดพลังงาน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพระบบควบคุมการจราจรทางอากาศเพื่อลดการสิ้นเปลืองเชื้อเพลิงของอากาศยาน หรือการใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) ลดการใช้กระดาษและพลังงานในสำนักงาน

2. กลุ่มชุมชน

ตารางที่ 158 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ กลุ่มชุมชน

ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ
การกำหนดกลุ่มชุมชนควรพิจารณาจากนิยามของ “ชุมชน” ที่ บวท. กำหนด เพื่อให้ชัดเจนว่ากลุ่มใดอยู่ในขอบเขตของการดำเนินงานและการประเมิน	1. คัดกรองและจำแนกกลุ่มเป้าหมายให้ตรงตามนิยาม 3 กลุ่มหลักของ บวท. ผู้ปฏิบัติงานต้องระบุตัวตนของชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบ (เช่น รอบศูนย์ควบคุมการบินหรือสถานีอุปกรณ์สถานีเครื่องช่วยการเดินอากาศ) และจัดกลุ่มให้ตรงตามแผนยุทธศาสตร์อย่างเคร่งครัด 1.1 กลุ่มที่ 1 ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการของ บวท.: เน้นชุมชนที่อยู่โดยรอบสนามบินหรือสถานีบริการที่อาจได้รับผลกระทบทางเสียง มลพิษ หรือโครงสร้างพื้นฐาน 1.2 กลุ่มที่ 2 ชุมชนที่สร้างผลกระทบให้กับการให้บริการของ บวท.: เน้นชุมชนในแนวร่อน/แนวร่อนขึ้นลงของเครื่องบิน ซึ่งอาจมีกิจกรรมที่สร้างความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการเดินอากาศ เช่น การจุดบั้งไฟ การปล่อยโคมลอย โคมควัน หรือการใช้คลื่นวิทยุชุมชนรบกวนสัญญาณ 1.3 กลุ่มที่ 3 กลุ่มชุมชนสังคมทั่วไป: ชุมชนหรือสังคมในภาพรวมที่องค์กรเข้าไปสนับสนุนเพื่อสร้างความเข้มแข็งตามแนวทางรัฐวิสาหกิจ เช่น โครงการด้านการศึกษา กีฬา (วิทยุการบินฯ มินิวอลเลย์บอล) หรือนวัตกรรมชุมชน 2. จัดทำทะเบียนฐานข้อมูลชุมชน (Community Profile) แยกตามประเภท 2.1 ระบุชื่อชุมชน พิกัดที่ตั้ง และรายชื่อผู้นำหรือผู้แทนชุมชนให้ชัดเจน 2.2 ระบุจำนวนประชากรและลักษณะความเชื่อมโยงกับภารกิจของ บวท. เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบขอบเขต (Boundary) ในการประเมินผล 3. ออกแบบเครื่องมือประเมินความต้องการ (Needs) และการมีส่วนร่วมให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่ม 3.1 กลุ่มที่ 1 และ 2 (กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง): ให้เน้นการทำแบบสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ หรือการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นเพื่อลดความขัดแย้งและสร้างความปลอดภัยในการเดินอากาศ 3.2 กลุ่มที่ 3 (กลุ่มสังคมทั่วไป): เน้นการประเมินผลลัพธ์เชิงบวกและความเข้มแข็งของชุมชนในการพึ่งพาตนเอง

ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ
	4. กำหนดตัวชี้วัด (KPIs) และขอบเขตการประเมินผลการดำเนินงานให้แยกออกจากกัน 4.1 ต้องไม่นำผลการดำเนินงานของชุมชนสังคมทั่วไป (กลุ่ม 3) มาปะปนกับชุมชนในพื้นที่ปฏิบัติการหลัก (กลุ่ม 1 และ 2) เพื่อไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการรายงานผลต่อระบบ SE-AM 4.2 ตัวชี้วัดของกลุ่มที่ 1 และ 2 ควรสะท้อนความสำเร็จในการลดข้อร้องเรียน หรือการลดอัตราความเสี่ยงต่อการบิน 5. บริหารจัดการทรัพยากรและงบประมาณอย่างมีลำดับความสำคัญ (Prioritization) แนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับ กลุ่มที่ 1 และ 2 ก่อน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีนัยสำคัญต่อความต่อเนื่องและความปลอดภัยของธุรกิจการเดินอากาศ จากนั้นจึงกระจายทรัพยากรไปยังกลุ่มที่ 3 ตามความเหมาะสมของงบประมาณ
ชุมชนที่เคยดำเนินการหรือเก็บข้อมูลมาแล้ว ยังคงเป็นกลุ่มที่ควรพิจารณาดำเนินการต่อ โดยเฉพาะประเด็นหรือข้อคิดเห็นที่ได้รับจากชุมชนเดิม ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาเพื่อปิดช่องว่างในประเด็นที่เกี่ยวข้องได้	1. ศึกษาข้อมูลจากชุมชนที่เคยดำเนินการเก็บข้อมูลและมีการบันทึกข้อมูลไว้ ซึ่งข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อคิดเห็น ปัญหา และช่องว่าง (Gaps) ไว้ก่อนลงพื้นที่ 2. นำข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้มานำเสนอต่อชุมชน ที่ประกอบด้วยข้อคิดเห็น ปัญหา ในลักษณะของการแจ้งความคืบหน้าว่า ปัจจุบันในเรื่องดังกล่าว บวท. กำลังดำเนินอย่างไรไปบ้าง เป็นการแสดงให้เห็นว่า บวท. ใส่ใจและนำไปแก้ไขจริง 3. ออกแบบกิจกรรมหรือมาตรการใหม่ โดยมุ่งเน้นไปที่การปิดช่องว่าง (Gaps) ตามที่ชุมชนเคยได้ให้ข้อเสนอแนะ 4. ในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เน้นการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อลดความระแวง และสร้างความร่วมมือที่ยั่งยืน 5. จัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนให้เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบเพื่อการตรวจสอบและการดำเนินการโดยใช้หลักการ PDCA
ข้อมูลจากการสำรวจชุมชนสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานในพื้นที่หรือโครงการอื่นได้ โดยแบบสอบถามหรือเครื่องมือที่มีอยู่สามารถนำไปเป็นข้อมูลตั้งต้น และพิจารณาปรับให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชนหรือโครงการที่จะดำเนินการ	1. นำแบบสอบถามและเครื่องมือเดิมมาใช้เป็นหลักในการดำเนินการเพื่อประหยัดเวลาและรักษามาตรฐานการเก็บข้อมูลของ บวท. ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเพื่อการเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างของผลที่เกิดขึ้น 2. ศึกษาลักษณะเฉพาะของแต่ชุมชน (เช่น วิถีชีวิต วัฒนธรรม หรือผลกระทบจากโครงการ) แล้วปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องและเข้าถึงง่ายสำหรับพื้นที่นั้น

3. การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

ตารางที่ 159 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ การเผยแพร่ข้อมูลของ บวท.

ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ
การรับรู้ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่ยังมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะ รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืน ซึ่งยังมีกลุ่มที่รับรู้ข้อมูลไม่ทั่วถึง	1. แปลงข้อมูลจากรายงานเล่มหนาให้เป็นสารสนเทศประเภทภาพสรุป สถิติตัวเลขสำคัญ หรือวีดิทัศน์ขนาดสั้นความยาวไม่เกิน 1 นาที แล้วเผยแพร่ผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่าย เช่น ไลน์กลุ่ม หรือระบบแสดงผลข้อมูลส่วนกลาง 2. จัดกิจกรรมสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เช่น กิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล หรือสอดแทรกข้อมูลสำคัญของรายงานเข้าในการประชุม เพื่อให้พนักงานเห็นว่าข้อมูลมีความสำคัญและสัมพันธ์กับหน้าที่ของตนเองอย่างไร
รายงานประจำปีมีการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์เป็นช่องทางหลัก แต่การสื่อสารผ่านช่องทางเดียวอาจยังไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมและลักษณะการเข้าถึงข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	1. จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็นกลุ่มย่อย เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ, ชุมชนรอบสนามบิน, ลูกค้าสายการบิน หรือคู่ค้า 2. นำเนื้อหาจากรายงานฉบับเต็มมาแปลงเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น ทำเป็นรูปภาพสรุปประเด็นเด่น (Key Highlights) หรือวีดิทัศน์ขนาดสั้น 3. นำเนื้อหาที่แปลงเรียบร้อยนำเสนอในช่องทางที่กลุ่มนั้นใช้งานจริง เช่น ส่งแผ่นพับสรุปและจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน, ส่งสารสนเทศประเภทภาพ ผ่าน Line Official/แอปพลิเคชันภายในให้พนักงาน, หรือส่งสรุปผลการดำเนินงานผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Newsletter) ให้ลูกค้าและคู่ค้า
กลุ่มคู่ความร่วมมือและชุมชน พบประเด็นการรับรู้รายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืนที่ยังไม่ครอบคลุม ขณะที่รายงานความยั่งยืนมีการรับรู้เด่นชัดในกลุ่มผู้ถือหุ้นมากกว่ากลุ่มอื่น	1. จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นคู่มือเล่มเล็กฉบับสรุป (Mini-Sustainability Report) หรือแผ่นพับประเภทรูปภาพเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย โดยเน้นประเด็นที่ชุมชนได้ประโยชน์โดยตรง เช่น การจ้างงานท้องถิ่น การดูแลสิ่งแวดล้อมรอบ บวท. หรือโครงการ CSR แล้วนำไปแจกจ่ายในการประชุมประชาคมหมู่บ้าน หรือฝากกระจายข่าวผ่านเสียงตามสายและผู้นำชุมชนแทนการรอให้เข้าดูบนเว็บไซต์ 2. เพิ่มวาระ "ความยั่งยืนร่วมกัน" นำเสนอสไลด์สรุปตัวเลขและเป้าหมายความยั่งยืนของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) พร้อมมอบชุดสรุปผู้บริหาร (Executive Summary) แบบดิจิทัลผ่าน QR Code ในงาน เพื่อให้คู่ความร่วมมือเห็นโอกาสและแนวทางในการขับเคลื่อนธุรกิจสีเขียวไปพร้อมกันในการประชุมร่วมกับคู่ความร่วมมือ (Partners / Stakeholders) ประจำปีหรือประจำไตรมาส
การส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานหรือช่องทางส่วนกลางของคู่ความร่วมมือ อาจยังไม่สามารถยืนยันได้ว่าข้อมูลถูกส่งต่อหรือเผยแพร่ถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	1. หลีกเลี่ยงการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เข้าส่วนกลาง (info@) หรือฝ่ายธุรการของคู่ความร่วมมือ แต่ให้สร้างเครือข่ายเชื่อมโยงโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR), ทรัพยากรบุคคล (HR), หรือฝ่ายสื่อสารองค์กร ของหน่วยงานนั้น ๆ โดยขอความร่วมมือให้พวกเขาช่วยเป็นตัวแทนในกระจายข่าวสาร (เช่น ฝากเผยแพร่รูปภาพลง Line กลุ่มภายใน หรือปักหมุดบนบอร์ดข่าวสารของหน่วยงาน)

ข้อคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการ
	2. แนบที่อยู่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของรายงานหรืออินโฟกราฟิกในรูปแบบ Short URL (เช่น bit.ly) หรือ QR Code ที่ตั้งค่าการติดตาม (Tracking) ไว้ เพื่อติดตามยอดการเข้าชมซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่รู้ได้ทันทีว่ามีการเปิดอ่านจากหน่วยงานนั้น ๆ จริงหรือไม่ พร้อมทั้งจัดทำแบบสอบถามออนไลน์สั้น ๆ 1-2 ข้อ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมาย
ลักษณะข้อมูลในรายงานประจำปีและรายงานความยั่งยืนมีเนื้อหาค่อนข้างมาก จึงมีประเด็นเรื่อง การนำสาระสำคัญมาสื่อสารในรูปแบบที่กระชับและเข้าใจง่าย สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	เลือกเฉพาะเรื่องที่กลุ่มเป้าหมาย "ได้หรือเสียผลประโยชน์" แทนที่การสื่อสารเนื้อหาทั้งหมด ให้สกัดเฉพาะดัชนีชี้วัด (KPIs) หรือผลงานที่มีผลกระทบต่อกลุ่มนั้นโดยตรงมานำเสนอ เช่น 1) กลุ่มชุมชน เลือกประเด็นการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (เสียง, ฝุ่น, ขยะ), การสร้างงานในท้องถิ่น และโครงการช่วยเหลือสังคม (CSR) 2) กลุ่มคู่ความร่วมมือ เลือกประเด็นความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง, แนวปฏิบัติสีเขียวสำหรับคู่ค้า (Green Procurement) และมาตรฐานความปลอดภัย 3) กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ เลือกประเด็นสวัสดิการ, ความปลอดภัยในที่ทำงาน, และโอกาสการเติบโตทางสายอาชีพ
การเลือกช่องทางการสื่อสารควรเชื่อมโยงกับการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแต่ละกลุ่มอาจมีพฤติกรรมการรับข้อมูลแตกต่างกัน และสามารถใช้มากกว่าหนึ่งช่องทางได้	จัดทำ "แผนผังช่องทางสื่อสารคู่ขนาน" (Multi-channel Mapping) โดยส่งเนื้อหาชุดเดียวกันใน 2 รูปแบบคู่กันเสมอ คือ "ออนไลน์เพื่อความรวดเร็ว" ควบคู่กับ "ออฟไลน์/เชิงรุกเพื่อการเข้าถึง" สำหรับกลุ่มที่พฤติกรรมต่างกัน เช่น การส่งอินโฟกราฟิกเข้า Line กลุ่ม ควบคู่กับการติดแผ่นประชาสัมพันธ์สรุปที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ สำหรับพนักงาน หรือการเผยแพร่วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Newsletter) ควบคู่กับการรายงานสาระสำคัญฉบับย่อในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร เพื่อปิดช่องว่างด้านการสื่อสารและรองรับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลที่หลากหลายของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

รายการอ้างอิง

ธนัตภ์ภัทร ถิรธนันชดิลก และประสพชัย พสุนนท์. (2564). การวิเคราะห์คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการแท็กซี่ด้วยแบบจำลองคาโน: การพัฒนาในมุมมองผู้โดยสาร. **จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์** 43(3): 64 - 82.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2567). **หลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ Core Business Enablers ของรัฐวิสาหกิจ (ฉบับปรับปรุง ปี 2567).** สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) กระทรวงการคลัง.

Grunig, J. E., & Huang, Y.-H. (2000). From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcomes. In J. A. Ledingham & S. D. Bruning (Eds.), **Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations** (pp. 23–53). Lawrence Erlbaum Associates.

Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (1998). Relationship management in public relations: Dimensions of an organization–public relationship. **Public Relations Review,** *24*(1), 55–65. https://doi.org/10.1016/S0363-8111(98)80020-9

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment–trust theory of relationship marketing. **Journal of Marketing,** *58*(3), 20–38. https://doi.org/10.1177/002224299405800302

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing,** 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing,** *64*(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. **Journal of Marketing,** *58*(1), 111–124. https://doi.org/10.1177/002224299405800109

Payne, A., & Frow, P. (2005). A strategic framework for customer relationship management. **Journal of Marketing,** *69*(4), 167–176. https://doi.org/10.1509/jmkg.2005.69.4.167

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). **Services marketing: Integrating customer focus across the firm** (7th ed.). McGraw-Hill Education.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: หน่วยงานกำกับดูแล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ❑ หน้าข้อมูลที่ตรงกับการทำงานของท่าน รวมทั้งเขียนระบุข้อมูลเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

❑ ระดับปฏิบัติงาน ❑ ผู้บริหารระดับต้น ❑ ผู้บริหารระดับกลาง

❑ ผู้บริหารระดับสูง ❑ อื่น ๆ .....

2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด: หน่วยงานหลัก ..... แผนก/สังกัด/กอง .....

3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด ..... ปี

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่าน กับ บวท.ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล

1. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทการกำกับดูแลของหน่วยงานท่าน ที่ต้องกำกับดูแล บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด

หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การดำเนินงานของ บวท.

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. มีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อกำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. บวท. มีการดำเนินงานตามนโยบาย กฎระเบียบ วิธีปฏิบัติ มาตรฐาน เป็นไปตามข้อกำหนดที่หน่วยกำกับดูแลกำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. บวท. ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และรักษามาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. บวท. พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
5. บวท. มีการนำความคิดเห็นที่ได้รับจากผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
6. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย มาตรฐาน หรือข้อกำหนด บวท. ปรับการดำเนินงานได้อย่างทันท่วงที ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
7. บวท. มีการสื่อสารและจัดการกับข้อพบเห็น/ข้อคิดเห็นของหน่วยงานกำกับดูแล ในการปรับปรุง/แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐาน/ข้อกำหนด/ผลการตรวจสอบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
8. บวท. มีการจัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูล รับฟังความคิดเห็นที่สำคัญต่อการป้องกันการเกิดปัญหา การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน/ข้อกำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
การดำเนินงานของ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

1. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทการกำกับดูแลของหน่วยงานท่าน ที่ต้องกำกับดูแล บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของท่านในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. บวท. จัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลอย่างครบถ้วนและชัดเจน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. เมื่อหน่วยงานของท่านมีข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะ บวท. ดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงอย่างเป็นระบบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. บวท. รายงานความคืบหน้าในการแก้ไขประเด็นให้หน่วยงานของท่านทราบอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
5. บวท. นำผลจากการกำกับดูแลไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดประเด็นเดิมซ้ำ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
6. บวท. แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 4</u> การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.

1. หน่วยงานของท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมา หรือไม่

❑ รับรู้

❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5)

หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้

.....

2. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทการกำกับดูแลของหน่วยงานท่าน ที่ต้องกำกับดูแล บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด

หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	**ระดับความพึงพอใจ**					**ระดับความคาดหวัง**					**ไม่มีความเห็น**
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. การดำเนินงานตามแผนงานและโครงการของ บวท. เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. บวท. สามารถดำเนิน แผนงาน โครงการ กิจกรรมสำคัญได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร

1. จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. นำความคิดเห็นของหน่วยงานของท่านไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. บวท. รับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงานของท่านในการกำกับดูแลและการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานกำกับดูแลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. บวท. ให้ความร่วมมือและสนับสนุนข้อมูลที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลและการตัดสินใจของหน่วยงานท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
5. บวท. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
6. บวท. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
7. บวท. มีระบบบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมด้านการดำเนินงานและความปลอดภัย ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
8. บวท. ติดตาม ประเมิน และรายงานประเด็นความเสี่ยงหรือเหตุการณ์สำคัญให้หน่วยงานของท่านทราบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
9. เมื่อมีนโยบาย กฎหมาย หรือข้อกำหนดใหม่ บวท. สามารถปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องได้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
10. บวท. ชี้แจงแนวทางการปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดอย่างชัดเจน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนน<u>ความไม่พึงพอใจ</u>
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 6</u> การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

   ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

   หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.

.....

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

   ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

   หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.

.....

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/document/annual68.pdf

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/about-csr/3รายงานพัฒนาความยั่งยืน%202568%20วิทยุการบิน.pdf

3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 7</u> การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. หน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. ระดับใด

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน											
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ											
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก											
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที											
2. ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

3.1 โปรดเลือกประเด็นที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับ โดยระบุหมายเลข 1, 2, 3 ลงในช่อง [ ]

[ ] **ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน:** (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล)

[ ] **ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย:** (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal)

[ ] **ด้านคุณภาพข้อมูล:** (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่อง่าย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน)

[ ] **ด้านการประสานงานและบริการ:** (เช่น ช่องทางติดต่อที่ชัดเจน, ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา, การจัดประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล)

[ ] **อื่นๆ (โปรดระบุ):** .....

3.2 โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติม หรือตัวอย่างปัญหาที่พบ:

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 8</u> การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน

❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย

❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง

❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ

❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....

1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา

.....

Note: กรุณาระบุรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้ทาง บวท. สามารถนำประเด็นไปพัฒนาสร้างความร่วมมือได้อย่างชัดเจนต่อไป

2. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของท่าน

2.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุประเด็นที่ท่านเห็นว่าสามารถนำนวัตกรรม มาช่วยสนับสนุน/พัฒนาการทำงานระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านให้ดีขึ้น

❑ การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล

❑ ระบบช่วยการเดินอากาศ

❑ การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation

❑ Digital Transformation

❑ เทคโนโลยีการบินสมัยใหม่ เช่น UAS

❑ เทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety

❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....

2.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา

.....

Note: กรุณาระบุรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้ทาง บวท. สามารถนำประเด็นไป

Satisfaction, Dissatisfaction, Needs, and Expectations Survey

Key Stakeholder Group: Regulators

Part 1 General Information

Please mark / in the box ❑ that corresponds to your information and provide additional details in the spaces provided.

1. Current Position

❑ Operational Level ❑ Entry-level Management ❑ Middle Management

❑ Executive Level ❑ Other .....

2. Organization / Affiliation: Department: .....

Division / Section / Bureau: .....

3. Duration of employment at your current organization: ..... Year(s)

Part 2 Operations and Collaboration between Your Organization and AEROTHAI as a Regulator

1. Based on your regulatory oversight of AEROTHAI over the past year, please rate your satisfaction and expectations regarding AEROTHAI's operations by marking / in the assessment columns for each aspect.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected

4 = Highly Satisfied / Highly Expected

3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected

2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected

1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

AEROTHAI Operations

AEROTHAI Operations	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. AEROTHAI establishes policies and procedures that comply with laws, regulations, and requirements. Additional Comments:											
2. AEROTHAI operates in accordance with policies, regulations, procedures, and standards as specified by the regulatory body. Additional Comments:											
3. AEROTHAI operates with transparency and maintains consistent long-term operational standards. Additional Comments:											
4. AEROTHAI continuously develops personnel to ensure they can perform duties in accordance with standards and requirements. Additional Comments:											
5. AEROTHAI continuously utilizes feedback from service recipients and related agencies to improve and develop operations. Additional Comments:											
6. AEROTHAI promptly adjusts operations when there are changes in laws, standards, or requirements. Additional Comments:											
7. AEROTHAI communicates and manages findings or comments from the regulatory body to ensure improvements and corrections comply with standards, requirements, and audit results. Additional Comments:											
8. AEROTHAI provides communication channels for information and feedback essential for problem prevention, problem-solving, and											

AEROTHAI Operations	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
organizational development related to standards and requirements. Additional Comments:											

2. Over the past year, have there been any instances of dissatisfaction with AEROTHAI operations? If yes, please rate your dissatisfaction level and provide details.

Assessment Topic	No	Yes	Dissatisfaction Level
AEROTHAI Operations	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

Part 3 Cooperation and Support for Operations, Problem-Solving, and Troubleshooting

1. Based on your regulatory oversight of AEROTHAI over the past year, please rate your satisfaction and expectation regarding AEROTHAI's cooperation and support in operations, problem-solving, and troubleshooting by marking / in the assessment columns for each aspect.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Cooperation and Support for Operations, Problem-Solving, and Troubleshooting	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. AEROTHAI cooperates with your organization in monitoring, auditing, and assessing operations. Additional Comments:											
2. AEROTHAI prepares all necessary information, documents, and clarifications for regulatory oversight comprehensively and clearly. Additional Comments:											
3. When your organization provides observations or recommendations, AEROTHAI implements systematic corrections or clarifications. Additional Comments:											
4. AEROTHAI continuously reports the progress of issue resolution to your organization. Additional Comments:											
5. AEROTHAI utilizes oversight results to improve work processes and prevent recurring issues. Additional Comments:											
6. AEROTHAI consistently demonstrates accountability in complying with relevant laws, regulations, and requirements. Additional Comments:											

2. Over the past year, have there been any instances of <u>dissatisfaction</u> with AEROTHAI operations? If yes, please rate your dissatisfaction level and provide details.

Assessment Topic	No	Yes	<u>Dissatisfaction</u> Level
Cooperation and Support for Operations, Problem-Solving, and Troubleshooting	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

<u>Part 4</u> Satisfaction and Expectation regarding AEROTHAI Plans, Projects, Activities, and Key Issues.

1. Has your organization been aware of AEROTHAI plans, projects, or activities conducted over the past year?

❑ Aware

❑ Not Aware (Skip to Part 5)

If "Aware", please specify the names of the plans, projects, or activities you are aware of:

.....

2. Based on your regulatory oversight of AEROTHAI over the past year, please rate your satisfaction and expectation regarding AEROTHAI plans, projects, activities, and key issues by marking / in the assessment columns for each aspect.

Rating Scale: 5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Perception, Satisfaction, and Expectation regarding AEROTHAI Plans, Projects, Activities, and Key Issues	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Your organization receives information regarding AEROTHAI's significant plans, projects, and activities. Additional Comments:											
2. Information published by AEROTHAI regarding its operations is clear and easy to understand.											

Perception, Satisfaction, and Expectation regarding AEROTHAI Plans, Projects, Activities, and Key Issues	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Additional Comments:											
3. Execution of AEROTHAI's plans and projects aligns with the established guidelines. Additional Comments:											
4. AEROTHAI is able to implement significant plans, projects, and activities according to the defined goals. Additional Comments:											

2. Over the past year, have there been any instances of <u>dissatisfaction</u> with AEROTHAI operations? If yes, please rate your dissatisfaction level and provide details.

Assessment Topic	No	Yes	<u>Dissatisfaction</u> Level
AEROTHAI Plans, Projects, Activities, and Key Issues	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

<u>Part 5</u> Relationship Management, Outcome Management, Confidence, and Corporate Image

1. Based on your experience working, coordinating, and/or communicating with AEROTHAI over the past year, please rate your satisfaction and expectation regarding the relationship with AEROTHAI by marking / in the assessment columns for each aspect.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected

4 = Highly Satisfied / Highly Expected

3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected

2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected

1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Relationship Management, Outcome Management, Confidence, and Corporate Image	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. AEROTHAI utilizes your organization's feedback to improve its operations. Additional Comments:											
2. AEROTHAI listens to suggestions from your organization regarding regulatory oversight and operations. Additional Comments:											
3. AEROTHAI continuously provides opportunities for the regulatory body to participate in significant operations. Additional Comments:											
4. AEROTHAI cooperates and provides essential information for your organization’s oversight and decision-making. Additional Comments:											
5. AEROTHAI discloses significant operational information with transparency and accountability. Additional Comments:											
6. AEROTHAI strictly complies with criteria, requirements, and standards related to regulatory oversight. Additional Comments:											
7. AEROTHAI has a comprehensive risk management system covering operations and safety. Additional Comments:											

Relationship Management, Outcome Management, Confidence, and Corporate Image	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. AEROTHAI monitors, assesses, and reports risk issues or significant incidents to your organization. Additional Comments:											
9. AEROTHAI is able to align its operations when new policies, laws, or requirements are introduced. Additional Comments:											
10. AEROTHAI clearly clarifies adaptation guidelines when there are changes in regulatory requirements. Additional Comments:											

2. Over the past year, have there been any instances where you were dissatisfied with your relationship with AEROTHAI? If yes, please rate your level of dissatisfaction and provide details on the issues or suggestions for improvement.

Assessment Topic	No	Yes	Dissatisfaction Level
Relationship with AEROTHAI	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

3. Please provide any other suggestions that would be beneficial for the development and future direction of AEROTHAI (if any).

.....

.....

.....

Part 6 Information Disclosure of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI)

1. Are you aware that AEROTHAI publishes an Annual Report?

❑ Aware ❑ Not Aware

If "Yes", please specify the channel(s) through which you access AEROTHAI's Annual Report

.....

Link: https://drive.google.com/file/d/12BO

BQK4of5glpRbjDncPNUQ1acqQoJ7m/view

3. Satisfaction and Expectation Survey regarding AEROTHAI's Public Information Disclosure

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected

4 = Highly Satisfied / Highly Expected

3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected

2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected

1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Public Information Disclosure of AEROTHAI	Satisfaction Level					ระดับความคาดหวัง					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Information disclosed via www.aerothai.co.th is accurate, complete, up-to-date, and effectively meets your needs. Additional Comments:											
2. The format of information disclosure on www.aerothai.co.th is easy to understand and allows for convenient data searching. Additional Comments:											

Public Information Disclosure of AEROTHAI	Satisfaction Level					ระดับความคาดหวัง					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. Information disclosure via www.aerothai.co.th demonstrates reliability and transparency. Additional Comments:											
4. The information published by AEROTHAI is beneficial to your awareness and provides useful updates. Additional Comments:											

4. Do you have any suggestions for improving the publication of AEROTHAI's "Annual Report and/or Sustainability Report"? (e.g., content, format, frequency, or distribution channels)

.....

.....

.....

<u>Part 7</u> Data Integration between Your Organization and Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI)

1. Please rate your level of satisfaction and expectation regarding the data integration system between your organization and AEROTHAI.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Data Integration between Your Organization and AEROTHAI	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Suitability of Systems and Data Formats for Inter-organizational Integration											
1.1 Data Completeness and Format: The information received is accurate and aligns with your organizational requirements.											

Data Integration between Your Organization and AEROTHAI	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1.2 Connectivity Channel Efficiency: The system is stable, easily accessible, and user-friendly.											
1.3 Data Utilization: Integrated data can be utilized immediately for your organization's missions and operations.											
2. Additional Comments.....											

3. Suggestions for Improving Data Integration between Your Organization and AEROTHAI

3.1 Please select the top 3 areas you would like to see improved by ranking them 1, 2, and 3 in the [ ] provided:

[ ] **Systems and Infrastructure:** (e.g., system stability, speed, automated/API integration, backup systems)

[ ] **Technology and Security:** (e.g., real-time systems, data security, usage of dashboards/portals)

[ ] **Data Quality:** (e.g., accuracy and completeness, user-friendly data formats, clear metadata/data descriptions)

[ ] **Coordination and Services:** (e.g., clear communication channels, prompt problem resolution, data exchange meetings)

[ ] **Others (Please specify):** .....

3.2 Please provide additional details or examples of issues encountered:

.....

.....

.....

Part 8 Joint Knowledge Exchange and Innovation between Your Organization and AEROTHAI

1. Satisfaction and Expectation regarding AEROTHAI Knowledge Sharing

1.1 Do you expect AEROTHAI to establish cooperation for knowledge sharing between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the knowledge you deem necessary for joint operations between AEROTHAI and your organization

❑ Rules and Regulations ❑ Safety Operations

❑ Operational Systems/Standards ❑ Job-specific Technical Skills

❑ Industry Trends and Situations ❑ Technology and Tools

❑ Others, please specify: .....

1.2 Do you expect AEROTHAI to improve or develop further collaboration in knowledge sharing between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the areas or issues for improvement/development:

.....

Note: Please provide additional details to enable AEROTHAI to clearly develop and strengthen future collaboration.

2. Satisfaction and Expectation regarding Innovation related to your organization

2.1 Do you expect AEROTHAI to establish cooperation in innovation between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the innovation areas that could support or improve the work between AEROTHAI and your organization:

❑ Data Integration and Analytics

❑ Air Navigation Systems

❑ I Application and Automation Technology

❑ Digital Transformation

❑ Modern Aviation Technology (e.g., UAS)

❑ Specialized Technology (e.g., Green Tech, Resource Management, Safety)

❑ Other, please specify.....

2.2 Do you expect AEROTHAI to improve or develop cooperation in innovation between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the areas for improvement/development

.....

Note: Please provide additional details to enable AEROTHAI to clearly develop and strengthen future cooperation.

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: ผู้ถือหุ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ❑ หน้าข้อมูลที่ตรงกับการทำงานของท่าน รวมทั้งเขียนระบุข้อมูลเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. บทบาทของท่านที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่ในฐานะผู้แทนผู้ถือหุ้นของหน่วยงาน บวท.
   - ❑ ผู้แทนผู้ถือหุ้นที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ
   - ❑ คณะกรรมการ/อนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากผู้ถือหุ้น (นิติบุคคล)
   - ❑ ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลหรือประสานงานในนามผู้ถือหุ้น
   - ❑ ผู้แทนหน่วยงานผู้ถือหุ้นในการติดตามผลการดำเนินงาน
   - ❑ ไม่มีบทบาทโดยตรง แต่รับทราบข้อมูลในฐานะหน่วยงานผู้ถือหุ้น
   - ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
2. ตำแหน่งของท่านในหน่วยงานต้นสังกัด
   - ❑ ระดับปฏิบัติงาน ❑ ผู้บริหารระดับต้น ❑ ผู้บริหารระดับกลาง
   - ❑ ผู้บริหารระดับสูง ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
3. หน่วยงานที่ท่านสังกัด: หน่วยงานหลัก ..... แผนก/สังกัด/กอง .....
4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด ..... ปี

<u>ส่วนที่ 2</u> การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทผู้ถือหุ้นที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การดำเนินงานของ บวท.

การดำเนินงานของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. ท่านเข้าใจถึงบทบาทของ บวท. ในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. ท่านเห็นว่าแนวทางการดำเนินงานของ บวท. มีความเหมาะสมกับภารกิจขององค์กรท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. แนวทางการดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงทั้งประสิทธิภาพขององค์กรและประโยชน์สาธารณะ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. การดำเนินงานของ บวท. มีความเหมาะสมต่อบทบาทขององค์กรในระดับนโยบายและการบริหารจัดการ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
5. บวท. มีนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันการใช้ข้อมูลภายในอย่างเหมาะสม (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น) ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
6. บวท. มีมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น) ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
การดำเนินงานของ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

1. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทผู้ถือหุ้นที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. การบริหารความร่วมมือของ บวท. ไม่กระทบต่อทิศทางและการตัดสินใจเชิงนโยบายขององค์กร ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. บวท. สามารถจัดการปัญหาและข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. การแก้ไขปัญหาของ บวท. ช่วยรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กร ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.

1. หน่วยงานของท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมา หรือไม่

❑ รับรู้

❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5)

หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้

.....

2. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทผู้ถือหุ้นที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. ท่านรับรู้ว่าบริษัทมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้นอย่างชัดเจน (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น) ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. ท่านรับรู้ว่าบริษัทมีนโยบายและกลไกในการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน การเกิดรายการเกี่ยวโยง และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น) ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. แผนงานและโครงการของ บวท. ดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. ท่านเห็นว่า บวท. สามารถดำเนินโครงการหรือกิจกรรมสำคัญได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

3. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร

1. จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. รับฟังความคิดเห็นของผู้ถือหุ้นและนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น) ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. ท่านเชื่อมั่นว่าบริษัทมีระบบหรือกระบวนการเปิดเผยข้อมูลการมีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น) ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าบริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงจากรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (การบริหารสิทธิของผู้ถือหุ้น) ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
5. บวท. บริหารจัดการงบประมาณ ต้นทุน และทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
6. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อทิศทางการดำเนินงานระยะยาวของ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
7. การดำเนินงานของ บวท. สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ความปลอดภัย และความยั่งยืน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามีโปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนน<u>ความไม่พึงพอใจ</u>
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 6</u> การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.

.....

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.

.....

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/document/annual68.pdf

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/about-csr/3รายงานพัฒนาความยั่งยืน%202568%20วิทยุการบิน.pdf

3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด

หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 7</u> การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. หน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. ระดับใด

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด

หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน											
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ											
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก											
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที											
2. ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

3.1 โปรดเลือกประเด็นที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับ โดยระบุหมายเลข 1, 2, 3 ลงในช่อง [ ]

[ ] **ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน:** (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล)

[ ] **ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย:** (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal)

[ ] **ด้านคุณภาพข้อมูล:** (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่อง่าย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน)

[ ] **ด้านการประสานงานและบริการ:** (เช่น ช่องทางติดต่อที่ชัดเจน, ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา, การจัดประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล)

[ ] **อื่นๆ (โปรดระบุ):** .....

3.2 โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติม หรือตัวอย่างปัญหาที่พบ:

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 8</u> การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน

❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย

❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง

❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ

❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....

1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา

.....

Note: กรุณาระบุรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้ทาง บวท. สามารถนำประเด็นไปพัฒนาสร้างความร่วมมือได้อย่างชัดเจนต่อไป

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: หน่วยงานคู่ความร่วมมือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ❑ หน้าข้อมูลที่ตรงกับการทำงานของท่าน รวมทั้งเขียนระบุข้อมูลเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

❑ ระดับปฏิบัติงาน ❑ ผู้บริหารระดับต้น ❑ ผู้บริหารระดับกลาง

❑ ผู้บริหารระดับสูง ❑ อื่น ๆ .....

2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด: หน่วยงานหลัก ..... แผนก/สังกัด/กอง .....

3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด ..... ปี

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานคู่ความร่วมมือ กับ บวท.

1. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด

หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. การดำเนินงานของ บวท. เป็นไปตามบันทึกข้อตกลง/บันทึกความร่วมมือ/คู่มือปฏิบัติงานที่มีกับหน่วยงานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุภารกิจหรือเป้าหมายสำคัญ รวมทั้งมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญของ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. หน่วยงานของท่านได้รับการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจาก บวท. อย่างต่อเนื่องและชัดเจน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจาก บวท. ตามที่ได้ประสานขอ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่สำคัญ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
5. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม การเป็นวิทยากร และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
6. บวท. สนับสนุนให้หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมและมีบทบาทในกิจกรรมหรือเวทีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

1. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. ให้ข้อมูล คำแนะนำ หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. การสนับสนุนจาก บวท. ช่วยให้หน่วยงานท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. เมื่อหน่วยงานของท่านขอความร่วมมือหรือแจ้งปัญหา บวท. มีการตอบกลับภายในระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. บวท. มีการติดตามความคืบหน้าและผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.

1. หน่วยงานของท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมา หรือไม่

❑ รับรู้

❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5)

หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้

.....

2. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. ข้อมูลที่ บวท. ชี้แจงเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการที่ทำร่วมกันมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. หน่วยงานท่านมีความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. ในฐานะคู่ความร่วมมือ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. การดำเนินโครงการร่วมกับ บวท. สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของหน่วยงานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

3. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 5</u> การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร

1. จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. นำความคิดเห็นและความต้องการของหน่วยงานของท่านไปใช้ในการปรับปรุงและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. บวท. มีช่องทาง/แนวทางในการรับฟังความคิดเห็นความต้องการจากท่าน/หน่วยงานท่านเพื่อการพัฒนาในฐานะคู่ความร่วมมือ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่สำคัญของความร่วมมือ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4. การให้ความร่วมมือ/การสนับสนุนในการดำเนินงาน/กิจกรรม จาก บวท. เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานท่านให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
5. การสื่อสาร/แจ้งข้อมูล ข่าวสาร จาก บวท. เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
6. ความร่วมมือกับ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานท่านบรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
7. ความร่วมมือกับ บวท. มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบิน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
8. หน่วยงานของท่านมีความเชื่อถือในการดำเนินงานของ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
9. หน่วยงานของท่านเชื่อมั่นต่อการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลในการทำงานร่วมกับ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนน<u>ความไม่พึงพอใจ</u>
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 6</u> การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.

.....

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.

.....

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/document/annual68.pdf

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/about-csr/3รายงานพัฒนาความยั่งยืน%202568%20วิทยุการบิน.pdf

3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 7</u> การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. หน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. ระดับใด

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน											
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ											
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก											
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที											
2. ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.

3.1 โปรดเลือกประเด็นที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับ โดยระบุหมายเลข 1, 2, 3 ลงในช่อง [ ]

[ ] **ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน:** (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล)

[ ] **ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย:** (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal)

[ ] **ด้านคุณภาพข้อมูล:** (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่อง่าย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน)

[ ] **ด้านการประสานงานและบริการ:** (เช่น ช่องทางติดต่อที่ชัดเจน, ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา, การจัดประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล)

[ ] **อื่นๆ (โปรดระบุ):** .....

3.2 โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติม หรือตัวอย่างปัญหาที่พบ:

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 8</u> การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่างหน่วยงานของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน

❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย

❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง

❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ

❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....

1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา

.....

Note: กรุณาระบุรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้ทาง บวท. สามารถนำประเด็นไปพัฒนาสร้างความร่วมมือได้อย่างชัดเจนต่อไป

2. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของท่าน

2.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุประเด็นที่ท่านเห็นว่าสามารถนำนวัตกรรม มาช่วยสนับสนุน/พัฒนาการทำงานระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านให้ดีขึ้น

❑ การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล

❑ ระบบช่วยการเดินอากาศ

❑ การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation

❑ Digital Transformation

❑ เทคโนโลยีการบินสมัยใหม่ เช่น UAS

❑ เทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety

❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....

2.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา

.....

Note: กรุณาระบุรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้ทาง บวท. สามารถนำประเด็นไปพัฒนาสร้างความร่วมมือได้อย่างชัดเจนต่อไป

Satisfaction, Dissatisfaction, Needs, and Expectations Survey

Key Stakeholder Group: Collaborator

Part 1 General Information

Please mark / in the box ❑ that corresponds to your information and provide additional details in the spaces provided.

1. Current Position

❑ Operational Level ❑ Entry-level Management ❑ Middle Management

❑ Executive Level ❑ Other .....

2. Organization / Affiliation: Department: .....

Division / Section / Bureau: .....

3. Duration of employment at your current organization: ..... Year(s)

Part 2 Collaboration and Operations between Your Organization and AEROTHAI

1. Based on your experience working with AEROTHAI over the past year, please rate your level of satisfaction and expectations regarding the collaboration. Please mark / in the column that best represents your assessment for each aspect.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected

4 = Highly Satisfied / Highly Expected

3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected

2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected

1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Collaboration with AEROTHAI

Collaboration with AEROTHAI	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. AEROTHAI operations comply with the Memorandum of Understanding / Memorandum of Cooperation, operational manuals established with your organization. Additional Comments:											
2. Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI in operations, problem-solving, and troubleshooting to achieve key missions or goals, including opportunities to participate in AEROTHAI's significant activities. Additional Comments:											
3. Your organization receives continuous and clear communication, as well as essential information and updates, from AEROTHAI. Additional Comments:											
4. Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI regarding technology or innovation as requested, for use in your key operations. Additional Comments:											
5. Your organization receives cooperation and support from AEROTHAI in developing personnel knowledge and capabilities, such as training, guest speaking, and knowledge exchange activities. Additional Comments:											
6. AEROTHAI encourages your organization to participate and play a role in activities or forums related to the aviation industry at both national and international levels. Additional Comments:											

2. Over the past year, have there been any instances of dissatisfaction with AEROTHAI operations? If yes, please rate your dissatisfaction level and provide details.

Assessment Topic	No	Yes	Dissatisfaction Level
Collaboration with AEROTHAI	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

Part 3 Cooperation and Support for Operations, Problem-Solving, and Troubleshooting

1. Based on your experience over the past year, please rate your satisfaction and expectation regarding AEROTHAI cooperation and support in operations, problem-solving, and troubleshooting by marking / in the assessment columns.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Cooperation and Support for Operations, Problem-Solving, and Troubleshooting	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. AEROTHAI provides essential information, advice, or resources for collaborating with your organization. Additional Comments:											
2. Support from AEROTHAI enables your organization to operate effectively.											

Cooperation and Support for Operations, Problem-Solving, and Troubleshooting	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Additional Comments:											
3. AEROTHAI responds within a reasonable timeframe when your organization requests cooperation or reports issues. Additional Comments:											
4. AEROTHAI consistently monitors progress and problem-solving results until completion. Additional Comments:											

2. Over the past year, have there been any instances of <u>dissatisfaction</u> with AEROTHAI operations? If yes, please rate your dissatisfaction level and provide details.

Assessment Topic	No	Yes	<u>Dissatisfaction</u> Level
Cooperation and Support for Operations, Problem-Solving, and Troubleshooting	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

<u>Part 4</u> Satisfaction and expectations regarding AEROTHAI plans, projects, activities, and key issues

1. Has your organization been aware of AEROTHAI plans, projects, or activities conducted together over the past year?

❑ Aware

❑ Not Aware (Skip to Part 5)

If "Yes", please specify the names of the plans, projects, or activities you are aware of:

.....

2. Based on your experience over the past year, please rate your satisfaction and expectation regarding AEROTHAI plans, projects, activities, and key issues by marking / in the assessment columns.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Satisfaction and expectations regarding AEROTHAI plans, projects, activities, and key issues	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Your organization receives continuous updates regarding AEROTHAI plans or projects related to the cooperation. Additional Comments:											
2. Information provided by AEROTHAI regarding joint plans or projects is clear and easy to understand. Additional Comments:											
3. Your organization is satisfied with the plans, projects, or activities conducted with AEROTHAI as a cooperation partner. Additional Comments:											
4. Implementing joint projects with AEROTHAI aligns with your organization's roles and missions. Additional Comments:											

3. Over the past year, have there been any instances of <u>dissatisfaction</u> with AEROTHAI operations? If yes, please rate your dissatisfaction level and provide details.

Assessment Topic	No	Yes	<u>Dissatisfaction</u> Level
AEROTHAI Plans, Projects, Activities, and Key Issues	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

Part 5 Relationship Management, Outcome Management, Confidence, and Corporate Image

1. Based on your experience working, coordinating, and/or communicating with AEROTHAI over the past year, please rate your satisfaction and expectation regarding the relationship with AEROTHAI by marking / in the assessment columns for each aspect.

Rating Scale:
5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected
Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Relationship Management, Outcome Management, Confidence, and Corporate Image	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. AEROTHAI utilizes your organization's feedback and needs to improve and support joint operations. Additional Comments:											
2. AEROTHAI provides channels or guidelines to listen to feedback and needs from you or your organization for development as a cooperation partner. Additional Comments:											

Relationship Management, Outcome Management, Confidence, and Corporate Image	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. AEROTHAI provides opportunities for your organization to participate in significant activities or operations of the cooperation. Additional Comments:											
4. AEROTHAI's cooperation and support in operations and activities assist your organization's decision-making and operational processes in achieving target results. Additional Comments:											
5. Communication and updates from AEROTHAI build awareness and understanding of various situations. Additional Comments:											
6. Cooperation with AEROTHAI enables your organization to achieve mutually defined goals. Additional Comments:											
7. Cooperation with AEROTHAI contributes to enhancing the efficiency and safety of aviation-related operations. Additional Comments:											
8. Your organization has trust in AEROTHAI's operations. Additional Comments:											
9. Your organization has confidence in data security while working with AEROTHAI. Additional Comments:											

2. Over the past year, have there been any instances where you were dissatisfied with your relationship with AEROTHAI? If yes, please rate your level of dissatisfaction and provide details on the issues or suggestions for improvement.

Assessment Topic	No	Yes	Dissatisfaction Level
Relationship with AEROTHAI	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

3. Please provide any other suggestions that would be beneficial for the development and future direction of AEROTHAI (if any).

.....

.....

.....

<u>Part 6</u> Information Disclosure of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI)

1. Are you aware that AEROTHAI publishes an Annual Report?

❑ Aware ❑ Not Aware

If "Yes", please specify the channel(s) through which you access AEROTHAI's Annual Report

.....

Link: https://drive.google.com/file/d/12BO

BQK4of5glpRbjDncPNUQ1acqQoJ7m/view

3. Satisfaction and Expectation Survey regarding AEROTHAI's Public Information Disclosure

Rating Scale: 5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Public Information Disclosure of AEROTHAI	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Information disclosed via www.aerothai.co.th is accurate, complete, up-to-date, and effectively meets your needs. Additional Comments:											
2. The format of information disclosure on www.aerothai.co.th is easy to understand and allows for convenient data searching. Additional Comments:											
3. Information disclosure via www.aerothai.co.th demonstrates reliability and transparency. Additional Comments:											
4. The information published by AEROTHAI is beneficial to your awareness and provides useful updates. Additional Comments:											

4. Do you have any suggestions for improving the publication of AEROTHAI's "Annual Report and/or Sustainability Report"? (e.g., content, format, frequency, or distribution channels)

.....

.....

.....

Part 7 Data Integration between Your Organization and Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI)

1. Please rate your level of satisfaction and expectation regarding the data integration system between your organization and AEROTHAI.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Data Integration between Your Organization and AEROTHAI	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Suitability of Systems and Data Formats for Inter-organizational Integration											
1.1 Data Completeness and Format: The information received is accurate and aligns with your organizational requirements.											
1.2 Connectivity Channel Efficiency: The system is stable, easily accessible, and user-friendly.											
1.3 Data Utilization: Integrated data can be utilized immediately for your organization's missions and operations.											
2. Additional Comments.....											

3. Suggestions for Improving Data Integration between Your Organization and AEROTHAI

3.1 Please select the top 3 areas you would like to see improved by ranking them 1, 2, and 3 in the [ ] provided:

[ ] **Systems and Infrastructure:** (e.g., system stability, speed, automated/API integration, backup systems)

[ ] **Technology and Security:** (e.g., real-time systems, data security, usage of dashboards/portals)

[ ] **Data Quality:** (e.g., accuracy and completeness, user-friendly data formats, clear metadata/data descriptions)

[ ] **Coordination and Services:** (e.g., clear communication channels, prompt problem resolution, data exchange meetings)

[ ] **Others (Please specify):** .....

3.2 Please provide additional details or examples of issues encountered:

.....

.....

.....

Part 8 Joint Knowledge Exchange and Innovation between Your Organization and AEROTHAI

1. Satisfaction and Expectation regarding AEROTHAI Knowledge Sharing

1.1 Do you expect AEROTHAI to establish cooperation for knowledge sharing between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the knowledge you deem necessary for joint operations between AEROTHAI and your organization

❑ Rules and Regulations ❑ Safety Operations

❑ Operational Systems/Standards ❑ Job-specific Technical Skills

❑ Industry Trends and Situations ❑ Technology and Tools

❑ Others, please specify: .....

1.2 Do you expect AEROTHAI to improve or develop further collaboration in knowledge sharing between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the areas or issues for improvement/development:

.....

Note: Please provide additional details to enable AEROTHAI to clearly develop and strengthen future collaboration.

2. Satisfaction and Expectation regarding Innovation related to your organization

2.1 Do you expect AEROTHAI to establish cooperation in innovation between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the innovation areas that could support or improve the work between AEROTHAI and your organization:

❑ Data Integration and Analytics

❑ Air Navigation Systems

❑ I Application and Automation Technology

❑ Digital Transformation

❑ Modern Aviation Technology (e.g., UAS)

❑ Specialized Technology (e.g., Green Tech, Resource Management, Safety)

❑ Other, please specify.....

2.2 Do you expect AEROTHAI to improve or develop cooperation in innovation between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the areas for improvement/development

....

Note: Please provide additional details to enable AEROTHAI to clearly develop and strengthen future cooperation.

Satisfaction, Dissatisfaction, Needs, and Expectations Survey

Key Stakeholders: Business Partners

Part 1 General Information

Please mark / in the box ❑ that corresponds to your information and provide additional details in the spaces provided.

1. Current Position

❑ Operational Level ❑ Entry-level Management ❑ Middle Management

❑ Executive Level ❑ Other .....

2. Organization / Affiliation: Department: .....

Division / Section / Bureau: .....

3. Duration of employment at your current organization: ..... Year(s)

Part 2 Collaboration between Your Organization and AEROTHAI as a Business Partner

1. Based on your experience collaborating with AEROTHAI over the past year, please rate your level of satisfaction and expectation regarding our joint operations. Please mark / in the column that best represents your assessment for each category.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected

4 = Highly Satisfied / Highly Expected

3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected

2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected

1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Collaboration with AEROTHAI

Collaboration with AEROTHAI	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. AEROTHAI clearly and appropriately defines the guidelines, procedures, and roles for our joint operations. Additional Comments:											
2. The terms and conditions of collaboration established by AEROTHAI are fair and mutually beneficial for both parties. Additional Comments:											
3. AEROTHAI provides clear, convenient, and effective communication channels for coordination. Additional Comments:											
4. AEROTHAI's coordination ensures that joint operations with your organization proceed smoothly and continuously. Additional Comments:											

2. Over the past year, have there been any incidents or aspects of AEROTHAI's operations that caused you dissatisfaction? If "Yes", please rate your level of dissatisfaction and provide additional details regarding the issue.

Assessment Topic	No	Yes	Dissatisfaction Level
Collaboration with AEROTHAI	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

Part 3 Collaboration and Support in Operations and Problem-Solving

1. Based on your experience collaborating with AEROTHAI over the past year, please rate your level of satisfaction and expectation regarding our cooperation, operational support, and problem-solving. Please mark / in the column that best represents your assessment for each category.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Collaboration and Support in Operations and Problem-Solving	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. AEROTHAI provides clear and complete information and work details necessary for effective collaboration. Additional Comments:											
2. AEROTHAI maintains continuous coordination with your organization throughout our joint operations. Additional Comments:											
3. In the event of problems or obstacles, AEROTHAI responds and implements corrective actions promptly. Additional Comments:											
4. AEROTHAI actively engages in discussions and seeks mutual solutions with your organization when operational difficulties arise. Additional Comments:											
5. AEROTHAI systematically monitors and follows up on work progress according to our mutual agreements. Additional Comments:											
6. AEROTHAI's operations consistently comply with the terms and conditions agreed upon by both parties. Additional Comments:											

Collaboration and Support in Operations and Problem-Solving	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. AEROTHAI consistently conducts performance evaluations in collaboration with your organization. Additional Comments:											
8. AEROTHAI communicates evaluation results and provides constructive feedback for mutual operational improvement. Additional Comments:											

2. Over the past year, have there been any incidents or aspects of AEROTHAI's operations that caused you dissatisfaction? If "Yes", please rate your level of dissatisfaction and provide additional details regarding the issue.

Assessment Topic	No	Yes	Dissatisfaction Level
Collaboration and Support in Operations and Problem-Solving	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

Part 4 Awareness, Satisfaction, and Expectations regarding AEROTHAI's Plans, Projects, Activities, and Key Issues

1. Has your organization been aware of AEROTHAI's plans, projects, or activities conducted jointly over the past year?

❑ Aware

❑ Not Aware (Skip to Part 5)

If "Aware" is selected, please specify the name of the plan, project, or activity you are aware of: .....

2. Based on your experience over the past year, please rate your level of satisfaction and expectation regarding AEROTHAI's plans, projects, activities, and key issues. Please mark / in the column that best represents your assessment for each category.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Awareness, Satisfaction, and Expectations regarding AEROTHAI's Plans, Projects, Activities, and Key Issues	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Your organization receives information regarding the joint plans or projects conducted with AEROTHAI. Additional Comments:											
2. The information provided by AEROTHAI regarding joint plans or projects is clear and easy to understand. Additional Comments:											
3. Your organization is satisfied with the plans, projects, or activities conducted in collaboration with AEROTHAI. Additional Comments:											
4. The plans or projects conducted with AEROTHAI are aligned with the mutual agreements and established operational guidelines. Additional Comments:											

3. Over the past year, have there been any incidents or aspects of AEROTHAI's operations that caused you dissatisfaction? If "Yes", please rate your level of dissatisfaction and provide additional details regarding the issue.

Assessment Topic	No	Yes	Dissatisfaction Level
AEROTHAI's Plans, Projects, Activities, and Key Initiatives	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

Part 5 Relationship Management, Outcome Management, Trust, and Corporate Image

1. Based on your experience in working, coordinating, and communicating with AEROTHAI over the past year, please rate your level of satisfaction and expectation regarding your relationship with AEROTHAI. Please mark / in the column that best represents your assessment for each category.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Relationship Management, Outcome Management, Trust, and Corporate Image	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. AEROTHAI is open to receiving feedback and suggestions from your organization during our collaboration. Additional Comments:											
2. AEROTHAI prioritizes maintaining continuous coordination and building a strong relationship with your organization. Additional Comments:											
3. AEROTHAI's operations are conducted with fairness and transparency. Additional Comments:											
4. You perceive AEROTHAI as a credible and trustworthy organization in its role as a business partner. Additional Comments:											

2. Based on your relationship with AEROTHAI over the past year, have there been any incidents that caused you dissatisfaction? If "Yes", please rate the level of your dissatisfaction and provide additional details or suggestions for improvement.

Assessment Topic	No	Yes	Dissatisfaction Level
Relationship with AEROTHAI	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).

Note: Please provide further information or details (such as location, timeframe, and specifics of the issue or dissatisfaction). Your response will be kept strictly confidential and used solely for improving AEROTHAI's operations. This will have no impact on your business relationship or performance evaluations with AEROTHAI. Thank you for your cooperation.

.....

.....

.....

3. Please provide any other suggestions that would be beneficial for the development and future strategic direction of AEROTHAI (if any).

.....

.....

.....

<u>Part 6</u> Information Disclosure of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI)

1. Are you aware that AEROTHAI publishes an Annual Report?

❑ Aware ❑ Not Aware

If "Yes", please specify the channel(s) through which you access AEROTHAI's Annual Report

.....

2. Are you aware that AEROTHAI publishes an annual Sustainability Report?

❑ Aware ❑ Not Aware

If "Yes", please specify the channel(s) through which you access AEROTHAI's Sustainability Report

.....

Link: https://drive.google.com/file/d/12BO

BQK4of5glpRbjDncPNUQ1acqQoJ7m/view

3. Satisfaction and Expectation Survey regarding AEROTHAI's Public Information Disclosure

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected

4 = Highly Satisfied / Highly Expected

3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected

2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected

1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Public Information Disclosure of AEROTHAI	Satisfaction Level					ระดับความคาดหวัง					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Information disclosed via www.aerothai.co.th is accurate, complete, up-to-date, and effectively meets your needs. Additional Comments:											
2. The format of information disclosure on www.aerothai.co.th is easy to understand and allows for convenient data searching. Additional Comments:											
3. Information disclosure via www.aerothai.co.th demonstrates reliability and transparency. Additional Comments:											
4. The information published by AEROTHAI is beneficial to your awareness and provides useful updates. Additional Comments:											

4. Do you have any suggestions for improving the publication of AEROTHAI's "Annual Report and/or Sustainability Report"? (e.g., content, format, frequency, or distribution channels)

.....

.....

.....

<u>Part 7</u> Data Integration between Your Organization and Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI)

1. Please rate your level of satisfaction and expectation regarding the data integration system between your organization and AEROTHAI.

Rating Scale:

5 = Very Highly Satisfied / Very Highly Expected
4 = Highly Satisfied / Highly Expected
3 = Moderately Satisfied / Moderately Expected
2 = Slightly Satisfied / Slightly Expected
1 = Least Satisfied / Least Expected

Or select "No Opinion" if you do not wish to comment.

Data Integration between Your Organization and AEROTHAI	Satisfaction Level					Expectation Level					No Opinion
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. Suitability of Systems and Data Formats for Inter-organizational Integration											
1.1 Data Completeness and Format: The information received is accurate and aligns with your organizational requirements.											
1.2 Connectivity Channel Efficiency: The system is stable, easily accessible, and user-friendly.											
1.3 Data Utilization: Integrated data can be utilized immediately for your organization's missions and operations.											
2. Additional Comments.....											

3. Suggestions for Improving Data Integration between Your Organization and AEROTHAI

3.1 Please select the top 3 areas you would like to see improved by ranking them 1, 2, and 3 in the [ ] provided:

[ ] **Systems and Infrastructure:** (e.g., system stability, speed, automated/API integration, backup systems)

[ ] **Technology and Security:** (e.g., real-time systems, data security, usage of dashboards/portals)

[ ] **Data Quality:** (e.g., accuracy and completeness, user-friendly data formats, clear metadata/data descriptions)

[ ] **Coordination and Services:** (e.g., clear communication channels, prompt problem resolution, data exchange meetings)

[ ] **Others (Please specify):** .....

3.2 Please provide additional details or examples of issues encountered:

.....

.....

.....

Part 8 Knowledge Sharing between Your Organization and AEROTHAI

1. Satisfaction and Expectations regarding AEROTHAI's Knowledge Sharing

1.1 Do you expect AEROTHAI to establish collaboration for knowledge sharing between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the areas of knowledge you consider essential for the collaboration between AEROTHAI and your organization

❑ Rules and Regulations ❑ Safety Operations

❑ Operational Systems/Standards ❑ Job-specific Technical Skills

❑ Industry Trends and Situations ❑ Technology and Tools

❑ Others, please specify: .....

1.2 Do you expect AEROTHAI to improve or develop further collaboration in knowledge sharing between organizations?

❑ Yes ❑ No

If "Yes", please specify the areas or issues for improvement/development:

.....

Note: Please provide additional details to enable AEROTHAI to clearly develop and strengthen future collaboration.

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: ผู้ส่งมอบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ❑ หน้าข้อมูลที่ตรงกับการทำงานของท่าน รวมทั้งเขียนระบุข้อมูลเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

❑ ระดับปฏิบัติงาน ❑ ผู้บริหารระดับต้น ❑ ผู้บริหารระดับกลาง

❑ ผู้บริหารระดับสูง ❑ อื่น ๆ .....

2. หน่วยงาน/บริษัทที่ท่านสังกัด: หน่วยงานหลัก .....

แผนก/สังกัด/กอง/ฝ่าย .....

3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด ..... ปี

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด

หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. กำหนดขั้นตอนการทำงานร่วมกันชัดเจน ทำให้หน่วยงาน/บริษัทของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามที่กำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. บวท. มีแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ช่วยให้หน่วยงาน/บริษัทของท่านสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. ช่องทางการติดต่อกับ บวท. มีความชัดเจน และสะดวกต่อการดำเนินงานร่วมกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. เอกสาร TOR และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมีความชัดเจน ครบถ้วน และใช้ปฏิบัติงานได้จริง ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
5. บวท. ชี้แจงขอบเขตงาน เงื่อนไขสัญญา และข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นจนจบงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
6. กระบวนการตรวจรับงานของ บวท. เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด และตรวจรับอย่างเป็นระบบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
7. การเบิกจ่ายและการชำระเงินเป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
8. เจ้าหน้าที่ของ บวท. ไม่มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สิน และประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ จากผู้มาติดต่อ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

1. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. ให้การสนับสนุนที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน/บริษัทของท่านตามขอบเขตสัญญา ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. บวท. อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเหมาะสมเมื่อมีประเด็นที่ต้องประสาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง บวท. ตอบสนองและประสานงานเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. แนวทางการแก้ไขปัญหาของ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/บริษัทของท่านสามารถดำเนินต่อได้ตามแผน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.

1. หน่วยงานของท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมา หรือไม่

❑ รับรู้

❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5)

หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้

.....

2. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. หน่วยงาน/บริษัทของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. ข้อมูลที่ บวท. สื่อสารเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการมีความชัดเจน และนำไปใช้วางแผนการทำงานได้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. แผนงานหรือโครงการที่ดำเนินร่วมกับ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. แผนงานหรือโครงการของ บวท. สอดคล้องกับขอบเขตสัญญาและการดำเนินงานของหน่วยงาน/บริษัทของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

3. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร

1. จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/บริษัทของท่านอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. บวท. เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน/บริษัทของท่านในการดำเนินงานร่วมกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. หน่วยงาน/บริษัทของท่านมีความเชื่อมั่นในความเป็นธรรมและความโปร่งใสของ บวท. ในการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. ภาพลักษณ์ของ บวท. ในมุมมองของท่าน เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือในการดำเนินงานร่วมกับผู้ส่งมอบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. บวท. ปฏิบัติต่อหน่วยงาน/บริษัทของท่านอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และตามหลักธรรมาภิบาล ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
6. บวท. มีการดูแลข้อมูล เอกสาร และความลับทางการค้าของผู้ส่งมอบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
7. หน่วยงาน/บริษัทของท่านมีความเชื่อมั่นที่จะร่วมดำเนินงานกับ บวท. ต่อไปในอนาคต ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสบการณ์การทำงานร่วมกับ บวท. ในฐานะผู้ว่าจ้าง/หน่วยงานคู่สัญญา ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนน<u>ความไม่พึงพอใจ</u>
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใดๆ ต่อการดำเนินงานของท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 6</u> การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.

.....

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.

.....

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/document/annual68.pdf

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/about-csr/3รายงานพัฒนาความยั่งยืน%202568%20วิทยุการบิน.pdf

3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

การเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 7</u> การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน

❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย

❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง

❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ

❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....

1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา

.....

Note: กรุณาระบุรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้ทาง บวท. สามารถนำประเด็นไปพัฒนาสร้างความร่วมมือได้อย่างชัดเจนต่อไป

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: ชุมชน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ❑ หน้าข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน รวมทั้งเขียนระบุข้อมูลเพิ่มเติมลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. เพศ

❑ ชาย ❑ หญิง ❑ กลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ

2. อายุ

❑ อายุน้อยกว่า 21 ปี ❑ อายุ 21 – 30 ปี ❑ อายุ 31 – 40 ปี
❑ อายุ 41 – 50 ปี ❑ อายุมากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพของท่านในพื้นที่

❑ ผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ ❑ ผู้นำชุมชน / คณะกรรมการชุมชน
❑ ตัวแทนกลุ่มอาชีพ / กลุ่มชุมชน ❑ ตัวแทนหน่วยงานราชการ / รัฐวิสาหกิจ
❑ ตัวแทนสถานศึกษา ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

4. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่หรือเกี่ยวข้องกับพื้นที่

❑ น้อยกว่า 1 ปี ❑ 1 – 5 ปี
❑ 6 – 10 ปี ❑ มากกว่า 10 ปี

5. ความใกล้ชิดกับชุมชนโดยรอบการดำเนินงานของ บวท.

❑ ชุมชนรอบสำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ ❑ ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง
❑ ชุมชนรอบสนามบินสุวรรณภูมิ ❑ ชุมชนรอบสนามบินอื่นๆ (โปรดระบุ) .....
❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

<u>ส่วนที่ 2</u> การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.

1. โดยปกติ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือกิจกรรมของ บวท. ผ่านช่องทางใดมากที่สุด

- ❑ ผู้นำชุมชน / คณะกรรมการชุมชน
- ❑ การประชุมชุมชน/หน่วยงานของท่าน
- ❑ เว็บไซต์ของ บวท.
- ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
- ❑ ป้ายประกาศในชุมชน/สำนักงาน
- ❑ สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Line)
- ❑ เจ้าหน้าที่ของ บวท. ลงพื้นที่

2. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์และการรับรู้ของท่านต่อการดำเนินงานของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนหรือพื้นที่ของท่าน โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การดำเนินงานของ บวท.

การดำเนินงานร่วมกับ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. การสื่อสารข้อมูลของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ของท่านมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. การดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนหรือพื้นที่ของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่อ บวท. ได้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

3. โดยปกติ ท่านสะท้อนความคิดเห็นหรือข้อกังวลต่อ บวท. ผ่านช่องทางใด

- ❑ ผู้นำชุมชน / คณะกรรมการชุมชน
- ❑ การประชุมชุมชน
- ❑ การติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง
- ❑ สื่อสังคมออนไลน์ (โทรศัพท์ / Line / Facebook)
- ❑ หนังสือร้องเรียน
- ❑ ไม่เคยสะท้อนความคิดเห็น
- ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

4. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
การดำเนินงานของ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง

1. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังที่มีต่อการให้ความร่วมมือ การสนับสนุนการดำเนินการ แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องของ บวท. ในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. ให้ความสำคัญกับการดูแลผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่โดยรอบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. การดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของคนในชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. เมื่อเกิดปัญหาในพื้นที่ บวท. มีการติดตามและแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 4</u> การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.

1. ท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมา หรือไม่

❑ รับรู้

❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5)

หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้

.....

2. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์และการรับรู้ของท่านต่อการดำเนินงานของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนหรือพื้นที่ของท่าน โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด

หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. ท่านเคยรับรู้หรือเคยเห็นว่า บวท. มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่ของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. เมื่อมีโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่ บวท. มีการแจ้งข้อมูลให้ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ทราบล่วงหน้า ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. รูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการที่จัดในพื้นที่ เข้าถึงชุมชนได้ง่าย ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

3. ในอนาคต ท่านต้องการให้ บวท. เข้าไปสนับสนุนชุมชนในด้านใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ ด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต ❑ ด้านความปลอดภัยในชุมชน
❑ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ❑ ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม/ชุมชน
❑ ด้านการพัฒนาเยาวชน/การศึกษา ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

4. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร

1. จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน

กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด
4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก
3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง
2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย
1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด
หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. บวท. มีการติดต่อและประสานงานกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. ท่านมองว่า บวท. เป็นหน่วยงานที่คำนึงถึงชุมชนและสังคม ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง

ประเด็นการสำรวจ	ไม่มี	มี	ระดับคะแนน<u>ความไม่พึงพอใจ</u>
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท.	☐	☐	① ② ③ ④ ⑤

โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)

Note: กรุณาให้ข้อมูล หรือรายละเอียดเพิ่มเติม (ทั้งในส่วนของพื้นที่/ช่วงเวลา/รายละเอียดของปัญหาหรือความไม่พอใจ) โดยข้อมูลที่ท่านให้ในส่วนนี้จะถูกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ บวท. ในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่านั้น จะไม่มีผลผูกพันใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

.....

.....

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 6</u> การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท.

   ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

   หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.

.....

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี

   ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ

   หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.

.....

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/document/annual68.pdf

Link: https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/about-csr/3รายงานพัฒนาความยั่งยืน%202568%20วิทยุการบิน.pdf

3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ

   กำหนดให้ระดับคะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด/คาดหวังมากที่สุด

   4 = พึงพอใจมาก/คาดหวังมาก

   3 = พึงพอใจปานกลาง/คาดหวังปานกลาง

   2 = พึงพอใจน้อย/คาดหวังน้อย

   1 = พึงพอใจน้อยที่สุด/คาดหวังน้อยที่สุด

   หรือ ระบุ “ไม่มีความเห็น” ในกรณีที่ท่านไม่ประสงค์ออกความเห็น

การเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความคาดหวัง					ไม่มีความเห็น
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม											
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม											

4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 7</u> การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างชุมชนของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)

1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.

1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างชุมชนของท่าน กับ บวท. หรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และชุมชนของท่าน

❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย

❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง

❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ

❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....

1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างชุมชนของท่าน กับ บวท. หรือไม่

❑ มี ❑ ไม่มี

หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา

.....

Note: กรุณาระบุรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้ทาง บวท. สามารถนำประเด็นไปพัฒนาสร้างความร่วมมือได้อย่างชัดเจนต่อไป

ภาคผนวก ข
ตารางการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของเครื่องมือ : หน่วยงานกำกับดูแล

ผลการตรวจสอบเครื่องมือ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: หน่วยงานกำกับดูแล โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป								
1. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน ❑ ระดับปฏิบัติงาน ❑ ผู้บริหารระดับต้น ❑ ผู้บริหารระดับกลาง ❑ ผู้บริหารระดับสูง ❑ อื่น ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด: หน่วยงานหลัก ..... แผนก/สังกัด/กอง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด ..... ปี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่าน กับ บวท.ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล								
1. การดำเนินงานของ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทการกำกับดูแลของหน่วยงานท่าน ที่ต้องกำกับดูแล บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. บวท. มีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อกำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. บวท. มีการดำเนินงานตามนโยบาย กฎระเบียบ วิธีปฏิบัติ มาตรฐาน เป็นไปตามข้อกำหนดที่หน่วยกำกับดูแลกำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. บวท. ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และรักษามาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. บวท. พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
5. บวท. มีการนำความคิดเห็นที่ได้รับจากผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย มาตรฐาน หรือข้อกำหนด บวท. ปรับการดำเนินงานได้อย่างทันท่วงที ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
7. บวท. มีการสื่อสารและจัดการกับข้อพบเห็น/ข้อคิดเห็นของหน่วยงานกำกับดูแล ในการปรับปรุง/แก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐาน/ข้อกำหนด/ผลการตรวจสอบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
8. บวท. มีการจัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูล รับฟังความคิดเห็นที่สำคัญต่อการป้องกันการเกิดปัญหา การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน/ข้อกำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
การดำเนินงานของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1	2	3	4	5	∑R	IOC	แปลความ
ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง								
1. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทการกำกับดูแลของหน่วยงานท่าน ที่ต้องกำกับดูแล บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. บวท. ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานของท่านในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. บวท. จัดเตรียมข้อมูล เอกสาร และคำชี้แจงที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลอย่างครบถ้วนและชัดเจน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. เมื่อหน่วยงานของท่านมีข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะ บวท. ดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงอย่างเป็นระบบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. บวท. รายงานความคืบหน้าในการแก้ไขประเด็นให้หน่วยงานของท่านทราบอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. บวท. นำผลจากการกำกับดูแลไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดประเด็นเดิมซ้ำ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6. บวท. แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับ<u>ความไม่พึงพอใจ</u>หรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 4 การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.								
1. หน่วยงานของท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมาหรือไม่ ❑ รับรู้ ❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5) หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทการกำกับดูแลของหน่วยงานท่าน ที่ต้องกำกับดูแล บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน โครงการ และกิจกรรมสำคัญของ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่เกี่ยวกับการดำเนินงานมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การดำเนินงานตามแผนงานและโครงการของ บวท. เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. บวท. สามารถดำเนิน แผนงาน โครงการ กิจกรรมสำคัญได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 5 การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร								
1. การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน								
1. บวท. นำความคิดเห็นของหน่วยงานของท่านไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. บวท. รับฟังข้อเสนอแนะจากหน่วยงานของท่านในการกำกับดูแลและการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานกำกับดูแลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. บวท. ให้ความร่วมมือและสนับสนุนข้อมูลที่จำเป็นต่อการกำกับดูแลและการตัดสินใจของหน่วยงานท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. บวท. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6. บวท. ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ข้อกำหนด และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
7. บวท. มีระบบบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมด้านการดำเนินงานและความปลอดภัย ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
8. บวท. ติดตาม ประเมิน และรายงานประเด็นความเสี่ยงหรือเหตุการณ์สำคัญให้หน่วยงานของท่านทราบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
9. เมื่อมีนโยบาย กฎหมาย หรือข้อกำหนดใหม่ บวท. สามารถปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องได้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
10. บวท. ชี้แจงแนวทางการปรับตัวเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดอย่างชัดเจน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง								
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 6 การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ								
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 7 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. หน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. ระดับใด								
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน								
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.								
3.1 โปรดเลือกประเด็นที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับ โดยระบุหมายเลข 1, 2, 3 ลงในช่อง [ ]	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
[ ] ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน: (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล) [ ] ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย: (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal) [ ] ด้านคุณภาพข้อมูล: (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่อง่าย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน) [ ] ด้านการประสานงานและบริการ: (เช่น ช่องทางติดต่อที่ชัดเจน, ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา, การจัดประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล) [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ):								
3.2 โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติม หรือตัวอย่างปัญหาที่พบ:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 8 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.								
1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน ❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย ❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง ❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ ❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของท่าน								
2.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุประเด็นที่ท่านเห็นว่าสามารถนำนวัตกรรม มาช่วยสนับสนุน/พัฒนาการทำงานระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านให้ดีขึ้น ❑ การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล ❑ ระบบช่วยการเดินอากาศ ❑ การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation ❑ Digital Transformation ❑ เทคโนโลยีการบินสมัยใหม่ เช่น UAS ❑ เทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety ❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของเครื่องมือ : ผู้ถือหุ้น

ผลการตรวจสอบเครื่องมือ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: ผู้ถือหุ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป								
1. บทบาทของท่านที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่ในฐานะผู้แทนผู้ถือหุ้นของหน่วยงาน บวท. ❑ ผู้แทนผู้ถือหุ้นที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ ❑ คณะกรรมการ/อนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากผู้ถือหุ้น (นิติบุคคล) ❑ ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลหรือประสานงานในนามผู้ถือหุ้น ❑ ผู้แทนหน่วยงานผู้ถือหุ้นในการติดตามผลการดำเนินงาน ❑ ไม่มีบทบาทโดยตรง แต่รับทราบข้อมูลในฐานะหน่วยงานผู้ถือหุ้น ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ)								
2. ตำแหน่งของท่านในหน่วยงานต้นสังกัด ❑ ระดับปฏิบัติงาน ❑ ผู้บริหารระดับต้น ❑ ผู้บริหารระดับกลาง ❑ ผู้บริหารระดับสูง ❑ อื่น ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. หน่วยงานที่ท่านสังกัด: หน่วยงานหลัก ..... แผนก/สังกัด/กอง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด ..... ปี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.								
1. การดำเนินงานของ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทผู้ถือหุ้นที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. ท่านเข้าใจถึงบทบาทของ บวท. ในการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ท่านเห็นว่าแนวทางการดำเนินงานของ บวท. มีความเหมาะสมกับภารกิจขององค์กรท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. แนวทางการดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงทั้งประสิทธิภาพขององค์กรและประโยชน์สาธารณะ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. การดำเนินงานของ บวท. มีความเหมาะสมต่อบทบาทขององค์กรในระดับนโยบายและการบริหารจัดการ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. บวท. มีนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนในการป้องกันการใช้ข้อมูลภายในอย่างเหมาะสม ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6. บวท. มีมาตรการและแนวปฏิบัติในการป้องกันไม่ให้กรรมการ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
การดำเนินงานของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง								
1. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทผู้ถือหุ้นที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. บวท. สามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. การบริหารความร่วมมือของ บวท. ไม่กระทบต่อทิศทางและการตัดสินใจเชิงนโยบายขององค์กร ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. บวท. สามารถจัดการปัญหาและข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. การแก้ไขปัญหาของ บวท. ช่วยรักษาความเชื่อมั่นของผู้ถือหุ้นต่อองค์กร ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับ<u>ความไม่พึงพอใจ</u>หรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 4 การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.								
1. หน่วยงานของท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมาหรือไม่ ❑ รับรู้ ❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5) หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ในบทบาทผู้ถือหุ้นที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. ท่านรับรู้ว่าบริษัทมีนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิของผู้ถือหุ้นอย่างชัดเจน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ท่านรับรู้ว่าบริษัทมีนโยบายและกลไกในการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน การเกิดรายการเกี่ยวโยง และความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. แผนงานและโครงการของ บวท. ดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ท่านเห็นว่า บวท. สามารถดำเนินโครงการหรือกิจกรรมสำคัญได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับ<u>ความไม่พึงพอใจ</u>หรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 5 การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร								
1. การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน								
1. บวท. รับฟังความคิดเห็นของผู้ถือหุ้นและนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ผู้ถือหุ้นสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3. ท่านเชื่อมั่นว่าบริษัทมีระบบหรือกระบวนการเปิดเผยข้อมูลการมีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ท่านมีความเชื่อมั่นว่าบริษัทสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงจากรายการเกี่ยวโยงและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. บวท. บริหารจัดการงบประมาณ ต้นทุน และทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่าและโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อทิศทางการดำเนินงานระยะยาวของ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
7. การดำเนินงานของ บวท. สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ความปลอดภัย และความยั่งยืน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง								
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)								
ส่วนที่ 6 การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ								
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 7 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. หน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. ระดับใด								
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน								
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.								
3.1 โปรดเลือกประเด็นที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับ โดยระบุหมายเลข 1, 2, 3 ลงในช่อง [ ] [ ] ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน: (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล) [ ] ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย: (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
[ ] ด้านคุณภาพข้อมูล: (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่อง่าย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน) [ ] ด้านการประสานงานและบริการ: (เช่น ช่องทางติดต่อที่ชัดเจน, ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา, การจัดประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล) [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ):								
3.2 โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติม หรือตัวอย่างปัญหาที่พบ:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 8 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.								
1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน ❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย ❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง ❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ ❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของเครื่องมือ : หน่วยงานคู่ความร่วมมือ

ผลการตรวจสอบเครื่องมือ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: หน่วยงานคู่ความร่วมมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป								
1. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน ❑ ระดับปฏิบัติงาน ❑ ผู้บริหารระดับต้น ❑ ผู้บริหารระดับกลาง ❑ ผู้บริหารระดับสูง ❑ อื่น ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด: หน่วยงานหลัก ..... แผนก/สังกัด/กอง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด ..... ปี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
การดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานคู่ความร่วมมือ กับ บวท.								
1. การดำเนินงานของ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. การดำเนินงานของ บวท. เป็นไปตามบันทึกข้อตกลง/บันทึกความร่วมมือ/คู่มือปฏิบัติงานที่มีกับหน่วยงานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อขัดข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุภารกิจหรือเป้าหมายสำคัญ รวมทั้งมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญของ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3. หน่วยงานของท่านได้รับการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจาก บวท. อย่างต่อเนื่องและชัดเจน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
4. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจาก บวท. ตามที่ได้ประสานขอ เพื่อใช้ในการดำเนินงานที่สำคัญ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจาก บวท. ในการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร เช่น การฝึกอบรม การเป็นวิทยากร และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6. บวท. สนับสนุนให้หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมและมีบทบาทในกิจกรรมหรือเวทีที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
การดำเนินงานของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง								
1. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. บวท. ให้ข้อมูล คำแนะนำ หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
2. การสนับสนุนจาก บวท. ช่วยให้หน่วยงานท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3. เมื่อหน่วยงานของท่านขอความร่วมมือหรือแจ้งปัญหา บวท. มีการตอบกลับภายในระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. บวท. มีการติดตามความคืบหน้าและผลการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 4 การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.								
1. หน่วยงานของท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมาหรือไม่ ❑ รับรู้ ❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5) หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
2. การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	สอดคล้อง
2. ข้อมูลที่ บวท. ชี้แจงเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการที่ทำร่วมกันมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. หน่วยงานท่านมีความพึงพอใจต่อแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับ บวท. ในฐานะคู่ความร่วมมือ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. การดำเนินโครงการร่วมกับ บวท. สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของหน่วยงานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 5 การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร								
1. การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน								
1. บวท. นำความคิดเห็นและความต้องการของหน่วยงานของท่านไปใช้ในการปรับปรุงและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. บวท. มีช่องทาง/แนวทางในการรับฟังความคิดเห็น ความต้องการจากท่าน/หน่วยงานท่านเพื่อการพัฒนาในฐานะคู่ความร่วมมือ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. บวท. เปิดโอกาสให้หน่วยงานของท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่สำคัญของความร่วมมือ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
4. การให้ความร่วมมือ/การสนับสนุนในการดำเนินงาน/กิจกรรม จาก บวท. เพื่อสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจและกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานท่านให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. การสื่อสาร/แจ้งข้อมูล ข่าวสาร จาก บวท. เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6. ความร่วมมือกับ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานท่านบรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
7. ความร่วมมือกับ บวท. มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบิน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
8. หน่วยงานของท่านมีความเชื่อถือในการดำเนินงานของ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
9. หน่วยงานของท่านเชื่อมั่นต่อการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลในการทำงานร่วมกับ บวท. ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง								
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)								
ส่วนที่ 6 การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ								
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 7 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. หน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวังในระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง บวท. ระดับใด								
1. ความเหมาะสมของระบบและรูปแบบข้อมูลในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน								
1.1 **ความครบถ้วนและรูปแบบของข้อมูล:** ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.2 **ประสิทธิภาพของช่องทางการเชื่อมโยง:** ระบบมีความเสถียร เข้าถึงง่าย และใช้งานสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.3 **การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์:** ข้อมูลที่เชื่อมโยงสามารถนำไปใช้ในภารกิจของหน่วยงานได้ทันที	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท.								
3.1 โปรดเลือกประเด็นที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับ โดยระบุหมายเลข 1, 2, 3 ลงในช่อง [ ] [ ] ด้านระบบและโครงสร้างพื้นฐาน: (เช่น ความเสถียรของระบบ, ความรวดเร็ว, การเชื่อมโยงแบบอัตโนมัติ/API, ระบบสำรองข้อมูล) [ ] ด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย: (เช่น ระบบ Real-time, ความปลอดภัยของข้อมูล/Data Security, การใช้ Dashboard/Portal)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
[ ] ด้านคุณภาพข้อมูล: (เช่น ความถูกต้องครบถ้วน, รูปแบบข้อมูลที่นำไปใช้ต่อง่าย, มีคำอธิบายข้อมูลที่ชัดเจน) [ ] ด้านการประสานงานและบริการ: (เช่น ช่องทางติดต่อที่ชัดเจน, ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา, การจัดประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล) [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ):								
3.2 โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติม หรือตัวอย่างปัญหาที่พบ:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 8 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.								
1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน ❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย ❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง ❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ ❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
2. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของท่าน								
2.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุประเด็นที่ท่านเห็นว่าสามารถนำนวัตกรรม มาช่วยสนับสนุน/พัฒนาการทำงานระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่านให้ดีขึ้น ❑ การเชื่อมโยง/วิเคราะห์ข้อมูล ❑ ระบบช่วยการเดินอากาศ ❑ การประยุกต์ใช้ระบบ AI / เทคโนโลยี Automation ❑ Digital Transformation ❑ เทคโนโลยีการบินสมัยใหม่ เช่น UAS ❑ เทคโนโลยีเฉพาะด้าน เช่น Green Tech / Resource Management / Safety ❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือด้านนวัตกรรมระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของเครื่องมือ : Business Partners

ผลการตรวจสอบเครื่องมือ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: Business Partners โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
Part 1 General Information								
1. Current Position ❑ Operational Level ❑ Entry-level Management ❑ Middle Management ❑ Executive Level ❑ Other	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. Organization / Affiliation: Department: ..... Division / Section / Bureau:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. Duration of employment at your current organization: ..... Year(s)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Part 2 Collaboration between Your Organization and AEROTHAI as a Business Partner								
1. Collaboration with AEROTHAI Based on your experience collaborating with AEROTHAI over the past year, please rate your level of satisfaction and expectation regarding our joint operations. Please mark / in the column that best represents your assessment for each category.								
1. AEROTHAI clearly and appropriately defines the guidelines, procedures, and roles for our joint operations. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. The terms and conditions of collaboration established by AEROTHAI are fair and mutually beneficial for both parties. Additional Comments:	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3. AEROTHAI provides clear, convenient, and effective communication channels for coordination. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
4. AEROTHAI's coordination ensures that joint operations with your organization proceed smoothly and continuously. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. Over the past year, have there been any incidents or aspects of AEROTHAI's operations that caused you dissatisfaction? If "Yes", please rate your level of dissatisfaction and provide additional details regarding the issue.								
Collaboration with AEROTHAI ❑ No ❑ Yes	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Dissatisfaction Level ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Part 3 Collaboration and Support in Operations and Problem-Solving								
1. Collaboration and Support in Operations and Problem-Solving Based on your experience collaborating with AEROTHAI over the past year, please rate your level of satisfaction and expectation regarding our cooperation, operational support, and problem-solving. Please mark / in the column that best represents your assessment for each category.								
1. AEROTHAI provides clear and complete information and work details necessary for effective collaboration. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. AEROTHAI maintains continuous coordination with your organization throughout our joint operations. Additional Comments:	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	สอดคล้อง
3. In the event of problems or obstacles, AEROTHAI responds and implements corrective actions promptly. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
4. AEROTHAI actively engages in discussions and seeks mutual solutions with your organization when operational difficulties arise. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. AEROTHAI systematically monitors and follows up on work progress according to our mutual agreements. Additional Comments:								
6. AEROTHAI's operations consistently comply with the terms and conditions agreed upon by both parties. Additional Comments:								
7. AEROTHAI consistently conducts performance evaluations in collaboration with your organization. Additional Comments:								
8. AEROTHAI communicates evaluation results and provides constructive feedback for mutual operational improvement. Additional Comments:								
2. Over the past year, have there been any incidents or aspects of AEROTHAI's operations that caused you dissatisfaction? If "Yes", please rate your level of dissatisfaction and provide additional details regarding the issue.								
Collaboration and Support in Operations and Problem-Solving ❑ No ❑ Yes	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Dissatisfaction Level ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
Part 4 Awareness, Satisfaction, and Expectations regarding AEROTHAI's Plans, Projects, Activities, and Key Issues								
1. Has your organization been aware of AEROTHAI's plans, projects, or activities conducted jointly over the past year? ❑ Aware ❑ Not Aware (Skip to Part 5) If "Aware" is selected, please specify the name of the plan, project, or activity you are aware of:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. Awareness, Satisfaction, and Expectations regarding AEROTHAI's Plans, Projects, Activities, and Key Issues Based on your experience over the past year, please rate your level of satisfaction and expectation regarding AEROTHAI's plans, projects, activities, and key issues. Please mark / in the column that best represents your assessment for each category.								
1. Your organization receives information regarding the joint plans or projects conducted with AEROTHAI. Additional Comments:	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	สอดคล้อง
2. The information provided by AEROTHAI regarding joint plans or projects is clear and easy to understand. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. Your organization is satisfied with the plans, projects, or activities conducted in collaboration with AEROTHAI. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. The plans or projects conducted with AEROTHAI are aligned with the mutual agreements and established operational guidelines. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
3. Over the past year, have there been any incidents or aspects of AEROTHAI's operations that caused you dissatisfaction? If "Yes", please rate your level of dissatisfaction and provide additional details regarding the issue.								
AEROTHAI's Plans, Projects, Activities, and Key Initiatives ❑ No ❑ Yes	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Dissatisfaction Level ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Part 5 Relationship Management, Outcome Management, Trust, and Corporate Image								
1. Relationship Management, Outcome Management, Trust, and Corporate Image Based on your experience in working, coordinating, and communicating with AEROTHAI over the past year, please rate your level of satisfaction and expectation regarding your relationship with AEROTHAI. Please mark / in the column that best represents your assessment for each category.								
1. AEROTHAI is open to receiving feedback and suggestions from your organization during our collaboration. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. AEROTHAI prioritizes maintaining continuous coordination and building a strong relationship with your organization. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. AEROTHAI's operations are conducted with fairness and transparency. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. You perceive AEROTHAI as a credible and trustworthy organization in its role as a business partner. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
2. Based on your relationship with AEROTHAI over the past year, have there been any incidents that caused you dissatisfaction? If "Yes", please rate the level of your dissatisfaction and provide additional details or suggestions for improvement.								
Relationship with AEROTHAI ❑ No ❑ Yes	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Dissatisfaction Level ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Please provide additional details regarding any problems or dissatisfaction you encountered (if any).	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Part 6 Information Disclosure of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI)								
1. Are you aware that AEROTHAI publishes an Annual Report? ❑ Aware ❑ Not Aware If "Yes", please specify the channel(s) through which you access AEROTHAI's Annual Report	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. Satisfaction and Expectation Survey regarding AEROTHAI's Public Information Disclosure								
1. Information disclosed via www.aerothai.co.th is accurate, complete, up-to-date, and effectively meets your needs. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. The format of information disclosure on www.aerothai.co.th is easy to understand and allows for convenient data searching. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. Information disclosure via www.aerothai.co.th demonstrates reliability and transparency. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
4. The information published by AEROTHAI is beneficial to your awareness and provides useful updates. Additional Comments:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. Do you have any suggestions for improving the publication of AEROTHAI's "Annual Report and/or Sustainability Report"? (e.g., content, format, frequency, or distribution channels)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Part 7 Data Integration between Your Organization and Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI)								
1. Please rate your level of satisfaction and expectation regarding the data integration system between your organization and AEROTHAI.								
1. Suitability of Systems and Data Formats for Inter-organizational Integration								
1.1 Data Completeness and Format: The information received is accurate and aligns with your organizational requirements.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.2 Connectivity Channel Efficiency: The system is stable, easily accessible, and user-friendly.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.3 Data Utilization: Integrated data can be utilized immediately for your organization's missions and operations.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. Additional Comments	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. Suggestions for Improving Data Integration between Your Organization and AEROTHAI								
3.1 Please select the top 3 areas you would like to see improved by ranking them 1, 2, and 3 in the [ ] provided: [ ] Systems and Infrastructure: (e.g., system stability, speed, automated/API integration, backup systems) [ ] Technology and Security: (e.g., real-time systems, data security, usage of dashboards/portals)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
[ ] Data Quality: (e.g., accuracy and completeness, user-friendly data formats, clear metadata/data descriptions) [ ] Coordination and Services: (e.g., clear communication channels, prompt problem resolution, data exchange meetings) [ ] Others (Please specify):								
3.2 Please provide additional details or examples of issues encountered:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
Part 8 Knowledge Sharing between Your Organization and AEROTHAI								
1. Satisfaction and Expectations regarding AEROTHAI's Knowledge Sharing								
1.1 Do you expect AEROTHAI to establish collaboration for knowledge sharing between organizations? ❑ Yes ❑ No If "Yes", please specify the areas of knowledge you consider essential for the collaboration between AEROTHAI and your organization ❑ Rules and Regulations ❑ Safety Operations ❑ Operational Systems/Standards ❑ Job-specific Technical Skills ❑ Industry Trends and Situations ❑ Technology and Tools ❑ Others, please specify:.....	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.2 Do you expect AEROTHAI to improve or develop further collaboration in knowledge sharing between organizations? ❑ Yes ❑ No If "Yes", please specify the areas or issues for improvement/development:	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของเครื่องมือ : ผู้ส่งมอบ

ผลการตรวจสอบเครื่องมือ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: ผู้ส่งมอบ โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป								
1. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน ❑ ระดับปฏิบัติงาน ❑ ผู้บริหารระดับต้น ❑ ผู้บริหารระดับกลาง ❑ ผู้บริหารระดับสูง ❑ อื่น ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. หน่วยงานที่ท่านสังกัด: หน่วยงานหลัก ..... แผนก/สังกัด/กอง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด ..... ปี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.								
1. การดำเนินงานร่วมกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. บวท. กำหนดขั้นตอนการทำงานร่วมกันชัดเจน ทำให้หน่วยงาน/บริษัทของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามที่กำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. บวท. มีแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ช่วยให้หน่วยงาน/บริษัทของท่านสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ช่องทางการติดต่อกับ บวท. มีความชัดเจน และสะดวกต่อการดำเนินงานร่วมกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
4. เอกสาร TOR และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานมีความชัดเจน ครบถ้วน และใช้ปฏิบัติงานได้จริง ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. บวท. ชี้แจงขอบเขตงาน เงื่อนไขสัญญา และข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นจนจบงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6. กระบวนการตรวจรับงานของ บวท. เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด และตรวจรับอย่างเป็นระบบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
7. การเบิกจ่ายและการชำระเงินเป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
8. เจ้าหน้าที่ของ บวท. ไม่มีการเรียกรับเงิน ทรัพย์สินและประโยชน์อื่น ๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ จากผู้มาติดต่อ เพื่อแลกกับการปฏิบัติงาน การอนุมัติ อนุญาต หรือให้บริการ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
การดำเนินงานของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง								
1. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. บวท. ให้การสนับสนุนที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน/บริษัทของท่านตามขอบเขตสัญญา ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. บวท. อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกันอย่างเหมาะสมเมื่อมีประเด็นที่ต้องประสาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง บวท. ตอบสนองและประสานงานเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. แนวทางการแก้ไขปัญหาของ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงาน/บริษัทของท่านสามารถดำเนินต่อได้ตามแผน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 4 การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.								
1. หน่วยงานของท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมาหรือไม่	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
❑ รับรู้ ❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5) หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้								
2. การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์ในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของท่านกับ บวท. โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. หน่วยงาน/บริษัทของท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ข้อมูลที่ บวท. สื่อสารเกี่ยวกับแผนงานหรือโครงการมีความชัดเจน และนำไปใช้วางแผนการทำงานได้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. แผนงานหรือโครงการที่ดำเนินร่วมกับ บวท. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. แผนงานหรือโครงการของ บวท. สอดคล้องกับขอบเขตสัญญาและการดำเนินงานของหน่วยงาน/บริษัทของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 5 การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร								
1. การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน								
1. บวท. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับหน่วยงาน/บริษัทของท่านอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. บวท. เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงาน/บริษัทของท่านในการดำเนินงานร่วมกัน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. หน่วยงาน/บริษัทของท่านมีความเชื่อมั่นในความเป็นธรรมและความโปร่งใสของ บวท. ในการดำเนินงาน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ภาพลักษณ์ของ บวท. ในมุมมองของท่าน เป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือในการดำเนินงานร่วมกับผู้ส่งมอบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. บวท. ปฏิบัติต่อหน่วยงาน/บริษัทของท่านอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และตามหลักธรรมาภิบาล ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
6. บวท. มีการดูแลข้อมูล เอกสาร และความลับทางการค้าของผู้ส่งมอบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
7. หน่วยงาน/บริษัทของท่านมีความเชื่อมั่นที่จะร่วมดำเนินงานกับ บวท. ต่อไปในอนาคต ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสบการณ์การทำงานร่วมกับ บวท. ในฐานะผู้ว่าจ้าง/หน่วยงานคู่สัญญา ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง								
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 6 การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ								
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.								
1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน ❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย ❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง ❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ ❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของเครื่องมือ : ชุมชน

ผลการตรวจสอบเครื่องมือ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ: ชุมชน โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป								
1. เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง ❑ กลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. อายุ ❑ อายุน้อยกว่า 21 ปี ❑ อายุ 21 – 30 ปี ❑ อายุ 31 – 40 ปี ❑ อายุ 41 – 50 ปี ❑ อายุมากกว่า 50 ปี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. สถานภาพของท่านในพื้นที่ ❑ ผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ ❑ ผู้นำชุมชน / คณะกรรมการชุมชน ❑ ตัวแทนกลุ่มอาชีพ / กลุ่มชุมชน ❑ ตัวแทนหน่วยงานราชการ / รัฐวิสาหกิจ ❑ ตัวแทนสถานศึกษา ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่หรือเกี่ยวข้องกับพื้นที่ ❑ น้อยกว่า 1 ปี ❑ 1 – 5 ปี ❑ 6 – 10 ปี ❑ มากกว่า 10 ปี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
5. ความใกล้ชิดกับชุมชนโดยรอบการดำเนินงานของ บวท. ❑ ชุมชนรอบสำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ ❑ ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง ❑ ชุมชนรอบสนามบินสุวรรณภูมิ ❑ ชุมชนรอบสนามบินอื่นๆ (โปรดระบุ) ..... ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับ บวท.								
1. โดยปกติ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือกิจกรรมของ บวท. ผ่านช่องทางใดมากที่สุด ❑ ผู้นำชุมชน / คณะกรรมการชุมชน ❑ ป้ายประกาศในชุมชน/สำนักงาน ❑ การประชุมชุมชน/หน่วยงานของท่าน ❑ สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Line) ❑ เว็บไซต์ของ บวท. ❑ เจ้าหน้าที่ของ บวท. ลงพื้นที่ ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. การดำเนินงานของ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์และการรับรู้ของท่านต่อการดำเนินงานของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนหรือพื้นที่ของท่าน โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อการดำเนินงานร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. การสื่อสารข้อมูลของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ของท่านมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. การดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงผลกระทบต่อชุมชนหรือพื้นที่ของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่อ บวท. ได้ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. โดยปกติ ท่านสะท้อนความคิดเห็นหรือข้อกังวลต่อ บวท. ผ่านช่องทางใด ❑ ผู้นำชุมชน / คณะกรรมการชุมชน ❑ การประชุมชุมชน ❑ การติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ❑ สื่อสังคมออนไลน์ (โทรศัพท์ / Line / Facebook) ❑ หนังสือร้องเรียน ❑ ไม่เคยสะท้อนความคิดเห็น ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
4. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
การดำเนินงานของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 3 ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง								
1. ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังที่มีต่อการให้ความร่วมมือ การสนับสนุนการดำเนินการ แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องของ บวท. ในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. บวท. ให้ความสำคัญกับการดูแลผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่โดยรอบ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. การดำเนินงานของ บวท. คำนึงถึงความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของคนในชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. เมื่อเกิดปัญหาในพื้นที่ บวท. มีการติดตามและแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
ความร่วมมือ การสนับสนุน ในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 4 การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท.								
1. ท่านรับรู้แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมของ บวท. ที่ดำเนินการร่วมกันในรอบปีที่ผ่านมา หรือไม่ ❑ รับรู้ ❑ ไม่รับรู้ (ข้ามไปส่วนที่ 5) หากเลือก “รับรู้” กรุณาระบุชื่อแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ท่านรับรู้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. การรับรู้ ความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา จากประสบการณ์และการรับรู้ของท่านต่อการดำเนินงานของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนหรือพื้นที่ของท่าน โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อแผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินคุณภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน								
1. ท่านเคยรับรู้หรือเคยเห็นว่า บวท. มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่ของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. เมื่อมีโครงการหรือกิจกรรมในพื้นที่ บวท. มีการแจ้งข้อมูลให้ชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่ทราบล่วงหน้า ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. รูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการที่จัดในพื้นที่เข้าถึงชุมชนได้ง่าย ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ในอนาคต ท่านต้องการให้ บวท. เข้าไปสนับสนุนชุมชนในด้านใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ❑ ด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต ❑ ด้านความปลอดภัยในชุมชน ❑ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ❑ ด้านกิจกรรมเพื่อสังคม/ชุมชน ❑ ด้านการพัฒนาเยาวชน/การศึกษา ❑ อื่น ๆ (โปรดระบุ)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
4. จากการดำเนินงานของ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ								
แผนงาน โครงการ กิจกรรม และประเด็นสาระสำคัญของ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 5 การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร								
1. การบริหารความสัมพันธ์ การบริหารผลลัพธ์ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์องค์กร จากการทำงาน ประสานงาน และ/หรือติดต่อสื่อสารกับ บวท. ตลอดช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมา โปรดให้ระดับคะแนนความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. โดยใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับคะแนนที่ท่านประเมินความพึงพอใจ ต่อความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในแต่ละด้าน								
1. บวท. มีการติดต่อและประสานงานกับชุมชน/หน่วยงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ท่านรู้สึกมั่นใจต่อการดำเนินงานของ บวท. ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. ท่านมองว่า บวท. เป็นหน่วยงานที่คำนึงถึงชุมชนและสังคม ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
7. หน่วยงาน/บริษัทของท่านมีความเชื่อมั่นที่จะร่วมดำเนินงานกับ บวท. ต่อไปในอนาคต ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อประสบการณ์การทำงานร่วมกับ บวท. ในฐานะผู้ว่าจ้าง/หน่วยงานคู่สัญญา ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
2. จากความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ในรอบปีที่ผ่านมา มีเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านได้รับความไม่พึงพอใจหรือไม่ ถ้ามี โปรดให้ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจและข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมถึงประเด็นความไม่พึงพอใจ/แนวทางการปรับปรุง								
ความสัมพันธ์ร่วมกับ บวท. ❑ ไม่มี ❑ มี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ระดับคะแนนความไม่พึงพอใจ ❑ 1 ❑ 2 ❑ 3 ❑ 4 ❑ 5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
โปรดระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นความไม่พึงพอใจที่ท่านพบเจอ (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและกำหนดทิศทางในอนาคตของ บวท. (หากมี)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 6 การเผยแพร่ข้อมูลของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานประจำปีของ บวท. ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
2. ท่านทราบหรือไม่ว่า บวท. มีการเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ❑ ทราบ ❑ ไม่ทราบ หากทราบ โปรดระบุช่องทางที่ท่านรับรู้การเผยแพร่รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี ของ บวท.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการเปิดเผยข้อมูลของ บวท. ต่อสาธารณะ								
1. การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนผ่าน www.aerothai.co.th มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อการใช้งานของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ΣR	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
2. รูปแบบการเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความเข้าใจง่าย และสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยสะดวก ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
3. การเปิดเผยข้อมูลผ่าน www.aerothai.co.th มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ข้อมูลที่ บวท. เผยแพร่มีประโยชน์ต่อการรับรู้ข่าวสารของท่าน ความคิดเห็นเพิ่มเติม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการเผยแพร่ “รายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการพัฒนาความยั่งยืนประจำปี” ของ บวท. อย่างไร (เช่น เนื้อหา รูปแบบ ความถี่ หรือช่องทางการเผยแพร่)	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง
ส่วนที่ 7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนวัตกรรม ระหว่าง หน่วยงานของท่าน กับ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)								
1. ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ของ บวท.								
1.1 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. มีการสร้างความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุความรู้ที่ท่านเห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินการร่วมกันระหว่าง บวท. และหน่วยงานของท่าน ❑ ระเบียบข้อบังคับ ❑ การดำเนินงานด้านความปลอดภัย ❑ ระบบ/มาตรฐานการดำเนินงาน ❑ ทักษะการปฏิบัติงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง ❑ สถานการณ์/แนวโน้มอุตสาหกรรม ❑ เทคโนโลยี เครื่องมือ ❑ อื่น ๆ โปรดระบุข้อมูลเพิ่มเติม.....	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่					∑R	IOC	แปลความ
	1	2	3	4	5			
1.2 ท่านมีความคาดหวังให้ บวท. ปรับปรุง/พัฒนาความร่วมมือในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge sharing) ระหว่างหน่วยงานหรือไม่ ❑ มี ❑ ไม่มี หากมี โปรดระบุประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	สอดคล้อง

ภาคผนวก ค
การจัดส่งแบบสอบถาม และการจัดเก็บแบบสอบถาม

ลำดับ	รายชื่อกลุ่ม/หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569	จำนวนที่ต้องการการตอบกลับ (คน)
กลุ่มผู้กำกับดูแล		**20**
1	กระทรวงการคลัง (กค.)	4
2	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	4
3	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	4
4	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	4
5	องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)	4
กลุ่มผู้ถือหุ้น		**44**
	ผู้ถือหุ้น ก. รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดโดยกระทรวงการคลัง (กค.)	
1	- กระทรวงการคลัง	4
	ผู้ถือหุ้น ข. บริษัทสายการบินผู้ถือหุ้น	
2	- THAI AIRASIA CO.,LTD.	4
3	- THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC CO.,LTD.	4
4	- THAI LION MENTARI CO.,LTD.	4
5	- BANGKOK AIRWAYS PUBLIC COMPANY LIMITED	4
6	- THAI VIETJET AIR JOINT STOCK CO.LTD.	4
7	- NOK AIRLINES PUBLIC COMPANY LIMITED	4
8	- INTERGLOBE AVIATION LTD (INDIGO)	4
9	- CHINA EASTHERN AIRLINES	4
10	- AIR ASIA SDN BHD	4
11	- SCOOT PTE.LTD.	4
กลุ่มคู่ความร่วมมือ		**52**
1	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) (EEC)	4
2	สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.)	4
3	กรมอุตุนิยมวิทยา (อต.)	4
4	กองทัพเรือ (ทร.)	4
5	กองทัพอากาศ (ทอ.)	4
6	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	4
7	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)	4
8	บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	4
9	บริษัท อู่ตะเภา อินเตอร์เนชั่นแนล เอวิเอชั่น จำกัด (UTA)	4
10	กรมธนารักษ์	4

ลำดับ	รายชื่อกลุ่ม/หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569	จำนวนที่ต้องการการตอบกลับ (คน)
11	ANSP ต่างประเทศ (ประเทศใน APAC ได้แก่ สิงคโปร์ ฮ่องกง ญี่ปุ่น เกาหลี จีน ลาว อินเดีย)	4
12	CANSO	4
13	กรมการปกครอง	4
กลุ่มคู่ค้า		**12**
1	Arinc (Thailand) Ltd.	4
2	Collins Aerospace	4
3	Aerospace Data Communication Corporation (ADCC)	4
กลุ่มผู้ส่งมอบ		**96**
1	บริษัท ทูยู คอร์ปอเรชั่น จำกัด	3
2	บริษัท ยิบอินซอย คอนซัลติ้ง จำกัด	3
3	บริษัท เอ็มทูเอ็ม โปรดักส์ จำกัด	3
4	บริษัท เอ็นอีซี คอร์ปอเรชัน (ประเทศไทย) จำกัด	3
5	บริษัท แพลนเน็ต คอมมิวนิเคชั่น เอเชีย จำกัด (มหาชน)	3
6	บริษัท บอสเวลล์ คอนเนคชั่น กรุ๊ป จำกัด	3
7	บริษัท ซิสเท็ม 2000 จำกัด	3
8	บริษัท ออมรอน อิเลคทรอนิคส์ จำกัด	3
9	บริษัท ซินโดม อิเลคทรอนิคส์ อินดัสตรี จำกัด	3
10	บริษัท ไพร์ม โซลูชั่น แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	3
11	บริษัท ดับเบิลยู แอนด์ เจ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	3
12	บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล เน็ตเวิร์ค ซิสเต็ม จำกัด	3
13	บริษัท อินสแตนท์เซอร์วิสเซส จำกัด	3
14	บริษัท รักษาความปลอดภัยเอกพิทักษ์ จ่ากัด	3
15	บริษัท เปาโลเมดิค จำกัด	3
16	บริษัท แอนนี้ ซัพพลาย จำกัด	3
17	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก	3
18	บริษัท คอมเซิร์ฟ สยาม จำกัด	3
19	บริษัท สปีดี้ แพคเก็จ เอ็กซ์เพรส จำกัด	3
20	บริษัท พอร์ทัลเน็ท จำกัด	3
21	บริษัท โซโคเมค ยูพีเอส (ไทยแลนด์ จ่ากัด	3
22	บริษัท เอฟฟินิตี้ จำกัด	3
23	บริษัท สามารถ ยู-ทรานส์ จำกัด	3
24	บริษัท นครโคราช จำกัด	3
25	มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ	3
26	กรมแผนที่ทหาร	3

ลำดับ	รายชื่อกลุ่ม/หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569	จำนวนที่ต้องการการตอบกลับ (คน)
27	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	3
28	บริษัท เอ็นจ์-เพาเวอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด	3
29	บริษัท เค แอนด์ พี ซินเซียริตี้ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	3
30	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	3
31	บริษัท ที่ซี บรอดคาสติง จำกัด	3
32	บริษัท ชายน์นิ่ง โกลด์ จำกัด	3
กลุ่มชุมชน		**135**
1	ชุมชนรอบสำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ	45
2	ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง	45
3	ชุมชนรอบสนามบินสุวรรณภูมิ	45
รวม		**359**

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นหน่วยงานที่ บวท. ให้ความสำคัญ และได้รับการพิจารณาคัดเลือกจาก บวท.

- กลุ่มผู้กำกับดูแล (ในประเทศ)


ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บวท. ประจำปี 2569

Survey IRDP <survey@irdp.org>
to pdmomail, saraban, siripong, weeraya444@hotmail.com

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนังสือราชการ สำนักงานบริหารหนังสือราชการ (สบน.)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

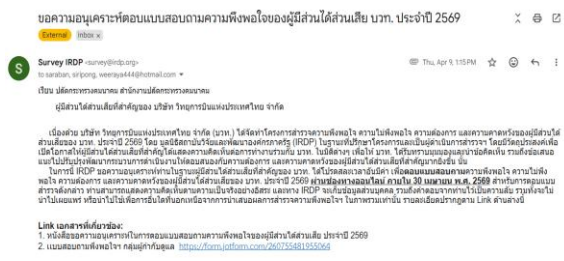
เนื่องด้วย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท. ประจำปี 2569 โดย มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ในฐานะที่ปรึกษาโครงการและเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญได้แสดงความคิดเห็นต่อการทำงานร่วมกับ บวท. ในมิติต่างๆ เพื่อให้ บวท. ได้รับทราบมุมมองและนำข้อคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานให้ตอบสนองกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ IRDP ขอความอนุเคราะห์ท่านในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. ได้โปรดสละเวลาตอบกลับการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท. ประจำปี 2569 **ผ่านช่องทางออนไลน์ ภายใน 30 เมษายน พ.ศ. 2569** สำหรับการตอบแบบสำรวจดังกล่าว ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นสามารถเป็นชื่อหรือไม่ระบุตัวตนก็ได้ตามความสะดวก รวมทั้งจะไม่นำไปเผยแพร่ หรือนำไปใช้เพื่อการอื่นใดที่นอกเหนือจากการนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ในภาพรวมเท่านั้น รายละเอียดปรากฏตาม Link ด้านล่างนี้

Link เอกสารที่เกี่ยวข้อง:
1. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569
2. แบบสอบถามพึงพอใจฯ กลุ่มผู้กำกับดูแล https://form.jotform.com/260755481955064

ทั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ นางสาวริยา ศิริพันธ์, โทร: 08 1430 3219 หรือ นายศิรพงศ์ สุขสันธหิกุล, โทร: 08 9666 2092, อีเมล : survey@irdp.org

บวท. และ IRDP ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้


ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บวท. ประจำปี 2569

External Inbox ×

Survey IRDP <survey@irdp.org>
to saraban, siripong, weeraya444@hotmail.com

เรียน ปลัดกระทรวงคมนาคม สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

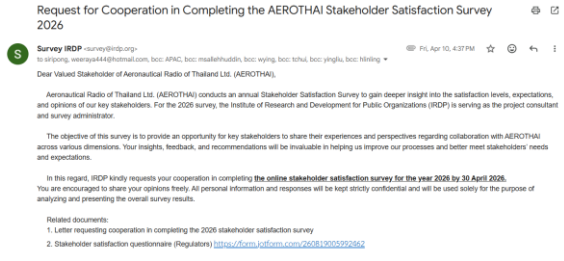
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

เนื่องด้วย บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท. ประจำปี 2569 โดย มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ในฐานะที่ปรึกษาโครงการและเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญได้แสดงความคิดเห็นต่อการทำงานร่วมกับ บวท. ในมิติต่างๆ เพื่อให้ บวท. ได้รับทราบมุมมองและนำข้อคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานให้ตอบสนองกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ IRDP ขอความอนุเคราะห์ท่านในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บวท. ได้โปรดสละเวลาตอบกลับการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ บวท. ประจำปี 2569 **ผ่านช่องทางออนไลน์ ภายใน 30 เมษายน พ.ศ. 2569** สำหรับการตอบแบบสำรวจดังกล่าว ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นสามารถเป็นชื่อหรือไม่ระบุตัวตนก็ได้ตามความสะดวก รวมทั้งจะไม่นำไปเผยแพร่ หรือนำไปใช้เพื่อการอื่นใดที่นอกเหนือจากการนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ในภาพรวมเท่านั้น รายละเอียดปรากฏตาม Link ด้านล่างนี้

Link เอกสารที่เกี่ยวข้อง:
1. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2569
2. แบบสอบถามพึงพอใจฯ กลุ่มผู้กำกับดูแล https://form.jotform.com/260755481955064

- กลุ่มผู้กำกับดูแล (ต่างประเทศ)


Request for Cooperation in Completing the AEROTHAI Stakeholder Satisfaction Survey 2026

Survey IRDP <survey@irdp.org>
to siripong, weeraya444@hotmail.com, bcc: APAC, bcc: msallehhuddin, bcc: wying, bcc: tchui, bcc: yinglu, bcc: hlinling

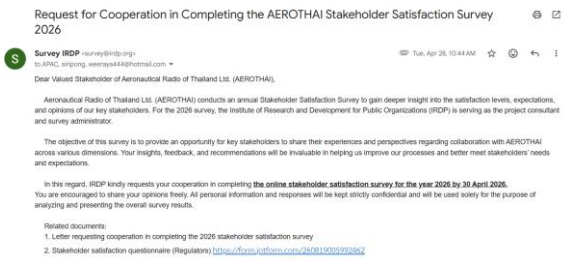
Dear Valued Stakeholder of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI),

Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI) conducts an annual Stakeholder Satisfaction Survey to gain deeper insight into the satisfaction levels, expectations, and opinions of our key stakeholders. For the 2026 survey, the Institute of Research and Development for Public Organizations (IRDP) is serving as the project consultant and survey administrator.

The objective of this survey is to provide an opportunity for key stakeholders to share their experiences and perspectives regarding collaboration with AEROTHAI across various dimensions. Your insights, feedback, and recommendations will be invaluable in helping us improve our processes and better meet stakeholders' needs and expectations.

In this regard, IRDP kindly requests your cooperation in completing **the online stakeholder satisfaction survey for the year 2026 by 30 April 2026.**
You are encouraged to share your opinions freely. All personal information and responses will be kept strictly confidential and will be used solely for the purpose of analyzing and presenting the overall survey results.

Related documents:
1. Letter requesting cooperation in completing the 2026 stakeholder satisfaction survey
2. Stakeholder satisfaction questionnaire (Regulators) https://form.jotform.com/260819005992862


Request for Cooperation in Completing the AEROTHAI Stakeholder Satisfaction Survey 2026

Survey IRDP <survey@irdp.org>
to APAC, siripong, weeraya444@hotmail.com

Dear Valued Stakeholder of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI),

Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI) conducts an annual Stakeholder Satisfaction Survey to gain deeper insight into the satisfaction levels, expectations, and opinions of our key stakeholders. For the 2026 survey, the Institute of Research and Development for Public Organizations (IRDP) is serving as the project consultant and survey administrator.

The objective of this survey is to provide an opportunity for key stakeholders to share their experiences and perspectives regarding collaboration with AEROTHAI across various dimensions. Your insights, feedback, and recommendations will be invaluable in helping us improve our processes and better meet stakeholders' needs and expectations.

In this regard, IRDP kindly requests your cooperation in completing **the online stakeholder satisfaction survey for the year 2026 by 30 April 2026.**
You are encouraged to share your opinions freely. All personal information and responses will be kept strictly confidential and will be used solely for the purpose of analyzing and presenting the overall survey results.

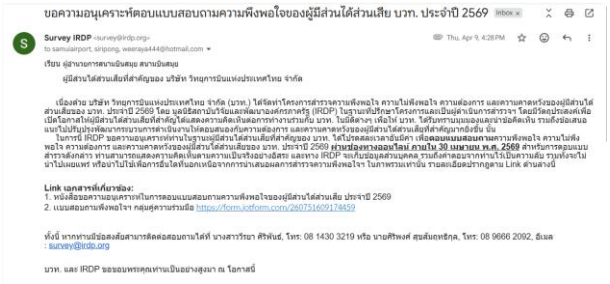
Related documents:
1. Letter requesting cooperation in completing the 2026 stakeholder satisfaction survey
2. Stakeholder satisfaction questionnaire (Regulators) https://form.jotform.com/260819005992862

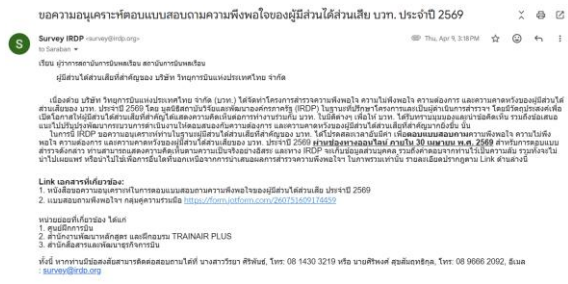
- กลุ่มผู้ถือหุ้น


ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บวท. ประจำปี 2569

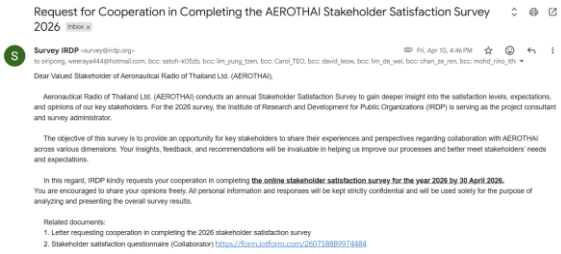

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บวท. ประจำปี 2569

- กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ในประเทศ)

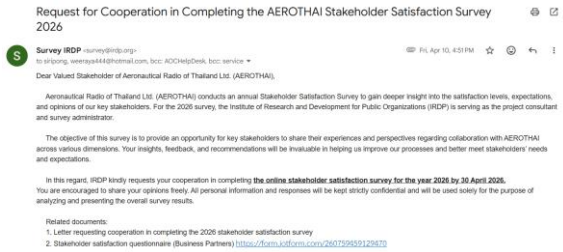

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บวท. ประจำปี 2569

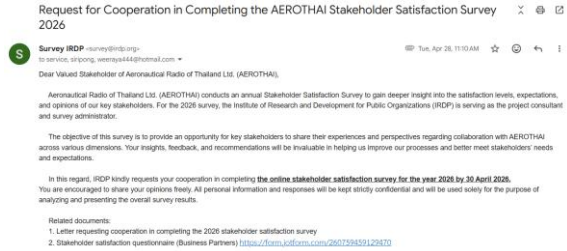

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บวท. ประจำปี 2569

- กลุ่มคู่ความร่วมมือ (ต่างประเทศ)


Request for Cooperation in Completing the AEROTHAI Stakeholder Satisfaction Survey 2026

- กลุ่มคู่ค้า


Request for Cooperation in Completing the AEROTHAI Stakeholder Satisfaction Survey 2026


Request for Cooperation in Completing the AEROTHAI Stakeholder Satisfaction Survey 2026

- กลุ่มผู้ส่งมอบ


ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บวท. ประจำปี 2569


ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บวท. ประจำปี 2569

- กลุ่มชุมชน




ชุมชนรอบสำนักงานใหญ่ ทุ่งมหาเมฆ




ชุมชนรอบสนามบินดอนเมือง




ชุมชนรอบสนามบินสุวรรณภูมิ


AERONAUTICAL RADIO OF THAILAND LTD


IRDP
มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ