



รายงานฉบับสมบูรณ์:

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2559

จัดทำโดย:

ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการด้านการขนส่งทางอากาศ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

16 กันยายน 2559



คำนำ

ตามที่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไว้วางใจให้ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการด้านการขนส่งทางอากาศ ภาควิชาวิศวกรรมการบินและอวกาศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ “การประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2559” นี้ ครอบคลุมบริการ 3 ส่วนหลัก ได้แก่ บริการจราจรทางอากาศ บริการข่าวสารการบิน และบริการเช่าอุปกรณ์ (Trunked, AFTN, Air to Ground Radio) ซึ่งการดำเนินการสำรวจในส่วนการใช้แบบสอบถามได้เสร็จสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ครบถ้วนแล้ว รายงานฉบับสมบูรณ์นี้จึงได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลที่สำคัญรวมถึงผลการสำรวจฯ และบทวิเคราะห์ที่สำคัญ ซึ่งคณะที่ปรึกษาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับสมบูรณ์นี้จะช่วยสะท้อนความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและจะประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด อย่างต่อเนื่องต่อไป

คณะทำงานโครงการฯ

16 กันยายน 2559



สารบัญ

คำนำ	i
สารบัญ	ii
บทที่ 1 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสำรวจ	1-1
บทที่ 2 กรอบแนวคิดและกรอบการดำเนินการสำรวจ	2-1
บทที่ 3 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการออกแบบเครื่องมือเพื่อการสำรวจ	3-1
บทที่ 4 ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจบริการจราจรทางอากาศ	4-1
บทที่ 5 ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจบริการข้อมูลข่าวสารการบิน	5-1
บทที่ 6 ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจบริการเช่าอุปกรณ์	6-1
บทที่ 7 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	7-1
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ	ก-1
ภาคผนวก ข ข้อมูลทางสถิติและข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	ข-1

บทที่ 1 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสำรวจ

1.1 หลักการและเหตุผล

บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องโดยรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญผ่านงานสำรวจความพึงพอใจ ได้บรรจุแผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้บริหารระดับสูง ภายใต้*โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ* มาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 8 ปี เพื่อดำเนินการสำรวจจากกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรตามวิสัยทัศน์ (Vision) ของบริษัท ที่กำหนดทิศทางการพัฒนาให้ “เป็นองค์กรชั้นนำแห่งคุณภาพการให้บริการการเดินทางทางอากาศ” และมีพันธกิจ (Mission) “เป็นผู้ให้บริการการเดินทางทางอากาศของประเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความปลอดภัย เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพโดยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มและผลประโยชน์แห่งชาติ”

และในปีงบประมาณ 2559 นี้ บริษัทได้บรรจุโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อดำเนินการสำรวจจากกลุ่มผู้ใช้บริการทั้ง 3 บริการหลัก และเพื่อสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในระดับหน่วยงานตามผลการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลสำรวจนี้สู่การสังเคราะห์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ รวมถึงการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อความเป็นองค์กรชั้นนำและมีความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

สำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพื่อให้ผู้ใช้บริการภายนอกสื่อสารถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง และความต้องการให้บริษัท รับผิดชอบต่อมุมมองของผู้ใช้บริการ
- 2) เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัท มาปรับปรุง กระบวนการบริการ และแก้ไข/ปรับปรุงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรายงานผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปี 2558
- 4) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงการ ให้บริการ
- 5) เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) พร้อมทั้ง รับผิดชอบต่อประเด็นความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้บริหารจากหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำมาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

สำหรับการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โครงการฯ กำหนดขอบเขตในการศึกษาแยกตามลักษณะการศึกษาโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตการสำรวจด้านการให้บริการตามภารกิจ 3 ด้าน

- 1) การให้บริการด้านการจราจรทางอากาศ
- 2) การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการบิน/แผนที่การบิน (Air Traffic Services: ATS/Aeronautical Information Service: AIS/Aeronautical Chart)
- 3) การให้บริการด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสารประกอบด้วย Trunked Radio, Airto Ground Radio และ AFTN Terminal

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรในการสำรวจ (ผู้ใช้บริการ)

- 1) การขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์ (Commercial Air Transport : CAT) ทั้งที่เป็นสายการบินสัญชาติไทย และสายการบินต่างชาติ
- 2) การขนส่งทางอากาศที่ไม่ใช่พาณิชย์ (Non-Commercial Air Transport)
- 3) อากาศยานที่ทำการบินทั่วไป (General Aviation : GA)
- 4) อากาศยานปฏิบัติงานในพื้นที่ (Aerial Work : AW)
- 5) อากาศยานภาครัฐ (State Aircraft : SA)
- 6) ผู้ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาภายใต้วัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษาดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ผลที่คาดว่าจะได้รับสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 1) ทราบถึงปัจจัยที่ได้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2) เข้าใจความต้องการในประเด็นต่างๆของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) เป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างบริษัทฯ กับผู้ใช้บริการ

เพื่อนำผลการศึกษา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาองค์กรต่อไป