

โครงการประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ  
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด  
ประจำปี 2562

*ส่วนการประเมินผลในส่วนผู้ใช้บริการ*

จัดทำโดย:

ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการด้านการขนส่งทางอากาศ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

26 กันยายน 2562

รายงานฉบับสมบูรณ์



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการการประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2562 วัตถุประสงค์หลักเพื่อรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยกำหนดขอบเขตและประเด็นในการศึกษา ในส่วนผู้ใช้บริการครอบคลุมการให้บริการตามภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ (1) การให้บริการด้านการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Services: ATS) (2) การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการบิน/แผนที่การบิน (Aeronautical Information Service: AIS/Aeronautical Chart) และ (3) การให้บริการด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสารประกอบด้วย Trunked Radio, Air to Ground Radio และ AFTN Terminal โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลการสำรวจด้วยแบบสอบถามการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม

ในส่วนของผลการสำรวจวิธีการใช้แบบสอบถามมีจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น 2,266 ชุด ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ 1,200 ชุด คิดเป็นค่าความเชื่อมั่นความเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรถึงร้อยละ 97.90 มีผลสรุปคะแนนระดับความพึงพอใจของแต่ละบริการ ดังนี้ (1) การให้บริการด้านการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Services: ATS) มีผลคะแนนระดับความพึงพอใจ 3.81 เพิ่มขึ้นจากผลคะแนนฯ ในปี พ.ศ. 2561 0.08 จุด (2) การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการบิน/แผนที่การบิน (Aeronautical Information Service: AIS/Aeronautical Chart) มีผลคะแนนระดับความพึงพอใจ 4.09 เพิ่มขึ้นจากผลคะแนนฯ ในปี พ.ศ. 2561 เท่ากับ 0.09 จุด และ (3) การให้บริการด้านเช่าอุปกรณ์ Trunked Radio มีผลคะแนนระดับความพึงพอใจ 3.86 เพิ่มขึ้นจากผลคะแนนฯ ในปี พ.ศ. 2561 เท่ากับ 0.11 จุด Air to Ground Radio มีผลคะแนนระดับความพึงพอใจ 3.99 เพิ่มขึ้นจากผลคะแนนฯ ในปี พ.ศ. 2561 เท่ากับ 0.13 จุด และ AFTN Terminal มีผลคะแนนระดับความพึงพอใจ 3.83 เพิ่มขึ้นจากผลคะแนนฯ ในปี พ.ศ. 2561 เท่ากับ 0.01 จุด และเมื่อประเมินผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted average score) 3.95 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยในปี พ.ศ. 2561 ที่มีค่า 3.86

จากผลการสำรวจทั้งในส่วนของการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มร่วมกับนักบินจากสายการบินที่มีฐานปฏิบัติการบินทั้งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ได้ค้นพบประเด็นที่เป็นสาระสำคัญที่อาจนำสู่การยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการที่ก้าวข้ามสู่ระดับความพึงพอใจสูงสุดได้ คือ บวท. ควรพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพการ (Quality Management System) ในบริการการจราจรทางอากาศซึ่งต้องเป็นระบบที่บูรณาการเชื่อมโยงทุกส่วนงาน โดยเฉพาะส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการจราจรทางอากาศโดยตรง โดยในปัจจุบัน บวท. ใช้ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System) ในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างเป็นทางการและเป็นระบบในระดับหนึ่งอยู่แล้ว แต่จากการเก็บข้อมูลฯ ไม่ปรากฏระบบการจัดการคุณภาพที่ถูกนำมาใช้อย่างเป็นทางการและบูรณาการระบบงานการให้บริการการจราจรทางอากาศเข้าด้วยกันแต่อย่างใด ซึ่งข้อค้นพบจากการสำรวจสะท้อนให้เห็นถึงประเด็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขเชิงระบบมากกว่าการแก้ไขเฉพาะจุด และเครื่องมือการจัดการคุณภาพถือเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่



องค์กรซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังเช่น บวท. นำมาใช้อย่างกว้างขวาง ที่ปรึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้ บวท. พิจารณาระบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ โดยใช้ผลสำรวจความพึงพอใจที่ได้จัดทำต่อเนื่องมาถึง 10 ปี เป็นข้อมูลในการกำหนดมาตรฐานด้านคุณภาพการบริการนี้ ซึ่งมักอาจเป็นมาตรฐานในระดับที่สูงกว่าบางประเด็น และ/หรือกำหนดครอบคลุมประเด็นหลากหลายกว่าการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน



## คำนำ

ตามที่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไว้วางใจให้ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการด้านการขนส่งทางอากาศ ภาควิชาวิศวกรรมการบินและอวกาศ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการโครงการการประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2562 ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ครบถ้วนแล้ว รายงานฉบับสมบูรณ์นี้จึงได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลและผลการสำรวจฯ รวมถึงบทวิเคราะห์ในส่วนต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อไป

คณะทำงานโครงการฯ



## สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	i
คำนำ	iii
สารบัญ	iv
บทที่ 1 วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสำรวจ	1-1
บทที่ 2 กรอบแนวคิดและกรอบการดำเนินการสำรวจ	2-1
บทที่ 3 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการออกแบบเครื่องมือเพื่อการสำรวจ	3-1
บทที่ 4 ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจ: บริการจราจรทางอากาศ	4-1
บทที่ 5 ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจ: บริการข้อมูลข่าวสารการบิน	5-1
บทที่ 6 ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจ: บริการเช่าอุปกรณ์	6-1
บทที่ 7 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	7-1
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ	ก-1
ภาคผนวก ข ข้อมูลทางสถิติและข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม “ผู้ใช้บริการ ATS”	ข-1
ภาคผนวก ค ข้อมูลทางสถิติและข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม “ผู้ใช้บริการ AIS”	ค-1
ภาคผนวก ง ข้อมูลทางสถิติและข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม “ผู้ใช้บริการ Trunked Radio ”	ง-1
ภาคผนวก จ ข้อมูลทางสถิติและข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม “ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio”	จ-1

## 1. วัตถุประสงค์และขอบเขตของการสำรวจ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีภารกิจหลักคือการจัดการบริการการบินทางอากาศให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรับรองการเจริญเติบโตและสร้างศักยภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยและภูมิภาค โดยกำหนดนโยบายเพื่อให้บริการการบินทางอากาศด้วยมาตรฐานระดับสากล โดยเน้นความปลอดภัย เพื่อบรรลุถึงความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคุ้มค่า เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ตามพันธสัญญาที่มีต่อองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และรัฐบาลไทย

การรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และในปีงบประมาณ 2562 นี้ บริษัทฯ ได้บรรจุโครงการการประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัทฯ เพื่อดำเนินการสำรวจฯ กลุ่มผู้ใช้บริการทั้ง 3 บริการหลัก และเพื่อสำรวจฯ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในระดับหน่วยงาน โดยคาดหวังว่าผลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักขององค์กรในการเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และสามารถพัฒนาการให้บริการพร้อมไปกับการเติบโตอย่างยั่งยืนให้กับองค์กรได้

### 1.2 วัตถุประสงค์

สำหรับโครงการการประเมินผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสามารถสื่อสารถึงความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการให้บริษัทฯ รับทราบในมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- 2) เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการและแก้ไขปรับปรุงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- 3) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรายงานผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานประจำปี 2562
- 4) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ปรับใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารไปยังผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงการให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



- 5) เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) พร้อมทั้งรับทราบประเด็นความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความคาดหวังของกลุ่มผู้บริหารจากหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และนำมาจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการต่อไป

### 1.3 ขอบเขตและประเด็นในการศึกษา

โครงการฯ กำหนดขอบเขตในการศึกษาแยกตามลักษณะการศึกษาโดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1.3.1 การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม: กลุ่มผู้ใช้บริการ

- ขอบเขตการสำรวจด้านการให้บริการตามภารกิจ 3 ด้าน
  - 1) การให้บริการด้านการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Services: ATS)
  - 2) การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการบิน/แผนที่การบิน (Aeronautical Information Service: AIS/Aeronautical Chart)
  - 3) การให้บริการด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสารประกอบด้วย Trunked Radio, Air to Ground Radio และ AFTN Terminal
- ขอบเขตด้านประชากรในการสำรวจ (ผู้ใช้บริการ)
  - 1) การขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์ (Commercial Air Transport : CAT) ทั้งที่เป็นสายการบินสัญชาติไทย และสายการบินต่างชาติ
  - 2) การขนส่งทางอากาศที่ไม่ใช่เชิงพาณิชย์ (Non-Commercial Air Transport)
  - 3) อากาศยานที่ทำการบินทั่วไป (General Aviation : GA)
  - 4) อากาศยานปฏิบัติงานในพื้นที่ (Aerial Work : AW)
  - 5) อากาศยานภาครัฐ (State Aircraft : SA)
  - 6) ผู้ใช้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

#### 1.3.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

- 1) ขอบเขตการสำรวจ คัดเลือกหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญระดับองค์กร ประจำปี 2562
- 2) ขอบเขตด้านประชากรในการสำรวจ มุ่งเน้นสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของบริษัทฯ โดยจะอยู่บนพื้นฐานของการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2562



#### 1.4 การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)

- ขอบเขตการสนทนากลุ่มย่อย
  - ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ และความภักดีที่มีต่อบริษัทฯ
- ขอบเขตด้านประชากรในการสนทนากลุ่มย่อย
  - ครอบคลุมตามภารกิจ 1 ด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Services: ATS)
  - สนทนากลุ่มย่อยผู้ปฏิบัติประมาณ 4-6 คน/บริการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 12-18 คน

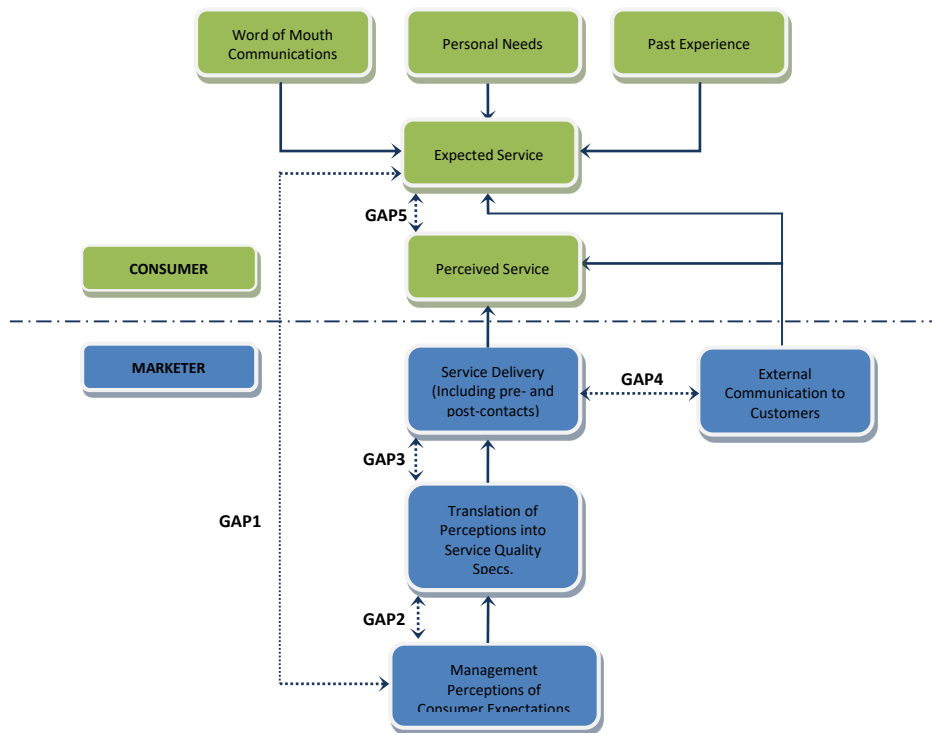
#### 1.5 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

- 1) ขอบเขตการสัมภาษณ์เชิงลึก
  - ศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ทัศนคติ และความภักดีที่มีต่อบริษัทฯ
- 2) ขอบเขตด้านประชากรในการสัมภาษณ์เชิงลึก
  - ครอบคลุมตามภารกิจ 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการบิน/แผนที่การบิน (Aeronautical Information Service: AIS/Aeronautical Chart) และการให้บริการด้านเช่าอุปกรณ์สื่อสารประกอบด้วย Trunked Radio, Air to Ground Radio และ AFTN Terminal และหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1 หน่วยงาน
  - สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ปฏิบัติของผู้ใช้บริการ สายการบินละประมาณ 1-2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 3-6 คน และสัมภาษณ์หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งสิ้นจำนวน 2-5 คน



## 2. กรอบแนวคิดและกรอบการดำเนินการสำรวจ

ในการออกแบบการสำรวจระดับความพึงพอใจ ประยุกต์ใช้แนวคิดที่นิยมใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Service Quality (Gaps) Model (Parasuraman, Zeithaml et al. 1985) ที่ให้แนวทางในการค้นหาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการว่าเกิดขึ้นจากการที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังตั้งอยู่บนพื้นฐานทางวิชาการที่จัดให้ “บริการ” มีลักษณะเฉพาะที่เป็นแบบ “จับต้องไม่ได้ (Intangible)” ซึ่งเมื่อพิจารณาจาก Service Quality Model นั้น จะพบว่าช่องว่าง (Gap) ความแตกต่างของแต่ละคู่ปัจจัยในแบบจำลองนี้ทั้ง 5 คู่ จะสามารถส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ดูรูปที่ 2-1)



รูปที่ 2-1 ภาพ Service Quality Model

ที่มา (PARASURAMAN, ZEITHAML ET AL. 1985)

สำหรับช่องว่างที่ 1 (Consumer Expectation-Management Perception Gap-Gap1) เกิดจากความแตกต่างระหว่างความเข้าใจของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการนั้นไม่ตรงกับความต้องการจริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งความแตกต่างนี้ทำให้ผู้บริหารกำหนดกลยุทธ์และทิศทางการพัฒนาบริการไม่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริง ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การให้บริการขององค์กรไม่เป็นที่พึงพอใจของการใช้บริการ ดังนั้นการค้นหาความคาดหวังที่แท้จริงของผู้ใช้บริการจะมีความสำคัญยิ่งต่อการลดช่องว่างที่ 1 นี้ เพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรสามารถเข้าถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้ใช้บริการซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถนำส่งบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง



**ช่องว่างที่ 2 (Management Perception-Service Quality Specification Gap-Gap2)** เกิดจากความแตกต่างระหว่างความเข้าใจที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากมุมมองของผู้บริหารกับการกำหนดคุณสมบัติของคุณภาพการบริการขององค์กร ซึ่งทำให้เกิดช่องว่างที่ส่งผลต่อการนำส่งบริการแก่ผู้ให้บริการไม่ได้ตามความคาดหวัง ทำให้ผู้ให้บริการไม่เกิดความพึงพอใจในระดับที่ต้องการ ดังนั้น เพื่อลดช่องว่างนี้ องค์กรต้องสามารถถ่ายทอดความคาดหวังของผู้ใช้บริการไปสู่การกำหนดคุณสมบัติของการบริการอย่างสอดคล้องกัน

**ช่องว่างที่ 3 (Service Quality Specification-Service Delivery Gap-Gap 3)** เป็นช่องว่างที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างการกำหนดคุณสมบัติของคุณภาพการบริการขององค์กรและการบริการที่ส่งมอบจริงถึงผู้ให้บริการ ซึ่งอาจเกิดจากความบกพร่องของกระบวนการ บุคลากร เครื่องมือ เป็นต้น และส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับที่คาดหวัง ซึ่งการลดช่องว่างนี้สามารถทำได้ผ่านการประเมินการให้บริการเพื่อค้นหาความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการที่องค์กรกำหนดกับการให้บริการจริง

**ช่องว่างที่ 4 (Service Delivery-External Communication Gap-Gap 4)** เป็นช่องว่างที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างการบริการที่นำส่งถึงผู้ให้บริการจริงกับการสื่อสารภายนอกที่มีต่อการบริการขององค์กร โดยที่การสื่อสารภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบริการขององค์กรนั้นจะส่งผลโดยตรงต่อความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ที่จะตัดสินใจมาใช้บริการ ซึ่งหากการสื่อสารคุณสมบัติของบริการไม่สอดคล้องกับบริการที่จะนำส่งจริงก็จะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่าความคาดหวังที่เกิดขึ้นมาจากการสื่อสารภายนอกขององค์กร

**ช่องว่างที่ 5 (Expected Service-Perceived Service Gap-Gap 5)** เป็นความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังก่อนให้บริการและคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริงจากการให้บริการ ซึ่งขนาดของช่องว่างนี้เป็นผลมาจากเหตุที่เกิดจากช่องว่างทั้ง 4 ข้างต้น โดยองค์กรสามารถทราบถึงช่องว่างนี้ได้จากการประเมินผลการให้บริการกับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการรู้สึกได้รับบริการเกินกว่าหรือเท่ากับระดับคุณภาพที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการก็จะรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการซึ่งก็จะเป็นผลดีต่อองค์กร

สำหรับการศึกษานี้ จะกำหนดกรอบการประเมินผลความพึงพอใจเฉพาะในส่วนของช่องว่างที่ 5 (Gap 5) คือ การค้นหาความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังก่อนให้บริการและคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริงจากการให้บริการ (Expected Service-Perceived Service Gap)

### 3. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และการออกแบบเครื่องมือเพื่อการสำรวจ

#### 3.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ตัวอย่าง (Sample) หรือกลุ่มตัวอย่าง (Sample Groups) เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลที่เลือกมาจากประชากร ซึ่งขนาดหรือจำนวนตัวอย่าง/กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยสูตรคำนวณหาจำนวนหรือขนาดของตัวอย่าง เพราะหากขนาดตัวอย่างมีจำนวนน้อยเกินไป ผลที่ได้จากการศึกษา/สำรวจก็จะมี ความน่าเชื่อถือได้น้อย แต่หากขนาดตัวอย่างมีจำนวนมากไปก็อาจต้องใช้งบประมาณ เวลา และแรงงานมากในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากจำนวนตัวอย่างหลายๆ ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ดีต้องไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ซึ่งสามารถใช้สูตร คำนวณ ดังต่อไปนี้ในการกำหนดขนาดของประชากร

โดยทั่วไป สำหรับการคำนวณหาจำนวน/ขนาดของตัวอย่าง กรณีที่ทราบจำนวนประชากร สามารถคำนวณ ด้วยสูตรของ Taro Yamane (1973) เพื่อหาขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

อย่างไรก็ตาม สำหรับการศึกษาศึกษา/สำรวจในโครงการนี้ ทาง บวท. ได้กำหนดให้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างใน แต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม โดยหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการกำหนดสัดส่วนดังกล่าว คือ จำนวนแผนข้อมูลการบิน (Flight Plan) ของแต่ละกลุ่มผู้ใช้บริการของปี 2561 ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถสะท้อนปริมาณการใช้บริการได้

สำหรับประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้บริการภายนอกที่จะต้องศึกษา/สำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการฯ มีจำนวน 3 กลุ่มหลักได้แก่

- 1) ผู้ใช้บริการด้านบริการจราจรทางอากาศ ได้แก่ นักบิน (Pilot) และนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot)
- 2) ผู้ใช้บริการด้านการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน ได้แก่ นักบิน (Pilot) นักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) และพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (Dispatcher)
- 3) ผู้ใช้บริการด้านเข้าอุปกรณ์สื่อสาร ได้แก่ ผู้ใช้อุปกรณ์สื่อสารการบินทั้งในองค์กรด้านการบิน และองค์กรที่มีได้ประกอบการด้านการบิน



โดยประชากรเป้าหมายทั้ง 3 กลุ่มข้างต้นนี้ จะต้องเกี่ยวข้องกับองค์กร และ/หรือ กิจกรรม 5 ด้าน ที่ถูกกำหนดให้เป็นขอบเขตด้านประชากรสำหรับการศึกษา ได้แก่

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

### 3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้รับข้อมูลจากผู้ใช้บริการภายนอกของ บวท. ที่สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมายในการศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฯ ทั้งในด้านความสำคัญที่สอดคล้องกับภารกิจ และระดับความสำคัญที่มีต่อ บวท. ในการศึกษา/วิจัยนี้จึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) แบบ Multi-Stage Cluster Sampling คือมีการเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างมากกว่าหนึ่งวิธี โดยคำนึงถึงปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ ประเภทของบริการ ประเภทของผู้ใช้บริการ และจำนวน/มูลค่าการใช้บริการ และในส่วนของการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะทำการประสานงานกับสายการบินเพื่ออนุญาตให้ทำการสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายจนครบตามจำนวนเป้าหมาย ซึ่งสรุปจำนวนประชากรที่ต้องทำการสำรวจรวมทั้งสิ้นประมาณ 1,200 ตัวอย่าง ดังสรุปตามตารางที่ 3-1 นี้

ตารางที่ 3-1 สรุปจำนวนตัวอย่างที่ต้องการสำรวจความพึงพอใจในปี 2562

ประเด็นสำรวจ/กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
Air Traffic Service/Pilot&Co-pilot	880,079	400
Aeronautical Information Service/Dispatcher	880,079	400
Trunk Radio Rental/ Op. officer	12,092	365
AFTN Terminal+Air to Ground Radio Rental/Dispatcher+Op. officer	11,705	35
รวม		1,200

และในส่วนของการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาทัศนคติ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีสุ่มแบบตามเป้าหมาย (Purposive Sampling) โดยจะทำการคัดเลือกผู้ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่มตามเป้าหมายการศึกษาที่ครอบคลุมผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดในขอบเขตการศึกษา โดยกำหนดจำนวนประชากรที่ต้องทำการสำรวจรวมทั้งสิ้น



20 คน เพื่อให้การออกแบบสอบถามเป็นไปอย่างมีคุณภาพและตรงตามเป้าหมายการประเมินผลฯของทาง บวท. คณะทำงานฯ ได้ทำการออกแบบสำรวจโดยใช้ข้อมูลจากการประชุมส่วนงานต่างๆภายในบริษัทฯ และได้นำเสนอผลการออกแบบฯและได้รับข้อเสนอแนะจากที่ประชุมผู้บริหารระดับสูงโดยสรุปรายละเอียดการออกแบบฯ ได้ดังต่อไปนี้

### 3.3 เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

สำหรับการปรับค่าเกณฑ์วัดของการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะกำหนดเป็นช่วงการปรับเท่ากับ  $-/+ 1$  ระดับ ตามผลสำรวจความพึงพอใจแต่ละระดับ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ทั้งนี้ กำหนดให้ความหมายของคะแนนแต่ละระดับดังนี้

- คะแนนระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก
- คะแนนระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจ
- คะแนนระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง
- คะแนนระดับ 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก

โดยหลักสถิติต่างๆ ที่จะนำมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์ผลการสำรวจต้องผ่านการพิจารณาและได้รับความเห็นชอบจาก บวท. ก่อน

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา/สำรวจ

- 1) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจระดับความพึงพอใจ ตามที่ได้อ้างถึงแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Service Quality (Gaps) Model ที่ถูกใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก (Conceptual Framework) สำหรับการศึกษาประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนี้ ใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตัวเอง (Self-Administrative Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการออกแบบสอบถามเพื่อให้สามารถวิเคราะห์และสรุปผลได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา คำถามต่างๆจะสะท้อนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฯ 2 ส่วนหลัก ได้แก่
  - ความคาดหวังต่อการบริการที่ยอมรับได้ (Adequate Service Expectation:  $E_a$ ) หมายถึงความคาดหวังขั้นต่ำที่มีต่อการบริการที่ยอมรับได้ ซึ่งจะถูกใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ “ระดับคุณภาพการบริการที่ยอมรับได้”
  - ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived Service Performance:  $P_p$ ) หมายถึงระดับคุณภาพการบริการที่ผู้บริการได้รับจริง

- 2) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาทัศนคติ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กำหนดให้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเลือกกำหนดประเด็นสนทนาด้วยคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Question) ซึ่งได้รับการจัดเตรียมแนวคำถามและแบบแผนในระดับหนึ่ง แต่สามารถปรับเปลี่ยนประเด็นการพูดคุย และลักษณะคำถามไปตามข้อมูลที่ปรากฏระหว่างการสนทนา โดยประเด็นการสนทนายังอยู่ภายใต้กรอบที่วางไว้แต่เดิม ซึ่งเทคนิคการสนทนายรูปแบบนี้ จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการพูดคุยในประเด็นใหม่ๆหรือประเด็นที่ซ่อนเร้นอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ Content Analysis ในการวิเคราะห์ผลการสนทนากลุ่ม เพื่อค้นหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ต่อไป

### 3.5 การออกแบบแบบสอบถามสำหรับการสำรวจความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจ จะใช้แบบสอบถาม 3 ชุด ครอบคลุมขอบเขตของบริการ 3 บริการหลัก ได้แก่

- 1) แบบสอบถามเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของนักบิน
- 2) แบบสอบถามเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานอำนวยความสะดวก
- 3) แบบสอบถามเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ Trunked Radio

#### 3.5.1 แบบสอบถามเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของนักบิน

*องค์ประกอบแบบสอบถาม*

การออกแบบแบบสอบถามนี้ จะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ Administration Part คือส่วนที่บ่งบอกถึงวัตถุประสงค์การสำรวจรวมถึงการชี้แจงวิธีการส่งคืนแบบสอบถาม Classification Part คือส่วนที่เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ และ Target Part คือส่วนที่เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจโดยตรง สำหรับแบบสอบถามชุดนี้ มีรายละเอียดของแต่ละส่วนดังสรุปได้ต่อไปนี้

- 1) Administration Part: ประกอบด้วยการชี้แจงวัตถุประสงค์การสำรวจ (พร้อมกับการชี้แจงการส่งคืนแบบสอบถามในเอกสารแนบเมื่อมีการสำรวจจริง)
- 2) Classification Part: มีคำถามทั้งสิ้น 6 คำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ
- 3) Target Part: มีการชี้แจงการตอบคำถาม และมีคำถามประเภทที่ต้องให้คะแนน (Rating Question) ทั้งหมด 28 ข้อ พร้อมแนบคำถามแบบตอบอิสระ (Free Response Question) ในทุกข้อ คำถามแบบเลือกตอบ (Choice Question) จำนวน 2 คำถาม และคำถามแบบตอบอิสระ (Free Response Question) แยกเฉพาะส่วนอีกจำนวน 4 คำถาม



### 3.5.2 แบบสอบถามเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานอำนวยความสะดวก

#### องค์ประกอบแบบสอบถาม

การออกแบบแบบสอบถามนี้ จะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ Administration Part คือส่วนที่บ่งบอกถึงวัตถุประสงค์การสำรวจรวมถึงการชี้แจงวิธีการส่งคืนแบบสอบถาม Classification Part คือส่วนที่เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ และ Target Part คือส่วนที่เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจโดยตรง สำหรับแบบสอบถามชุดนี้ มีรายละเอียดของแต่ละส่วนดังสรุปได้ต่อไปนี้

- 1) Administration Part: ประกอบด้วยการชี้แจงวัตถุประสงค์การสำรวจ (พร้อมกับการชี้แจงการส่งคืนแบบสอบถามในเอกสารแนบเมื่อมีการสำรวจจริง)
- 2) Classification Part: มีคำถามทั้งสิ้น 3 คำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ
- 3) Target Part: มีการชี้แจงการตอบคำถาม และมีคำถามประเภทที่ต้องให้คะแนน (Rating Question) ทั้งหมด 26 ข้อ คำถามแบบเลือกตอบ (Choice Question) จำนวน 3 คำถาม และคำถามแบบตอบอิสระ (Free Response Question) จำนวน 3 คำถาม

### 3.5.3 แบบสอบถามเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ Trunked Radio

#### องค์ประกอบแบบสอบถาม

การออกแบบแบบสอบถามนี้ จะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ Administration Part คือส่วนที่บ่งบอกถึงวัตถุประสงค์การสำรวจรวมถึงการชี้แจงวิธีการส่งคืนแบบสอบถาม Classification Part คือส่วนที่เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ และ Target Part คือส่วนที่เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจโดยตรง สำหรับแบบสอบถามชุดนี้ มีรายละเอียดของแต่ละส่วนดังสรุปได้ต่อไปนี้

- 1) Administration Part: ประกอบด้วยการชี้แจงวัตถุประสงค์การสำรวจ (พร้อมกับการชี้แจงการส่งคืนแบบสอบถามในเอกสารแนบเมื่อมีการสำรวจจริง)
- 2) Classification Part: มีคำถามทั้งสิ้น 3 คำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ
- 3) Target Part: มีการชี้แจงการตอบคำถาม และมีคำถามทั้งสิ้น 20 คำถามประเภทที่ต้องให้คะแนน (Rating Question) คำถามแบบเลือกตอบ (Choice Question) จำนวน 5 คำถาม และคำถามแบบตอบอิสระ (Free Response Question) จำนวน 1 คำถาม

### 3.5.4 แบบสอบถามเพื่อการสำรวจความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

#### องค์ประกอบแบบสอบถาม

การออกแบบแบบสอบถามนี้ จะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ Administration Part คือส่วนที่บ่งบอกถึงวัตถุประสงค์การสำรวจรวมถึงการชี้แจงวิธีการส่งคืนแบบสอบถาม Classification Part คือส่วนที่เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ และ Target Part คือส่วนที่เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจโดยตรง สำหรับแบบสอบถามชุดนี้ มีรายละเอียดของแต่ละส่วนดังสรุปได้ต่อไปนี้



- 1) Administration Part: ประกอบด้วยการชี้แจงวัตถุประสงค์การสำรวจ (พร้อมกับการชี้แจงการส่งคืนแบบสอบถามในเอกสารแนบเมื่อมีการสำรวจจริง)
- 2) Classification Part: มีคำถามทั้งสิ้น 5 คำถามเกี่ยวข้องกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ
- 3) Target Part: มีการชี้แจงการตอบคำถาม และมีคำถามทั้งสิ้น 15 คำถามประเภทที่ต้องให้คะแนน (Rating Question) คำถามแบบเลือกตอบ (Choice Question) จำนวน 1 คำถาม และคำถามแบบตอบอิสระ (Free Response Question) จำนวน 6 คำถาม

### 3.6 การออกแบบแบบสอบถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่ม

#### 1) การสำรวจฯ กลุ่มผู้ใช้บริการ

การสำรวจกลุ่มนักบินที่เป็นผู้ใช้บริการ ATS ใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม โดยออกแบบประเด็นสนทนาเป็นคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 4 คำถาม และจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 5 คำถาม สำหรับการระดมสมองของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

การสำรวจกลุ่มพนักงานอำนวยความสะดวกการบินที่เป็นผู้ใช้บริการ AIS ใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยออกแบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 6 คำถาม

การสำรวจกลุ่มผู้ใช้งาน Trunked Radio ใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยออกแบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 7 คำถาม

#### 2) การสำรวจฯ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

การสำรวจกลุ่มผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง ใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยออกแบบคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 6 คำถาม





## 4. ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจ: บริการจราจรทางอากาศ

### 4.1 การดำเนินการสำรวจและสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

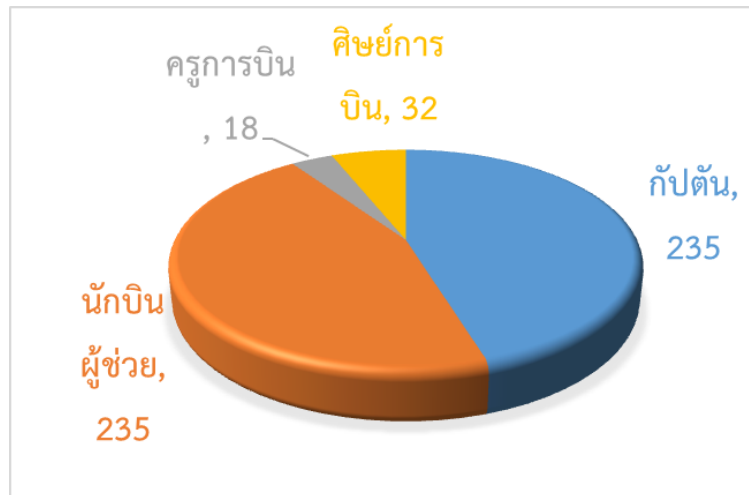
การสำรวจความพึงพอใจในส่วนผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ ครอบคลุมประเด็นการสำรวจทั้งสิ้น 15 ประเด็น โดยสะท้อนคุณภาพการให้บริการจราจรทางอากาศต้องครอบคลุมกลุ่มประเด็นหลัก 8 กลุ่ม ได้แก่ 1) ความปลอดภัย (Safety) 2) ความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity) 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 4) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) 5) ความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) 6) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 7) ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) 8) ความเป็นที่วางใจ (Assurance) และสำหรับการสำรวจในส่วนบริการจราจรทางอากาศได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ คือ 1) กัปตัน (Captain) 2) นักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) และ 3) ศิษย์และครูการบิน (Instructor and Student Pilot) ที่ปฏิบัติงานในองค์กรการบิน 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) สายการบินสัญชาติไทย 2) สายการบินต่างชาติ 3) กลุ่มกิจการการบินทั่วไปและโรงเรียนการบิน (General Aviation: GA) และ 4) หน่วยงานทหารและราชการ

โดยการดำเนินการสำรวจ คณะทำงานได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่างๆ และได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 528 ชุด จาก 45 หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์กร 4 ส่วนหลัก ได้แก่ สายการบินสัญชาติไทยจำนวน 9 หน่วยงาน สายการบินต่างชาติจำนวน 34 หน่วยงาน กลุ่มกิจการการบินทั่วไป (General Aviation: GA) และโรงเรียนการบินจำนวน 5 หน่วยงาน และหน่วยงานราชการ 2 หน่วยงาน โดยมีผลสรุปรายละเอียดของจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับแยกหน่วยงานได้ดังต่อไปนี้

- จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 528 ชุด

#### 4.1.1 แบ่งตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

กัปตัน	235 คน
นักบินผู้ช่วย	235 คน
ครูและศิษย์การบิน	50 คน
ไม่ระบุ	8 คน
<b>รวม</b>	<b>528 คน</b>

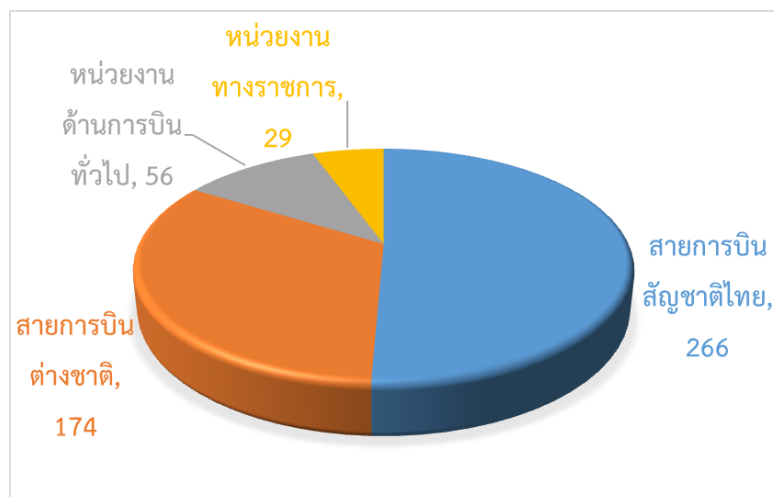


รูปที่ 4-1 แผนภาพแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามบริการจราจรทางอากาศ แจกแจงตามตำแหน่งงาน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 4.1.2 แบ่งตามประเภทองค์กร

สายการบินสัญชาติไทย	266 คน
สายการบินต่างชาติ	174 คน
หน่วยงานด้านการบินทั่วไป	56 คน
หน่วยงานราชการ	29 คน
อื่นๆ และไม่ระบุ	3 คน
<b>รวม</b>	<b>528 คน</b>



รูปที่ 4-2 แผนภาพแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงตามประเภทองค์กร

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



#### 4.1.3 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งนักบิน

โดยเฉลี่ยประมาณ 11.6 ปี

น้อยที่สุด 2 เดือน

มากที่สุด 45 ปี

#### 4.1.4 ประเภทอากาศยานที่ทำการบิน

สัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามประเภทอากาศยานที่ทำการบิน มีสัดส่วนเครื่องบินประเภท Boeing B737 และ Airbus A320 สูงสุดสองอันดับแรก (ร้อยละ 30 และ 26 ตามลำดับ) สรุปดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 แบบอากาศยานที่ทำการบิน

ประเภท	ความถี่ (เปอร์เซ็นต์)	
A320	151	26%
A330	89	16%
A340	2	0%
A350	30	5%
A380	15	3%
ATR	22	4%
B737	30	5%
B747	85	15%
B777	14	2%
B787	52	9%
CASA	16	3%
Cessna	14	2%
CT-4	2	0%
DA-40/42	18	3%
PC-9	24	4%
SIKORSKY	4	1%
SSJ100	6	1%

#### 4.1.5 จำนวนผู้ที่เคยทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ในปีก่อนๆ

มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยทำแบบสำรวจในปีก่อนๆ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

#### 4.2 ผลสำรวจ: ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) โดยรวม

ผลการสำรวจในส่วนนี้ แสดงระดับคะแนนของคุณภาพการบริการที่ได้รับ ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ของผู้ให้บริการจราจรทางอากาศ จากการสำรวจในปี พ.ศ. 2562 รวมทั้งสิ้น 16 ประเด็น โดยมีประเด็นคุณภาพที่เพิ่มจากปี 2561 คือ ประสิทธิภาพในการจัดลำดับขึ้นลงอากาศยาน แยกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้น และ ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการร่อนลง

##### 4.2.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับบริการจราจรทางอากาศ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 3.81 แสดงไว้ในตารางที่ 4-2

#### ตารางที่ 4-2 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ให้บริการ ATS

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	คะแนน	ลำดับ	S.D.	สรุป
1 ความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศเพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา (On-time Performance)	3.64	13	0.80	เชิงบวก
2 ประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay	3.55	16	0.86	เชิงบวก
3 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน	3.74	9	0.90	เชิงบวก
4 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน	3.62	14	0.96	เชิงบวก
5 ความคล่องตัวและต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน	3.74	10	0.85	เชิงบวก
6 ความประหยัดเชื้อเพลิงอากาศยาน ในการปฏิบัติการบิน	3.64	12	0.96	เชิงบวก
7 ความสามารถ การให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้	3.62	15	0.93	เชิงบวก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4 2 (ต่อ) แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ ATS

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	คะแนน	ลำดับ	S.D.	สรุป
8 ความสามารถในการจัดการการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การปิดช่องทางวิ่ง, สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย, VIP ฯลฯ	3.70	11	0.93	เชิงบวก
9 ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถในการควบคุมการจราจรทางอากาศของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.78	7	0.84	เชิงบวก
10 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.93	5	0.82	เชิงบวก
11 ความสามารถในการให้ข้อมูลที่มีความกระชับและเป็นปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.86	6	0.83	เชิงบวก
12 ความเข้าใจ และใส่ใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ และสามารถให้โดยไม่ต้องร้องขอ (Empathy)	3.75	8	0.89	เชิงบวก
13 การตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.11	3	0.75	จุดแข็ง
14 ความเพียงพอ ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ ของการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ในระหว่างปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	3.98	4	0.75	เชิงบวก
15 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air to Ground Communication Systems)	4.13	2	0.71	จุดแข็ง
16 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (Navigation Systems) ได้แก่ ILS/DME, VOR/DME	4.25	1	0.76	จุดแข็ง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.81</b>			

คะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (4.25) คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (4.13) และ การตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย (4.11) ซึ่งยังคงเป็นประเด็นคุณภาพสูงสุด 3 อันดับแรกเช่นเดียวกับปี 2561 และเป็นจุดแข็งของบริการ (คือได้รับคะแนน 4 หรือ 5 มากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ตอบแบบสอบถาม)



คะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ประเด็นประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay (3.55) ความสามารถ การให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้ (3.62) และประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน (3.62) โดยประเด็นประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้น เมื่อแยกข้อความคำถามไปแล้ว มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในอันดับที่ 9

#### 4.2.2 ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง

ผลการสำรวจคะแนนความคาดหวังประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับบริการจราจรทางอากาศ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.34 แสดงไว้ในตารางที่ 4-3

#### ตารางที่ 4-3 แสดงระดับคะแนนความคาดหวัง โดยรวมของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	คะแนน	อันดับ	S.D.
1 ความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศเพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา (On-time Performance)	4.34	7	0.69
2 ประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay	4.29	13	0.70
3 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน	4.36	5	0.70
4 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน	4.35	6	0.73
5 ความคล่องตัวและต่อเนื่องในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน	4.31	12	0.69
6 ความประหยัด เชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน	4.29	13	0.74
7 ความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้	4.32	10	0.71
8 ความสามารถในการจัดการการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การปิดช่องทางวิ่ง, สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย, VIP ฯลฯ	4.26	16	0.71
9 ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถในการควบคุมการจราจรทางอากาศของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.31	11	0.72
10 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.28	15	0.73
11 ความสามารถในการให้ข้อมูลที่มีความกระชับและเป็นปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.32	8	0.69

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4-3 (ต่อ) แสดงระดับคะแนนความคาดหวัง โดยรวมของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	คะแนน	อันดับ	S.D.
12 ความเข้าใจ และใส่ใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ และสามารถให้โดยไม่ต้องร้องขอ (Empathy)	4.32	8	0.70
13 การตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.40	3	0.65
14 ความเพียงพอ ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ ของการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ในระหว่างปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.39	4	0.66
15 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air to Ground Communication Systems)	4.41	2	0.66
16 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (Navigation systems) ได้แก่ ILS/DME, VOR/DME	4.50	1	0.64
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.34</b>		

คะแนนระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรกของบริการจราจรทางอากาศ คือ คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (4.50) คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (4.41) และการตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย (4.40) ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นเป็นประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกเช่นกัน

ส่วนประเด็นที่ผู้ใช้บริการฯ มีระดับความคาดหวังน้อยที่สุด 3 ลำดับแรกของบริการจราจรทางอากาศ คือ ความสามารถในการจัดการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ (4.26) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (4.28) และ ประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay และความประหยัดเชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน (4.29 เท่ากัน)



#### 4.2.3 ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP)

ความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังได้จากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการจราจรทางอากาศได้แสดงไว้ในตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) โดยรวมของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
1 ความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศเพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา (On-time Performance)	3.64	13	4.34	7	-0.70	14
2 ประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay	3.55	16	4.29	13	-0.74	16
3 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน	3.74	9	4.36	5	-0.62	11
4 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน	3.62	14	4.35	6	-0.73	15
5 ความคล่องตัวและต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน	3.74	10	4.31	12	-0.57	10
6 ความประหยัด เชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน	3.64	12	4.29	13	-0.65	12
7 ความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้	3.62	15	4.32	10	-0.70	13
8 ความสามารถในการจัดการการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การปิดช่องทางวิ่ง, สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย, VIP ฯลฯ	3.70	11	4.26	16	-0.57	8
9 ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถในการควบคุมการจราจรทางอากาศของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.78	7	4.31	11	-0.53	7
10 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.93	5	4.28	15	-0.34	4
11 ความสามารถในการให้ข้อมูลที่มีความกระชับและเป็นปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.86	6	4.32	8	-0.45	6

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 4-4 (ต่อ) แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) โดยรวมของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
12 ความเข้าใจ และใส่ใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ และสามารถให้โดยไม่ต้องร้องขอ (Empathy)	3.75	8	4.32	8	-0.57	9
13 การตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.11	3	4.40	3	-0.29	2
14 ความเพียงพอ ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ ของการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	3.98	4	4.39	4	-0.41	5
15 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air to Ground Communication Systems)	4.13	2	4.41	2	-0.29	3
16 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (Navigation Systems) ได้แก่ ILS/DME, VOR/DME	4.25	1	4.50	1	-0.25	1

จากผลการสำรวจพบว่าความแตกต่างระหว่างคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) มีค่าเป็นลบในทุกประเด็นซึ่งหมายถึงว่าผู้ใช้บริการยังมีความคาดหวังที่จะให้เกิดการพัฒนาในคุณภาพอยู่ โดยค่าความแตกต่างที่ติดลบน้อยที่สุด 3 อันดับแรกคือ คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (-0.25) การตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย (-0.29) และ คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (-0.29)

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการฯ มีระดับความแตกต่างฯ (GAP) เป็นลบมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ประเด็นประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay (-0.74) ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน (-0.73) และความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศเพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา (-0.70)

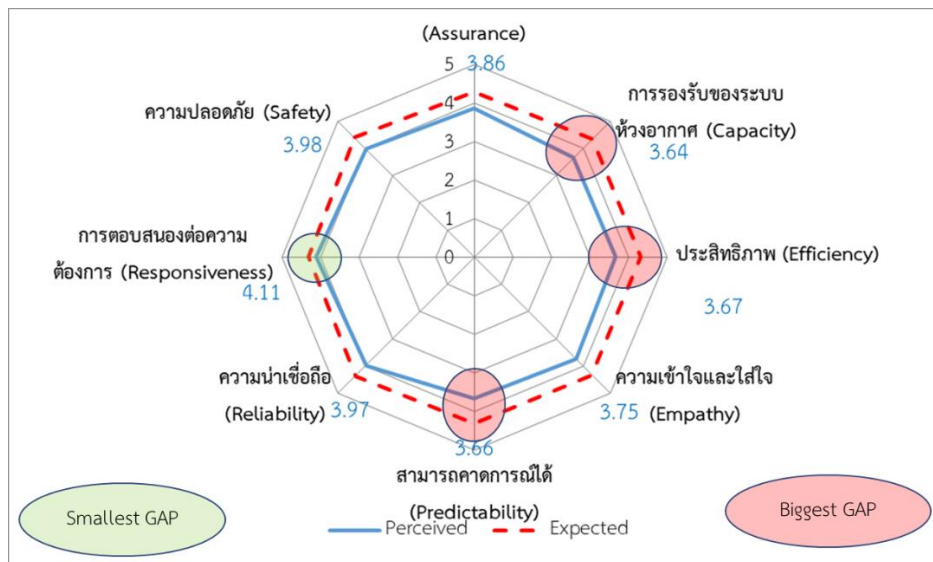
จากผลการทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกประเด็น

#### 4.3 ผลสำรวจ: ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) จำแนกตามประเด็นหลักในการสำรวจ

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ครอบคลุมประเด็นทั้งสิ้น 16 ประเด็น โดยสะท้อนคุณภาพการให้บริการการจราจรทางอากาศครอบคลุมกลุ่มประเด็นหลัก 8 กลุ่ม ได้แก่ 1) ความปลอดภัย (Safety) 2) ความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity) 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 4) ความเข้าใจและใส่ใจ (Empathy) 5) ความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) 6) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 7) ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) 8) ความเป็นที่วางใจ (Assurance) โดยกลุ่มประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กลุ่มประเด็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) (4.01) ขณะที่กลุ่มประเด็นความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.50)

ส่วนกลุ่มประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ กลุ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) (4.11) ขณะที่กลุ่มประเด็นความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity) และความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.64 และ 3.66 ตามลำดับ)

ทั้ง 8 กลุ่มมีระดับบริการที่ได้รับคะแนนต่ำกว่าความคาดหวัง โดยกลุ่มประเด็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังน้อยที่สุด (-0.38) ส่วนกลุ่มประเด็นความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity), ประสิทธิภาพ (Efficiency) และความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด (-0.68 ถึง -0.77)



รูปที่ 4-3 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มประเด็นการสำรวจ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 4.3.1 กลุ่มประเด็นความเป็นที่วางใจ (Assurance)

สำหรับผลการสำรวจในกลุ่มประเด็นความปลอดภัยครอบคลุมประเด็นสำรวจ 2 ประเด็นหลัก และพบว่ามีระดับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่ 3.86 คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ 4.30 และคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ -0.44 สำหรับประเด็นความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าในกลุ่มประเด็นนี้ (3.93) และ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยกว่า (-0.34) ดูตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 ตารางแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) ของกลุ่มประเด็นความเป็นที่วางใจ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถในการควบคุมจราจรทางอากาศของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.78	7	4.31	11	-0.53	7
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.93	5	4.28	15	-0.34	4
<b>ระดับคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>3.86</b>		<b>4.30</b>		<b>-0.44</b>	<b>-</b>

### 4.3.2 กลุ่มประเด็นความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity)

สำหรับผลการสำรวจในกลุ่มประเด็นความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศครอบคลุมประเด็นสำรวจ 2 ประเด็นหลัก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่ 3.65 คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ 4.30 และคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ -0.66 สำหรับประเด็นความคล่องตัวและต่อเนื่องในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน เป็นประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าในกลุ่มประเด็นนี้ (3.74) และ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยกว่า (-0.57) ดูตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ตารางแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) ของกลุ่มประเด็นความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศ  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
ประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay	3.55	16	4.29	13	-0.74	16
ความคล่องตัวและต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน	3.74	10	4.31	12	-0.57	10
<b>ระดับคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>3.65</b>	<b>-</b>	<b>4.30</b>	<b>-</b>	<b>-0.66</b>	<b>-</b>

#### 4.3.3 กลุ่มประเด็นประสิทธิภาพ (Efficiency)

สำหรับผลการสำรวจในกลุ่มประเด็นความคุ้มค่าครอบคลุมประเด็นสำรวจ 3 ประเด็นหลัก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่ 3.67 คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ 4.33 และคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ -0.67

สำหรับประเด็นประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นลงของอากาศยาน โดยผลคะแนนระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยานอยู่ในลำดับที่ 9 (3.74) ซึ่งสูงกว่าประเด็นประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน ผลคะแนนระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการอยู่ในลำดับที่ 14 (3.62) ดูตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 ตารางแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) ของกลุ่มประเด็นประสิทธิภาพ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน	3.74	9	4.36	5	-0.62	11
(ตารางมีต่อ)						

ตารางที่ 4-7 (ต่อ) ตารางแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) ของกลุ่มประเด็นประสิทธิภาพ

ประเด็นที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน	3.62	14	4.35	6	-0.73	15
ความประหยัด เชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน	3.64	12	4.29	13	-0.65	12
<b>ระดับคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>3.67</b>	<b>-</b>	<b>4.33</b>	<b>-</b>	<b>-0.67</b>	<b>-</b>

#### 4.3.4 กลุ่มประเด็นความเข้าใจ (Empathy)

สำหรับผลการสำรวจในกลุ่มประเด็นความเข้าใจ (Empathy) ครอบคลุมประเด็นสำรวจ 1 ประเด็น ได้แก่ประเด็นความเข้าใจ และใส่ใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลคะแนนระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการอยู่ในลำดับที่ 8 (3.75) ความคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในลำดับที่ 7 (4.32) ในขณะที่คะแนนความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงเป็นลำดับที่ 8 (-0.57) ดูตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 ตารางแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) ของกลุ่มประเด็นอื่นๆ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
ความเข้าใจ และใส่ใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ และสามารถให้โดยไม่ต้องร้องขอ (Empathy)	3.75	8	4.32	8	-0.57	9

#### 4.3.5 กลุ่มประเด็นความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability)

สำหรับผลการสำรวจในกลุ่มประเด็นความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) ครอบคลุมประเด็นสำรวจ 2 ประเด็นหลัก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่ 3.66 คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ 4.29 และคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ -0.64

สำหรับประเด็นความสามารถในการจัดการการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การปิดช่องทางวิ่ง, สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย, VIP ฯลฯ ผลคะแนนระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการสูงกว่าในกลุ่ม โดยอยู่ในลำดับที่ 11 (3.70) ถึงแม้ว่าความคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในลำดับสุดท้าย (4.26) ดูตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 ตารางแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) ของกลุ่มประเด็นความสามารถคาดการณ์ได้

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
ความสามารถ การให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้	3.62	15	4.32	10	-0.70	13
ความสามารถในการจัดการการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การปิดช่องทางวิ่ง, สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย, VIP ฯลฯ	3.70	11	4.26	16	-0.57	8
<b>ระดับคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>3.66</b>	<b>-</b>	<b>4.29</b>	<b>-</b>	<b>-0.64</b>	<b>-</b>

#### 4.3.6 กลุ่มประเด็นความน่าเชื่อถือ (Reliability)

สำหรับผลการสำรวจในกลุ่มประเด็นความน่าเชื่อถือ (Reliability) ครอบคลุมประเด็นสำรวจ 4 ประเด็นหลัก และพบว่า มีระดับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่ 3.97 คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ 4.39 และคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ -0.42 สำหรับประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ประเด็นคุณภาพของระบบ เครื่องช่วยเดินอากาศ (Navigation System) (4.25) ขณะที่ประเด็นความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.64)

ส่วนประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ ประเด็นคุณภาพของระบบเครื่องช่วยเดินอากาศ (Navigation System) (4.50) โดยที่ประเด็นความสามารถในการให้บริการฯ เพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา

ให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด (-0.70) ในขณะที่ประเด็นคุณภาพของระบบเครื่องช่วยเดินอากาศ (Navigation System) ให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังน้อยที่สุด (-0.25) ดูตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 ตารางแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) ของกลุ่มประเด็นความน่าเชื่อถือ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
ความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศเพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา (On-time Performance)	3.64	13	4.34	7	-0.70	14
ความสามารถในการให้ข้อมูลที่มีความกระชับและเป็นปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.86	6	4.32	8	-0.45	6
คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air to Ground Communication Systems)	4.13	2	4.41	2	-0.29	3
คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (Navigation systems) ได้แก่ ILS/DME, VOR/DME	4.25	1	4.50	1	-0.25	1
<b>ระดับคะแนนเฉลี่ย</b>	<b>3.97</b>	<b>-</b>	<b>4.39</b>	<b>-</b>	<b>-0.42</b>	<b>-</b>

#### 4.3.7 กลุ่มประเด็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness)

สำหรับผลการสำรวจในกลุ่มประเด็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) ครอบคลุมประเด็นสำรวจ 1 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นการตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบิน ซึ่งผลคะแนนระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการอยู่ในลำดับที่ 3 (4.11) ความคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในลำดับที่ 3 (4.40) ในขณะที่คะแนนความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังคุณภาพการบริการน้อยเป็นลำดับที่ 2 (-0.29) ดูตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 ตารางแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) ของกลุ่มประเด็นการตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
การตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.11	3	4.40	3	-0.29	2

#### 4.3.8 กลุ่มประเด็นความปลอดภัย (Safety)

สำหรับผลการสำรวจในกลุ่มประเด็นความปลอดภัย (Safety) ครอบคลุมประเด็นสำรวจ 1 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นความเพียงพอถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ของการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งผลคะแนนระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการอยู่ในลำดับที่ 4 (3.98) เช่นเดียวกับ ความคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในลำดับที่ 4 (4.39) ในขณะที่คะแนนความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงเป็นลำดับที่ 5 (-0.41) ซึ่งหมายถึงการให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดูตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 ตารางแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) ของกลุ่มประเด็นอื่นๆ

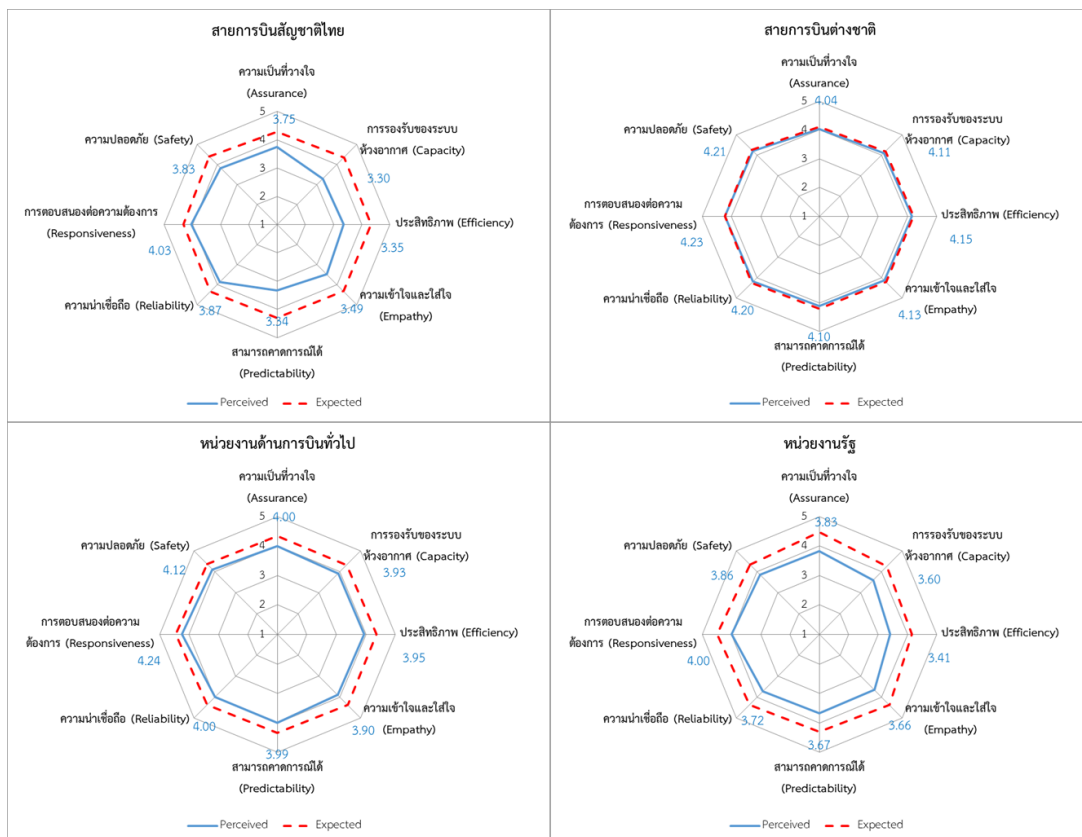
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	Rank
	Mean	Rank	Mean	Rank		
ความเพียงพอ ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ของการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ในระหว่างปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	3.98	4	4.39	4	-0.41	5



#### 4.4 ผลสำรวจ: ระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) จำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจในส่วนนี้ เป็นผลสำรวจที่วิเคราะห์ผลจำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สายการบินสัญชาติไทย สายการบินต่างชาติ หน่วยงานด้านการบินทั่วไป (กลุ่มกิจการการบินทั่วไป (GA) และโรงเรียนการบิน) และหน่วยงานราชการ โดยสะท้อนคุณภาพการให้บริการการจราจรทางอากาศที่ครอบคลุมกลุ่มประเด็นหลักทั้ง 8 ประเด็น โดยองค์กรที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กลุ่มสายการบินต่างชาติ (4.15) ขณะที่สายการบินสัญชาติไทยมีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.60) ส่วนองค์กรที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดได้แก่ กลุ่มสายการบินสัญชาติไทยและกลุ่มการบินทั่วไป (4.43, 4.37) ขณะที่สายการบินต่างชาติมีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุด (4.21) โดยที่กลุ่มสายการบินต่างชาติคิดว่าได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังน้อยที่สุด (เฉลี่ย -0.06) ในขณะที่สายการบินสัญชาติไทยคิดว่าได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด (เฉลี่ย -0.71) รูปที่ 4-4



รูปที่ 4-4 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการใช้บริการจราจรทางอากาศจำแนกตามประเภทองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 4.4.1 ระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

จากผลระดับคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงสูงสุดในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่า สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทสายการบินสัญชาติไทย และ หน่วยงานทางราชการได้รับความพึงพอใจจากคุณภาพการบริการเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.60 และ 3.68) โดยสายการบินสัญชาติไทยให้คะแนนคุณภาพบริการที่ได้รับต่ำที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay (3.20) ประเด็นประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน (3.26) และ ประเด็นความสามารถการให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้ (3.27)

สำหรับหน่วยงานราชการได้รับความพึงพอใจจากคุณภาพการบริการด้านประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยานต่ำที่สุด (3.21) ดังตารางที่ 4-13

**ตารางที่ 4-13 ตารางแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามจากองค์กรประเภทต่างๆ**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			
	สายการบินสัญชาติไทย	สายการบินต่างชาติ	หน่วยงานด้านการบินทั่วไป	หน่วยงานของรัฐ
1 ความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศเพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา (On-time Performance)	3.34	4.08	3.85	3.48
2 ประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay	3.20	4.05	3.83	3.45
3 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน	3.50	4.19	3.90	3.21
4 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน	3.27	4.16	3.81	3.39
5 ความคล่องตัวและต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน	3.40	4.17	4.02	3.76
6 ความประหยัด เชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน	3.28	4.09	4.14	3.62
7 ความสามารถ การให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้	3.26	4.07	3.94	3.72
(ตารางมีต่อ)				

ตารางที่ 4-13 (ต่อ) ตารางแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามจากองค์กรประเภทต่างๆ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			
	สายการบินสัญชาติไทย	สายการบินต่างชาติ	หน่วยงานด้านการบินทั่วไป	หน่วยงานของรัฐ
8 ความสามารถในการจัดการการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การปิดช่องทางวิ่ง, สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย, VIP ฯลฯ	3.42	4.13	4.04	3.62
9 ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถในการควบคุมการจราจรทางอากาศของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.54	4.16	3.94	3.72
10 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.95	3.92	4.06	3.93
11 ความสามารถในการให้ข้อมูลที่มีความกระชับและเป็นปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.68	4.14	4.10	3.83
12 ความเข้าใจ และใส่ใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ และสามารถให้โดยไม่ต้องร้องขอ (Empathy)	3.49	4.13	3.90	3.66
13 การตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.03	4.23	4.24	4.00
14 ความเพียงพอ ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ ของการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	3.83	4.21	4.12	3.86
15 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air to Ground Communication Systems)	4.16	4.19	4.10	3.71
16 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (Navigation Systems) ได้แก่ ILS/DME, VOR/DME	4.33	4.39	3.96	3.86
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.60</b>	<b>4.15</b>	<b>4.00</b>	<b>3.68</b>

#### 4.4.2 ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ

จากผลระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของความคาดหวังคุณภาพการบริการในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่า สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการ สายการบินสัญชาติไทยและหน่วยงานด้านการบินทั่วไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงสุด (4.43 และ 4.36) ดูตารางที่ 4-14

**ตารางที่ 4-14** ตารางแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามจากองค์กรประเภทต่างๆ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่คาดหวัง			
	สายการบินสัญชาติไทย	สายการบินต่างชาติ	หน่วยงานด้านการบินทั่วไป	หน่วยงานของรัฐ
1 ความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศ เพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา (On-time Performance)	4.40	4.24	4.38	4.38
2 ประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay	4.35	4.22	4.29	4.24
3 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน	4.47	4.23	4.40	4.14
4 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน	4.48	4.20	4.36	4.07
5 ความคล่องตัวและต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน	4.38	4.18	4.37	4.28
6 ความประหยัด เชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน	4.36	4.19	4.33	4.28
7 ความสามารถ การให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้	4.39	4.22	4.33	4.28
8 ความสามารถในการจัดการการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การปิดช่องทางวิ่ง, สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย, VIP ฯลฯ	4.29	4.19	4.35	4.31
9 ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถในการควบคุมการจราจรทางอากาศของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.37	4.19	4.35	4.41
10 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.41	4.03	4.31	4.52

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4-14 (ต่อ) ตารางแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามจากองค์กรประเภทต่างๆ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่คาดหวัง			
	สายการบิน สัญชาติไทย	สายการ บิน ต่างชาติ	หน่วยงาน ด้านการ บินทั่วไป	หน่วยงาน ของรัฐ
11 ความสามารถในการให้ข้อมูลที่มีความกระชับและเป็นปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	4.41	4.16	4.31	4.41
12 ความเข้าใจ และใส่ใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ และสามารถให้โดยไม่ต้องร้องขอ (Empathy)	4.37	4.22	4.37	4.38
13 การตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.49	4.22	4.45	4.48
14 ความเพียงพอ ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ ของการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ในระหว่างปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย	4.48	4.26	4.37	4.34
15 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (Air to Ground Communication Systems)	4.54	4.24	4.39	4.34
16 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (Navigation Systems) ได้แก่ ILS/DME, VOR/DME	4.62	4.42	4.39	4.38
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.43</b>	<b>4.21</b>	<b>4.36</b>	<b>4.33</b>

#### 4.5 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่ได้รับจากผลการสำรวจปี 2562 และผลการสำรวจปี 2561

เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่ได้รับจากผลการสำรวจในปี 2562 เทียบกับปี 2561 มีคะแนนเพิ่มขึ้นทุกประเด็นคุณภาพ โดยมีประเด็นคุณภาพที่มีคะแนนระดับคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ 5 ประเด็น ได้แก่

- 1) ความสามารถในการจัดการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ (เพิ่มขึ้น 0.20)
- 2) ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน (เพิ่มขึ้น 0.18)
- 3) คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (เพิ่มขึ้น 0.16)



- 4) ความคล่องตัวและต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน (เพิ่มขึ้น 0.13)
- 5) ความประหยัด เชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน (เพิ่มขึ้น 0.13)

โดยภาพรวม คะแนนระดับความพึงพอใจในปี 2562 มีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นจากในปี 2561 จาก 3.73 เป็น 3.81 ดังแสดงในตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ตารางเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจผลการสำรวจปี 2562 และผลการสำรวจปี 2561

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	2562		2561		ผลต่าง	อันดับ	SIG
	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ			
1 ความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศเพื่อให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา (On-time Performance)	3.64	13	3.60	10	0.038	13	0.480
2 ประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay	3.55	16	3.44	16	0.108	8	0.062
3 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน	3.74	9	3.56	11	0.180	2	0.002 *
4 ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน	3.62	14			0.059	11	0.333
5 ความคล่องตัวและต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน	3.74	10	3.60	9	0.13	4	0.015 *
6 ความประหยัด เชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน	3.64	12	3.51	13	0.13	5	0.033 *
7 ความสามารถ การให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้	3.62	15	3.50	15	0.12	7	0.048 *
8 ความสามารถในการจัดการการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น การปิดช่องทางวิ่ง, สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย, VIP ฯลฯ	3.70	11	3.50	14	0.20	1	0.001 *
9 ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถในการควบคุมการจราจรทางอากาศของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.78	7	3.77	7	0.01	16	0.870
10 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.93	5	3.87	5	0.06	10	0.213

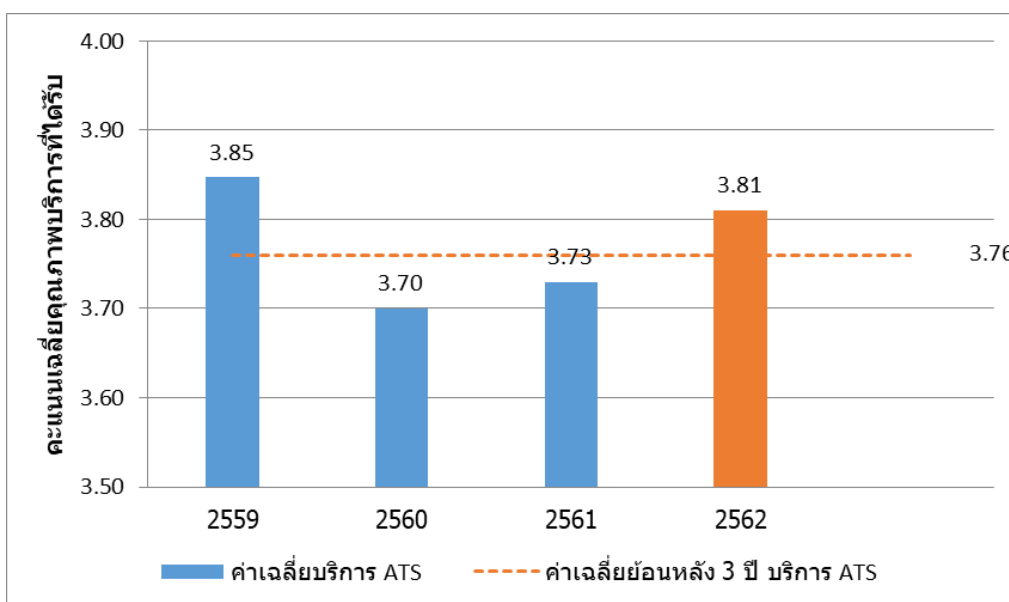
(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4-15 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจผลการสำรวจปี 2562 และผลการสำรวจปี 2561

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	2562		2561		ผลต่าง	อันดับ	SIG
	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ			
11 ความสามารถในการให้ข้อมูลที่มี ความกระชับและเป็นปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ ควบคุมจราจรทางอากาศ	3.86	6	3.84	6	0.02	15	0.704
12 ความเข้าใจ และใส่ใจถึงความต้องการของ ผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศ และสามารถ ให้โดยไม่ต้องร้องขอ (Empathy)	3.75	8	3.72	8	0.03	14	0.573
13 การตอบสนองต่อความต้องการที่ร้องขอใน ระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิด ความปลอดภัย	4.11	3	4.01	2	0.10	9	0.050
14 ความเพียงพอ ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ ของการให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ควบคุม จราจรทางอากาศ ในระหว่างปฏิบัติการบิน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย	3.98	4	3.94	4	0.04	12	0.388
15 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับ จากการใช้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่าง นักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทาง อากาศ (Air to Ground Communication Systems)	4.13	2	4.00	3	0.13	6	0.008 *
16 คุณภาพของระบบในภาพรวมที่ท่านได้รับ จากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการ เดินอากาศ (Navigation Systems) ได้แก่ ILS/DME, VOR/DME	4.25	1	4.09	1	0.16	3	0.002 *
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.81</b>		<b>3.73</b>				

\*คะแนนแตกต่างกันมีนัยสำคัญ

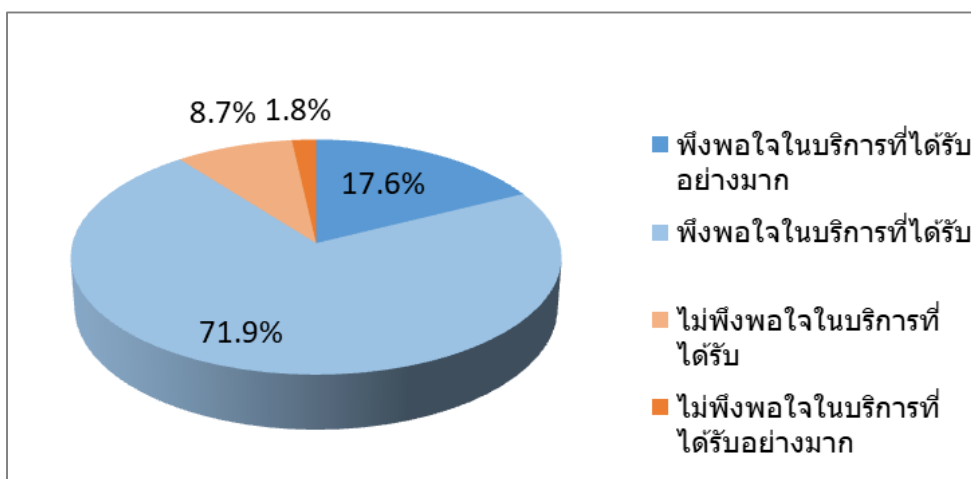
เมื่อทำการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในส่วนบริการจราจรทางอากาศในปีที่ผ่านมาเทียบกับระดับ  
คะแนนย้อนหลัง 3 ปี พบว่า คะแนนในปี 2562 นี้ มีค่า 3.81 ซึ่งสูงขึ้นจากในปี 2561 ที่มีคะแนน 3.73 และสูงกว่า  
คะแนนเฉลี่ยระหว่างปี 2559 และ 2561 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 ดังรูปที่ 4-5 แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจที่มีสูงขึ้น  
จากซึ่งเป็นผลมาจากการเห็นถึงการพัฒนาในประเด็นคุณภาพต่างๆ ดังที่ได้กล่าวแล้ว



รูปที่ 4-5 แผนภาพแสดงความพึงพอใจเฉลี่ยของบริการการจราจรทางอากาศ เปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2559 – 2562  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 4.6 ความไม่พึงพอใจ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศในภาพรวมในรอบปี 2562 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจร้อยละ 10.5 แบ่งเป็น ไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับร้อยละ 8.7 และไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับอย่างมากร้อยละ 1.8 ดังแสดงในรูปที่ 4-6



รูปที่ 4-6 แผนภาพแสดงร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการการจราจรทางอากาศ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



#### 4.7 ประเด็นสำรวจเพิ่มเติม

นอกจากประเด็นคุณภาพที่ทำการสำรวจทั้ง 16 ประเด็นคุณภาพ ซึ่งได้ทำการสำรวจอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังได้มีการสำรวจความรู้สึกต่อความเปลี่ยนแปลงในประเด็นปัญหาที่พบในปีที่ผ่านมา ดังต่อไปนี้

##### 4.7.1 คะแนนระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการให้บริการจราจรทางอากาศ

ในการให้บริการจราจรทางอากาศในประเด็นเจ้าหน้าที่แต่ละคนสามารถให้บริการได้ในระดับมาตรฐานเดียวกัน มีคะแนนระดับความคาดหวัง 8.4 ในขณะที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจ 7.3 ซึ่งแสดงว่าสามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวัง (-1.1) เช่นเดียวกับประเด็นการให้บริการเป็นไปตามวิธีปฏิบัติการบินที่กำหนดไว้ในแผนภูมิการเดินอากาศ มีคะแนนระดับความคาดหวัง 8.5 ในขณะที่มีระดับความพึงพอใจ 7.7 แสดงว่าการให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวัง (-0.8) ดังแสดงในตารางที่ 4-16

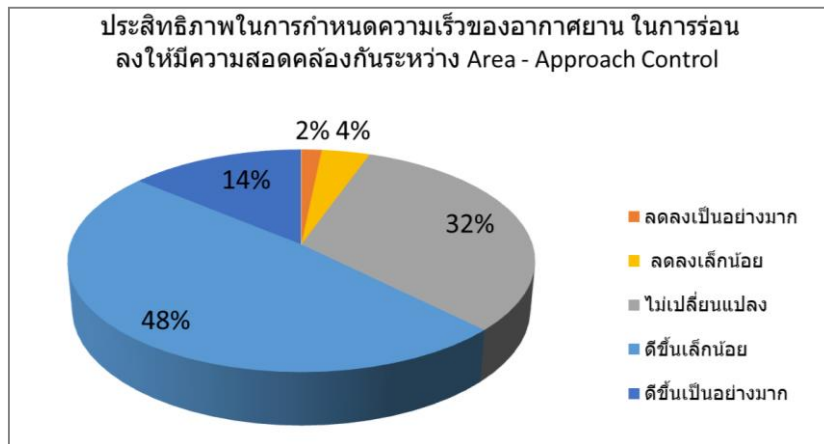
**ตารางที่ 4-16 ตารางเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจ และผลต่าง (GAP) ของการให้บริการจราจรทางอากาศ**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

การให้บริการจราจรทางอากาศ	ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ	GAP
เจ้าหน้าที่แต่ละคนสามารถให้บริการได้ในระดับมาตรฐานเดียวกัน	8.4	7.3	-1.1
การให้บริการเป็นไปตามวิธีปฏิบัติการบินที่กำหนดไว้ในแผนภูมิการเดินอากาศ (Aeronautical Chart)	8.5	7.7	-0.8

##### 4.7.2 ประสิทธิภาพในการกำหนดความเร็วของอากาศยาน ในการบินลงให้มีความสอดคล้องกันระหว่าง Area - Approach Control และสามารถแจ้งล่วงหน้าเพื่อให้ท่านสามารถวางแผนการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในประเด็นนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 62 เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดยเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นเล็กน้อยร้อยละ 48 และเห็นว่าดีขึ้นอย่างมากอีกร้อยละ 14 ในขณะที่ไม่เห็นความเปลี่ยนแปลงร้อยละ 32 ตามลำดับ และมีผู้ใช้บริการเห็นว่ามีประสิทธิภาพลดลงเล็กน้อยร้อยละ 4 และลดลงอย่างมากร้อยละ 2 ดังในรูปที่ 4-7

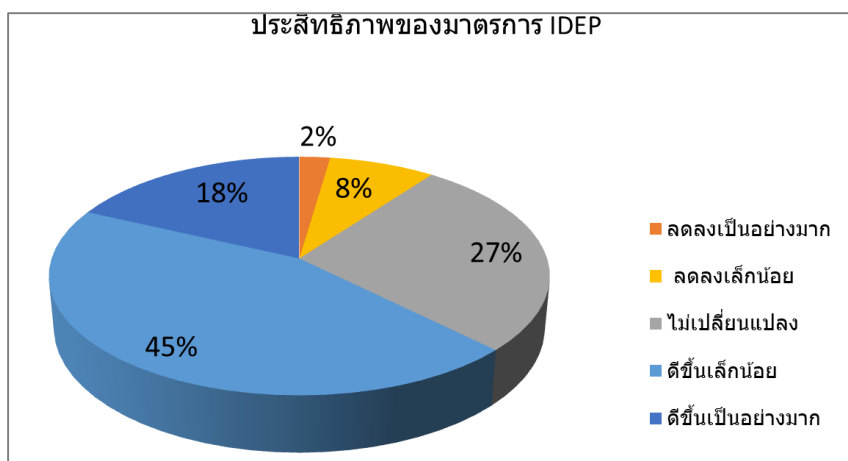


รูปที่ 4-7 แผนภาพแสดงความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพในการกำหนดความเร็วของอากาศยาน ในการบินลงให้มีความสอดคล้องกันระหว่าง Area - Approach Control เปรียบเทียบกับปี 2562 เทียบกับปี 2561

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 4.7.3 ประสิทธิภาพ ของมาตรการ Intelligent Departure Enhancement Program ในการกำหนดเวลา Pushback (Target Start-Up Approval Time:TSAT) ที่เหมาะสมให้กับ อากาศยาน

เช่นเดียวกับประเด็นคำถามก่อนหน้านี้ ในประเด็นนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจมากกว่าร้อยละ 73 เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดยเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นเล็กน้อย ร้อยละ 45 และ เห็นว่าดีขึ้นอย่างมากร้อยละ 18 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสำรวจไม่เห็นความเปลี่ยนแปลงร้อยละ 27 และลดลงเล็กน้อย ร้อยละ 8 และลดลงอย่างมาก ร้อยละ 2 ดังในรูปที่ 4-8

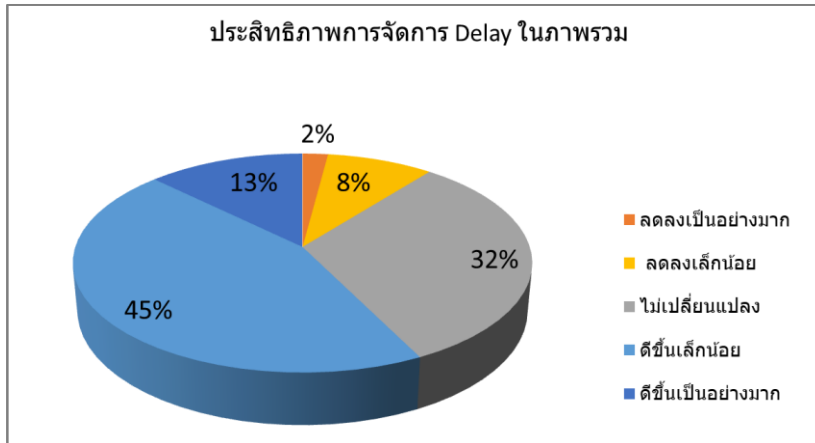


รูปที่ 4-8 แผนภาพแสดงความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพ ของมาตรการ Intelligent Departure Enhancement Program ในการกำหนดเวลา Pushback (Target Start-Up Approval Time:TSAT) ที่เหมาะสมให้กับอากาศยาน เปรียบเทียบกับปี 2562 เทียบกับปี 2561

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 4.7.4 ประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay ที่ท่านเคยประสบ

ในประเด็นนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจมากกว่าร้อยละ 58 เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดยร้อยละ 45 เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นเล็กน้อย และอีกร้อยละ 13 เห็นว่าดีขึ้นอย่างมาก ในขณะที่ร้อยละ 32 ไม่เห็นความเปลี่ยนแปลง และมีกลุ่มประชากรเห็นว่าประสิทธิภาพลดลงเล็กน้อยและลดลงมากที่สุดร้อยละ 8 และ 2 ตามลำดับ ดังในรูปที่ 4-9



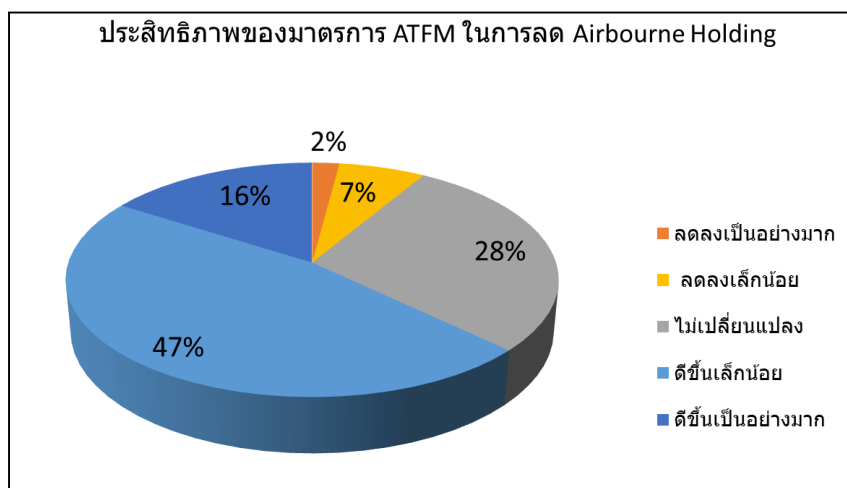
รูปที่ 4-9 แผนภาพแสดงความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay ที่ท่านเคยประสบ

เปรียบเทียบปี 2562 เทียบกับปี 2561

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 4.7.5 ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของมาตรการ ATFM ในการลดการบินวนรอในอากาศ

ในประเด็นนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจมากกว่าร้อยละ 63 เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดยร้อยละ 47 เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นเล็กน้อย และอีกร้อยละ 16 เห็นว่าดีขึ้นอย่างมาก ในขณะที่ร้อยละ 28 ไม่เห็นความเปลี่ยนแปลง และมีกลุ่มประชากรเห็นว่าประสิทธิภาพลดลงเล็กน้อยและลดลงมากที่สุดร้อยละ 7 และ 2 ตามลำดับ ดังในรูปที่ 4-10



รูปที่ 4-10 แผนภาพแสดงความพึงพอใจต่อมาตรการ ATFM ในการลดการบินวนรอในอากาศ

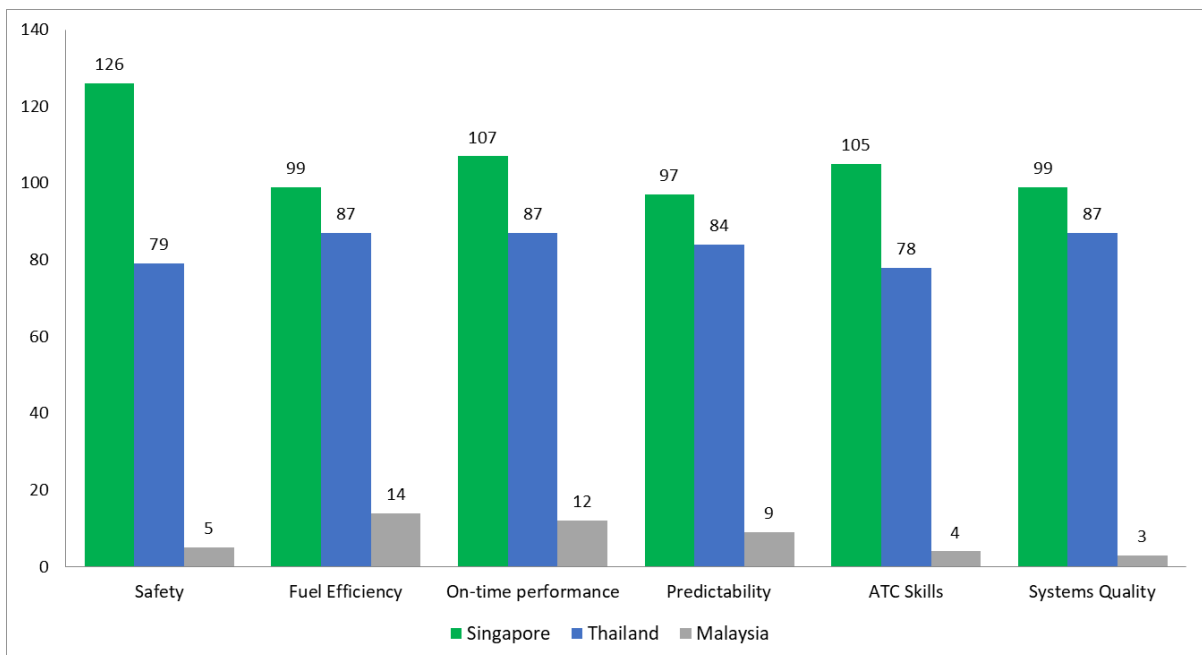
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 4.7.6 เปรียบเทียบ บวท. กับประเทศในภูมิภาคอาเซียน

ในประเด็นนี้ ได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุประเทศในภูมิภาคอาเซียนที่รู้สึกพึงพอใจในการให้บริการจราจรทางอากาศมากที่สุด และให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนประเทศนั้นๆ ตั้งแต่ระดับ 1-10 (1= พึงพอใจน้อยที่สุด, 10=พึงพอใจมากที่สุด) และหากประเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุไม่ใช่ประเทศไทย ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อ บวท. เพิ่มเติม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการบริการจราจรทางอากาศใน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการฯ ทำให้ปฏิบัติการบินได้อย่างปลอดภัย
2. การให้บริการฯ ทำให้ประหยัดเชื้อเพลิงในการปฏิบัติการบิน
3. การให้บริการฯ ทำให้ปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา
4. การให้บริการฯ ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ
6. ประสิทธิภาพของระบบการสื่อสารและเครื่องช่วยการเดินอากาศ

ประเทศในภูมิภาคอาเซียนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมของผู้ให้บริการจราจรทางอากาศมากที่สุด 3 อันดับแรก ในแต่ละประเด็นคุณภาพ คือ อันดับ 1) สิงคโปร์ 2) ไทย และ 3) มาเลเซีย ดังแสดงในรูปที่ 4-11

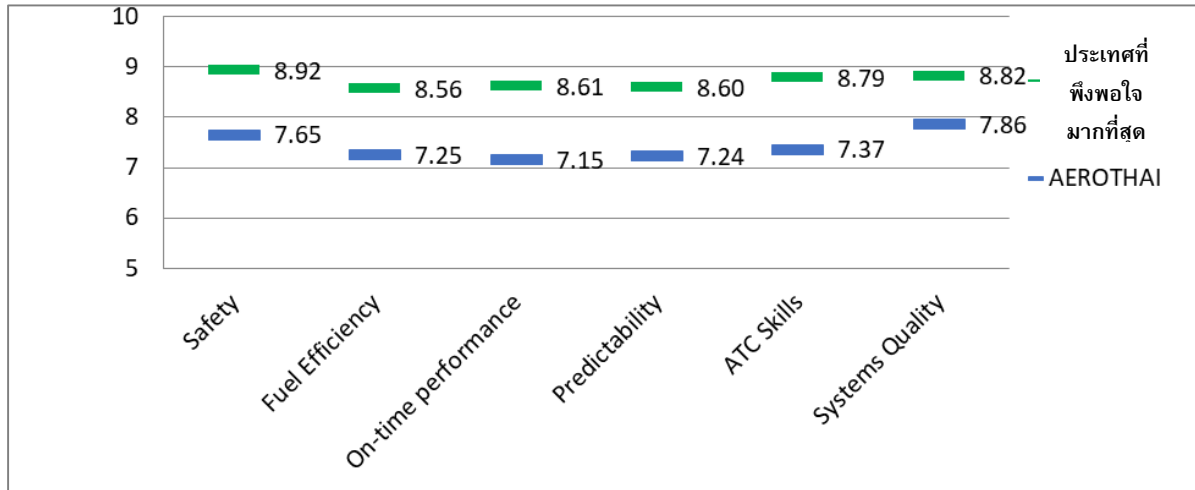


รูปที่ 4-11 ความถี่ประเทศที่พึงพอใจมากที่สุดในภูมิภาคอาเซียน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ผลการสำรวจพบว่า ประเทศที่พึงพอใจมากที่สุดได้รับคะแนนอยู่ในช่วง 8.56 – 8.92 ในขณะที่ บวท. ได้รับคะแนนในช่วง 7.15 - 7.86 ดังแสดงในรูปที่ 4-13

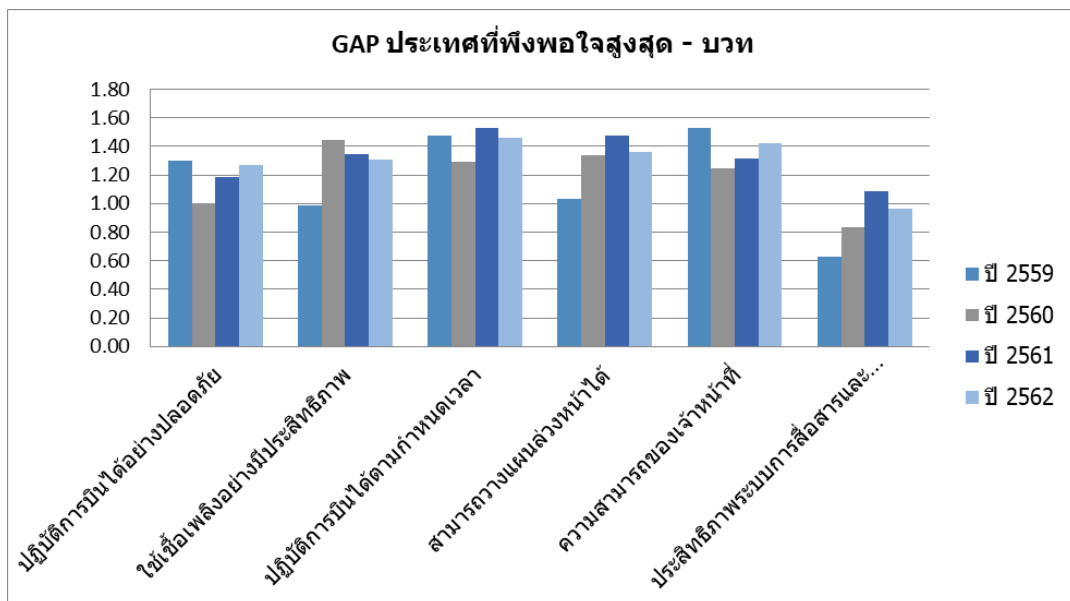
เมื่อทำการเปรียบเทียบ บวท. กับประเทศที่พึงพอใจมากที่สุด บวท. ได้รับคะแนนสูงสุดในประเด็นประสิทธิภาพของระบบการสื่อสารและเครื่องช่วยการเดินอากาศ (7.86) และมีคะแนนใกล้เคียงกับประเทศที่พึงพอใจมากที่สุด (-0.97) ในขณะที่ประเด็นสามารถปฏิบัติการบินได้ตามกำหนดเวลา ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (7.15) และมีผลต่างคะแนนความพึงพอใจกับประเทศที่พึงพอใจมากที่สุด 1.46 คะแนน ซึ่งเป็นผลต่างสูงสุดด้วย



รูปที่ 4-12 การเปรียบเทียบบวท. กับประเทศที่พึงพอใจมากที่สุด

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาผลต่างคะแนนคุณภาพบริการระหว่างประเทศที่พึงพอใจสูงสุด กับ บวท. พบว่าในปี 2562 มีประเด็นที่มีผลต่างลดลง หรือทำได้ใกล้เคียงกับประเทศที่พึงพอใจสูงสุดมากขึ้นรวม 4 ประเด็นคุณภาพ ได้แก่ การใช้เชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการให้บริการได้ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการวางแผนล่วงหน้าได้ และคุณภาพระบบสื่อสารและเครื่องช่วยเดินอากาศ ดังแสดงในรูปที่ 4-14



รูปที่ 4-13 การเปรียบเทียบผลต่างคะแนนระหว่างบวท. กับประเทศที่พึงพอใจมากที่สุด

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 4.8 ความประทับใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

สำหรับการสอบถามความคิดเห็นด้านความประทับใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการจราจรทางอากาศ สามารถสรุปความคิดเห็นในแต่ละด้านได้ ดังนี้

##### 4.8.1 ความประทับใจ และสิ่งที่ทำได้เหนือความคาดหมาย

มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 152 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพได้ดังนี้

###### 1 ประเด็นประสิทธิภาพ

- ให้บริการจราจรทางอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ (47 ความคิดเห็น)
- บุคลากรมีทักษะในการจัดการจราจรและการสื่อสารดี (23 ความคิดเห็น)
- มีการให้ข้อมูลล่วงหน้าทำให้สามารถวางแผนปฏิบัติการบินได้ (13 ความคิดเห็น)
- การบริหารจัดการในช่วงไม่ปกติ เช่น ปิดช่องทางวิ่ง (9 ความคิดเห็น)
- สามารถให้บริการได้เป็นมาตรฐานและปลอดภัย (9 ความคิดเห็น)

###### 2 ประเด็นความเข้าใจ

- บุคลากรมีความเอาใจใส่ในการให้บริการและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (14 ความคิดเห็น)
- บุคลากรมีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ เป็นมิตร (11 ความคิดเห็น)

###### 3 ประเด็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ

- มีความเข้าใจและพยายามตอบสนองต่อความต้องการเมื่อร้องขอ/โดยไม่ต้องร้องขอ (15 ความคิดเห็น)

###### 4 ความมุ่งมั่นและความพยายามปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (11 ความคิดเห็น)

##### 4.8.2 ความไม่พึงพอใจ

มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 145 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพได้ดังนี้

###### 1 ประเด็นประสิทธิภาพ

- กระบวนการจัดการจราจรทางอากาศในช่วงคับคั่งยังไม่มีประสิทธิภาพ (40 ความคิดเห็น)
- การกำหนด Approach Speed และการประสานงานไม่สอดคล้องกันระหว่าง Approach และ Control (25 ความคิดเห็น)
- การจัดลำดับอากาศยานในการขึ้นและลงอย่างไม่เท่าเทียม (14 ความคิดเห็น)



- การใช้ระบบ A-CDM ในกระบวนการการขอ TSAT ใหม่ทำให้เกิดความล่าช้า (12 ความคิดเห็น)
- การจัดระยะต่อ (Separation) ไม่เต็มประสิทธิภาพ (10 ความคิดเห็น)

## 2 ประเด็นความเป็นที่วางใจ

- บุคลากรยังใช้ศัพท์ (Phraseology) ไม่เป็นสากล, ไม่กระชับ (21 ความคิดเห็น)
- บุคลากรขาดความเข้าใจสมรรถนะของเครื่องบิน และการส่งเครื่องเข้าสู่สภาพอากาศ (10 ความคิดเห็น)
- การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน เส้นทางที่ประกาศไว้ การปฏิบัติไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (8 ความคิดเห็น)

### 4.8.3 ข้อเสนอแนะ

มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 96 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพได้ดังนี้

#### 1 ประเด็นด้านประสิทธิภาพ

- การประสานงานระหว่าง Approach และ Control อย่างมีประสิทธิภาพ (10 ความคิดเห็น)
- อบรมเพิ่มทักษะของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเพื่อให้เข้าใจสมรรถนะของอากาศยาน เช่น Observe Flight (9 ความคิดเห็น)
- ทบทวนกระบวนการขอ TSAT อย่างมีประสิทธิภาพและไม่เกิดความล่าช้ามากเกินไป (8 ความคิดเห็น)
- จัดระยะต่อให้กระชับยิ่งขึ้น (6 ความคิดเห็น)

#### 2 ประเด็นความน่าเชื่อถือ

- เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน (7 ความคิดเห็น)
- พัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษ และการใช้ Phraseology ที่ถูกต้อง (7 ความคิดเห็น)

#### 4.9 ผลการสำรวจโดยใช้การสนทนากลุ่ม

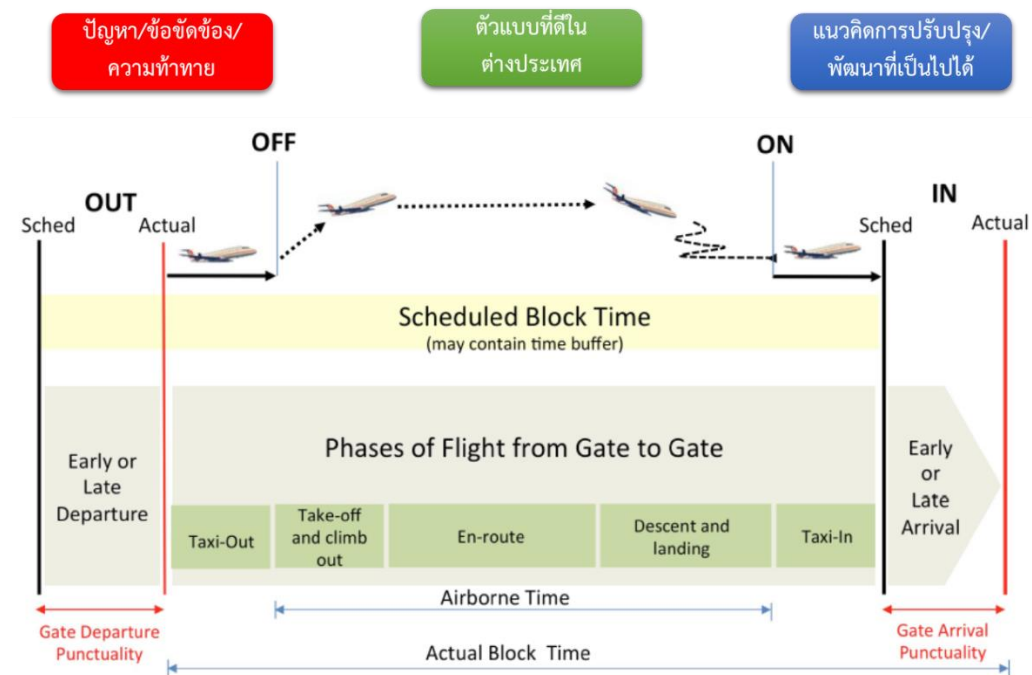
ในปี 2562 ได้มีการปรับกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศหลัก เป็นการสนทนากลุ่ม โดยใช้กรอบกระบวนการคิดเชิงออกแบบหรือ Design Thinking ตั้งแต่ขั้นตอน Empathise, Define, Ideate โดยดำเนินกิจกรรมทั้งหมด 3 วัน รวม 5 กลุ่มสนทนา โดย 4 กลุ่มแรก เป็นผู้แทนนักบินในตำแหน่งกัปตันและนักบินผู้ช่วย ซึ่งอยู่ในระดับบริหารและปฏิบัติการ จาก 4 สายการบินหลักที่ปฏิบัติการบินอยู่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2 สายการบิน และท่าอากาศยานดอนเมือง 2 สายการบิน ดังแสดงในตารางที่ 4-20 โดยมีเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศของบพท. ร่วมสังเกตการณ์ และในวันสุดท้ายเป็นกระบวนการ Ideate หามาตรการที่เหมาะสม

ตารางที่ 4-20 หน่วยงานผู้ใช้บริการจราจรทางอากาศที่ให้การสัมภาษณ์เชิงลึก

องค์กร	จำนวนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	6
บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	9
บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด และ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย เอ็กซ์ จำกัด	9
บริษัท ไทยไลอ้อน เมนทารี จำกัด	5

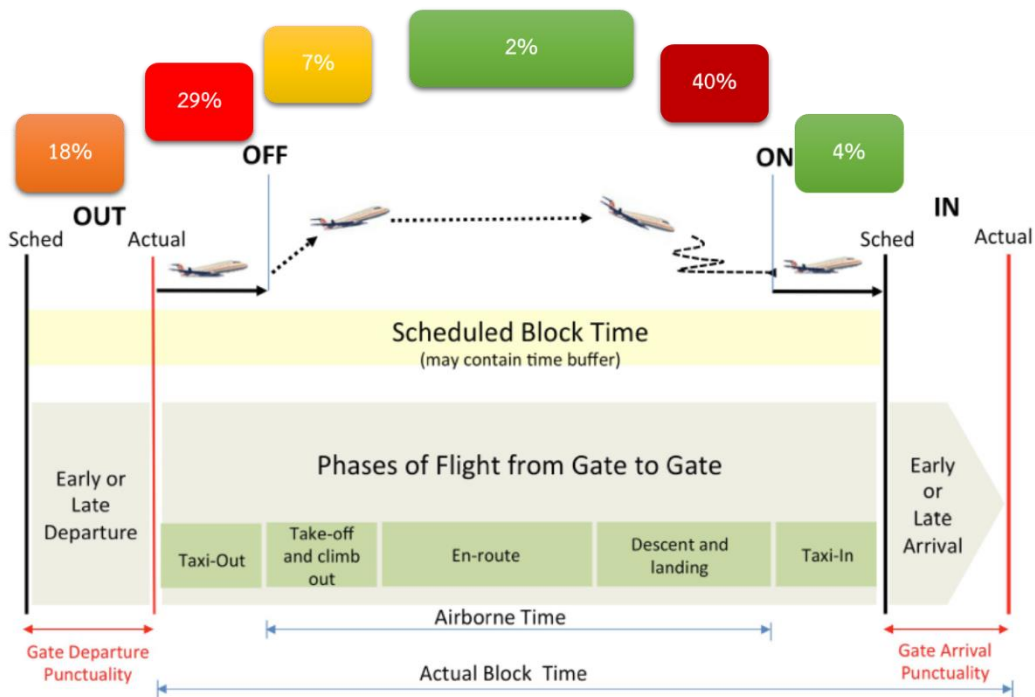
สำหรับกรอบแนวคิดในการสนทนากลุ่มนั้น เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็นใน 3 ประเด็น ได้แก่ ปัญหาและข้อขัดข้องที่ประสบจากการปฏิบัติงาน, ตัวอย่างแบบปฏิบัติที่ดีในต่างประเทศ, และข้อเสนอสำหรับประเทศไทย โดยจำแนกแต่ละประเด็นตามช่วงในการปฏิบัติการบิน (Phase of Flight) รวมทั้งสิ้น 6 ช่วง ได้แก่ Predeparture, Taxi-Out, Takeoff and Climb, En-Route, Descent and Landing และ Taxi-in ดังแสดงในรูปที่ 4-14





รูปที่ 4-14 กรอบประเด็นการสนทนากลุ่ม

ผลจากการสนทนากลุ่มสามารถแจกแจงความถี่ในแต่ละช่วงของการปฏิบัติการบินได้ดังรูปที่ 4-15 โดยช่วงที่มีความถี่ของปัญหาสูงที่สุด ได้แก่ช่วง Descent and Landing ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 40 ตามมาด้วยช่วง Taxi-out ร้อยละ 29 และ Predeparture ร้อยละ 18 ซึ่งสรุปประเด็นปัญหาในแต่ละช่วงได้ดังต่อไปนี้



รูปที่ 4-15 การกระจายความถี่ของประเด็นปัญหาในแต่ละช่วงที่ปฏิบัติการบิน



## 1. Pre-Departure

ประเด็นที่พบส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับมาตรการ A-CDM โดยเฉพาะเรื่องกระบวนการในการขอ TSAT ใหม่ ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามกำหนดเวลาเดิมได้ นอกจากนี้ยังมีประเด็นอื่นๆ ในแต่ละพื้นที่ดังต่อไปนี้

### ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- การใช้เวลาในการ Hold รอบบริเวณหลุมจอดนาน
- ขั้นตอนการขอ TSAT และ CTOT ใหม่ที่ซ้ำซ้อนและไม่ชัดเจน
- ความไม่ยืดหยุ่นของ TSAT และ CTOT ไม่สามารถขอสลับเวลากัน ต้องขอ revise ใหม่และคอยคิวใหม่
- ในช่วงเวลาคับคั่ง ความถี่ค่อนข้างหนาแน่น จึงมักจะมีปัญหาในการที่ไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ โดยเฉพาะช่วงเช้า
- กรณีที่ ATC Clearance เป็นการเปลี่ยนจาก Ground to tower ควรที่แจ้งข้อมูลการติดต่อแค่ Call Sign
- ประเด็นปัญหาในเรื่องของการขอ ATC Clearance การติดต่อสื่อสารไปยังเจ้าหน้าที่มักจะไม่มีผู้ตอบ
- การประสานงานระหว่าง ATC ควรมีการประสานงานกันกับ FIR ของประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อลดการ Hold
- ไม่มีมาตรการที่ชัดเจนและเป็นข้อบังคับกรณีท่าอากาศยานบางลำล่าช้า (Delay)

### ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- เที่ยวบินที่มี Slot การบินใกล้เคียงกัน ไม่ควรจัดให้ใช้หลุมจอดที่ใกล้เคียงกัน
- ปัญหาในการแจ้งเวลา TSAT นักบินและสายการบินไม่สามารถปฏิบัติตามได้ จึงทำการ Revise ใหม่เสมอ
- กรณีที่นักบินไม่สามารถปฏิบัติตามเวลา CTOT ได้ ควรมีการสลับเวลา CTOT ให้กับเที่ยวบินที่พร้อมก่อน
- ตามกำหนดของเวลา CTOT มักพบว่าต้องรอเที่ยวบินอื่นทำการ Pushback และ Take-off ก่อน ซึ่งส่งผลให้เที่ยวบินที่ได้ออกจากหลุมจอดตามระยะเวลาได้รับผลกระทบ เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติการบิน
- ในกรณีเกิดสภาพอากาศนักบินต้องการให้ ATC แนะนำทิศทางที่เหมาะสมเพื่อหลบสภาพอากาศ
- ควรแสดงเวลา TSAT และเวลาที่ถูกแก้ไข บนจอ Docking
- นักบินต้องการให้ ATC ทำการยืนยัน SID (Exit Point) โดยไม่ต้องร้องขอ
- สายการบินต่างชาติที่อาจไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมของท่าอากาศยานในบางครั้งมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม
- ควรมีการกำหนดมาตรการลงโทษ/ให้รางวัลที่ชัดเจน
- การนำ A-CDM มาใช้ ควรมีการติดตามความก้าวหน้า



## 2. Taxi-Out

พบประเด็นปัญหาในแต่ละพื้นที่ดังต่อไปนี้

### ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- การบริหารจัดการการเครื่องขาออก ในปัจจุบันเห็นว่ายังใช้งานระบบ/มาตรการได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ
- การบริหารจัดการการเครื่องขาออก ควรที่จะมี Software หรือ Procedure เพื่อคำนวณและวางแผนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ATC

### ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- การวิ่ง Cross Runway ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน

## 3. Take-off and Climb-Out

สายการบินต้องการเห็นมาตรการเก็บข้อมูลและติดตามการใช้เวลาครอบครองทางวิ่ง (MROT: Minimum Runway Occupancy Time) และมีมาตรการตัดเตือนในกรณีที่ไม่สามารถทำตามได้

### ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- การจัดการจราจรควรนำเครื่องวิ่งขึ้นสู่ห้วงอากาศก่อนที่จะเกิดสภาพอากาศที่มีทัศนวิสัยต่ำ
- ในการไต่ระดับ เจ้าหน้าที่ไม่ควรออกคำสั่งให้นำอากาศยานเข้าไปยังเส้นทางที่มีปัญหาด้านสภาพอากาศ
- การจัดลำดับอากาศยานลำเล็ก อย่างเช่น ATR ควรจะสามารถจัดให้ไปตามอากาศยานลำใหญ่ได้
- ควรจะมีการกำหนดมาตรการเวลาขั้นต่ำในการครอบครองทางวิ่ง (Minimum Runway Occupancy Time : MROT) และกำหนดเวลาที่ใช้ในการนำเครื่องขึ้น (Take-off) ประกาศอยู่ใน AOI
- ATIS ควรจะให้เพียงแค่อุปกรณ์ที่มีความสำคัญ ควรมีการแยกข้อมูลใน ATIS ระหว่างขาเข้าและขาออกออกจากกัน และแยกคลื่นความถี่ในการรับ-ส่งข้อมูล



### ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- นักบินบางส่วนในหลายสายการบินอาจยังไม่มีข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับลำดับ/ขั้นตอนและวิธีการในการขอ Revise เวลาในการ Take-off ใหม่อีกครั้ง
- นักบินรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมในการจัดลำดับของอากาศยานในการวิ่งขึ้น
- ปัญหาการจัดทำ Flight Check อุปกรณ์การเดินอากาศ ควรมีระบบเข้ามาช่วยการวางแผนตรวจสอบหลีกเลี่ยงช่วงเวลาเที่ยวบินหนาแน่น
- เมื่ออยู่ในช่วงที่เกิดสภาพอากาศ ควรแจ้งการเปลี่ยนแปลงทิศทาง โดยที่นักบินไม่ต้องทำการร้องขอ
- การแจ้งข้อมูลควรเป็นข้อมูลที่สำคัญ และกระชับ และในสถานการณ์ไม่ปกติก็ควรแจ้งให้ทราบ
- การส่งแผนการบินของนักบินและสายการบินมักมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อใกล้ถึงเวลาบินอยู่เสมอ จึงควรมีการกำหนดมาตรการอย่างชัดเจน

## 4. En-route

มีปัญหาหรือข้อขัดข้องในส่วนการจัดระยะห่างที่เหมาะสม และการเริ่มให้ข้อมูลล่วงหน้าเพื่อวางแผนปฏิบัติการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- ควรจัดความสูงให้เหมาะสมกับอากาศยาน
- ไม่ควรแจ้งข้อมูลหลายครั้งที่เกินความจำเป็น
- ปัญหาในเรื่องของการประสานงานระหว่าง Area Control และ Approach Control

### ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- นักบินคาดการณ์ว่าจะได้รับเส้นทางบินที่สั้นที่สุด โดยที่ไม่ต้องร้องขอ

ในบางกรณีนักบินไม่ได้รับการติดต่อสื่อสาร หรือใช้เวลารอการติดต่อจากหอบังคับการบิน เป็นระยะเวลานาน



## 5. Descent & Landing

เป็นช่วงในการปฏิบัติการบินที่มีการอภิปรายถึงปัญหาและข้อขัดข้องมากที่สุด และต่อเนื่องจากช่วง En-route ข้อมูลสำหรับใช้ในการวางแผนได้ล่วงหน้าเป็นสิ่งที่นักบินให้ความสำคัญ โดยอยากให้มีการแจ้งลำดับการร่อนลง และข้อมูลที่จำเป็นเช่น Track Mile เร็วที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

### ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- การจัดระยะห่างระหว่างอากาศยาน ในช่วงการลดระดับ ATC แต่ละคนจัดระยะห่างของอากาศยาน (Separation) ยังแตกต่างกัน
- ในช่วง Final ยังมีการจัดระยะห่างที่ไม่แม่นยำและความเร็วยังไม่เหมาะสมกับอากาศยาน
- ควรให้ ATC ได้ฝึกทำ Radar Vector ในสถานการณ์จริงในช่วงที่มีปริมาณการจราจรน้อย
- ATC ควรทราบถึงทิศทางและความแรง ความเร็ว ระดับลม เพื่อให้อากาศยานสามารถ Heading ได้แม่นยำมากขึ้น
- ควรให้ Track Mile ที่มีความแม่นยำมากขึ้น
- สถานการณ์ที่มีปริมาณการจราจรค่อนข้างน้อยควรจะมีการลดข้อบังคับลงได้
- อากาศยานที่ Hold เรียบร้อยแล้ว ควรจะสามารถเข้า STAR ได้ตามปกติ
- การควบคุมความเร็วควรจะสอดคล้องและเหมาะสมกับสมรรถภาพของอากาศยานลำนั้น
- เมื่อ ATC ทราบ Indicated Speed แล้วควรมีการกำหนดความเร็วให้แม่นยำมากขึ้น
- การออกคำสั่งเพิ่มหรือลดความเร็ว ควรที่จะออกคำสั่งให้เพิ่มความเร็วอากาศยานลำด้านหน้า ก่อนที่จะออกคำสั่งให้ลดความเร็วลำด้านหลัง
- ATC ไม่ควรมีการกำหนดความเร็วต่อเครื่อง ATR
- การจัดลำดับอากาศยานควรที่จะจัดลำดับให้อากาศยานเข้าไปที่ Gateway ไม่ควรที่จะเข้าไปที่ FIR
- ATC ควรมีการกำหนด Transition Speed ล่วงหน้า ก่อนที่อากาศยานจะ Descent
- ATC จะต้องบอกให้ทราบถึงข้อมูล Rate of Descent
- การออกคำสั่งควรให้แก่อากาศยานลำด้านหน้าด้วย เพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้
- STAR และ Way Point ควรจะเรียกชื่อให้ตรงกัน
- การให้ STAR Clearance ควรจะแจ้งมาให้เร็วที่สุด



- SID และ STAR ที่พัฒนาขึ้นใหม่ควรจะสามารถลดระยะทางลง ลดการใช้น้ำมันลง ลดเวลาลงได้
- ควรที่จะมีการจัดตั้งมาตรการที่นำมาจัดการกับวินัยที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้น

#### ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

- ในการจัดระยะห่างระหว่างอากาศยาน 3 ไมล์ จะต้องมีความพร้อมและความเหมาะสม ในเรื่องของอุปกรณ์และเครื่องช่วยดำเนินอากาศ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของนักบินและ ATC
- การประสานงานระหว่าง Area Control กับ Approach Control เรื่องการกำหนดความเร็วอากาศยานให้สัมพันธ์กัน

#### 6. Taxi-in

มีประเด็นปัญหาเรื่องการให้ข้อมูล และปัญหากายภาพของทางวิ่งทางขับที่มีผลถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน

#### ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- การให้ข้อมูล Exit Taxiway ถ้าหากสามารถทำได้ก็ควรที่จะให้ข้อมูลดังกล่าวในช่วง Final ไม่ควรที่จะให้ข้อมูลระหว่างช่วง Landing

#### ท่าอากาศยานดอนเมือง

- สภาพพื้นผิวทางขับชำรุด
- ปัญหาความไม่สอดคล้องประกาศ NOTAM กับการปฏิบัติการบินจริง

### ข้อเสนอแนะของทีปรึกษา

เมื่อทำการสนทนากลุ่มกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เพื่อประมวลผลจากการสนทนากลุ่มของกลุ่มนักบินแล้ว เกิดข้อเสนอเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการจราจรทางอากาศ ดังต่อไปนี้

1. เมื่อปริมาณจราจรทางอากาศมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การใช้ทักษะส่วนบุคคลอาจไม่สามารถรองรับความซับซ้อนของระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องการการอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามวิธีปฏิบัติและเส้นทางที่ได้ประกาศไว้ ซึ่งโดยภาพรวมจะช่วยเพิ่มความสามารถในการรองรับเที่ยวบินของห้วงอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เริ่มกระบวนการ Quality Management System ควบคู่ไปกับกระบวนการ Safety Management System ที่ บวท. ได้ดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถเลือกใช้ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการตามที่หน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น CANSO เสนอ เพื่อรักษาและเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการภายใต้มาตรฐานและความปลอดภัย



รูปที่ 4-16 กรอบแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพ และระบบการจัดการความปลอดภัย



## 5. ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจ: บริการข้อมูลข่าวสารการบิน

### 5.1 การดำเนินการสำรวจและสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน ซึ่งประกอบด้วยบริการข้อมูล NOTAM และ Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ ในปี พ.ศ.2562 ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจครอบคลุมประเด็นการสำรวจทั้งสิ้น 7 ประเด็น โดยสะท้อนคุณภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางการบินต้องครอบคลุมกลุ่มประเด็นหลัก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของข้อมูล 3) ด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

กลุ่มเป้าหมายตามตำแหน่งงานในการสำรวจประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักบิน (กัปตัน/นักบินผู้ช่วย/ศิษย์การบิน) จำนวน 520 ท่าน และ 2) พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ควบคุม/นายสถานี) จำนวน 144 ท่าน และไม่ระบุ 19 ท่าน โดยที่ทั้งสองกลุ่มตำแหน่งงานปฏิบัติงานในองค์กรการบิน 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) สายการบินสัญชาติไทย 2) สายการบินต่างชาติ 3) องค์กรการบินทั่วไปและโรงเรียนการบิน และ 4) องค์กรทางทหาร/รัฐ โดยคณะทำงานได้กำหนดเป้าหมายในการสำรวจโดยคาดว่าจะได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 400 ชุด จากการดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย สามารถเก็บแบบสอบถามคืนได้ทั้งสิ้น จำนวน 683 ชุด โดยสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

- จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 683 ชุด

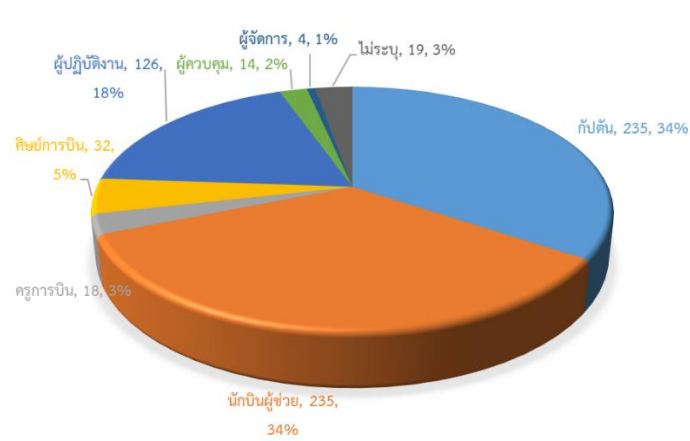
แบ่งตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในรูปที่ 5-1

กัปตัน	235 คน
นักบินผู้ช่วย	235 คน
ครูการบิน	18 คน
ศิษย์การบิน	32 คน
ผู้ปฏิบัติงาน	126 คน
ผู้ควบคุม/หัวหน้างาน	14 คน
ผู้จัดการ/นายสถานี	4 คน
อื่นๆ และไม่ระบุ	19 คน
<b>รวม</b>	<b>683 คน</b>



แบ่งตามประเภทองค์กร ดังแสดงในรูปที่ 5-2

สายการบินสัญชาติไทย	314 คน
สายการบินต่างชาติ	224 คน
หน่วยงานด้านการบินทั่วไป	107 คน
หน่วยงานทหาร	35 คน
อื่นๆ และไม่ระบุ	3 คน
<b>รวม</b>	<b>683 คน</b>



รูปที่ 5-1 แผนภาพแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงตามตำแหน่งงาน  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 5-2 แผนภาพแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงตามประเภทองค์กร  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

## 5.2 ผลสำรวจ: ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) โดยรวม

ผลการสำรวจในส่วนนี้ แสดงระดับคะแนนของคุณภาพการบริการที่ได้รับ ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน จากการสำรวจในปี พ.ศ.2562 มีทั้งสิ้น 8 ประเด็น

ตารางที่ 5-1 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) โดยรวมของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ		ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง		GAP	อันดับ	SIG
	Mean	อันดับ	Mean	อันดับ			
1 ความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของการบริการข้อมูลต่อไปนี้อย่าง NOTAM	4.12	2	4.36	2	-0.24	3	0.000 *
2 Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ	4.15	1	4.36	1	-0.22	1	0.000 *
3 ความรวดเร็วในการบริการข้อมูลต่อไปนี้อย่าง NOTAM	4.08	4	4.33	5	-0.24	5	0.000 *
4 Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ	4.11	3	4.35	4	-0.24	4	0.000 *
5 ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ต่อไปนี้อย่างในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer	4.05	7	4.30	6	-0.25	6	0.000 *
6 Flight Plan Officer/FDMC Officer	4.07	5	4.30	2	-0.23	2	0.000 *
7 คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan	4.04	8	4.31	7	-0.27	7	0.000 *
8 ช่องทางอื่นๆ	4.07	6	4.35	8	-0.28	8	0.000 *



### 5.2.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน แสดงไว้ในตารางที่ 5-1

คะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของบริการ Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (4.15) ประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของบริการ NOTAM (4.12) และประเด็นความรวดเร็วในการบริการข้อมูล Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (4.11)

คะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด 3 ลำดับสุดท้าย คือ ประเด็นคุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan (4.04) ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer (4.05) และประเด็นคุณภาพช่องทางอื่นๆ ในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน (4.07)

### 5.2.2 ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง

ผลการสำรวจคะแนนความคาดหวังประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน แสดงไว้ในตารางที่ 5-1

คะแนนระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวังสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของการบริการ Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (4.36) ประเด็นความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของข้อมูล NOTAM (4.36) และประเด็นคุณภาพช่องทางอื่นๆ ในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน (4.35)

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการฯ มีระดับความคาดหวัง น้อยที่สุด 3 ลำดับสุดท้าย คือ ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Flight Plan Officer/FDMC Officer (4.30) ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer (4.30) และประเด็นคุณภาพช่องทาง AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan (4.31)

### 5.2.3 ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP)

ความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวังได้จากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน แสดงในตารางที่ 5-1

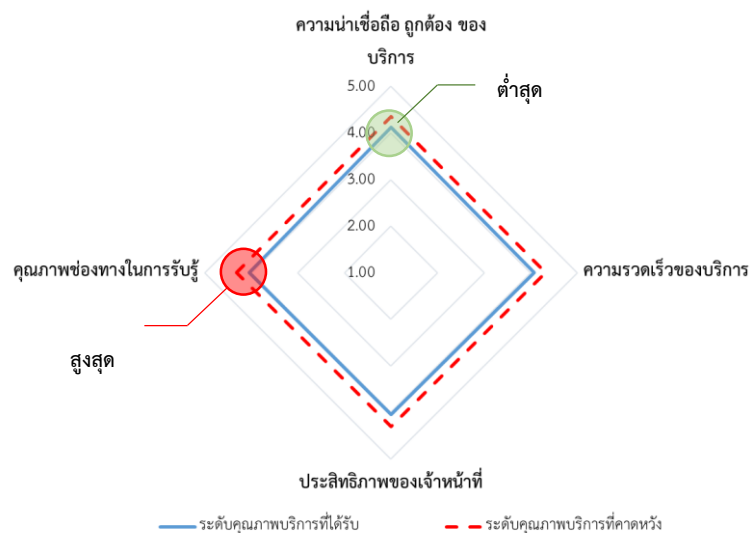
ความแตกต่างระหว่างคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) มีค่าเป็นลบในทุกประเด็นซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการยังมีความคาดหวังที่จะให้เกิดการพัฒนาในคุณภาพอยู่ โดยค่าความแตกต่าง (GAP) ที่ติดลบน้อยที่สุด 3 อันดับแรก คือ ประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของบริการ Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (-0.22) ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Flight Plan Officer/FDMC Officer (-0.23) และประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของบริการ NOTAM (-0.24)

ประเด็นที่ผู้ใช้บริการฯ มีระดับความแตกต่างฯ (GAP) เป็นลบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ประเด็นคุณภาพช่องทางอื่นๆ ในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน (-0.28) ประเด็นคุณภาพช่องทาง AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan (-0.27) และประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer (-0.24)

จากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกประเด็น

### 5.3 ผลสำรวจ: ความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ของการบริการข้อมูล NOTAM และ Flight Plan และข่าว ATS message อื่นๆ

จากรูปที่ 5-3 และตารางที่ 5-2 พบว่าประเด็นความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของบริการมีค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ต่ำสุด -0.24 ในขณะที่ประเด็นคุณภาพช่องทาง AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM มีค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) สูงสุด -0.28



รูปที่ 5-3 แผนภาพแสดงค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP)

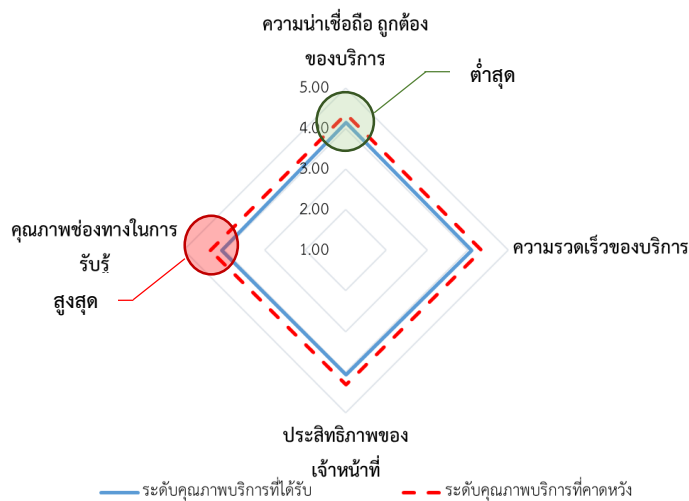
ของการบริการข้อมูล NOTAM

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ตารางที่ 5-2 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ของการบริการข้อมูล NOTAM  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ	ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง	GAP
ความน่าเชื่อถือและถูกต้อง	4.12	4.36	-0.24
ความรวดเร็วในการบริการข้อมูล	4.08	4.33	-0.24
ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล	4.05	4.30	-0.25
คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูล	4.04	4.31	-0.28

จากรูปที่ 5-4 และตารางที่ 5-3 พบว่าประเด็นความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของบริการมีค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ต่ำสุด -0.22 ในขณะที่ประเด็นคุณภาพช่องทาง AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM มีค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) สูงสุด -0.28



รูปที่ 5-4 แผนภาพแสดงค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ของการบริการข้อมูล Flight Plan และข่าว ATS message อื่นๆ  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



ตารางที่ 5-3 แสดงค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ของการบริการข้อมูล Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ

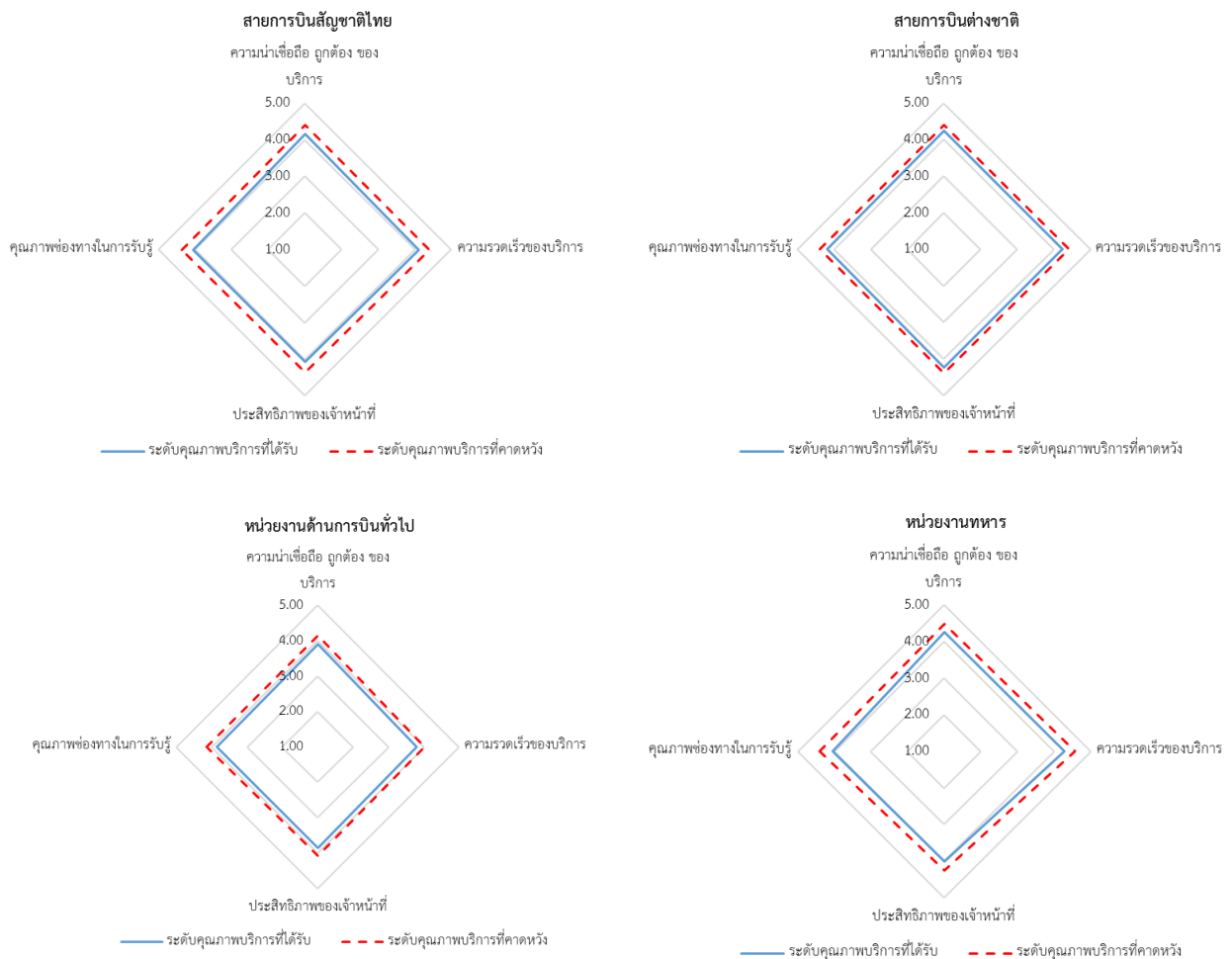
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ	ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง	GAP
ความน่าเชื่อถือและถูกต้อง	4.15	4.36	-0.22
ความรวดเร็วในการบริการข้อมูล	4.11	4.35	-0.24
ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล	4.07	4.30	-0.23
คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูล	4.07	4.35	-0.28

**5.4 ผลสำรวจ: ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) จำแนกตามประเภทองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลสำรวจของการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน จำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ประเภทองค์กร ได้แก่ สายการบินสัญชาติไทย สายการบินต่างชาติ หน่วยงานการบินทั่วไป และหน่วยงานทหาร ดังแสดงในรูปที่ 5-5

ซึ่งผลโดยรวมแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานทางทหารมีความพึงพอใจเฉลี่ยในการรับบริการข้อมูลข่าวสารการบิน สูงที่สุด (4.39) ในขณะที่สายการบินสัญชาติไทยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.09)



รูปที่ 5-5 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน จำแนกตามประเภทองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 5.4.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ

จากผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่าประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง การบริการข้อมูลข่าวสารการบิน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดจาก 3 ประเภทองค์กร ได้แก่ สายการบินสัญชาติไทย (4.16) สายการบินต่างชาติ (4.24) หน่วยงานด้านการบินทั่วไป (3.90) ในขณะที่หน่วยงานทางทหารมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นคุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน (4.39)

สายการบินสัญชาติไทยและสายการบินต่างชาติ มีระดับคะแนนความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบินต่ำที่สุด 4.04 และ 4.20 ตามลำดับ ในขณะที่หน่วยงานด้านการบินทั่วไปมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็นความรวดเร็วในการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน (3.79) และหน่วยงานทางทหารมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็นความน่าเชื่อถือถูกต้อง (4.26) ดังแสดงในตารางที่ 5-4

**ตารางที่ 5-4 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทองค์กร**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	สายการบินสัญชาติไทย	สายการบินต่างชาติ	หน่วยงานด้านการบินทั่วไป	หน่วยงานทางทหาร
ความน่าเชื่อถือและถูกต้อง	4.16	4.24	3.90	4.26
ความรวดเร็วในการบริการข้อมูล	4.10	4.25	3.79	4.28
ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล	4.06	4.23	3.85	4.26
คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูล	4.04	4.20	3.84	4.39
ค่าเฉลี่ย	4.09	4.23	3.85	4.15

#### 5.4.2 ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง

ตารางที่ 5-5 พบว่าสายการบินสัญชาติไทยและหน่วยงานด้านการบินทั่วไปมีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของบริการ 4.41 และ 4.15 ตามลำดับ ในขณะที่สายการบินต่างชาติและหน่วยงานทางทหารมีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในประเด็นความรวดเร็วในการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน 4.42 และ 4.58 ตามลำดับ



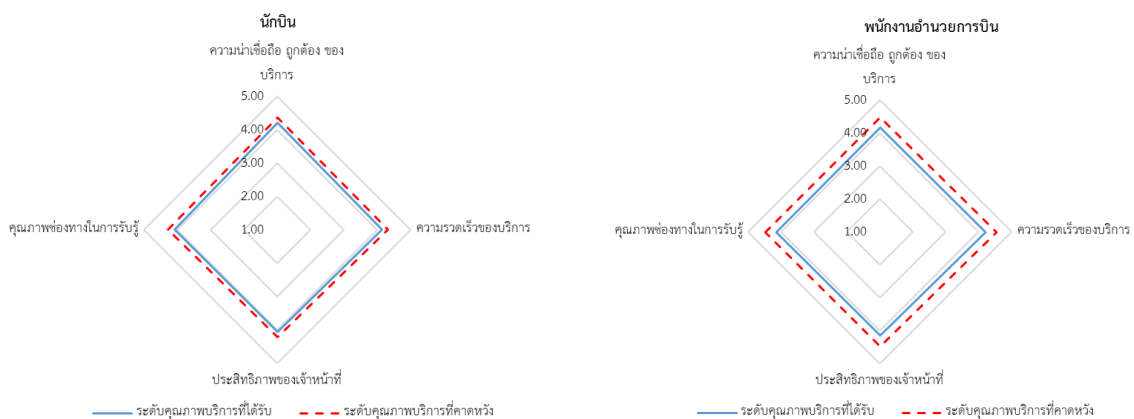
ตารางที่ 5-5 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทองค์กร  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	สายการบิน สัญชาติไทย	สายการบิน ต่างชาติ	หน่วยงานด้าน การบินทั่วไป	หน่วยงานทาง ทหาร
ความน่าเชื่อถือและถูกต้อง	4.41	4.40	4.15	4.49
ความรวดเร็วในการบริการข้อมูล	4.40	4.42	4.01	4.58
ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล	4.37	4.39	4.08	4.26
คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูล	4.37	4.40	4.14	4.39
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.39</b>	<b>4.40</b>	<b>4.10</b>	<b>4.43</b>

### 5.5 ผลสำรวจ: ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจที่จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทงาน ได้แก่ นักบินและพนักงานอำนวยความสะดวกบิน ดังแสดงในรูปที่ 5-6

โดยนักบินมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (4.12) และความคาดหวัง (4.29) ต่ำกว่าพนักงานอำนวยความสะดวกบินที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (4.17) และความคาดหวัง (4.49)



### รูปที่ 5-6 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ข้อมูลข่าวสารการบิน จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 5.5.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ

จากตารางที่ 5-6 พบว่านักบินมีระดับคะแนนความพึงพอใจในบริการที่ได้รับสูงสุดในประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน (4.21) พนักงานอำนวยความสะดวกการบินมีระดับคะแนนความพึงพอใจในบริการที่ได้รับสูงสุดในประเด็นความรวดเร็วในการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน (4.21) ในขณะที่ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการบินได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุดจากทั้ง 2 ประเภทงาน 4.06 และ 4.14 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5-6 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทงาน**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	นักบิน	พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน
ความน่าเชื่อถือและถูกต้อง	4.21	4.17
ความรวดเร็วในการบริการข้อมูล	4.15	4.21
ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล	4.06	4.14
คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูล	4.07	4.15
ค่าเฉลี่ย	4.12	4.17

### 5.5.2 ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง

จากตารางที่ 5-7 พบว่าประเด็นความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของข้อมูลข่าวสารการบินมีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักบิน 4.35 และประเด็นความรวดเร็วในการบริการข้อมูลข่าวสารการบินมีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน 4.55 ในขณะที่ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการบินมีระดับคะแนนความคาดหวังต่ำสุดจากนักบิน 4.22 และประเด็นคุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบินมีระดับคะแนนความคาดหวังต่ำสุดจากพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน 4.48

**ตารางที่ 5-7 แสดงระดับระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทงาน**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	นักบิน	พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน
ความน่าเชื่อถือและถูกต้อง	4.35	4.48
ความรวดเร็วในการบริการข้อมูล	4.33	4.55
ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล	4.22	4.48
คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูล	4.28	4.48
ค่าเฉลี่ย	4.29	4.49



## 5.6 บทความวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน

การวิเคราะห์แบ่งเป็น 4 ประเด็นหลักได้แก่ ประเด็นจุดแข็ง-จุดอ่อนของการบริการ ประเด็นการบริการที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน และประเด็นการเปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับระหว่างปี 2561-2562

### 5.6.1 จุดแข็ง-จุดอ่อนของการบริการ

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 โดยใช้วิธีการ Bottom To Box (BTB)/Top To Box (TTB) สำหรับบริการข้อมูลข่าวสารการบิน แสดงไว้ในตารางที่ 5-8

ตารางที่ 5-8 แสดงการวิเคราะห์ประเด็นจุดแข็งและจุดอ่อนของการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน ตามวิธี BTB และ TTB

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	N	Mean	BTB	TTB	BTB (%)	TTB (%)	สรุป
1 ความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของการบริการข้อมูลต่อไปนี NOTAM	415	4.12	8	346	1.9%	83.4%	จุดแข็ง
2 Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ	413	4.15	5	347	1.2%	84.0%	จุดแข็ง
3 ความรวดเร็วในการบริการข้อมูลต่อไปนี NOTAM	408	4.08	6	328	1.5%	80.4%	จุดแข็ง
4 Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ	325	4.04	3	264	0.9%	81.2%	จุดแข็ง
5 ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ต่อไปนี ในการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารการบิน Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer	408	4.11	8	335	2.0%	82.1%	จุดแข็ง
6 Flight Plan Officer/FDMC Officer	373	4.05	6	301	1.6%	80.7%	จุดแข็ง
7 คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูล ข่าวสารการบิน AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan	369	4.07	6	302	1.6%	81.8%	จุดแข็ง
8 ช่องทางอื่นๆ	362	4.04	9	291	2.5%	80.4%	เชิงบวก

ภาพรวมของบริการข้อมูลข่าวสารการบิน มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.09 และมีค่า TTB =81.7% แสดงว่าการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก และเมื่อทำการสรุปผลด้วยวิธี Top-Two Box/Bottom Two-Box สามารถสรุปแต่ละประเด็นได้ดังนี้

- ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (จุดแข็ง): มี 6 ประเด็น ดังแสดงในตารางด้านบน
- ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก (เชิงบวก) : มี 4 ประเด็น ดังแสดงในตารางด้านบน
- ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง : ไม่มี
- ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย (เชิงลบ) : ไม่มี
- ประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยมาก (จุดอ่อน) : ไม่มี

### 5.6.2 ประเด็นคุณภาพบริการที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงเร่งด่วน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) พบว่า ในทุกประเด็นมีระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพที่ได้รับจริงต่ำกว่าระดับค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพที่คาดหวังในทุกประเด็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

โดยประเด็นที่มีความแตกต่างมากที่สุด ซึ่งถือประเด็นการบริการที่ต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ ประเด็นคุณภาพช่องทางอื่นๆในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบิน (-0.28) ประเด็นคุณภาพช่องทางในการรับรู้ใน/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan (-0.27) และ ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS officer/Briefing officer (-0.25) ดังแสดงในตารางที่ 5-9

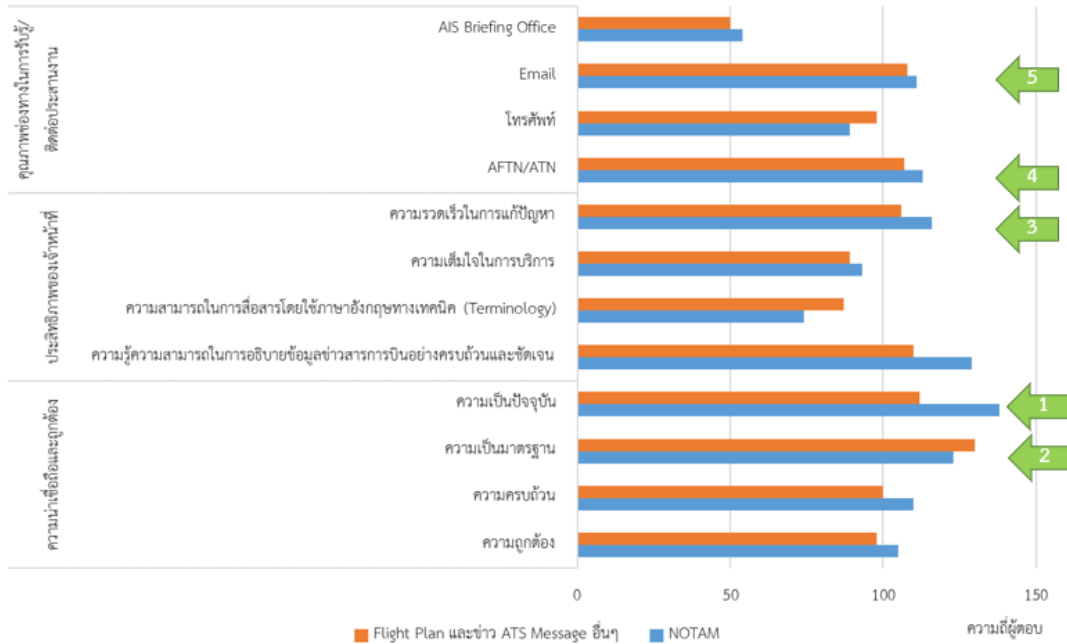
ตารางที่ 5-9 แสดงระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบินที่แตกต่างมากที่สุด 3 อันดับแรก

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ		เป้าหมายคุณภาพบริการที่คาดหวัง		GAP	อันดับ	SIG
	Mean	อันดับ	Mean	อันดับ			
5 ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ต่อไปนี้ ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer	4.05	7	4.30	6	-0.25	6	0.000
7 คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan	4.04	8	4.31	7	-0.27	7	0.000
8 ช่องทางอื่นๆ	4.07	6	4.35	8	-0.28	8	0.000 *



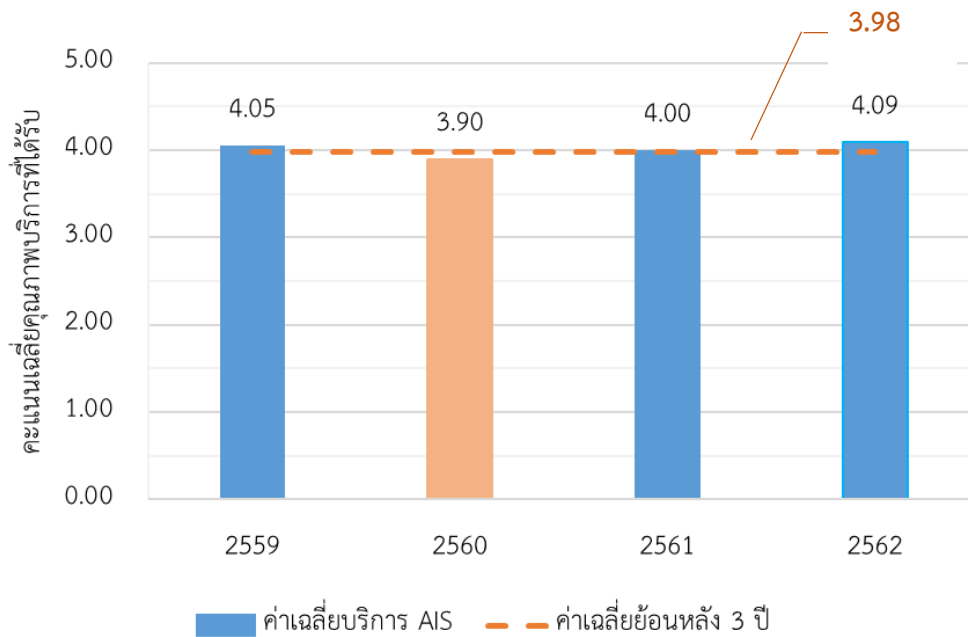
จากผลระดับคะแนนความแตกต่างแสดงในตารางด้านบนสอดคล้องกับผลสำรวจประเด็นคุณภาพบริการที่ต้องการการพัฒนาหรือปรับปรุงเร่งด่วนดังแสดงในรูปที่ 5-7 พบว่าประเด็นความเป็นปัจจุบันและความเป็นมาตรฐานของการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน ได้รับความสำคัญว่าเป็นประเด็นคุณภาพบริการที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน และตามมาด้วยประเด็นความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน



รูปที่ 5-7 แผนภาพแสดงประเด็นคุณภาพบริการที่ต้องพัฒนา/ปรับปรุงเร่งด่วน โดยแบ่งเป็น NOTAM และ Flight Plan และข่าว ATS message อื่นๆ  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 5.6.3 เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการจากผลการสำรวจในปี 2559–2562

ผลการเปรียบเทียบระดับคะแนนคุณภาพบริการจากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2559–2562 พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจในปี 2562 (4.09) มีระดับคะแนนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2561 (4.00) และสูงกว่าค่าเฉลี่ย 3 ปี ย้อนหลัง (3.98) ดังแสดงในรูปที่ 5-8



รูปที่ 5-8 แผนภาพแสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับจากผลการสำรวจระหว่างปี 2559-2561 โดยรวมของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ผลการเปรียบเทียบระดับคะแนนคุณภาพบริการที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามจากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2562 และผลการสำรวจในปี 2561 สำหรับการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน แสดงในตารางที่ 5-10

ตารางที่ 5-10 เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับจากผลการสำรวจปี 2561-2562 โดยรวมของผู้ใช้บริการข้อมูล  
ข่าวสารการบิน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพบริการ ที่ได้รับปี 2562		ระดับคุณภาพบริการ ที่ได้รับปี 2561		Diff	อันดับ	SIG
	Mean	อันดับ	Mean	อันดับ			
1 ความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของการบริการ ข้อมูลต่อไปนี้ NOTAM	4.12	2	4.03	4	0.091	4	0.086
2 Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ	4.15	1	4.04	2	0.107	3	0.038 *
3 ความรวดเร็วในการบริการข้อมูลต่อไปนี้ NOTAM	4.08	4	4.02	5	0.060	7	0.274
4 Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ	4.11	3	4.04	1	0.068	5	0.207
5 ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ต่อไปนี้ ในการ ให้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer	4.05	7	3.91	8	0.138	1	0.014 *
6 Flight Plan Officer/FDMC Officer	4.07	5	3.94	7	0.135	2	0.015 *
7 คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อ ประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan	4.04	8	3.98	6	0.065	6	0.246
8 ช่องทางอื่นๆ	4.07	6	4.03	3	0.034	8	0.698

หมายเหตุ: \*ระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับในปี 2561 และ 2560 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากการเปรียบเทียบผลจากการสำรวจในปี 2562 และ ปี 2561 ของบริการข้อมูลข่าวสารการบิน พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.09 คะแนน โดยประเด็นที่ระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer (0.138) ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Flight Plan Officer/FDMC Officer (0.135) และประเด็นความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของการบริการข้อมูล Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (0.107)

ประเด็นที่ระดับคะแนนความพึงพอใจลดลงมากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นคุณภาพช่องทางอื่นๆ ในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน (0.034) ประเด็นความรวดเร็วการบริการข้อมูล NOTAM (0.060) และคุณภาพช่องทาง AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan (0.065)



จากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจากผลการสำรวจในปี 2562 และ 2561 ของ 3 ประเด็นที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังแสดงในตารางด้านล่าง

#### 5.6.4 ความประทับใจ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

การสอบถามความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดด้านความประทับใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน สามารถสรุปความคิดเห็นในแต่ละด้านได้ดังนี้

##### ความประทับใจ

- ความตั้งใจและความเต็มใจในการบริการของเจ้าหน้าที่
- การอธิบายและให้คำแนะนำอย่างครบถ้วนของเจ้าหน้าที่
- ความรวดเร็วในการบริการและแก้ปัญหา
- ความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลข่าวสารการบิน

##### ความไม่พึงพอใจ

- การสื่อสารและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ FDMC
- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่
- การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของเจ้าหน้าที่
- ความล่าช้าของ NOTAM
- ความถูกต้องของ NOTAM

##### ปัญหาและข้อขัดข้อง

- ความไม่ชัดเจนในการประสานงานและการทำงานระหว่างหน่วยงาน CTOT
- การรับส่ง Flight Plan ระหว่าง FDMC และ Briefing

##### ข้อเสนอแนะ

- พัฒนาช่องทางการให้บริการและการประสานงาน เช่น Mobile Application และ Website
- พัฒนาช่องทางสำรองในการรับบริการในกรณีที่ช่องทางหลักใช้งานไม่ได้
- พัฒนาการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน



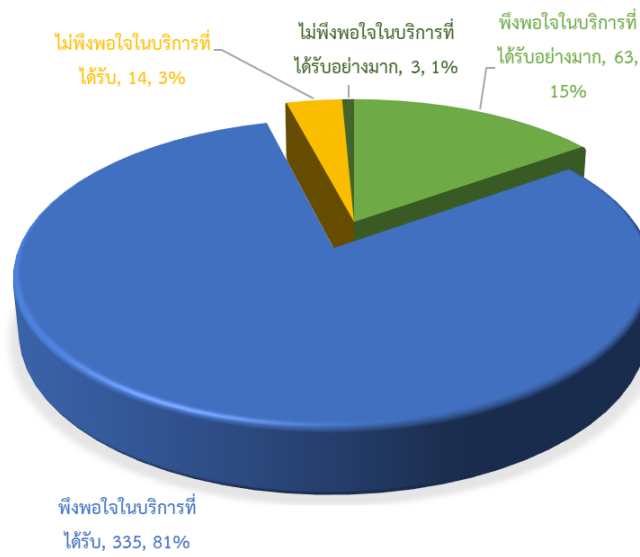
## 5.7 สรุปผลการสำรวจการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

- 1) ประเด็นคุณภาพบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ
  - i. ความน่าเชื่อถือ และถูกต้องของการบริการ Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (4.15)
  - ii. ความรวดเร็วในการบริการ NOTAM (4.12)
  - iii. ความรวดเร็วในการบริการ Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (4.11)
- 2) ประเด็นคุณภาพบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ
  - i. คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานผ่าน AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan (4.04)
  - ii. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer (4.05)
  - iii. คุณภาพช่องทางอื่นๆ ในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน (4.07)
- 3) ระดับคุณภาพบริการที่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการสูงกว่าระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ ในทุกประเด็นคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย 3 อันดับแรกที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ
  - i. คุณภาพช่องทางอื่นๆ ในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน (0.28)
  - ii. คุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานผ่าน AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan (0.27)
  - iii. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer (0.25)
- 4) ผู้ใช้บริการจากสายการบินต่างชาติมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดในขณะที่ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานด้านการบินทั่วไปมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำที่สุด
- 5) กลุ่มพนักงานอำนวยความสะดวกการบินมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุด เมื่อเทียบกับตำแหน่งงานในกลุ่มนักบิน

## 5.8 บทวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในแต่ละด้านคุณภาพบริการข้อมูลข่าวสารการบิน

รูปที่ 5-9 แสดงว่าในภาพรวม 96% ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการข้อมูลข่าวสารการบิน โดยสามารถแบ่งเป็น 15% ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการข้อมูลข่าวสารการบินที่ได้รับอย่างมาก และ 81% ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการข้อมูลข่าวสารการบินที่ได้รับ ในขณะที่ 4% ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยประมาณไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ

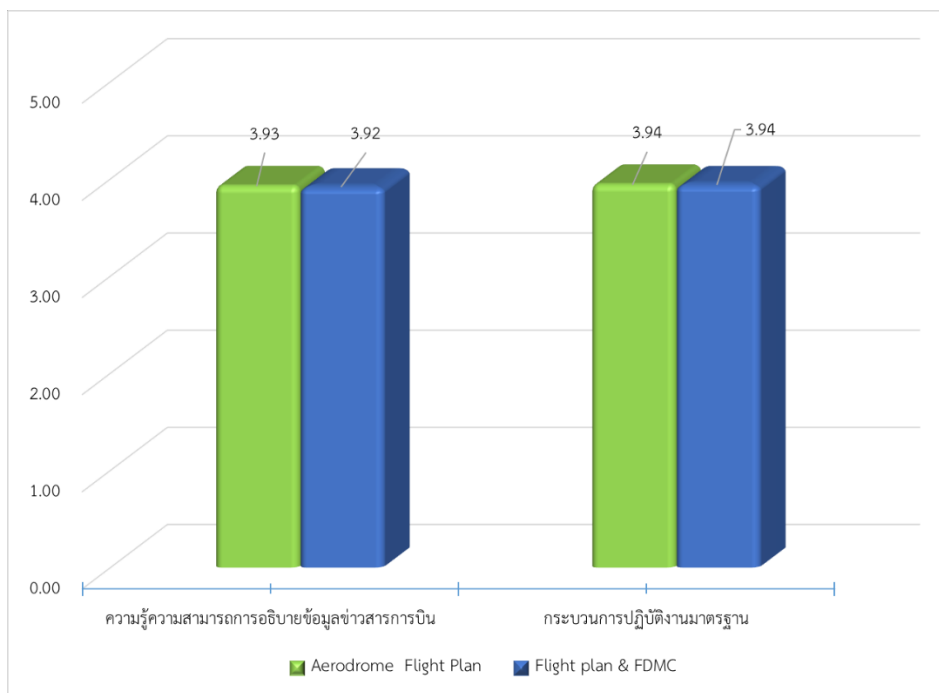


รูปที่ 5-9 แผนภาพแสดงร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 5.9 บทวิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพบริการข้อมูลข่าวสารการบินในปี 2562 เทียบกับปี 2561

รูปที่ 5-10 พบว่าในปี 2562 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าความรู้ความสามารถในการอธิบายข้อมูลข่าวสารการบินอย่างครบถ้วนและชัดเจนของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS Officer/Briefing Officer และเจ้าหน้าที่ Flight Plan Officer/FDMC Officer มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นในระดับคะแนน 3.93 และ 3.92 ตามลำดับ

การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedures: SOP) ของเจ้าหน้าที่ทั้งสองกลุ่มให้มีมาตรฐานใกล้เคียงกันมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นในระดับคะแนน 3.94 ทั้งสองกลุ่ม



รูปที่ 5-10 แผนภาพการเปรียบเทียบระดับการพัฒนาคุณภาพบริการข้อมูลข่าวสารการบินของเจ้าหน้าที่ ระหว่างปี 2561-2562

### 5.10 บทวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน

ในปี 2562 มีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบินหลักทั้งหมด 3 องค์กร ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบไปด้วยระดับผู้จัดการและระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งหมด 4 ท่าน ดังแสดงในตารางที่ 5-11 สรุปประเด็นที่สำคัญดังนี้

#### ตารางที่ 5-11 หน่วยงานผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารการบินที่มีการสัมภาษณ์เชิงลึก

องค์กร	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์	
	ระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน	ระดับปฏิบัติการ
บริษัท ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ จำกัด	2	-
บริษัท นกแอร์ จำกัด	-	1
บริษัท นกสก็๊ต จำกัด	-	1
รวม	2	2

#### ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ผู้ให้สัมภาษณ์จากทั้ง 3 องค์กรมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันถึงประเด็นคุณภาพที่สำคัญในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน 3 อันดับแรกได้แก่

- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการบิน
- ความรวดเร็ว
- ความถูกต้องครบถ้วนและทันสมัยของข้อมูล

ทั้งสามประเด็นข้างต้นมีทิศทางเช่นเดียวกับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ความประทับใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์จากทั้ง 3 องค์กรมีความประทับใจในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารการบินมากที่สุด โดยประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีการกล่าวถึงอย่างชัดเจนคือ

- ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่
- การประสานงานกับหน่วยงานต่างประเทศ โดยเฉพาะ ATFM เพื่อลดอุปสรรคในการปฏิบัติการบิน
- การปรับปรุง Website ที่เข้าใจง่าย

จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกมีความสอดคล้องกับข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการบินและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว



### ปัญหาและข้อขัดข้อง

การสัมภาษณ์ถึงปัญหาและข้อขัดข้องจากผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยงานทั้ง 3 ที่กล่าวข้างต้นแล้วนั้น สามารถสรุปปัญหาและข้อขัดข้องได้ดังนี้

- ความไม่ชัดเจนในการประสานงานและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ CTOT
- การรับส่ง Flight Plan ระหว่าง FDMC และ Briefing

### ประเด็นที่ควรเร่งแก้ไข/ปรับปรุง

ผู้ให้สัมภาษณ์จากทั้ง 6 หน่วยงานมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า บวท. มีการพัฒนาการให้บริการข้อมูลข่าวสารการบินอย่างต่อเนื่องซึ่งก็สอดคล้องกับระดับคะแนนความพึงพอใจการบริการข้อมูลข่าวสารการบินที่มีแนวโน้มอยู่ในระดับดี (ประมาณ 4.09) มาอย่างต่อเนื่องหลายปี แต่ยังมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่ควรเร่งปรับปรุง ดังนี้

- การประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน

### การเปลี่ยนแปลงในอนาคต

จากการสัมภาษณ์ทั้ง 3 หน่วยงาน สามารถสรุปแนวทางการเปลี่ยนแปลงที่น่าจะเกิดขึ้นในอนาคตของทั้ง 3 หน่วยงานได้ดังนี้

- พัฒนา ACARS (Air to Ground Communication)
- พัฒนา ADSB Hardware
- พัฒนาเส้นทาง RNAV เพิ่มขึ้นคู่กับการพัฒนา ADSB
- การขึ้นขมสายการบินที่มีประสิทธิภาพในการทำงานดี

### ความผูกพัน

ผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยงาน 3 หน่วยงาน มีความเห็นว่า บวท. ยังคงมีความเหมาะสมเป็นผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารการบินต่อไป มีผู้ให้สัมภาษณ์จาก 1 หน่วยงานระบุว่าถ้ามีผู้ให้บริการรายอื่นเพิ่มขึ้นอาจจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาการบริการมากขึ้น แม้ว่าในปัจจุบันหน่วยงานดังกล่าวมีความพึงพอใจมากในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการบินของ บวท. แล้วก็ตาม

-

## 6. ผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความพึงพอใจ: บริการเช่าอุปกรณ์

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจในส่วนของผู้ใช้บริการเช่าอุปกรณ์ ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้ดำเนินการสำรวจโดยแยกเป็น 2 กลุ่มของผู้ใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio และกลุ่มผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio ผลการสำรวจในบทนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 คุณภาพการให้บริการ Trunked Radio ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio และส่วนที่ 3 คะแนนคุณภาพบริการและข้อมูลเพิ่มเติม

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจในส่วนของผู้ใช้บริการเช่าอุปกรณ์ ของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้ดำเนินการสำรวจโดยแยกเป็น 2 กลุ่มของผู้ใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio และกลุ่มผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio ผลการสำรวจในบทนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 คุณภาพการให้บริการ Trunked Radio ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio และส่วนที่ 3 คะแนนคุณภาพบริการและข้อมูลเพิ่มเติม

### ส่วนที่ 1: การให้บริการ Trunked Radio

#### 6.1 การดำเนินการสำรวจและสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจในส่วนผู้ใช้บริการเช่าอุปกรณ์ Trunked Radio ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจคือผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน ผู้จัดการ ที่ปฏิบัติการทั้งในสายการบิน ผู้ประกอบการอื่นๆ และหน่วยงานด้านอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์

การสำรวจในปี 2562 ครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) โดยคณะทำงานได้กำหนดเป้าหมายในการสำรวจไม่น้อยกว่า 365 ตัวอย่าง และเมื่อสิ้นสุดการสำรวจสามารถเก็บแบบสอบถามคืนได้ทั้งสิ้นจำนวน 875 ชุด



- จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 875 ชุด

แบ่งตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

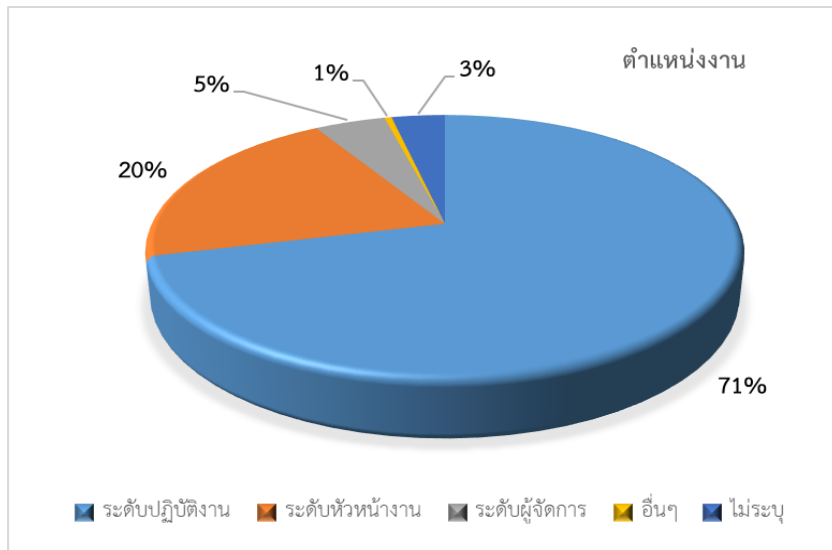
ผู้ปฏิบัติงาน	622 คน
ผู้ควบคุม / หัวหน้างาน	179 คน
ผู้จัดการ / นายสถานี	40 คน
อื่นๆ และไม่ระบุ	34 คน
<u>รวม</u>	<u>875 คน</u>

แบ่งตามประเภทองค์กร

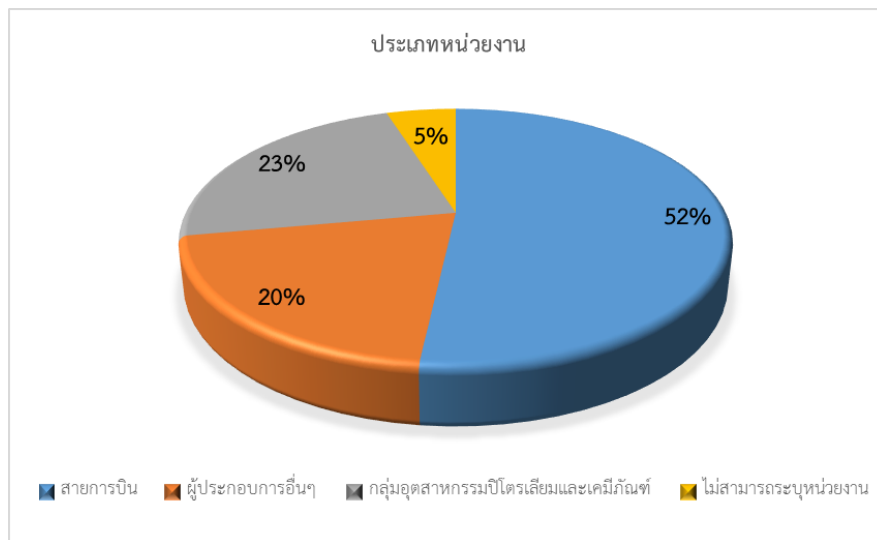
สายการบิน	453 คน
ผู้ประกอบการอื่นๆ	178 คน
กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์	201 คน
ไม่สามารถระบุ	43 คน
<u>รวม</u>	<u>875 คน</u>

แบ่งตามพื้นที่ทำการสำรวจ

สนามบินสุวรรณภูมิ	481 คน
สนามบินดอนเมือง	31 คน
สนามบินเชียงใหม่	38 คน
สนามบินเชียงราย	16 คน
สนามบินภูเก็ต	56 คน
สนามบินกระบี่	16 คน
สนามบินหาดใหญ่	21 คน
นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง	168 คน
ลานกระบือ	36 คน
ไม่ระบุ	12 คน
<u>รวม</u>	<u>875 คน</u>

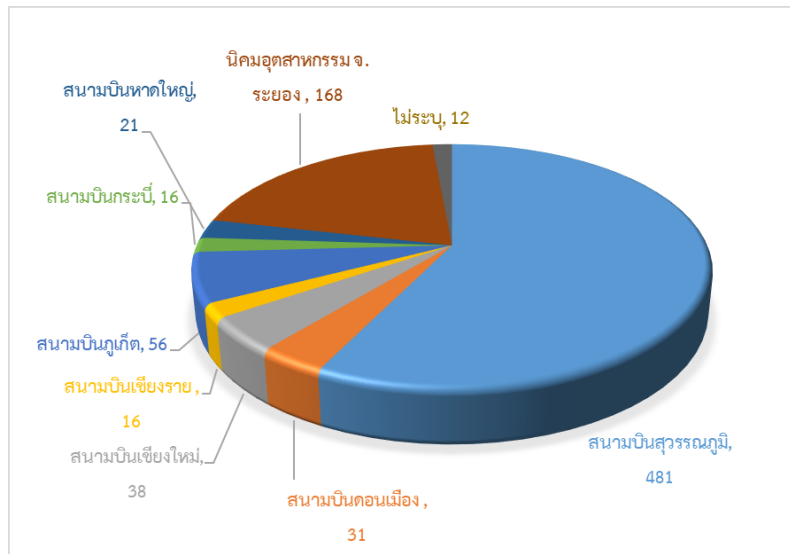


รูปที่ 6-1 แผนภาพแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอุปกรณ์ Trunked Radio แจกแจงตามตำแหน่งงาน  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-2 แผนภาพแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงตามประเภทองค์กร  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ





รูปที่ 6-3 แผนภาพแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงตามพื้นที่ให้บริการ  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือน ถึง 35 ปี และมีอายุงานเฉลี่ยประมาณ 9.8 ปี และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.43 ปี

## 6.2 ผลสำรวจ: ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการ โดยรวม

ผลการสำรวจในส่วนนี้ แสดงระดับคะแนนของคุณภาพการบริการที่ได้รับ ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ประเภท Trunked Radio จากการสำรวจในปี พ.ศ.2562

### 6.2.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ Trunked Radio มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.86 จากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.11) ขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นคุณภาพบริการที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.63) ดังแสดงในตารางที่ 6-1

#### ตารางที่ 6-1 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ Trunked Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

Key Area	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	N	Mode	Median	Mean	Rank	S.D.
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	1 ความน่าเชื่อถือของสัญญาณ และ เครือข่าย	864	4	4	3.63	5	0.89
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	2 ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	806	4	4	4.05	1	0.81 0.75
	3 ความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	802	4	4	4.18		
ด้านรูปลักษณ์ ภายนอก (Tangibles)	4 ความสมบูรณ์และความพร้อมใช้ งานของอุปกรณ์วิทยุสื่อสาร Trunked Radio	693	4	4	3.74	4	0.81
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	5 เอาใจใส่ของบริษัทฯ ในการให้บริการโดยคำนึงถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ	806	4	4	3.98	2	0.83
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	6 ความรวดเร็วในการตอบสนองของ เจ้าหน้าที่	823	4	4	3.86	3	0.83
ค่าเฉลี่ย					3.86		

### 6.2.2 ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง

ผลการสำรวจคะแนนคุณภาพบริการที่คาดหวัง สำหรับการบริการอุปกรณ์ Trunked Radio มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.42 จากประเด็นคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

โดยด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด (4.48) ขณะที่ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นคุณภาพบริการที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุด (4.40) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 6-2

#### ตารางที่ 6-2 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่คาดหวังผู้ใช้บริการ Trunked Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

Key Area	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	N	Mode	Median	Mean	Rank	S.D.
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	1 ความน่าเชื่อถือของสัญญาณ และ เครือข่าย	838	5	5	4.48	1	0.74
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	2 ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	785	5	5	4.43	2	0.74
	3 ความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	780	5	5	4.48		0.73
ด้านรูปลักษณะ ภายนอก (Tangibles)	4 ความสมบูรณ์และความพร้อมใช้ งานของ อุปกรณ์วิทยุสื่อสาร Trunked Radio	671	5	5	4.44	3	0.73
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	5 เอาใจใส่ ของบริษัทฯ ในการให้บริการโดยคำนึงถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ	783	5	5	4.43	4	0.75
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	6 ความรวดเร็วในการตอบสนอง ของเจ้าหน้าที่	801	5	5	4.40	5	0.75
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					<b>4.42</b>		

### 6.2.3 ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP)

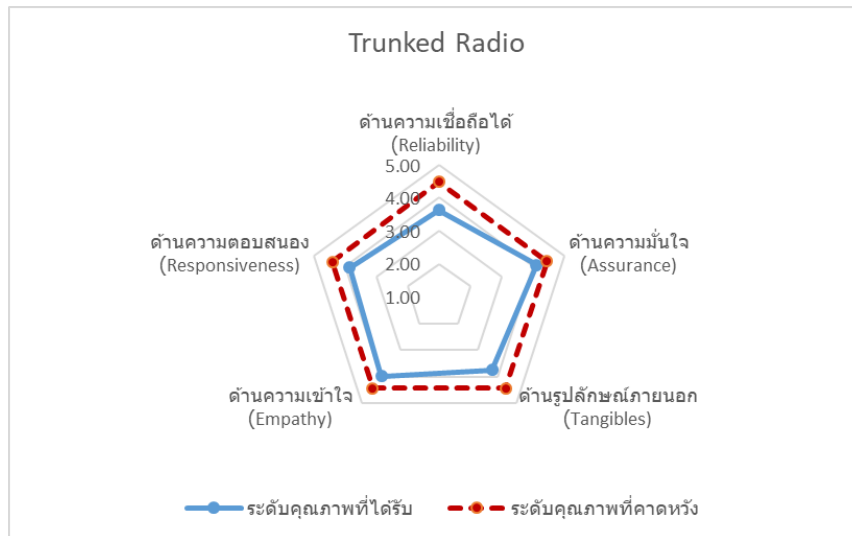
ความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังได้จากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2562 สำหรับบริการบริการอุปกรณ์ Trunked Radio ผลการสำรวจได้แสดงไว้ในตารางที่ 6-3

ตารางที่ 6-3 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) โดยรวมของผู้ใช้บริการ Trunked Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			ระดับคุณภาพที่คาดหวัง			GAP	Rank	SIG
	N	Mean	S.D.	N	Mean	S.D.			
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	864	3.63	0.89	838	4.48	0.74	-0.85	5	0.000 *
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	811	4.11	0.75	791	4.45	0.70	-0.34	1	0.000 *
ด้านรูปลักษณ์ภายนอก (Tangibles)	693	3.74	0.81	671	4.44	0.73	-0.70	4	0.000 *
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	806	3.98	0.83	783	4.43	0.75	-0.45	2	0.000 *
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	823	3.86	0.83	801	4.40	0.75	-0.54	3	0.000 *

หมายเหตุ เครื่องหมาย \* หมายถึงประเด็นสำรวจที่ค่าความแตกต่างของคะแนนมีนัยสำคัญทางสถิติ



รูปที่ 6-4 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ

### Trunked Radio แต่ละด้านในการสำรวจ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

พบว่าความแตกต่างระหว่างคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) มีค่าเป็นลบในทุกประเด็น โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่สามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นลบน้อยที่สุด (-0.34) ขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่สามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด (-0.85)

จากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกประเด็น

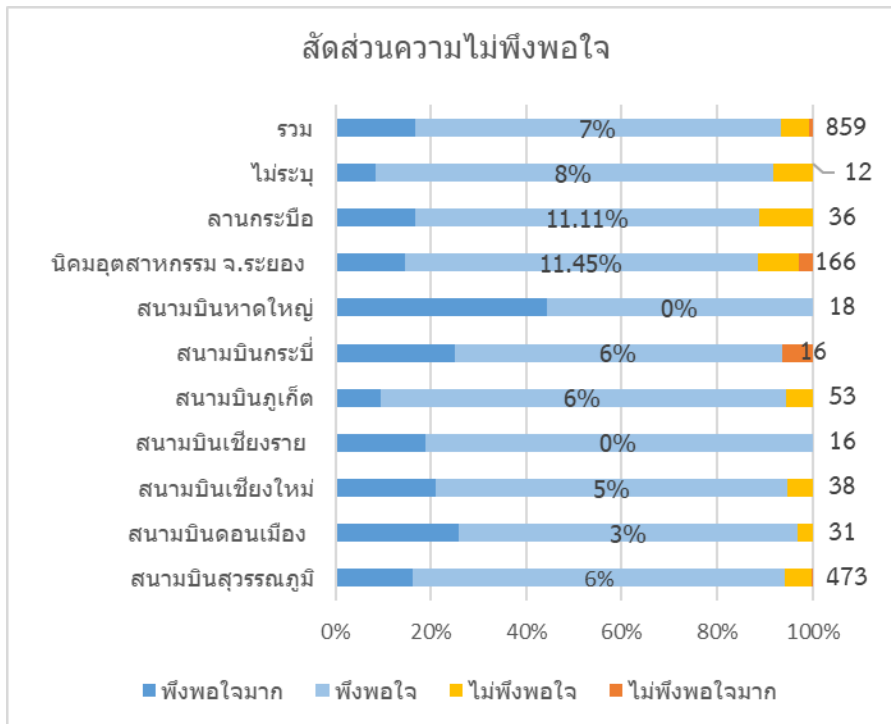
#### 6.2.4 ความไม่พึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจในระดับคุณภาพบริการประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ Trunked Radio แสดงไว้ในตารางที่ 6-4 โดยภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับจำนวนทั้งสิ้น 58 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ทั้งสิ้น 859 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 7 ซึ่งในจำนวนนี้ประกอบด้วยผู้ที่ไม่พึงพอใจมาก 7 คน โดยนิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง และลานกระบือมีสัดส่วนที่ไม่พึงพอใจสูงที่สุดคือ ร้อยละ 11

#### ตารางที่ 6-4 แสดงสัดส่วนผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจในบริการ Trunked Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

พื้นที่ที่ให้บริการ	ความถี่				รวม	สัดส่วนที่ไม่พึงพอใจ
	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก		
สนามบินสุวรรณภูมิ	76	370	26	1	473	6%
สนามบินดอนเมือง	8	22	1	0	31	3%
สนามบินเชียงใหม่	8	28	2	0	38	5%
สนามบินเชียงราย	3	13	0	0	16	0%
สนามบินภูเก็ต	5	45	3	0	53	6%
สนามบินกระบี่	4	11	0	1	16	6%
สนามบินหาดใหญ่	8	10	0	0	18	0%
นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง	24	123	14	5	166	11%
ลานกระบือ	6	26	4	0	36	11%
ไม่ระบุ	1	10	1	0	12	8%
รวม	143	658	51	7	859	7%
	801		58			



รูปที่ 6-5 แผนภาพแสดงสัดส่วนความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ Trunked Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 6.3 ผลสำรวจ: ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ และระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การแสดงผลการสำรวจในส่วนนี้ เป็นการแสดงผลสำรวจของผู้เข้าอุปกรณ์ Trunked Radio จำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะของประเภทองค์กร ได้แก่ 1) กลุ่มสายการบิน (453 ตัวอย่าง) 2) กลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (178 ตัวอย่าง) และ 3) กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ (201 ตัวอย่าง) โดยผลการสำรวจจะสะท้อนคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ เป็นประเภทองค์กร ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (3.85) ขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.80) โดยกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด(4.52) และกลุ่มสายการบินมีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังน้อยสุด (4.41)

#### ตารางที่ 6-5 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงและระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทองค์กร

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

คุณภาพบริการ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		
	สายการบิน	ผู้ประกอบการอื่นๆ	กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์	สายการบิน	ผู้ประกอบการอื่นๆ	กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.61	3.58	3.63	4.42	4.55	4.52
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	3.96	3.91	4.03	4.46	4.40	4.48
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible)	3.71	3.71	3.83	4.40	4.48	4.64
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	3.97	3.98	3.98	4.39	4.43	4.49
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	3.88	3.84	3.77	4.37	4.36	4.46
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>3.80</b>	<b>3.85</b>	<b>4.41</b>	<b>4.44</b>	<b>4.52</b>



### 6.3.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

จากผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่า ด้านความเข้าใจ (Empathy) เป็นด้านที่กลุ่มผู้ใช้บริการประเภทสายการบิน (3.97) และกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทผู้ประกอบการอื่นๆ (3.91) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด และด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่กลุ่มผู้ใช้บริการประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ (4.03) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจของทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทสายการบิน (3.61) กลุ่มผู้ใช้บริการประเภทผู้ประกอบการอื่นๆ (3.58) และกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ (3.63) มีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด ดังแสดงในรูปที่ 6-6

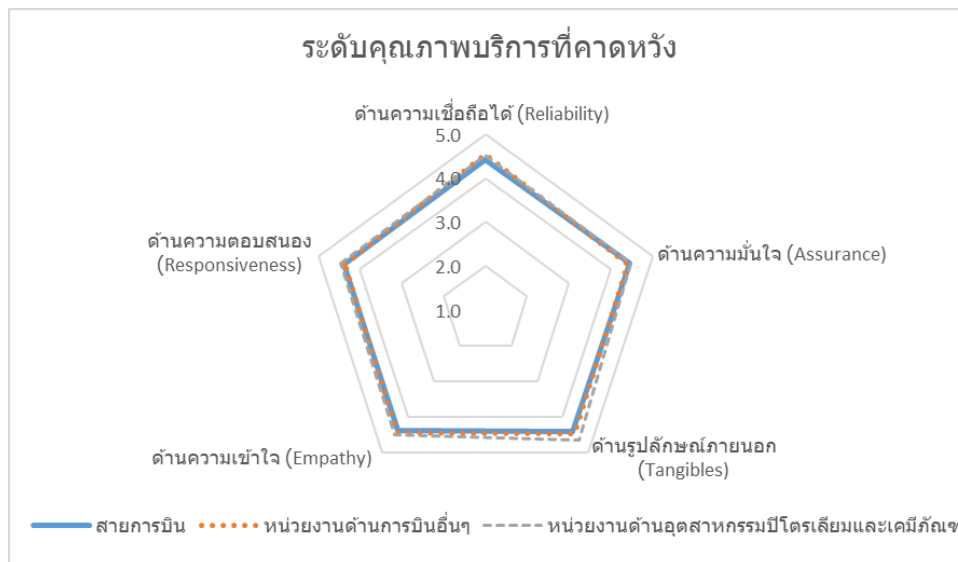


รูปที่ 6-6 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ Trunked Radio จำแนกตามประเภทองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 6.3.2 ระดับคุณภาพบริการที่ได้คาดหวัง

จากผลการสำรวจระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังในระดับคุณภาพการบริการในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่า ระดับคะแนนคาดหวังสูงสุดแตกต่างกันตามประเภทกลุ่มองค์กร โดยกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทสายการบิน มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในด้านความมั่นใจ (Assurance) (4.48) กลุ่มผู้ใช้บริการประเภทผู้ประกอบการอื่นๆ มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) (4.55) และกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) (4.64)

ด้านความตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่มีระดับความคาดหวังของทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทสายการบิน (4.37) กลุ่มผู้ใช้บริการประเภทผู้ประกอบการอื่นๆ (4.36) และกลุ่มผู้ใช้บริการประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ (4.46) มีระดับคะแนนความคาดหวังต่ำสุด ดังแสดงในรูปที่ 6-7



รูปที่ 6-7 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ Trunked Radio จำแนกตามประเภทองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 6.4 ผลสำรวจ: ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ และระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การแสดงผลการสำรวจในส่วนนี้ เป็นการแสดงผลการสำรวจที่จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มประเภทงานตามความรับผิดชอบ ได้แก่ 1) ระดับผู้ปฏิบัติงาน (622 ตัวอย่าง) 2) ระดับผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (179 ตัวอย่าง) และ 3) ระดับผู้จัดการ/นายสถานี (40 ตัวอย่าง) ผลการสำรวจจะสะท้อนคุณภาพการให้บริการครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของทั้งบริการ Trunked Radio โดยผลการตอบกลับเป็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

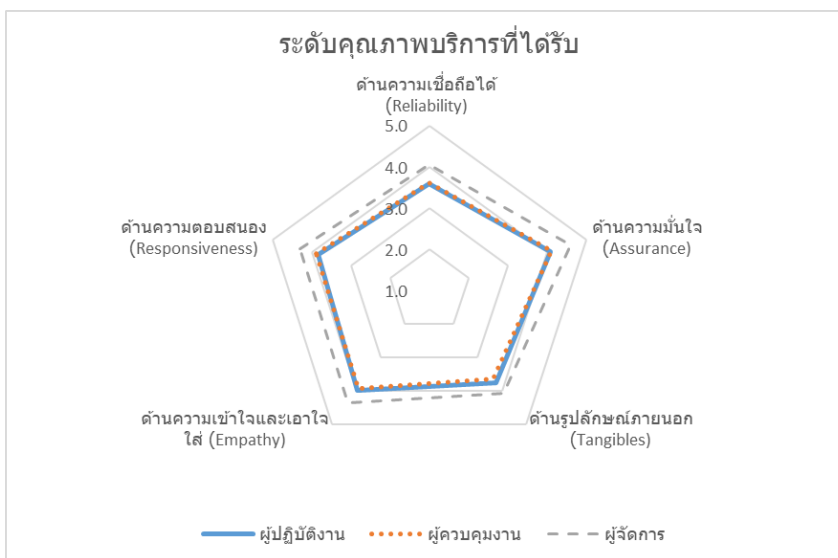
กลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้จัดการมีระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม (4.28) สูงกว่าทั้งกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน (3.85) และกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ควบคุมงาน (3.84) ซึ่งกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้จัดการมีระดับคะแนนความคาดหวังในภาพรวม (4.58) สูงกว่าทั้งกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน (4.45) และกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ควบคุมงาน (4.38) ด้วย

**ตารางที่ 6-6 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริงและที่คาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานต่างๆ**  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

คุณภาพบริการ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		
	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุมงาน	ผู้จัดการ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุมงาน	ผู้จัดการ
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.60	3.62	4.05	4.49	4.43	4.62
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.09	4.12	4.59	4.46	4.41	4.62
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible)	3.74	3.65	4.09	4.46	4.38	4.48
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	3.98	3.92	4.37	4.46	4.33	4.59
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	3.82	3.88	4.29	4.40	4.37	4.57
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>3.84</b>	<b>4.28</b>	<b>4.45</b>	<b>4.38</b>	<b>4.58</b>

#### 6.4.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

จากผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการพบว่ากลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน และระดับผู้ควบคุมงาน มีระดับคะแนนความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกันขณะที่กลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้จัดการมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าในทุกด้าน โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นประเด็นคุณภาพที่ได้ระดับคะแนนสูงที่สุด ในส่วนของด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นประเด็นคุณภาพที่ได้ระดับคะแนนน้อยที่สุด จากทุกตำแหน่งงานดังแสดงในรูปที่ 6-8



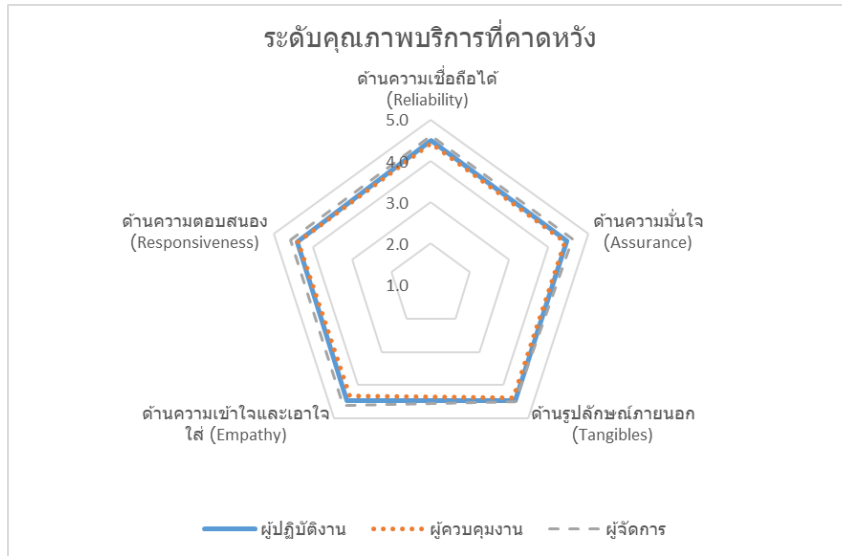
รูปที่ 6-8 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ Trunked Radio จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 6.4.2 ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง

จากผลการสำรวจระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังในระดับคุณภาพการบริการในแต่ละประเภทของตำแหน่งงานพบว่า ทั้งกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน (4.49) ระดับผู้ควบคุมงาน (4.43) และระดับผู้จัดการ (4.62) มีความคาดหวังสูงสุดด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)

ในขณะที่ระดับความคาดหวังที่น้อยที่สุดนั้นแตกต่างกันตามแต่ละประเภทของตำแหน่งงาน โดยกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงานมีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดในด้านความตอบสนอง (Responsiveness) (4.40) กลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ควบคุมงานมีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดในด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) (4.33) และกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้จัดการมีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) (4.48) ดังแสดงในรูปที่ 6-9



รูปที่ 6-9 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ Trunked Radio  
 จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

## 6.5 ผลสำรวจ: ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน

การแสดงผลการสำรวจในส่วนนี้ เป็นการแสดงผลการสำรวจที่จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 9 พื้นที่ ได้แก่ สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง สนามบินเชียงใหม่ สนามบินเชียงราย สนามบินภูเก็ต สนามบินกระบี่ สนามบินหาดใหญ่ นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง และลานกระบือ ครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

### 6.5.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

โดยกลุ่มพื้นที่สนามบินหาดใหญ่ มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.35) รองลงมาคือกลุ่มพื้นที่สนามบินกระบี่ (4.05) และกลุ่มพื้นที่สนามบินเชียงใหม่ (4.04) ในขณะที่กลุ่มพื้นที่สนามบินภูเก็ต (3.76) สนามบินสุวรรณภูมิ (3.81) และนิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง (3.82) เป็นกลุ่มที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 6-7

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในพื้นที่สนามบินหาดใหญ่ ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินภูเก็ต สนามบินกระบี่ นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง และลานกระบือ ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในพื้นที่สนามบินดอนเมือง สนามบินเชียงใหม่ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในพื้นที่สนามบินเชียงราย

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินภูเก็ต นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง และลานกระบือ ด้านความมั่นใจ (Assurance)

เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในพื้นที่สนามบินดอนเมือง สนามบินเชียงราย และสนามบินหาดใหญ่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดในพื้นที่สนามบินเชียงใหม่ และสนามบินกระบี่

ตารางที่ 6-7 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มีพื้นที่ปฏิบัติงานต่างๆ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

คุณภาพบริการ	ระดับคุณภาพที่ได้รับ									
	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินเชียงราย	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่	นิคมอุตสาหกรรมจ.ระยอง	ลานกระบือ	ไม่ระบุ
จำนวนผู้ตอบ	481	31	38	16	56	16	21	168	36	12
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.59	3.68	4.00	3.63	3.45	3.87	4.53	3.57	3.69	3.55
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	3.95	3.54	4.12	3.54	4.00	4.32	4.16	4.02	4.25	3.67
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible)	3.70	3.81	3.89	4.06	3.64	3.80	4.21	-	3.92	3.27
ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy)	3.94	4.17	4.20	4.06	3.94	4.25	4.42	3.94	4.03	3.55
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	3.85	4.00	4.00	4.13	3.77	4.00	4.42	3.73	3.94	3.58
ค่าเฉลี่ย	3.81	3.84	4.04	3.88	3.76	4.05	4.35	3.82	3.97	3.52

### 6.5.2 ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง

โดยกลุ่มพื้นที่สนามบินดอนเมือง มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด (4.61) รองลงมาคือกลุ่มพื้นที่สนามบินเชียงใหม่ (4.57) และกลุ่มพื้นที่สนามบินหาดใหญ่ (4.55) ในขณะที่กลุ่มพื้นที่สนามบินภูเก็ต (4.32) สนามบินกระบี่ (4.41) และสนามบินสุวรรณภูมิ (4.42) เป็นกลุ่มที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่ำสุดตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 6-8

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินเชียงราย สนามบินกระบี่ สนามบินหาดใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในพื้นที่สนามบินภูเก็ต ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในพื้นที่ลานกระบือ และ



ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดในพื้นที่ สนามบินดอนเมือง สนามบินเชียงใหม่

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่ำสุดในพื้นที่ สนามบินเชียงใหม่ และสนามบินภูเก็ต ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่ำสุดในพื้นที่ สนามบินดอนเมือง สนามบินเชียงใหม่ สนามบินหาดใหญ่ และนิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่ำสุดในพื้นที่ สนามบินกระบี่ และ ด้านความตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่ำสุดในพื้นที่ สนามบินสุวรรณภูมิ และลานกระบี่

**ตารางที่ 6-8 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพื้นที่ปฏิบัติงานต่างๆ**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

คุณภาพบริการ	ระดับคุณภาพที่คาดหวัง									
	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินเชียงราย	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่	นิคมอุตสาหกรรมจ.ระยอง	ลานกระบี่	ไม่ระบุ
จำนวนผู้ตอบ	481	31	38	16	56	16	21	168	36	12
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	4.46	4.65	4.53	4.73	4.23	4.50	4.74	4.54	4.46	3.91
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.46	4.26	4.57	4.18	4.45	4.43	4.44	4.48	4.50	4.50
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible)	4.43	4.71	4.55	4.40	4.27	4.33	4.50	-	4.66	3.91
ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy)	4.39	4.73	4.63	4.40	4.33	4.40	4.58	4.51	4.34	4.09
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	4.35	4.71	4.57	4.53	4.31	4.38	4.47	4.51	4.27	4.18
ค่าเฉลี่ย	4.42	4.61	4.57	4.45	4.32	4.41	4.55	4.51	4.45	4.12



### 6.5.3 ความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนคุณภาพการบริการที่ได้รับและคุณภาพบริการที่คาดหวัง

ระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังในทุกพื้นที่บริการ โดยกลุ่มพื้นที่สนามบินหาดใหญ่ เป็นพื้นที่ที่มีระดับเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังน้อยที่สุด (-0.199) รองลงมาคือกลุ่มพื้นที่สนามบินกระบี่ (-0.361) และกลุ่มพื้นที่ลานกระบือ (-0.480) ดังแสดงในตารางที่ 6-9

ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีความแตกต่างของระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในพื้นที่สนามบินกระบี่ นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง และลานกระบือ ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) เป็นด้านที่มีความแตกต่างของระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง สนามบินเชียงใหม่ สนามบินเชียงราย และสนามบินภูเก็ต และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่มีความแตกต่างของระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในพื้นที่สนามบินหาดใหญ่

ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่มีความแตกต่างของระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินดอนเมือง สนามบินเชียงราย สนามบินภูเก็ต สนามบินกระบี่ นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง และลานกระบือ ในขณะที่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีความแตกต่างของระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดในพื้นที่สนามบินเชียงใหม่และสนามบินหาดใหญ่

ตารางที่ 6-9 ความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนคุณภาพการบริการที่ได้รับและคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ตอบสอบถามที่มีพื้นที่ปฏิบัติงานต่างๆ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

คุณภาพบริการ	GAP								นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง	ลานกระบือ	ไม่ระบุ
	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินเชียงราย	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่				
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	-0.88	-0.97	-0.53	-1.11	-0.77	-0.63	-0.21	-0.97	-0.76	-0.36	
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	-0.51	-0.72	-0.45	-0.64	-0.45	-0.11	-0.28	-0.46	-0.25	-0.83	
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible)	-0.73	-0.90	-0.66	-0.34	-0.63	-0.53	-0.29	-	-0.74	-0.64	
ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy)	-0.45	-0.57	-0.43	-0.34	-0.39	-0.15	-0.16	-0.57	-0.31	-0.55	
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	-0.50	-0.71	-0.57	-0.41	-0.53	-0.38	-0.05	-0.77	-0.33	-0.60	
ค่าเฉลี่ย	-0.612	-0.773	-0.528	-0.567	-0.557	-0.361	-0.199	-0.693	-0.480	-0.595	

## 6.6 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

จากผลการสำรวจ ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามคิดเห็นว่าไม่มีปัญหาในด้านความชัดเจน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นไม่กระทบต่อการทำงานรวม 47% ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้งานในภาพรวมคือ 53% โดยพื้นที่ที่มีสัดส่วนผู้ให้บริการพบปัญหาจากการใช้งานสูงสุดคือพื้นที่สนามบินกระบี่ (75%) รองลงมาคือสนามบินภูเก็ต (68%) และลานกระบือ (64%) ดังแสดงในตารางที่ 6-10

### ตารางที่ 6-10 สัดส่วนผู้ให้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio ที่พบปัญหาในช่วงปีที่ผ่านมา

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ปัญหาจากการใช้บริการ	ความถี่									
	ภาพรวม	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินเชียงราย	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่	นิคมอุตสาหกรรมจ.ระยอง	ลานกระบือ
ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการ/ ไม่ระบุปัญหา	47%	50%	45%	39%	44%	32%	25%	62%	49%	36%
พบปัญหาจากการใช้บริการ	53%	50%	55%	61%	56%	68%	75%	38%	51%	64%
จำนวนผู้ตอบ	875	481	31	38	16	56	16	21	168	36

โดยในผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาจากการใช้บริการ พบปัญหาด้านความเสถียรของสัญญาณวิทยุ (61%) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ (48%) โดยปัญหาด้านความเสถียรของสัญญาณวิทยุ เป็นปัญหาที่พบมากที่สุดในพื้นที่บริการยกเว้นสนามบินกระบี่ และสนามบินหาดใหญ่ที่ด้านความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด โดยด้านความครอบคลุมของสัญญาณวิทยุเป็นปัญหาที่พบรองมาจากทั้งสองปัญหาโดยลานกระบือ (61%) และสนามบินกระบี่ (33%) เป็นพื้นที่บริการที่มีสัดส่วนของปัญหาด้านความครอบคลุมของสัญญาณวิทยุสูงกว่าภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 6-11

### ตารางที่ 6-11 ปัญหาที่ผู้ให้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio พบในช่วงปีที่ผ่านมา

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ปัญหาจากการใช้บริการ	ความถี่									
	ภาพรวม	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินเชียงราย	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่	นิคมอุตสาหกรรมจ.ระยอง	ลานกระบือ
- ด้านความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์	48%	53%	35%	52%	44%	50%	58%	100%	33%	39%

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 6-11 (ต่อ) ปัญหาที่ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio พบในช่วงปีที่ผ่านมา

ปัญหาจากการใช้ บริการ	ความถี่									ลาน กระบือ
	ภาพ รวม	สนามบิน สุวรรณภูมิ	สนามบิน ดอนเมือง	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน ภูเก็ต	สนามบิน กระบี่	สนามบิน หาดใหญ่	นิคม อุตสาหกรรม จ.ระยอง	
- ด้านความ เสถียรของ สัญญาณวิทยุ	61%	53%	88%	78%	67%	61%	42%	0%	78%	74%
- ด้านความ ครอบคลุมของ สัญญาณวิทยุ	22%	19%	24%	22%	11%	21%	33%	0%	20%	61%
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4%	2%	12%	4%	11%	5%	17%	0%	2%	0%
- ด้านการติดต่อ ประสานงาน	5%	5%	0%	9%	0%	8%	8%	0%	2%	9%

จากผลการสำรวจความคิดเห็นต่อปัญหาที่ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio ให้ความเห็นว่าควรมีปรับปรุงด้านความเสถียรของสัญญาณวิทยุเป็นลำดับแรก พบว่าในทุกเกือบทุกพื้นที่บริการเห็นว่าด้านความเสถียรของสัญญาณวิทยุเป็นสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงเป็นลำดับแรก ยกเว้นพื้นที่บริการสนามบินหาดใหญ่ที่เห็นว่าด้านความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์เป็นสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงเป็นลำดับแรก ดังแสดงในตารางที่ 6-12

ตารางที่ 6-12 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio ให้ความเห็นว่าควรมีปรับปรุงเป็นลำดับแรก

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ปัญหาจากการใช้ บริการ	ความถี่									ลาน กระบือ
	ภาพ รวม	สนามบิน สุวรรณภูมิ	สนามบิน ดอนเมือง	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน ภูเก็ต	สนามบิน กระบี่	สนามบิน หาดใหญ่	นิคม อุตสาหกรรม จ.ระยอง	
- ด้านความ สมบูรณ์และ ความพร้อมใช้ งานของอุปกรณ์	20%	22%	16%	21%	25%	24%	15%	47%	11%	11%
- ด้านความ เสถียรของ สัญญาณวิทยุ	29%	26%	44%	39%	25%	33%	23%	0%	34%	28%

(ตารางมีต่อ)



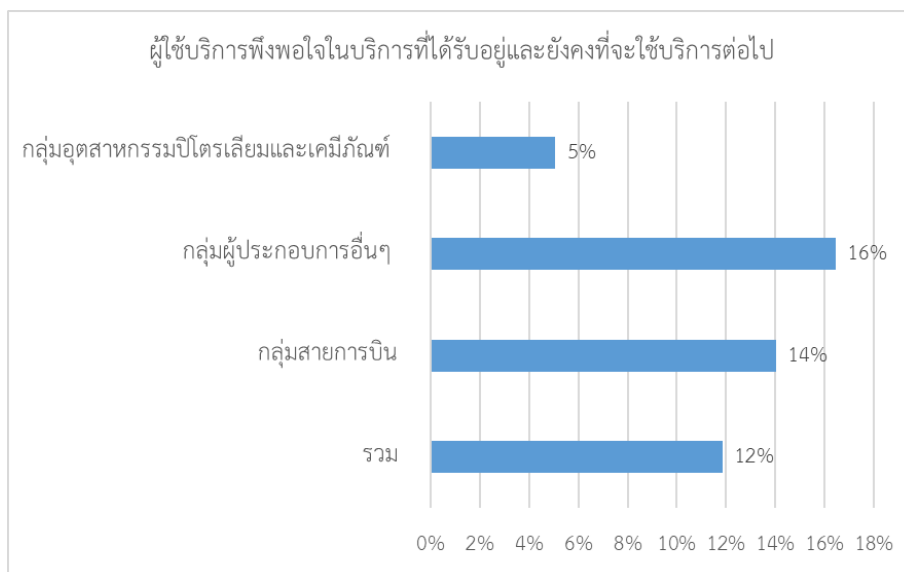
ตารางที่ 6-12 (ต่อ) ปัญหาที่ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio ให้ความเห็นว่าคุณมีปรับปรุงเป็นลำดับแรก

ปัญหาจากการใช้ บริการ	ความถี่									
	ภาพ รวม	สนามบิน สุวรรณภูมิ	สนามบิน ดอนเมือง	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน ภูเก็ต	สนามบิน กระบี่	สนามบิน หาดใหญ่	นิคม อุตสาหกรรม จ.ระยอง	ลาน กระบือ
- ด้านความ ครอบคลุมของ สัญญาณวิทยุ	8%	7%	0%	4%	8%	11%	23%	0%	11%	19%
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	1%	1%	0%	0%	0%	2%	15%	0%	0%	0%
- ด้านการติดต่อ ประสานงาน	2%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	3%

## 6.7 ความผูกพันต่อการให้บริการของบริการเช่าวิทยุสื่อสาร Trunked Radio ของบริษัทฯ

การสำรวจเพื่อวัดความภักดีหรือความผูกพันต่อการให้บริการของบริการเช่าอุปกรณ์วิทยุสื่อสาร Trunked Radio ได้ทำการวัดโดยใช้คำถามเพียงคำถามเดียวคือ ความเชื่อมั่นและมีความไว้วางใจในการทำงานของบริษัทฯ และมีความพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อไป การวัดระดับความผูกพันนี้จะใช้แนวทางเดียวกันกับการคำนวณค่า Net Promoter Score ซึ่งจะคำนวณจากสัดส่วนของผู้ที่มีโอกาสจะแนะนำบริการต่อ (Promoters) หักด้วยสัดส่วนของผู้ที่มีโอกาสจะเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น (Detractors) ซึ่งในการสำรวจในครั้งนี้ได้แบ่งระดับการตัดสินใจออกเป็น 11 ระดับตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างที่สุด (ระดับ 0) จนถึง เห็นด้วยอย่างที่สุด (ระดับ 10) ซึ่งได้แบ่งเกณฑ์ในการสำรวจคือ หากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในระดับ (9-10) หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กร (Promoters) และหากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นในระดับ (0-6) หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยมาก (Detractors)

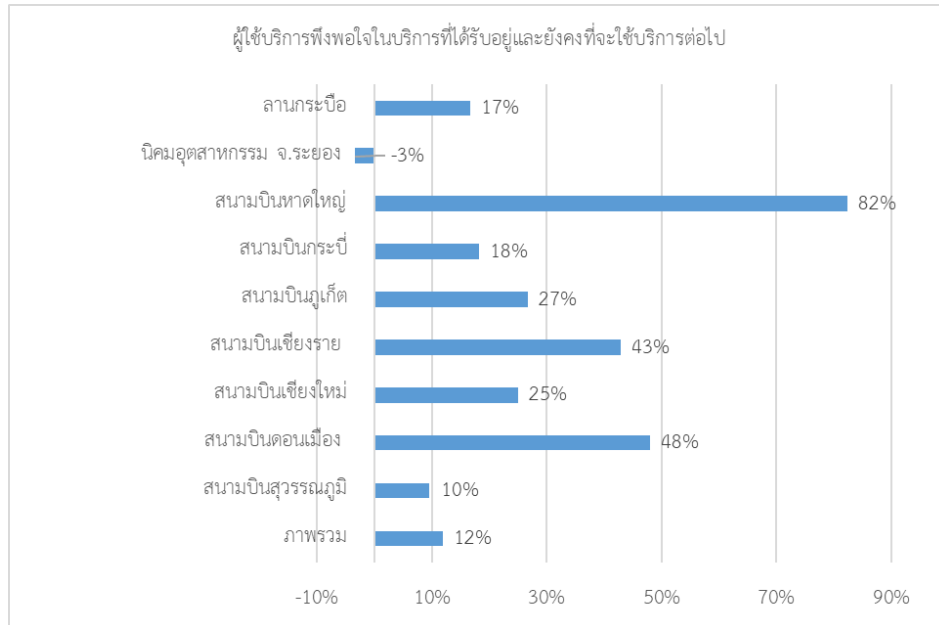
โดยผลการสำรวจพบว่าสัดส่วนของผู้ที่มีโอกาสจะแนะนำบริการต่อ (Promoters) คือ 34% มากกว่าสัดส่วนของผู้ที่มีโอกาสจะเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น (Detractors) ที่ 22% หรือหมายถึง ค่า NPS ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 12% โดย เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทองค์กรจะพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (NPS = 16%) เป็นกลุ่มที่ผู้ให้บริการพึงพอใจและมีโอกาสที่จะใช้บริการต่อสูงสุดรองลงมาคือ กลุ่มสายการบิน (NPS = 14%) และกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ (NPS = 5%) ตามลำดับดังแสดงในรูปที่ 6-10



รูปที่ 6-10 โอกาสที่ผู้ให้บริการพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่และยังคงที่จะใช้บริการต่อไปในบริการเช่าวิทยุสื่อสาร Trunked Radio จำแนกตามประเภทองค์กร

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

โดยผลการสำรวจจำแนกตามพื้นที่ให้บริการ พบว่าพื้นที่ให้บริการส่วนใหญ่มี NPS เป็นบวกยกเว้นพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง (NPS = -3%) โดยพื้นที่ที่มีค่า NPS สูงสุดคือสนามบินหาดใหญ่ (NPS = 82%) ดังแสดงในรูปที่ 6-11



รูปที่ 6-11 โอกาสที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่และยังคงที่จะใช้บริการต่อไปในบริการเช่าวิทยุสื่อสาร

Trunked Radio จำแนกตามพื้นที่ให้บริการ

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

## 6.8 บทวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการเช่าอุปกรณ์

จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการเช่าอุปกรณ์ Trunked Radio โดยครอบคลุมใน 5 ประเด็นย่อย ภายใต้ คุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ในการวิเคราะห์จะกระทำใน 3 ประเด็นหลักได้แก่ ประเด็นจุดแข็ง-จุดอ่อนของการบริการ ประเด็นการบริการที่ต้องปรับปรุง ประเด็นเปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการ จากผลการสำรวจในปี 2561 และในปี 2562

### 6.8.1 ประเด็นจุดแข็ง-จุดอ่อนของการบริการ

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 โดยใช้วิธีการ Bottom Two Box/Top Two Box สำหรับการบริการเช่าอุปกรณ์ Trunked Radio แสดงไว้ในตารางที่ 6-13

ตารางที่ 6-13 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ โดยรวมของผู้ใช้บริการ Trunked Radio

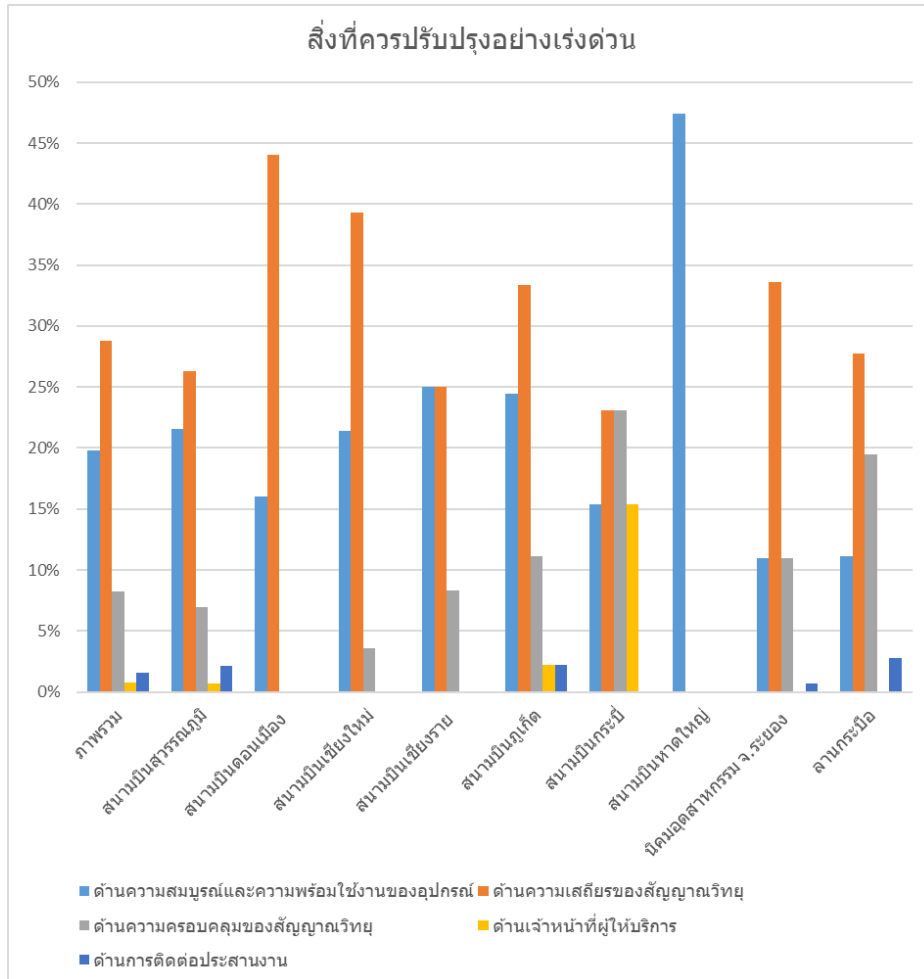
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

Key Area	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	N	BTB	TTB	BTB (%)	TTB (%)	สรุป
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	1 ความน่าเชื่อถือของสัญญา และเครือข่าย	864	75	478	8.7%	55.3%	เชิงบวก
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	2 ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	806	19	616	2.4%	76.4%	เชิงบวก
	3 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	802	17	652	2.1%	81.3%	จุดแข็ง
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangibles)	4 ความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์วิทยุสื่อสาร Trunked Radio	693	29	429	4.2%	61.9%	เชิงบวก
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	5 เอาใจใส่ ของบริษัทฯ ในการให้บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	806	30	595	3.7%	73.8%	เชิงบวก
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	6 ความรวดเร็วในการตอบสนองของเจ้าหน้าที่	823	36	567	4.4%	68.9%	เชิงบวก
ภาพรวม			206	3337	4.3%	69.6%	เชิงบวก

ภาพรวมของบริการ Trunked Radio มีค่า TTB =69.6% หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเชิงบวกในภาพรวมต่อบริการ โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเชิงบวกในทุกด้านของการให้บริการ โดยจุดที่เป็นจุดแข็งของบริการคือความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### 6.8.2 การบริการที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

จากผลการสำรวจประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน พบว่าประเด็นที่มีความถี่มากที่สุดคือ ด้านความเสถียรของสัญญาณวิทยุ รองลงมาคือ ด้านความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ ด้านความครอบคลุมของสัญญาณวิทยุดังแสดงในรูปที่ 6-12



รูปที่ 6-12 ความถี่ของประเด็นคุณภาพที่ผู้ใช้บริการ Trunked Radio เห็นว่าควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 6.8.3 เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการจากผลการสำรวจในปี 2562 – 2561 บริการเช่าอุปกรณ์ Trunked Radio

ผลการเปรียบเทียบระดับคะแนนคุณภาพบริการที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามจากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2562 และผลการสำรวจในปี 2561 สำหรับการบริการเช่าอุปกรณ์ Trunked Radio ได้แสดงไว้ในตารางที่ 6-14



ตารางที่ 6-14 เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับจากผลการสำรวจปี 2561 และผลสำรวจปี 2562 โดยรวมของผู้ใช้บริการ Trunked Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ	ระดับคุณภาพที่ได้รับปี 2562				ระดับคุณภาพที่ได้รับปี 2561				ความแตกต่าง	Rank	SIG
	N	Mean	RANK	S.D.	N	Mean	RANK	S.D.			
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	864	3.63	5	0.89	726	3.70	4	0.90	-0.07	5	0.097
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	811	4.11	1	0.75	664	3.97	1	0.83	0.15	3	0.000 *
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible)	693	3.74	4	0.81	676	3.55	5	0.95	0.19	2	0.000 *
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	806	3.98	2	0.83	650	3.78	2	0.91	0.20	1	0.000 *
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	823	3.86	3	0.83	645	3.75	3	0.94	0.10	4	0.029 *
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>3.86</b>				<b>3.75</b>			<b>0.11</b>		

หมายเหตุ เครื่องหมาย \* หมายถึงประเด็นสำรวจที่ค่าความแตกต่างของคะแนนมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการเปรียบเทียบผลจากการสำรวจในปี 2561 และ ปี 2562 พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.11 คะแนน โดยประเด็นที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงขึ้นไปมากที่สุดคือด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) ที่มีระดับคะแนนสูงขึ้น 0.20 คะแนน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความเอาใจใส่ ของบริษัทฯ ในการให้บริการมากขึ้น ในขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) มีระดับคะแนนลดลง -0.07 คะแนนซึ่งเกิดเนื่องจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือของสัญญาณ และเครือข่ายลดลง

จากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจากผลการสำรวจในปี 2561 และ 2562 แตกต่างกัน ในด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ซึ่งแสดงว่าความพึงพอใจสูงขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 6.9 สรุปผลการสำรวจบริการเช่าอุปกรณ์ Trunked Radio

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

- 1) โดยภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ Trunked Radio มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ประเด็นคุณภาพที่ระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับมีค่าสูงที่สุดคือ ด้านความมั่นใจ (4.11) และประเด็นที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับมีค่าน้อยที่สุดคือด้านความเชื่อถือได้ (3.63)
- 2) ผลความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับและความพึงพอใจที่คาดหวัง แสดงให้เห็นว่าด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่สามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นลบน้อยที่สุด (-0.34) ขณะที่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่สามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด (-0.70)
- 3) สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจในบริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 7 โดยพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง และลานกระบือ มีสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจในบริการสูงสุด (11%) โดยด้านความเสถียรของสัญญาณวิทยุเป็นประเด็นที่ทั้งสองพื้นที่เห็นว่าควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนสูงสุด
- 4) จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากองค์กรประเภทต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาจากอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (3.85) ขณะที่ผู้ใช้บริการที่มาจากกลุ่มผู้ประกอบการอื่น ๆ ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.80) โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านความเข้าใจ (Empathy) เป็นด้านที่ทุกกลุ่มผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด
- 5) จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งงานต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาจากตำแหน่งระดับผู้จัดการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมสูงสุด (4.28) และกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ควบคุมงาน มีระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมน้อยสุด (3.84) โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่ทุกตำแหน่งงานมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในขณะที่ ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่ทุกตำแหน่งงานมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด
- 6) จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในพื้นที่ต่างๆ พบว่า ผู้ใช้บริการในพื้นที่สนามบินหาดใหญ่ มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.35) ในขณะที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่สนามบินภูเก็ต (3.76) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด
- 7) จากผลการสำรวจความผูกพันต่อการให้บริการพบว่าในภาพรวมค่า NPS มีค่า 12% โดยมีเพียงพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม จ.ระยอง เป็นพื้นที่ที่มีค่า NPS เป็นลบ



- 8) ประเด็นการบริการที่ต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ
  - i. ประเด็นด้านความเสถียรของสัญญาณวิทยุ
  - ii. ประเด็นด้านความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์
  - iii. ประเด็นด้านความครอบคลุมของสัญญาณวิทยุ
- 9) เปรียบเทียบผลจากการสำรวจในปี 2561 และ ปี 2562 พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.11 คะแนน และจากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ด้านความเข้าใจ (Empathy) และด้านความตอบสนอง (Responsiveness) ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ



## ส่วนที่ 2: การให้บริการ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio

### 6.10 การดำเนินการสำรวจและสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจในส่วนผู้ใช้บริการเช่าอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจคือผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน ผู้จัดการ ที่ปฏิบัติการในสายการบิน และผู้ประกอบการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่สายการบิน

การสำรวจในปี 2562 ครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) คณะทำงานได้กำหนดเป้าหมายในการสำรวจทั้งสิ้น 35 ตัวอย่าง เมื่อสิ้นสุดการสำรวจสามารถเก็บแบบสอบถามคืนได้ทั้งสิ้นจำนวน 190 ชุด สามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

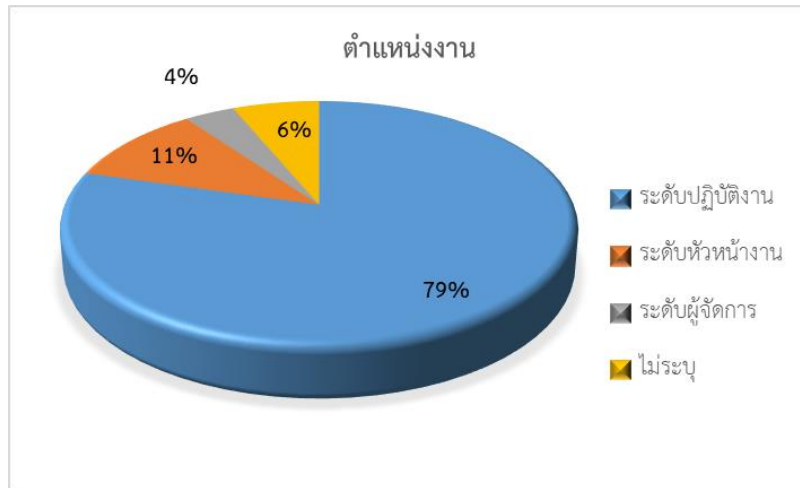
- จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 190 ชุด

แบ่งตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

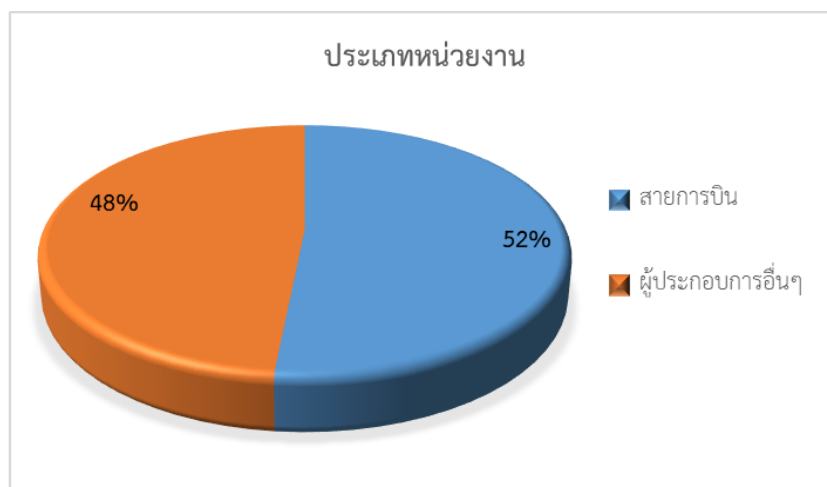
ผู้ปฏิบัติงาน	151 คน
ผู้ควบคุม / หัวหน้างาน	20 คน
ผู้จัดการ	7 คน
ไม่ระบุ	12 คน
<u>รวม</u>	<u>190 คน</u>

แบ่งตามประเภทองค์กร

สายการบินไทย	98 คน
ผู้ประกอบการอื่นๆ	92 คน
<u>รวม</u>	<u>190 คน</u>



รูปที่ 6-13 แผนภาพแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio แจกแจงตามตำแหน่งงาน  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-14 แผนภาพแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงตามประเภทองค์กร  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานตั้งแต่ 1 เดือน ถึง 31 ปี และมีอายุงานเฉลี่ยประมาณ 6.13 ปี และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.35 ปี

### 6.11 ผลสำรวจ: ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับโดยรวม

ผลการสำรวจในส่วนนี้ แสดงระดับคะแนนของคุณภาพการบริการที่ได้รับ ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง และความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) ของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ประเภท AFTN Terminal และ Air to Ground Radio จากการสำรวจในปี พ.ศ.2562

#### 6.11.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.99 และ 3.83 ตามลำดับ จากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

อุปกรณ์ AFTN Terminal มีด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.15) ขณะที่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นคุณภาพบริการที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.84) ขณะที่อุปกรณ์ Air to Ground Radio มีด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.15) ขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นคุณภาพบริการที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.34) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 6-15 และ ตารางที่ 6-16 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 6-15 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ AFTN Terminal

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

Key Area	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจอุปกรณ์ AFTN Terminal	N	Mode	Median	Mean		Rank	S.D.		
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	1 ความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	166	4	4	4.07	4.15	2	0.76	0.70	
	2 ความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	166	5	4	4.21		1	0.78		
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	3 ความสมบูรณ์และความพร้อมใช้ งานของอุปกรณ์ AFTN Terminal	173	4	4	3.84		5	0.75		
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	4 ความเอาใจใส่ ของบริษัทฯ ใน การให้บริการโดยคำนึงถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ	167	4	4	4.02		3	0.84		
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	5 การตอบสนองและความเต็มใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	166	4	4	3.96		4	0.79		
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					<b>3.99</b>					

ตารางที่ 6-16 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ Air to Ground Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

Key Area	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจอุปกรณ์ Air to Ground Radio	N	Mode	Median	Mean	Rank	S.D.
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	1 ความน่าเชื่อถือของสัญญาณ Air to Ground Radio	167	4	3	3.34	6	1.00
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	2 ความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	166	4	4	4.07	2	0.76
	3 ความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	166	5	4	4.21		
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	4 ความสมบูรณ์และความพร้อมใช้ งานของอุปกรณ์ Air to Ground Radio	172	4	4	3.66	5	0.91
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	5 ความเอาใจใส่ของบริษัทฯ ในการ ให้บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึก ของผู้รับบริการ	167	4	4	4.02	3	0.84
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	6 การตอบสนองและความเต็มใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	166	4	4	3.96	4	0.79
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					<b>3.83</b>		

### 6.11.2 ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวัง

ผลการสำรวจคะแนนคุณภาพบริการที่คาดหวัง สำหรับการบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.46 และ 4.45 ตามลำดับ จากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

สำหรับอุปกรณ์ AFTN Terminal ด้านความเข้าใจ (Empathy) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด (4.50) ขณะที่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุด (4.38) ขณะที่ อุปกรณ์ Air to Ground Radio ด้านความเข้าใจ (Empathy) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด (4.50) ขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุด (4.39) ดังแสดงไว้ใน ตารางที่ 6-17 และตารางที่ 6-18 ตามลำดับ

ตารางที่ 6-17 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ AFTN Terminal

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

Key Area	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจอุปกรณ์ AFTN Terminal	N	Mode	Median	Mean	Rank	S.D.	
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	1 ความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	164	5	5	4.49	4.49	1	0.64
	2 ความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	164	5	5	4.48		2	0.68
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	3 ความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งาน ของอุปกรณ์ AFTN Terminal	169	5	5	4.38	5	0.72	
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	4 ความเอาใจใส่ ของบริษัทฯ ในการ ให้บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของ ผู้รับบริการ	166	5	5	4.50	3	0.69	
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	5 การตอบสนองและความเต็มใจ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	163	5	5	4.47	4	0.66	
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					<b>4.46</b>			

ตารางที่ 6-18 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ Air to Ground Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

Key Area	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจอุปกรณ์ Air to Ground Radio	N	Mode	Median	Mean	Rank	S.D.	
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	1 ความน่าเชื่อถือของสัญญาณ Air to Ground Radio	164	5	5	4.39	6	0.85	
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	2 ความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	164	5	5	4.49	4.49	1	0.64
	3 ความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	164	5	5	4.48		2	0.68
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	4 ความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งาน ของอุปกรณ์ Air to Ground Radio	167	5	5	4.41	5	0.76	
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	5 ความเอาใจใส่ ของบริษัทฯ ในการ ให้บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของ ผู้รับบริการ	166	5	5	4.50	3	0.69	
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	6 การตอบสนองและความเต็มใจ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	163	5	5	4.47	4	0.66	
<b>ค่าเฉลี่ย</b>					<b>4.45</b>			



### 6.11.3 ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP)

ความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังได้จากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio ผลการสำรวจได้แสดงไว้ในตารางที่ 6-19 และ ตารางที่ 6-20 ตามลำดับ

ตารางที่ 6-19 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) โดยรวมของผู้ใช้บริการ AFTN Terminal

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจบริการ AFTN Terminal	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			ระดับคุณภาพที่คาดหวัง			GAP	Rank	SIG
	N	Mean	S.D.	N	Mean	S.D.			
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	168	4.15	0.70	166	4.49	0.63	-0.342	1	0.000 *
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	173	3.84	0.75	169	4.38	0.72	-0.546	4	0.000 *
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	167	4.02	0.84	166	4.50	0.69	-0.476	2	0.000 *
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	166	3.96	0.79	163	4.47	0.66	-0.509	3	0.000 *

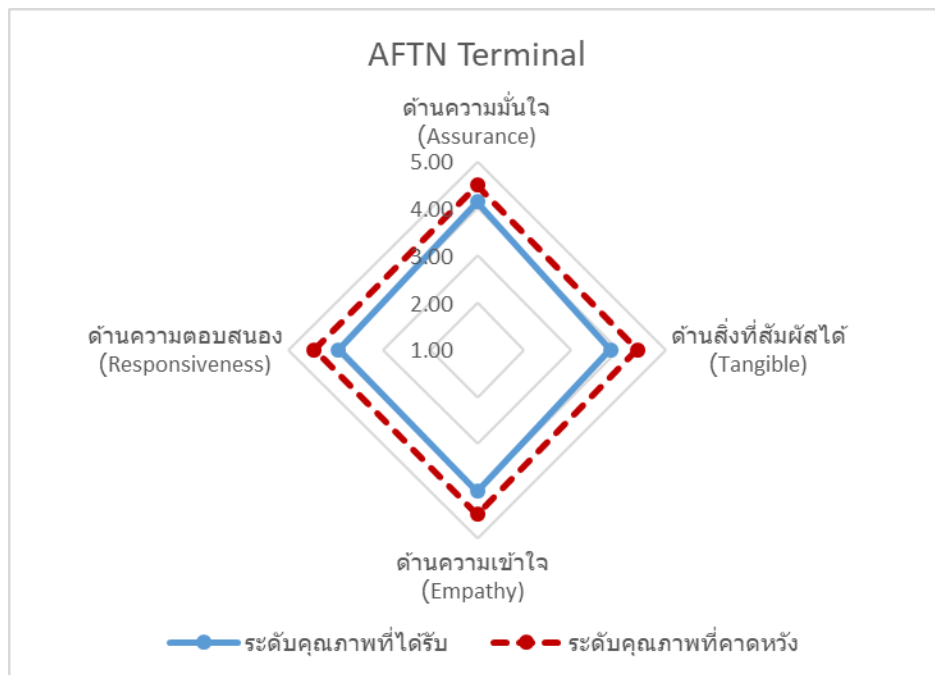
หมายเหตุ เครื่องหมาย \* หมายถึงประเด็นสำรวจที่ค่าความแตกต่างของคะแนนมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6-20 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ และความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวัง (GAP) โดยรวมของผู้ใช้บริการ Air to Ground Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจบริการ Air to Ground Radio	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			ระดับคุณภาพที่คาดหวัง			GAP	Rank	SIG
	N	Mean	S.D.	N	Mean	S.D.			
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	167	3.34	1.00	164	4.39	0.85	-1.049	5	0.000 *
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	168	4.15	0.70	166	4.49	0.63	-0.342	1	0.000 *
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	172	3.66	0.91	167	4.41	0.76	-0.744	4	0.000 *
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	167	4.02	0.84	166	4.50	0.69	-0.476	2	0.000 *
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	166	3.96	0.79	163	4.47	0.66	-0.509	3	0.000 *

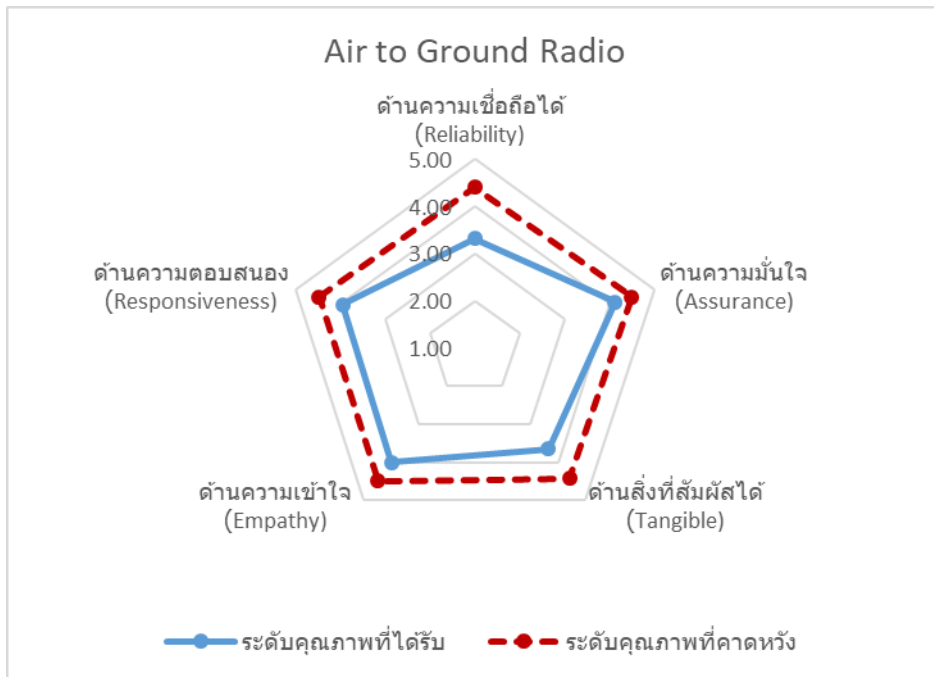
หมายเหตุ เครื่องหมาย \* หมายถึงประเด็นสำรวจที่ค่าความแตกต่างของคะแนนมีนัยสำคัญทางสถิติ



รูปที่ 6-15 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ

AFTN Terminal

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-16 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ

#### Air to Ground Radio

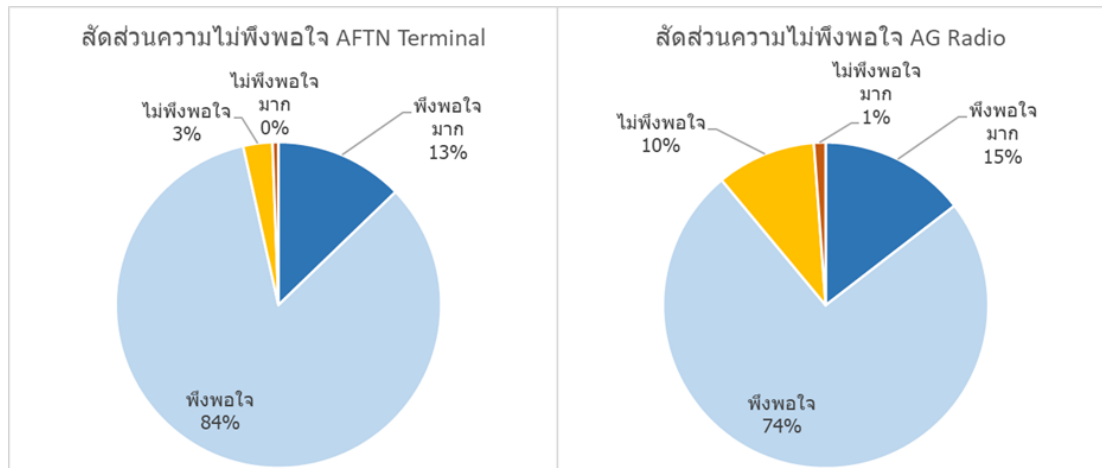
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

พบว่าความแตกต่างระหว่างคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและที่คาดหวัง (GAP) มีค่าเป็นลบในทุกประเด็น โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่สามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นลบน้อยที่สุด (-0.342) ขณะที่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่สามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด (-0.546) สำหรับอุปกรณ์ AFTN Terminal และด้านความเชื่อถือได้ เป็นด้านที่สามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด (-1.049) สำหรับอุปกรณ์ Air to Ground Radio

จากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกประเด็น

#### 6.11.4 ความไม่พึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจในระดับคุณภาพบริการประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio แสดงไว้ในรูปที่ 6-17 โดยภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับจำนวน 5 คนและไม่พึงพอใจมาก 1 คน จากผู้ตอบ 172 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 3 ของผู้ตอบทั้งหมด และบริการ Air to Ground Radio มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับจำนวน 17 คนและไม่พึงพอใจมาก 2 คน จากผู้ตอบ 172 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 11 ของผู้ตอบทั้งหมด โดยภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจร้อยละ 7.3



รูปที่ 6-17 แผนภาพแสดงสัดส่วนผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจในบริการ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 6.12 ผลสำรวจ: ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับ และระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การแสดงผลการสำรวจในส่วนนี้ เป็นการแสดงผลสำรวจของผู้เข้าอุปกรณ์ AFTN/Terminal และ Air to Ground radio จำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภทองค์กร ได้แก่ กลุ่มสายการบิน และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ ครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของทั้งบริการ AFTN Terminal และบริการ Air to Ground Radio

ซึ่งผลโดยรวมแสดงให้เห็นว่าในบริการ AFTN Terminal กลุ่มสายการบิน (4.11) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าองค์กรประเภทผู้ประกอบการอื่นๆ (3.81) ขณะที่กลุ่มสายการบิน (4.57) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังกว่า กลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (4.34) โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุดของทั้งกลุ่มสายการบิน (-0.32) และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (-0.42) ส่วนด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดขององค์กรประเภทสายการบิน (-0.61) ส่วนด้านความเข้าใจ (Empathy) และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดขององค์กรประเภทผู้ประกอบการอื่นๆ (-0.57) ดังแสดงในตารางที่ 6-21

#### ตารางที่ 6-21 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง และที่คาดหวังในบริการ AFTN Terminal ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทองค์กร

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่ สำรวจบริการ AFTN Terminal	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	
	สายการบิน	ผู้ประกอบการ อื่นๆ	สายการบิน	ผู้ประกอบการ อื่นๆ	สายการบิน	ผู้ประกอบการ อื่นๆ
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.26	3.99	4.58	4.41	-0.32	-0.42
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	3.98	3.62	4.59	4.17	-0.61	-0.55
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	4.15	3.81	4.57	4.39	-0.42	-0.57
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	4.05	3.84	4.52	4.41	-0.48	-0.57
ค่าเฉลี่ย AFTN Terminal	4.11	3.81	4.57	4.34	-0.46	-0.53

ในบริการ Air to Ground Radio กลุ่มสายการบิน (3.90) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (3.69) และกลุ่มสายการบิน (4.53) ก็ยังมีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (4.36) โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุดของทั้งกลุ่มสายการบิน (-0.32) และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (-0.42) ส่วนด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงที่สุดของทั้งกลุ่มสายการบิน (-1.10) และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (-1.10) ดังแสดงในตารางที่ 6-22

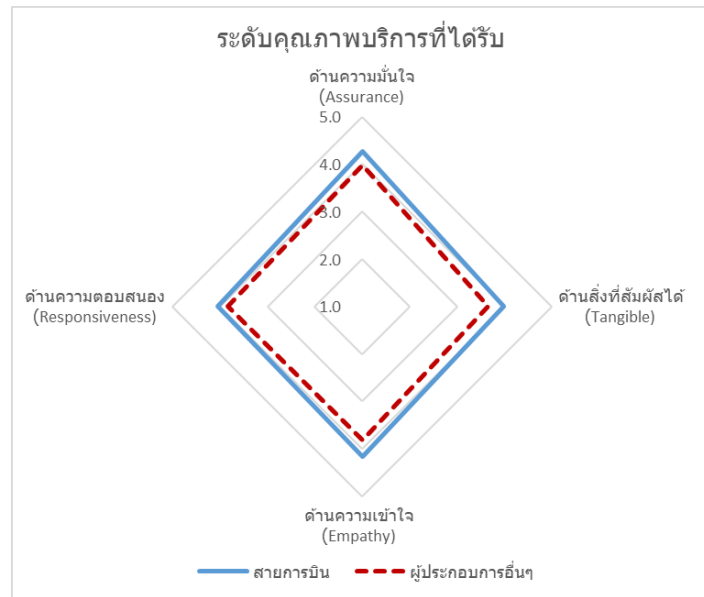
**ตารางที่ 6-22 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง และที่คาดหวังในบริการ Air to Ground Radio ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทองค์กร**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจบริการ Air to Ground Radio	ระดับคุณภาพที่ได้รับ		ระดับคุณภาพที่คาดหวัง		GAP	
	สายการบิน	ผู้ประกอบการอื่นๆ	สายการบิน	ผู้ประกอบการอื่นๆ	สายการบิน	ผู้ประกอบการอื่นๆ
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.32	3.27	4.42	4.37	-1.10	-1.10
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.26	3.99	4.58	4.41	-0.32	-0.42
ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangible)	3.71	3.56	4.55	4.25	-0.83	-0.69
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	4.15	3.81	4.57	4.39	-0.42	-0.57
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	4.05	3.84	4.52	4.41	-0.48	-0.57
ค่าเฉลี่ย AFTN Terminal	3.90	3.69	4.53	4.36	-0.51	-0.57

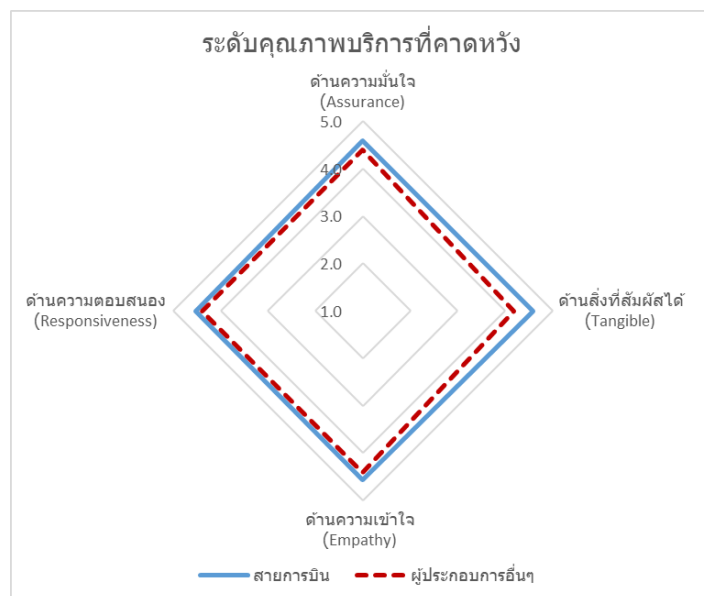
**6.12.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ AFTN Terminal**

จากผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่า ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่ทั้งกลุ่มสายการบิน (4.26) และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (3.99) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ในขณะที่ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่ทั้งกลุ่มสายการบิน (3.98) และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (3.62) มีระดับความพึงพอใจน้อยสุด



รูปที่ 6-18 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ AFTN Terminal จำแนกตามประเภทองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ในส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังในระดับคุณภาพการบริการในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการจากกลุ่มสายการบิน มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangible) (4.59) ในขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (4.17) มีความคาดหวังต่ำสุดในด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangible)

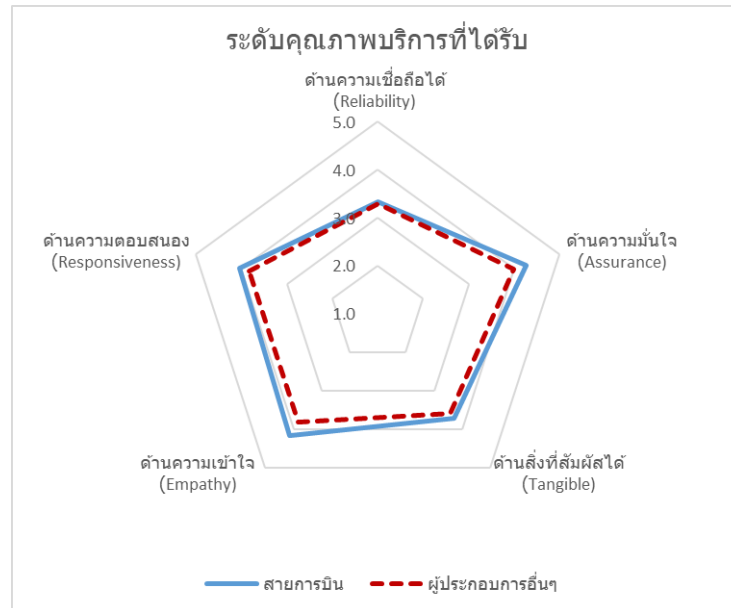


รูปที่ 6-19 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ AFTN Terminal จำแนกตามประเภทองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 6.12.2 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ

#### Air to Ground Radio

จากผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่า ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่กลุ่มสายการบิน (4.26) และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (3.99) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่กลุ่มสายการบิน (3.32) และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (3.27) มีระดับความพึงพอใจน้อย



รูปที่ 6-20 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ

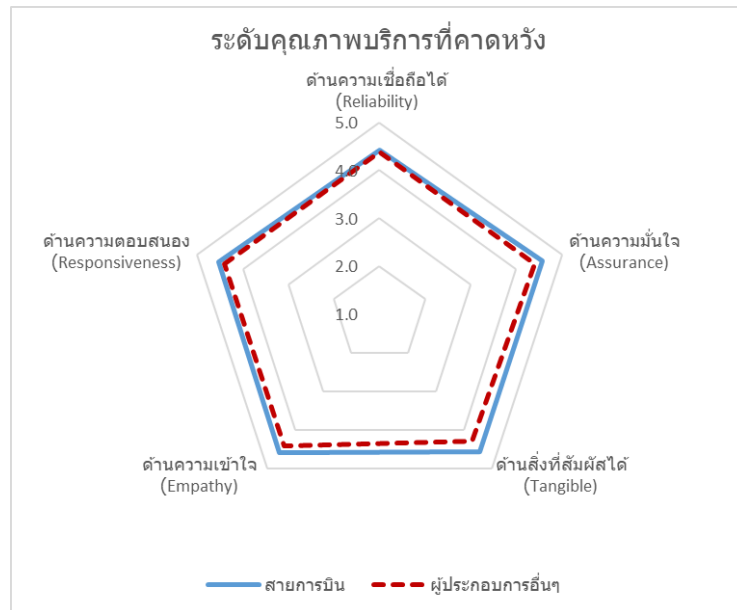
#### Air to Ground Radio จำแนกตามประเภทองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ในส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังในระดับคุณภาพการบริการในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการจากกลุ่มสายการบิน มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในด้านความมั่นใจ (Assurance) (4.58) และมีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) (4.42)

กลุ่มผู้ใช้บริการจากองค์กรประเภทผู้ประกอบการอื่นๆ มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุด (4.41) ในด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านความตอบสนอง (Responsiveness) และมีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) (4.25)





รูปที่ 6-21 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ

Air to Ground Radio จำแนกตามประเภทองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 6.13 ผลสำรวจ: ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับและระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การแสดงผลการสำรวจในส่วนนี้ เป็นการแสดงผลการสำรวจที่จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทงาน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุม/หัวหน้างาน และผู้จัดการ/นายสถานี โดยผลการสำรวจจะสะท้อนคุณภาพการให้บริการครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของทั้งบริการ AFTN Terminal และบริการ Air to Ground Radio

ผลการสำรวจบริการ AFTN Terminal กลุ่มผู้จัดการ (4.13) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.08) และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (3.95) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.69) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มผู้จัดการ (4.55) และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (4.42) ตามลำดับ โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (-0.32) และกลุ่มผู้จัดการ (-0.10) และด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (-0.48) ในขณะที่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (-0.57) และด้านความตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดของกลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (-0.86) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) และด้านความเข้าใจ (Empathy) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดของกลุ่มผู้จัดการ (-0.60) ดังแสดงในตารางที่ 6-23

#### ตารางที่ 6-23 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง และที่คาดหวังในบริการ AFTN Terminal ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทตำแหน่งงาน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่ สำรวจบริการ AFTN Terminal	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			ระดับคุณภาพที่คาดหวัง			GAP		
	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุม	ผู้จัดการ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุม	ผู้จัดการ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุม	ผู้จัดการ
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.12	4.21	4.50	4.44	4.74	4.60	-0.32	-0.52	-0.10
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	3.78	4.06	3.80	4.35	4.60	4.40	-0.57	-0.54	-0.60
(ตารางมีต่อ)									

ตารางที่ 6-23 (ต่อ) แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง และที่คาดหวัง  
ในบริการ AFTN Terminal ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทตำแหน่งงาน

ประเด็นคุณภาพที่ สำรวจบริการ AFTN Terminal	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			ระดับคุณภาพที่คาดหวัง			GAP		
	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุม	ผู้จัดการ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุม	ผู้จัดการ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุม	ผู้จัดการ
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	3.96	4.22	4.20	4.44	4.71	4.80	-0.48	-0.48	-0.60
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	3.96	3.84	4.00	4.43	4.71	4.40	-0.47	-0.86	-0.40
ค่าเฉลี่ย AFTN Terminal	3.95	4.08	4.13	4.42	4.69	4.55	-0.46	-0.60	-0.43

ในบริการ Air to Ground Radio กลุ่มผู้จัดการ (4.02) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (3.84) และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (3.79) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.60) และ กลุ่มผู้จัดการ (4.60) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด ถัดมาคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (4.41) ตามลำดับ โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (-0.34) และกลุ่มผู้จัดการ (-0.10) และด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (-0.48) ในขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (-1.10) และกลุ่มผู้จัดการ (-1.00) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดของกลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (-1.14) ดังแสดงในตารางที่ 6-24

ตารางที่ 6-24 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง และที่คาดหวังในบริการ  
AFTN Terminal ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทตำแหน่งงาน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่ สำรวจบริการ Air to Ground Radio	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			ระดับคุณภาพที่คาดหวัง			GAP		
	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ ควบคุม	ผู้จัดการ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ ควบคุม	ผู้จัดการ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุม	ผู้จัดการ
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.27	3.50	3.60	4.37	4.29	4.60	-1.10	-0.79	-1.00
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.12	4.21	4.50	4.44	4.74	4.60	-0.32	-0.52	-0.10
(ตารางมีต่อ)									

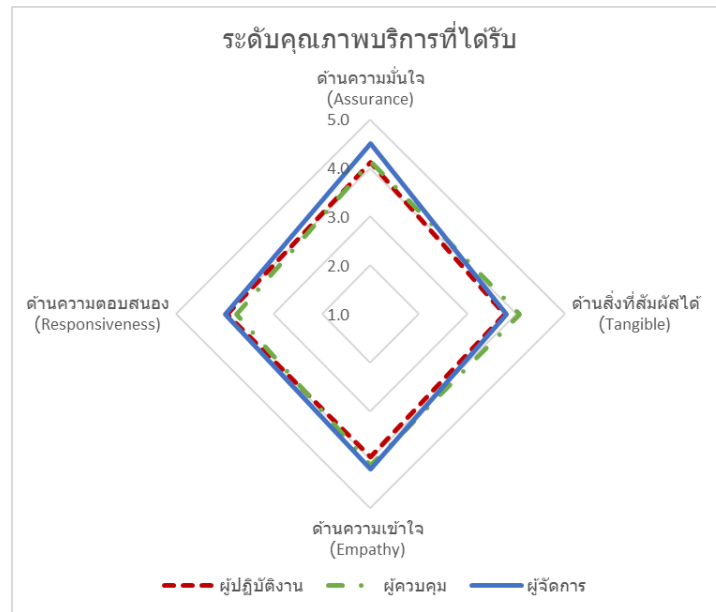


ตารางที่ 6-24 (ต่อ) แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง และที่คาดหวัง  
ในบริการ AFTN Terminal ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละประเภทตำแหน่งงาน

ประเด็นคุณภาพที่ สำรวจบริการ Air to Ground Radio	ระดับคุณภาพที่ได้รับ			ระดับคุณภาพที่คาดหวัง			GAP		
	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ ควบคุม	ผู้จัดการ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ ควบคุม	ผู้จัดการ	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ควบคุม	ผู้จัดการ
ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangible)	3.64	3.42	3.80	4.36	4.56	4.60	-0.73	-1.14	-0.80
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	3.96	4.22	4.20	4.44	4.71	4.80	-0.48	-0.48	-0.60
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	3.96	3.84	4.00	4.43	4.71	4.40	-0.47	-0.86	-0.40
ค่าเฉลี่ย Air to Ground Radio	3.79	3.84	4.02	4.41	4.60	4.60	-0.50	-0.75	-0.48

#### 6.13.1 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ AFTN Terminal

จากผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในแต่ละประเภทตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการพบว่า ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่ทั้งกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (4.12) กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.21) และกลุ่มผู้จัดการ (4.50) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ในขณะที่ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (3.78) และกลุ่มผู้จัดการ (3.80) มีระดับความพึงพอใจน้อยสุด และด้านความตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (3.84) มีระดับความพึงพอใจน้อยสุด



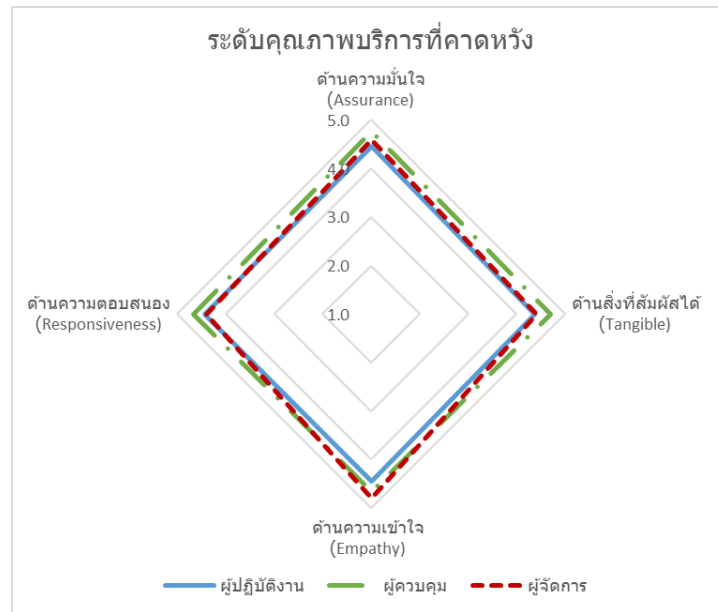
รูปที่ 6-22 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ

AFTN Terminal จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ในส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังในระดับคุณภาพการบริการในแต่ละประเภทตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการพบว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (4.45) และ กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.77) มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านความเข้าใจ (Empathy) เป็นด้านที่กลุ่มผู้จัดการ (4.80) มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุด

โดยด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangible) มีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (4.35) และ กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.60) ด้านสิ่งสัมผัสได้ (Tangible) และด้านความตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้จัดการ (4.40)



รูปที่ 6-23 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ

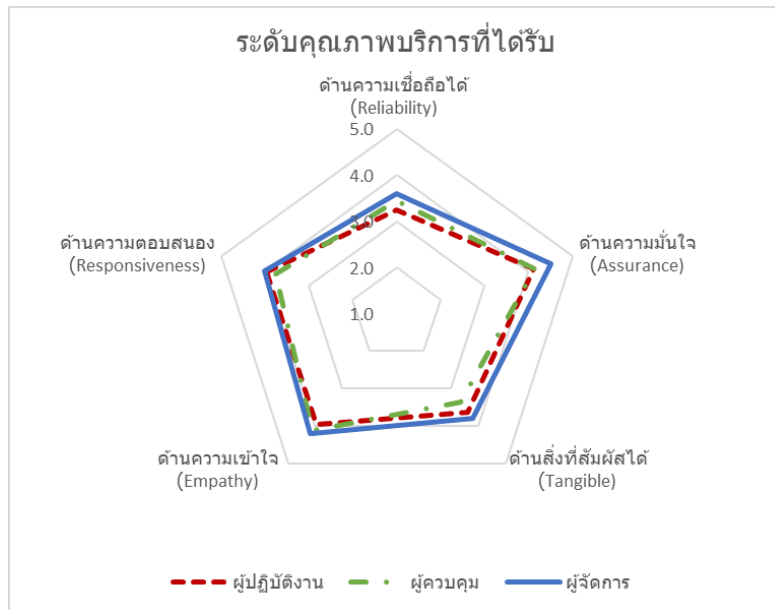
### AFTN Terminal จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 6.13.2 ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงและที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ

##### Air to Ground Radio

จากผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในแต่ละประเภทตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการพบว่า ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่ทั้งกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (4.12) และกลุ่มผู้จัดการ (4.50) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ด้านความเข้าใจ (Empathy) เป็นด้านที่กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.21) ) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ในขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นด้านที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (3.27) และกลุ่มผู้จัดการ (3.60) มีระดับความพึงพอใจน้อยสุด และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) ด้านความตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (3.42) มีระดับความพึงพอใจน้อยสุด



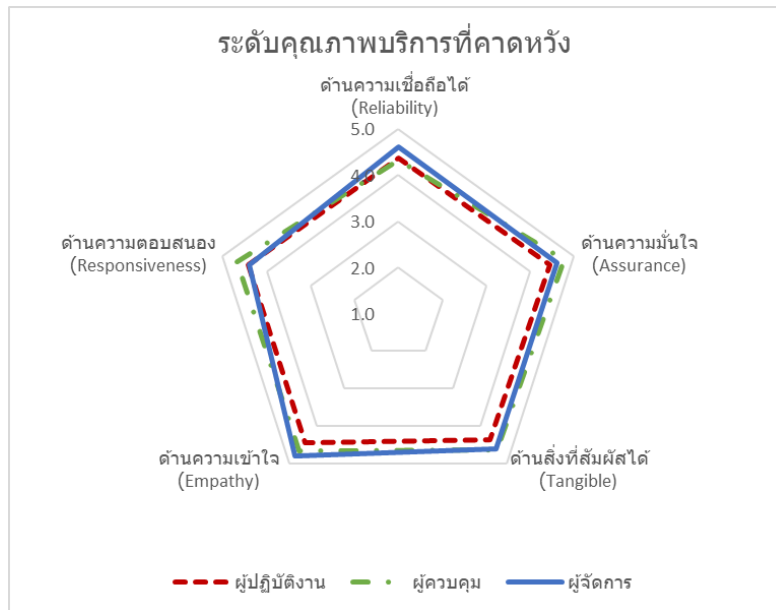
รูปที่ 6-24 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ

**Air to Ground Radio จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ในส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังในระดับคุณภาพการบริการในแต่ละประเภทตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการพบว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (4.44) มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านความเข้าใจ (Empathy) กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.74) มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในด้านความมั่นใจ (Assurance) และกลุ่มผู้จัดการ (4.80) มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงสุดในด้านความเข้าใจ (Empathy)

โดยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) มีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (4.36) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) มีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.29) และกลุ่มผู้จัดการ (4.60) มีระดับคะแนนความคาดหวังน้อยที่สุดในด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance) และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)



รูปที่ 6-25 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ

Air to Ground Radio จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 6.14 ผลสำรวจ: ความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการ Air to Ground Radio ที่ได้รับจำแนกตามอุปกรณ์ที่ให้บริการ

การแสดงผลการสำรวจในส่วนนี้ เป็นการแสดงผลการสำรวจที่จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกตามอุปกรณ์ Air to Ground Radio ที่ให้บริการจำนวน 7 แบบได้แก่ 1) A/G RCU (Remote Control Unit), 2) A/G DTRS Cross-Band on H/T, 3) A/G DTRS Cross-Band on Desktop, 4) A/G Mobile, 5) A/G Handie Talkie, 6) VHF Selected Monitor และ 7) VHF Selected Monitor on PC โดยผลการสำรวจจะสะท้อนคุณภาพการให้บริการครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของทั้งบริการ Air to Ground Radio

ความพึงพอใจในภาพรวมคือ 3.68 โดยแบบ A/G Mobile (4.34) มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ แบบ A/G Handie Talkie (3.95) โดยแบบ A/G DTRS Cross-Band on H/T (3.60) และแบบ VHF Selected monitor on PC (3.60) มีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด

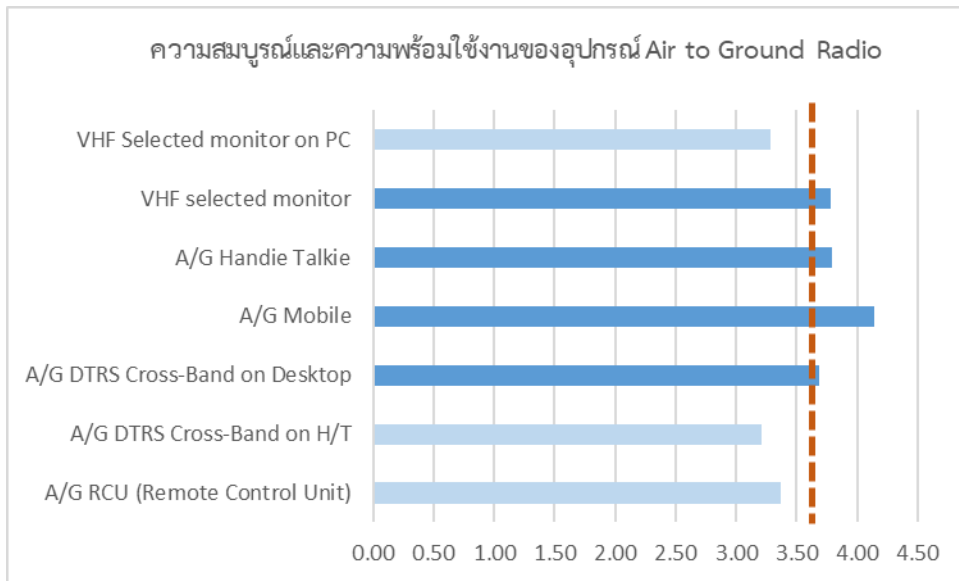


ตารางที่ 6-25 แสดงระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้รับจริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะงานต่างๆ

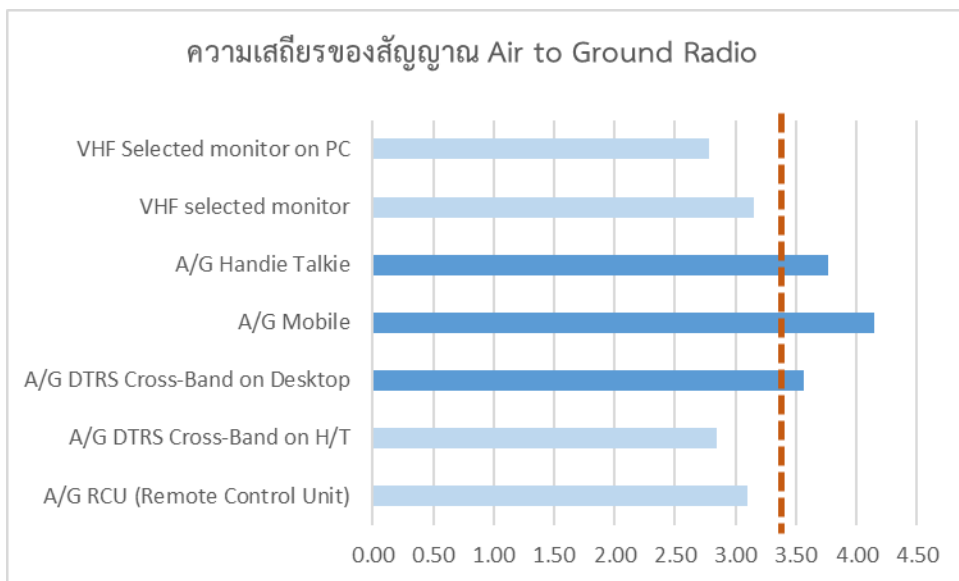
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจบริการ Air to Ground Radio	ระดับคุณภาพที่ได้รับ							
	ภาพรวม	A/G RCU (Remote Control Unit)	A/G DTRS Cross-Band on H/T	A/G DTRS Cross-Band on Desktop	A/G Mobile	A/G Handie Talkie	VHF selected monitor	VHF Selected monitor on PC
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	3.34	3.10	2.85	3.56	4.14	3.77	3.16	2.78
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	4.15	4.20	4.23	4.09	4.57	4.09	4.08	4.17
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)	3.66	3.37	3.21	3.69	4.14	3.79	3.78	3.28
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	3.69	4.05	3.85	3.88	4.43	4.05	4.00	3.88
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	3.57	3.95	3.85	4.13	4.43	4.07	3.84	3.88
<b>ค่าเฉลี่ย Air to Ground Radio</b>	<b>3.68</b>	<b>3.73</b>	<b>3.60</b>	<b>3.87</b>	<b>4.34</b>	<b>3.95</b>	<b>3.77</b>	<b>3.60</b>

เมื่อพิจารณาใน 2 ประเด็นหลักที่เกี่ยวข้องกับแบบอุปกรณ์คือ ประเด็นความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ Air to Ground Radio และประเด็นความเสถียรของสัญญาณ Air to Ground Radio พบว่า A/G DTRS Cross-Band on Desktop, A/G Mobile และ A/G Handie Talkie เป็น 3 แบบของอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในทั้ง 2 ประเด็น ดังแสดงรูปที่ 6-26 และ รูปที่ 6-27



รูปที่ 6-26 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ Air to Ground Radio จำแนกตามแบบของอุปกรณ์ที่ให้บริการ  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-27 แผนภาพแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยของความเสถียรของสัญญาณ Air to Ground ของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามแบบของอุปกรณ์ที่ให้บริการ  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 6.15 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

จากผลการสำรวจ ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามคิดเห็นว่าไม่มีปัญหาในด้านความชัดเจน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นไม่กระทบต่อการทำงานรวม 47% ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้งานในภาพรวมคือ 65% ในการใช้บริการ Air to Ground Radio และ 39% ในการใช้บริการ AFTN Terminal ดังแสดงในตารางที่ 6-26

ตารางที่ 6-26 สัดส่วนผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio และ AFTN Terminal ที่พบปัญหาในช่วงปีที่ผ่านมา

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ปัญหาจากการใช้บริการ	ความถี่	
	A/G Radio	AFTN Terminal
ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการ/ไม่ระบุปัญหา	35%	61%
พบปัญหาจากการใช้บริการ	65%	39%
จำนวนผู้ตอบ	175	

โดยในผู้ตอบแบบสอบถามที่พบปัญหาจากการใช้บริการ สำหรับบริการ Air to Ground Radio พบปัญหา ด้านความสมบูรณ์และพร้อมใช้งาน (50%) และด้านความครอบคลุมสัญญาณ (54%) มากที่สุด ส่วนบริการ AFTN Terminal ด้านความเสถียรของสัญญาณ (65%) เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการพบปัญหามากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 6-27

ตารางที่ 6-27 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio และ AFTN Terminal พบในช่วงปีที่ผ่านมา

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ปัญหาจากการใช้บริการ	เปอร์เซ็นต์ความถี่	
	A/G Radio	AFTN Terminal
ด้านความสมบูรณ์และพร้อมใช้งาน	50%	35%
ด้านเสถียรของสัญญาณ	16%	65%
ด้านความครอบคลุมสัญญาณ	54%	-
(ตารางมีต่อ)		

ตารางที่ 6-27 (ต่อ) ปัญหาที่ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio และ AFTN Terminal

พบในช่วงปีที่ผ่านมา

ปัญหาจากการใช้บริการ	เปอร์เซ็นต์ความถี่	
	A/G Radio	AFTN Terminal
ด้านความชัดเจน	29%	-
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	39%	20%
ด้านการติดต่อประสานงาน	5%	4%

จากผลการสำรวจความคิดเห็นต่อปัญหาที่ผู้ใช้บริการ ให้ความเห็นว่าควรมีปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเป็นลำดับแรกในด้านความเสถียรของสัญญาณวิทยุ ทั้งในส่วนของบริการ Air to Ground Radio (32%) และ AFTN Terminal (30%) รองลงมาสำหรับบริการ Air to Ground Radio คือ ความชัดเจน (17%) และ สำหรับบริการ AFTN Terminal คือ ด้านความสมบูรณ์และพร้อมใช้งาน (12%) ดังแสดงในตารางที่ 6-28

ตารางที่ 6-28 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio และ AFTN Terminal ให้ความเห็นว่าควรมีปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเป็นลำดับแรก

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นที่เป็นปัญหาเร่งด่วน	A/G Radio	AFTN Terminal
ด้านความสมบูรณ์และพร้อมใช้งาน	4%	12%
ด้านเสถียรของสัญญาณ	32%	30%
ด้านความครอบคลุมสัญญาณ	8%	-
ด้านความชัดเจน	17%	-
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	1%	2%
ด้านการติดต่อประสานงาน	0%	1%

## 6.16 บทวิเคราะห์ความพึงพอใจผู้ใช้บริการเช่าอุปกรณ์

การสำรวจความพึงพอใจในส่วนผู้ใช้บริการเช่าอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio ทั้งสิ้น 7 ประเด็น ครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของทั้งบริการ AFTN Terminal และบริการ Air to Ground ในการวิเคราะห์จะทำใน 3 ประเด็นหลักได้แก่ ประเด็นจุดแข็ง-จุดอ่อนของการบริการ ประเด็นการบริการที่ต้องปรับปรุง ประเด็นเปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการจากผลการสำรวจในปี 2561 และในปี 2562

### 6.16.1 ประเด็นจุดแข็ง-จุดอ่อนของการบริการ

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 โดยใช้วิธีการ Bottom Two Box/Top Two Box สำหรับการบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio แสดงไว้ในตารางที่ 6-29 และตารางที่ 6-30 ตามลำดับ

ตารางที่ 6-29 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ โดยรวมของผู้ใช้บริการ AFTN Terminal

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

Key Area	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ อุปกรณ์ AFTN Terminal	N	BTB	TTB	BTB (%)	TTB (%)	สรุป
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	1 ความรู้ ความสามารถ ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	166	4	132	2.4%	79.5%	เชิงบวก
	2 ความสุภาพในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	166	4	137	2.4%	82.5%	จุดแข็ง
ด้านรูปลักษณ์ ภายนอก (Tangible)	3 ความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งาน ของอุปกรณ์ AFTN Terminal	173	6	120	3.5%	69.4%	เชิงบวก
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	4 ความเอาใจใส่ ของบริษัทฯ ในการ ให้บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของ ผู้รับบริการ	167	7	128	4.2%	76.6%	เชิงบวก
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	5 การตอบสนองและความเต็มใจ ใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	166	6	126	3.6%	75.9%	เชิงบวก
ภาพรวม		838	27	643	3.2%	76.7%	เชิงบวก

ภาพรวมของบริการ AFTN Terminal มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.99 และมีค่า TTB =76.7% แสดงว่า การบริการด้าน AFTN Terminal เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเชิงบวกในทุกด้านของการให้บริการ และมีประเด็นความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นประเด็นที่เป็นจุดแข็งของการบริการ

**ตารางที่ 6-30 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับ โดยรวมของผู้ใช้บริการ Air to Ground Radio**

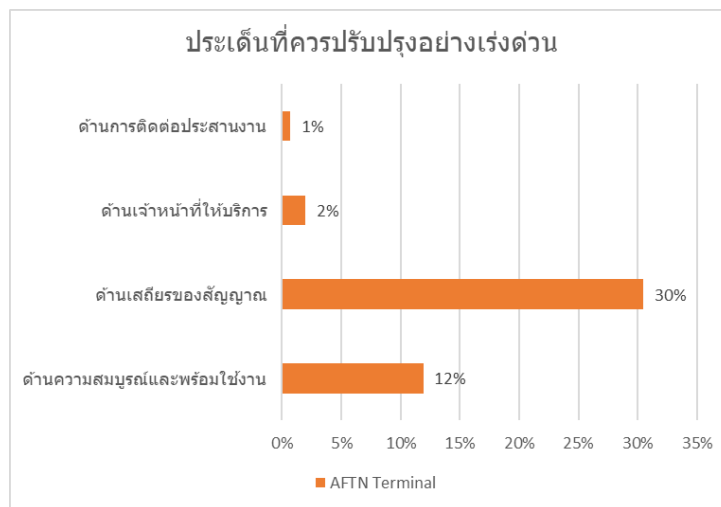
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

Key Area	ประเด็นคุณภาพที่สำรวจอุปกรณ์ Air to Ground Radio	N	BTB	TTB	BTB (%)	TTB (%)	สรุป
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	1 ความน่าเชื่อถือของสัญญาณ Air to Ground Radio	167	34	84	20.4%	50.3%	เชิงบวก
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	2 ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	166	4	132	2.4%	79.5%	เชิงบวก
	3 ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	166	4	137	2.4%	82.5%	จุดแข็ง
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible)	4 ความสมบูรณ์และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ Air to Ground Radio	172	17	105	9.9%	61.0%	เชิงบวก
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	5 ความเอาใจใส่ ของบริษัทฯ ในการให้บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	167	7	128	4.2%	76.6%	เชิงบวก
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	6 การตอบสนองและความเต็มใจ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	166	6	126	3.6%	75.9%	เชิงบวก
ภาพรวม		1004	72	712	7.2%	70.9%	เชิงบวก

ภาพรวมของบริการ Air to Ground Radio มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.83 และมีค่า TTB =70.9% แสดงว่า การบริการด้าน Air to Ground Radio เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเชิงบวกในทุกด้านของการให้บริการ และมีประเด็นความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นประเด็นที่เป็นจุดแข็งของการบริการ

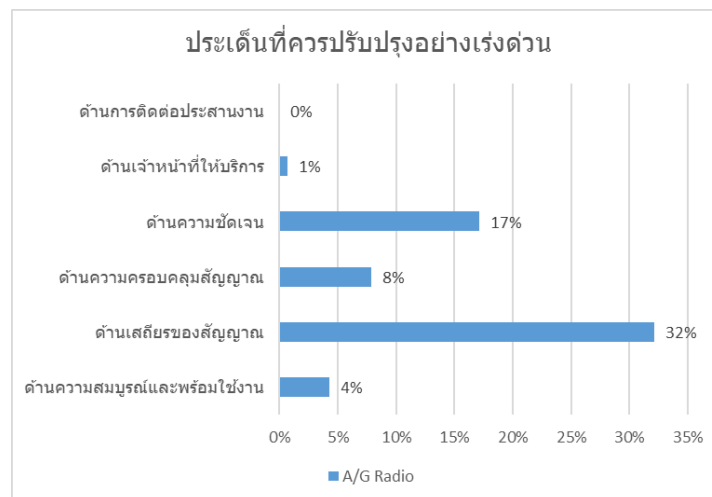
### 6.16.2 การบริการที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

จากผลการสำรวจประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน พบว่าประเด็นที่มีผู้ใช้บริการเห็นว่าควรมีการปรับปรุงเป็นลำดับแรก คือ ประเด็นความเสถียรโครงข่ายการสื่อสารของ Air to Ground Radio รองลงมาคือประเด็นความชัดเจนของการสื่อสารผ่าน Air to Ground Radio และประเด็นความครอบคลุมของสัญญาณ Air to Ground ในส่วนของ AFTEN Terminal ผู้ใช้บริการเห็นว่าควรมีการปรับปรุงเป็นลำดับแรก คือ ประเด็นความเสถียรโครงข่ายการสื่อสาร รองลงมาคือ ประเด็นความสมบูรณ์และพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ AFTN Terminal ดังแสดงในรูปที่ 6-28 และ รูปที่ 6-29



รูปที่ 6-28 แผนภาพแสดงประเด็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal ให้ความเห็นว่าควรมีปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-29 แผนภาพแสดงประเด็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio ให้ความเห็นว่าควรมีปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 6.16.3 เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการจากผลการสำรวจในปี 2562 และในปี 2561

ผลการเปรียบเทียบระดับคะแนนคุณภาพบริการที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามจากผลการสำรวจในปี พ.ศ. 2562 และผลการสำรวจในปี 2561 สำหรับการบริการ AFTN Terminal และบริการ Air to Ground Radio ได้แสดงไว้ในตารางที่ 6-31 และตารางที่ 6-32 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6-31 เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับจากผลการสำรวจปี 2561 และผลสำรวจปี 2562 โดยรวมของผู้ใช้บริการ AFTN Terminal**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ AFTN	ระดับคุณภาพที่ได้รับปี 2562				ระดับคุณภาพที่ได้รับปี 2561				ความแตกต่าง	Rank	SIG
	N	Mean	RANK	S.D.	N	Mean	RANK	S.D.			
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	168	4.15	1	0.70	135	4.02	1	0.66	0.12	3	0.119
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible)	173	3.84	4	0.75	136	3.71	4	0.72	0.12	2	0.141
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	167	4.02	2	0.84	133	3.90	2	0.90	0.12	4	0.228
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	166	3.96	3	0.79	132	3.82	3	0.88	0.15	1	0.135
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>3.99</b>				<b>3.86</b>			<b>0.13</b>		

หมายเหตุ เครื่องหมาย \* หมายถึงประเด็นสำรวจที่ค่าความแตกต่างของคะแนนมีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 6-32 เปรียบเทียบระดับคะแนนความพึงพอใจที่ได้รับจากผลการสำรวจปี 2561 และผลสำรวจปี 2562 โดยรวมของผู้ให้บริการ Air to Ground Radio

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นคุณภาพที่สำรวจ AG	ระดับคุณภาพที่ได้รับปี 2562				ระดับคุณภาพที่ได้รับปี 2561				ความแตกต่าง	Rank	SIG
	N	Mean	RANK	S.D.	N	Mean	RANK	S.D.			
ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)	167	3.34	5	1.00	131	3.69	4	0.79	-0.35	5	0.001 *
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	168	4.15	1	0.70	135	4.02	1	0.66	0.12	2	0.119
ด้านรูปลักษณะภายนอก (Tangible)	172	3.66	4	0.91	131	3.69	4	0.78	-0.03	4	0.749
ด้านความเข้าใจ (Empathy)	167	4.02	2	0.84	133	3.90	2	0.90	0.12	3	0.228
ด้านความตอบสนอง (Responsiveness)	166	3.96	3	0.79	132	3.82	3	0.88	0.15	1	0.135
<b>ค่าเฉลี่ย</b>		<b>3.83</b>				<b>3.82</b>			<b>0.18</b>		

หมายเหตุ เครื่องหมาย \* หมายถึงประเด็นสำรวจที่ค่าความแตกต่างของคะแนนมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการเปรียบเทียบผลจากการสำรวจในปี 2561 และ ปี 2562 ของบริการ AFTN Terminal พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.13 คะแนน โดยประเด็นที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงชันมากที่สุดคือ ด้านความตอบสนอง (Responsiveness) และทุกด้านมีระดับคะแนนสูงชัน แต่จากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจากผลการสำรวจในปี 2561 และ 2562 ไม่แตกต่างกัน

สำหรับการบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.01 คะแนน โดยประเด็นที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงชันมากที่สุดคือ ด้านความตอบสนอง (Responsiveness) และในขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) มีระดับคะแนนความพึงพอใจลดลง -0.35

จากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจากผลการสำรวจในปี 2561 และ 2562 แตกต่างกันใน 1 ประเด็นคือด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) (-0.35) ในขณะที่ประเด็นคุณภาพด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจากผลการสำรวจในปี 2561 และ 2562 ไม่แตกต่างกัน

### 6.17 สรุปผลการสำรวจบริการเช่าอุปกรณ์

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

- 1) โดยภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ประเด็นคุณภาพที่ระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับมีค่าสูงสุดคือ ด้านความมั่นใจ (4.15) และประเด็นที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับมีค่าน้อยที่สุดคือด้านรูปลักษณ์ภายนอก (3.84)
- 2) โดยภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio มีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ประเด็นที่ได้ระดับคะแนนสูงสุดคือ ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.15) ขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นคุณภาพบริการที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.34)
- 3) สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจในบริการในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 3 ในบริการ AFTN Terminal และร้อยละ 11 ในบริการ Air to Ground Radio โดยภาพรวมความไม่พึงพอใจคือร้อยละ 7.3
- 4) ผู้ใช้บริการจากสายการบิน (4.11) มีความพึงพอใจจากการใช้บริการในภาพรวมของบริการ AFTN Terminal สูงกว่า ผู้ใช้บริการจากผู้ประกอบการอื่นๆ (3.81) และผู้ให้บริการจากสายการบิน มีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าระดับคะแนนความคาดหวังในภาพรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการจากผู้ประกอบการอื่นๆ
- 5) ผู้ใช้บริการจากสายการบิน (3.90) มีความพึงพอใจจากการใช้บริการในภาพรวมของบริการ Air to Ground Radio สูงกว่า ผู้ใช้บริการจากผู้ประกอบการอื่นๆ (3.69) มีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าระดับคะแนนความคาดหวังในภาพรวมน้อยกว่าผู้ให้บริการจากผู้ประกอบการอื่นๆ
- 6) จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งงานต่าง ๆ ในบริการ AFTN Terminal พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้จัดการมีระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม (4.13) สูงสุด และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมน้อยสุด (3.95)
- 7) จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีตำแหน่งงานต่าง ๆ ในบริการ Air to Ground Radio พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้จัดการมีระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม (4.02) สูงสุด และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมน้อยสุด (3.79)
- 8) ประเด็นการบริการที่ต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยในส่วนของบริการ Air to Ground Radio คือ
  - i. ประเด็นความเสถียรโครงข่ายการสื่อสารของ Air to Ground Radio
  - ii. ประเด็นความชัดเจนของสัญญาณ Air to Ground Radio
  - iii. ประเด็นความครอบคลุมของสัญญาณ Air to Ground Radio



- 9) ประเด็นการบริการที่ต้องดำเนินการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน โดยในส่วนของบริการ AFTN Terminal คือ
  - i. ประเด็นความเสถียรโครงข่ายการสื่อสารของระบบ AFTN Terminal
  - ii. ประเด็นด้านความสมบูรณ์และพร้อมใช้งานของ AFTN Terminal
- 10) เปรียบเทียบผลจากการสำรวจในปี 2561 และ ปี 2562 ของบริการ AFTN Terminal พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.13 คะแนน และจากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าไม่แตกต่างกัน
- 11) เปรียบเทียบผลจากการสำรวจในปี 2561 และ ปี 2562 ของบริการ Air to Ground Radio พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.01 คะแนน แต่จากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าแตกต่างกันใน 1 ประเด็นคือด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) (-0.35) ที่มีระดับคะแนนลดลง



ส่วนที่ 3: สรุปประเด็นจากคำถามปลายเปิด

**6.18 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ปัญหาข้อขัดข้อง ความประทับใจ และข้อเสนอแนะของบริการ  
อุปกรณ์วิทยุสื่อสาร Trunked Radio**

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในประเด็นปัญหาข้อขัดข้อง ความประทับใจ และข้อเสนอแนะ  
ที่มีต่อบริการเช่าอุปกรณ์วิทยุสื่อสาร Trunked Radio สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

**6.18.1 ความประทับใจ**

มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 197 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย  
การบริการ สัญญาณ อุปกรณ์ คุณลักษณะของอุปกรณ์ และปัจจัยอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 6-33

**ตารางที่ 6-33 ประเด็นความประทับใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จากคำถามปลายเปิด**

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นความประทับใจ	ความถี่	สนามบิน สุวรรณภูมิ	สนามบิน ดอนเมือง	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน ภูเก็ต	สนามบิน กระบี่	สนามบิน หาดใหญ่	นิคม อุตสาหกรรม จ.ระยอง	ลาน กระบือ	
การบริการ	ความรวดเร็ว ในการแก้ไข ปัญหา	52	20	3	5	3	4	3	8	6	0
	การแก้ไข ปัญหา	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	ความเต็มใจ ในการให้บริการ	27	15	1	2	2	0	2	2	3	0
แจ้ง เดือน	ความสุภาพ	20	6	2	2	1	5	1	2	1	0
	การติดตาม ผลการบริการ	10	2	0	1	2	3	0	0	0	2
	การ บำรุงรักษาเชิง ป้องกัน	4	1	0	0	0	0	0	3	0	0
	ความรู้ความ สามารถของ เจ้าหน้าที่	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0
	การติดต่อ ประสานงาน	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0
	ความสะอาด ในการติดต่อ	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0
	อุปกรณ์	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0
	สำรองระหว่าง ซ่อม										
	ภาพรวมของ การบริการ	27	15	1	0	0	0	5	0	4	2

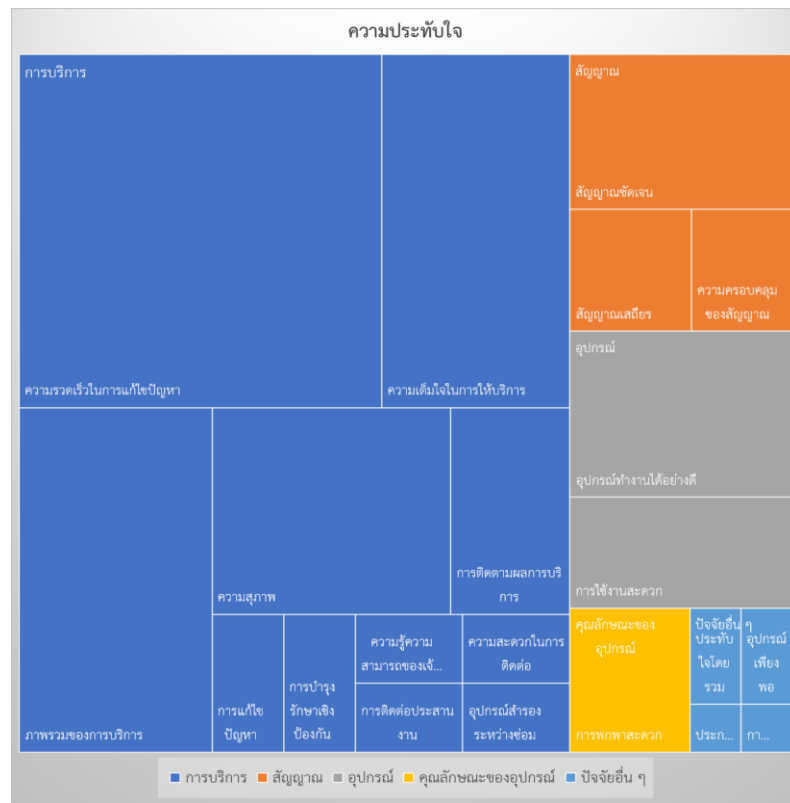
(ตารางมีต่อ)



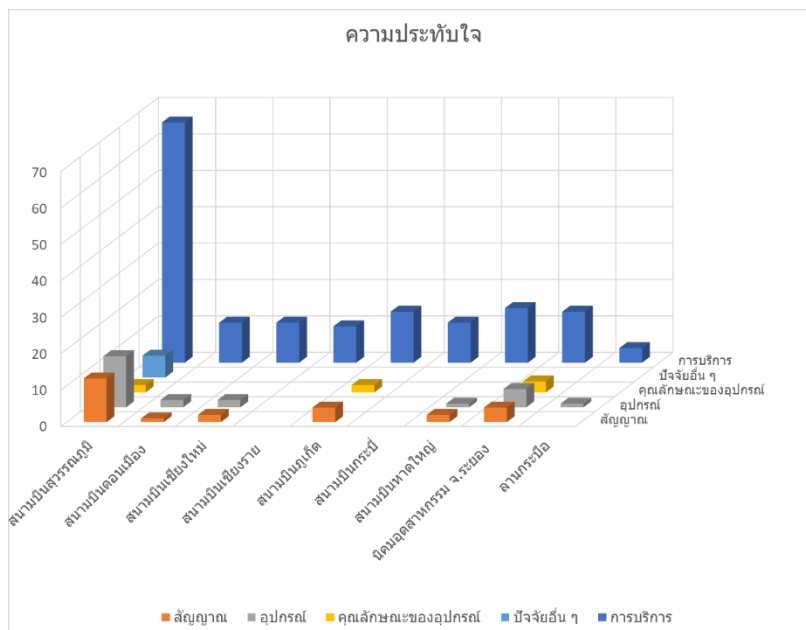
ตารางที่ 6-33 (ต่อ) ประเด็นความประทับใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จากคำถามปลายเปิด

ประเด็นความประทับใจ	ความถี่	สนามบิน สุวรรณภูมิ	สนามบิน ดอนเมือง	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน ภูเก็ต	สนามบิน กระบี่	สนามบิน หาดใหญ่	นิคม อุตสาหกรรม จ.ระยอง	ลาน กระบือ	
สัญญาณ	สัญญาณ	14	9	0	1	0	1	0	1	2	0
	ชัดเจน										
	เสถียร	6	3	0	1	0	1	0	1	0	0
	ความ										
	ครอบคลุมของ	5	0	1	0	0	2	0	0	2	0
	สัญญาณ										
อุปกรณ์	อุปกรณ์	15	6	2	1	0	0	0	1	4	1
	ทำงานได้อย่างดี										
	การใช้งาน	10	8	0	1	0	0	0	0	1	0
	สะดวก										
คุณลักษณะ	การพกพา	7	2	0	0	0	2	0	0	3	0
ของ	สะดวก										
อุปกรณ์											
ปัจจัยอื่น ๆ	ประกาศแจ้ง	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	เตือน										
	การ	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	พัฒนาการ										
	บริการ										
	ประทับใจ	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	โดยรวม										
	อุปกรณ์	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	เพียงพอ										

โดยผลจากคำถามปลายเปิดแสดงว่าประเด็นหลักที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ Trunked Radio คือ การบริการ รองลงมาคือ สัญญาณ และอุปกรณ์ โดยสิ่งที่สร้างความประทับใจมากที่สุดคือความรวดเร็วในการแก้ปัญหาที่แสดงในรูปแบบที่ 6-30 โดยการบริการเป็นด้านที่ทุกพื้นที่มีความประทับใจดังแสดงในรูปแบบที่ 6-31



รูปที่ 6-30 แผนภาพแสดงประเด็นความประทับใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-31 แผนภาพแสดงความประทับใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จำแนกตามพื้นที่  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



### 6.18.2 ปัญหา/ข้อขัดข้อง

มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 186 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย การบริการ สัญญาณ อุปกรณ์ คุณลักษณะของอุปกรณ์ และปัจจัยอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 6-34

#### ตารางที่ 6-34 ประเด็นปัญหา/ข้อขัดข้องของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จากคำถามปลายเปิด

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นปัญหา	ความถี่	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่	นิคมอุตสาหกรรมจระยอง	ลานกระบือ
การบริการ	ไม่มีอุปกรณ์สำรอง	3	2	0	0	0	1	0	0	0
	ความล่าช้าในการแก้ปัญหา	2	0	1	0	0	0	0	0	0
	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ปัญหา/ตอบปัญหาได้	2	0	0	0	0	1	0	0	1
	ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ช่วงวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุด	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	ระบบการประสานงานภายใน	1	1	0	0	0	0	0	0	0
สัญญาณ	สัญญาณไม่เสถียร	60	27	3	4	1	6	2	0	14
	สัญญาณขาดหาย	21	12	2	2	0	0	0	0	5
	จุดอับสัญญาณ	12	5	0	0	1	2	3	0	1
	สัญญาณแทรก ไม่ชัดเจน	9	3	0	1	2	0	0	0	3
	ความครอบคลุมของสัญญาณ	7	3	0	1	1	0	0	0	2
	ระบบล่ม	1	0	0	0	0	0	0	0	1
อุปกรณ์	แบตเตอรี่เสื่อม ชาร์จไม่เข้า	16	15	0	0	0	0	0	0	1
	ชำรุดบ่อย	13	9	1	0	1	1	0	1	0
	อุปกรณ์มีปัญหาซ้ำ ๆ	6	2	1	0	2	0	0	0	1

(ตารางมีต่อ)

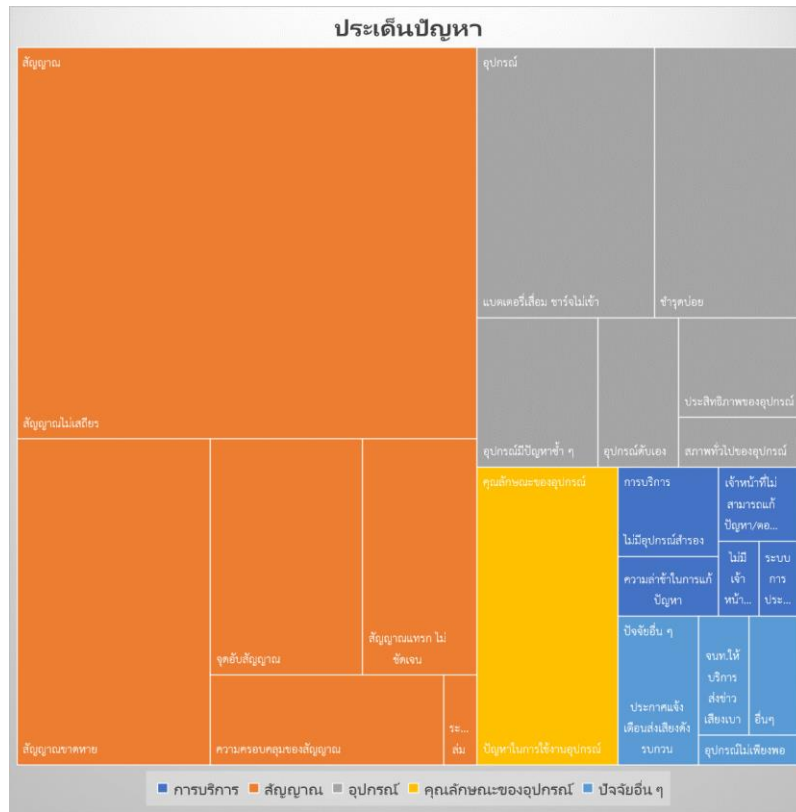


ตารางที่ 6-34 (ต่อ) ประเด็นปัญหา/ข้อขัดข้องของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จากคำถามปลายเปิด

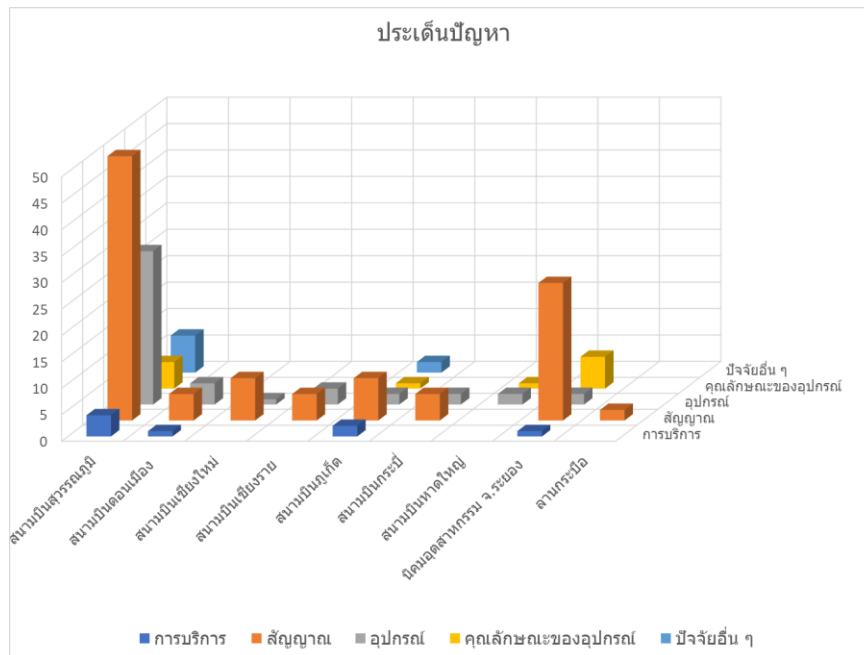
ประเด็นปัญหา	ความถี่	สนามบิน สุวรรณภูมิ	สนามบิน ดอนเมือง	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน ภูเก็ต	สนามบิน กระบี่	สนามบิน หาดใหญ่	นิคม อุตสาหกรรม จระยอง	ลาน กระบือ
อุปกรณ์ตัวเอง	4	0	0	1	0	1	1	1	0	0
ประสิทธิภาพ ของอุปกรณ์	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0
สภาพทั่วไป ของอุปกรณ์	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0
คุณลักษณะ ของ อุปกรณ์	14	5	0	0	0	1	0	1	6	0
ปัจจัยอื่น ๆ										
ประกาศแจ้ง เตือนส่งเสียงดัง รบกวน	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
จนท. ให้บริการส่งข่าว เสียงเบา	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
อุปกรณ์ไม่ เพียงพอ	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
อื่นๆ	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0

โดยผลจากคำถามปลายเปิดแสดงว่าประเด็นหลักที่เป็นปัญหา/ข้อขัดข้องให้กับผู้ใช้บริการ Trunked Radio คือ สัญญาณ รองลงมาคือ อุปกรณ์ โดยสิ่งที่เป็นปัญหา/ข้อขัดข้องมากที่สุดคือ สัญญาณไม่เสถียร รองลงมาคือ สัญญาณขาดหาย ดังแสดงในรูปที่ 6-32 โดยสัญญาณและอุปกรณ์เป็นปัญหาที่กระจายในหลายพื้นที่ ดังแสดงในรูปที่ 6-33





รูปที่ 6-32 แผนภาพแสดงประเด็นปัญหา/ข้อขัดข้องของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-33 แผนภาพแสดงปัญหา/ข้อขัดข้องของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จำแนกตามพื้นที่  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



### 6.18.3 ความไม่พึงพอใจ

มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 96 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย การบริการ สัญญาณ อุปกรณ์ชำรุด คุณลักษณะของอุปกรณ์ และปัจจัยอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 6-35

#### ตารางที่ 6-35 ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จากคำถามปลายเปิด

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

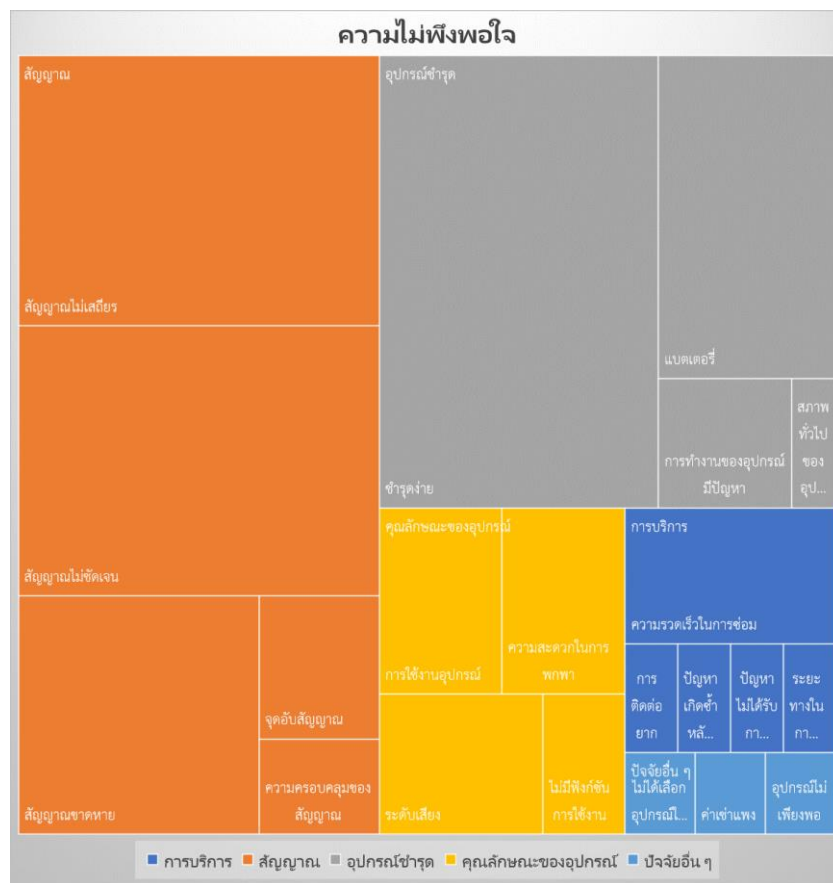
ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ความถี่	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่	นิคมอุตสาหกรรมจระยอง	ลานกระบือ
การบริการ									
การติดต่อยาก	1	1							
ความรวดเร็วในการซ่อม	5	3	1		1				
ปัญหาเกิดซ้ำ หลังการแก้ไข	1								1
ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข	1							1	
ระยะทางในการติดต่อ	1	1							
สัญญาณ									
ความครอบคลุมของสัญญาณ	2							1	1
จุดอ่อนสัญญาณ	3				1	1		1	
สัญญาณไม่เสถียร	17	6			1	1		7	2
สัญญาณไม่ชัดเจน	17	5		3	1	1		6	
สัญญาณขาดหาย	10	6	1		1			2	
อุปกรณ์ชำรุด									
แบตเตอรี่	10	8			1			1	
การทำงานของอุปกรณ์มีปัญหา	3	2						1	
ชำรุดง่าย	22	11	1	2	2		2	3	1
สภาพทั่วไปของอุปกรณ์	1		1						
คุณลักษณะของอุปกรณ์									
ไม่มีฟังก์ชันการใช้งาน	2				1				1
การใช้งานอุปกรณ์	4	1						3	
ความสะดวกในการพกพา	4	3						1	
ระดับเสียง	4	1	1					2	

(ตารางมีต่อ..)

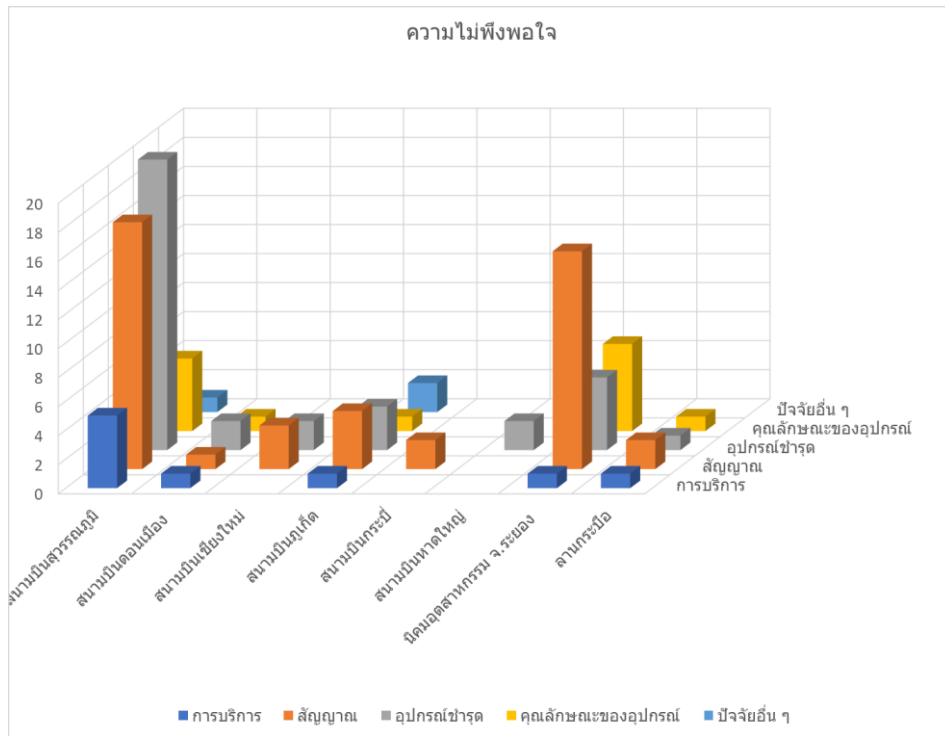
ตารางที่ 6-35 (ต่อ) ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จากคำถามปลายเปิด

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ความถี่	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่	นิคมอุตสาหกรรมจระยอง	ลานกระบือ
ปัจจัยอื่น ๆ	1				1				
ไม่ได้เลือกอุปกรณ์ในการใช้งาน	1				1				
ค่าเช่าแพง	1				1				
อุปกรณ์ไม่เพียงพอ	1	1							

โดยผลจากคำถามปลายเปิดแสดงว่าประเด็นหลักที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ Trunked Radio คือ สัญญาณ รองลงมาคือ การชาร์จของอุปกรณ์ โดยสิ่งที่สร้างความไม่พึงพอใจมากที่สุดคืออุปกรณ์ชาร์จง่าย รองลงมาคือ สัญญาณที่ไม่เสถียร และสัญญาณที่ไม่ชัดเจน ดังแสดงในรูปที่ 6-34 โดยสัญญาณด้านที่เกือบทุกพื้นที่มีความไม่พึงพอใจ ยกเว้นพื้นที่หาดใหญ่ ซึ่งมีเพียงปัญหาของอุปกรณ์ ดังแสดงในรูปที่ 6-35



รูปที่ 6-34 แผนภาพแสดงประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-35 แผนภาพแสดงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จำแนกตามพื้นที่  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 6.18.4 ข้อเสนอแนะ

มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 103 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย การบริการ สัญญาณ อุปกรณ์ คุณลักษณะของอุปกรณ์ และปัจจัยอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 6-36

#### ตารางที่ 6-36 ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จากคำถามปลายเปิด

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ความถี่	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินเชียงราย	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่	นิคมอุตสาหกรรมจ.ระยอง	ลานกระบือ
การบริการ										
รักษามาตรฐาน	8	5	0	0	0	0	0	0	1	1
ปรับปรุงการบริการ	5	1	0	0	1	1	0	0	2	0
เพิ่มช่องทางการติดต่อ	3	1	0	0	0	0	1	0	1	0
มีการซ่อมบำรุง onsite	4	2	0	1	0	0	0	1	0	0
มีการบำรุงรักษาเป็นประจำ	4	1	0	0	0	1	0	1	1	0

(ตารางมีต่อ)



ตารางที่ 6-36 (ต่อ) ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio จากคำถามปลายเปิด

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ความถี่	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินดอนเมือง	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินหาดใหญ่	นิคมอุตสาหกรรมจระยอง	ลานกระบือ
จัดการอบรมผู้ใช้งาน	4	1	1	1	0	0	0	0	1	0
ประชาสัมพันธ์ช่องทางติดต่อ	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0
ควรมีเจ้าหน้าที่บริการในวันหยุด	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ควรมีเจ้าหน้าที่บริการนอกเวลา	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ราชการมีอะไรให้ส่งให้	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
สัญญาณปรับปรุงระบบสัญญาณ	26	15	1	1	0	1	2	0	5	1
เพิ่มช่องสัญญาณ	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
อุปกรณ์เปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่	20	11	3	0	1	0	1	0	3	0
แก้ไขปัญหาอุปกรณ์	5	0	0	1	0	1	0	1	1	1
อุปกรณ์ที่ทนทานขึ้น	4	3	0	0	0	0	0	1	0	0
เปลี่ยนที่ชาร์จ	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
มีอุปกรณ์เสริม	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
มีแบตเตอรี่สำรอง	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
คุณลักษณะของอุปกรณ์	6	5	0	1	0	0	0	0	0	0
ปรับการทำงาน	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ลดเวลาแจ้งเตือน	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ข่าวอากาศ	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1
อื่น ๆ	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1

โดยผลจากคำถามปลายเปิดแสดงว่าประเด็นหลักที่ผู้ใช้บริการ Trunked Radio ให้ข้อเสนอแนะคือ ด้านอุปกรณ์ รองลงมาคือ ด้านการบริการ และด้านสัญญาณ ดังแสดงในรูปที่ 6-36 และรูปที่ 6-37 แสดงความถี่ข้อเสนอแนะจำแนกตามพื้นที่



## 6.19 ความประทับใจ ปัญหาข้อขัดข้อง และข้อเสนอแนะของบริการ AFTN Terminal and Air to Ground Radio

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในประเด็นปัญหาข้อขัดข้อง ความประทับใจ และข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการเช่าอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio สามารถสรุปประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

### 6.19.1 ความประทับใจ

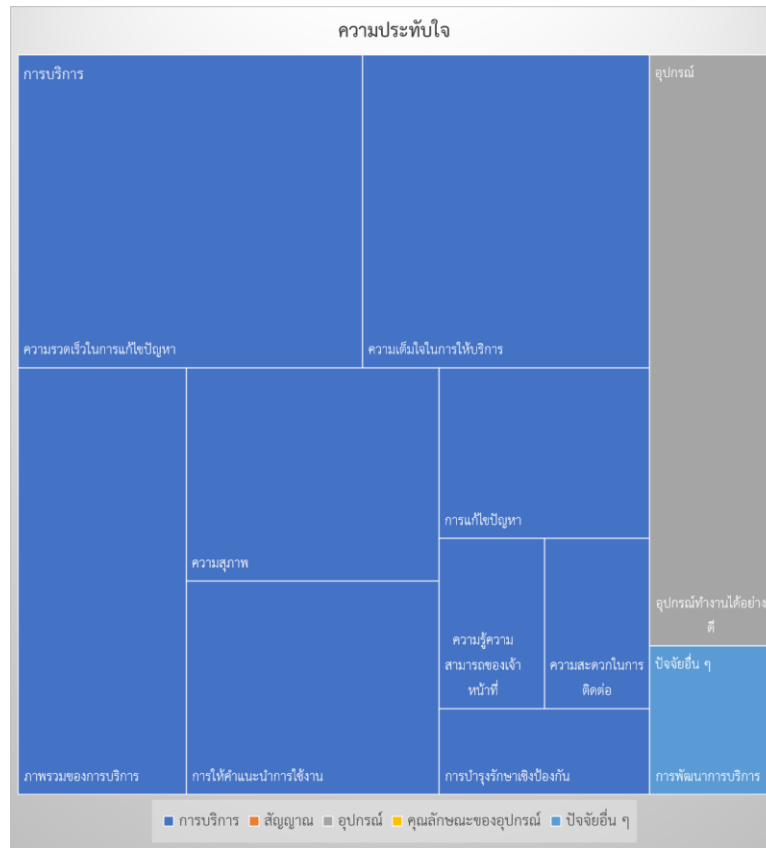
มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 29 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพออกเป็น 3 ด้านประกอบด้วย การบริการ อุปกรณ์ และปัจจัยอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 6-37

### ตารางที่ 6-37 ประเด็นความประทับใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio จากคำถามปลายเปิด

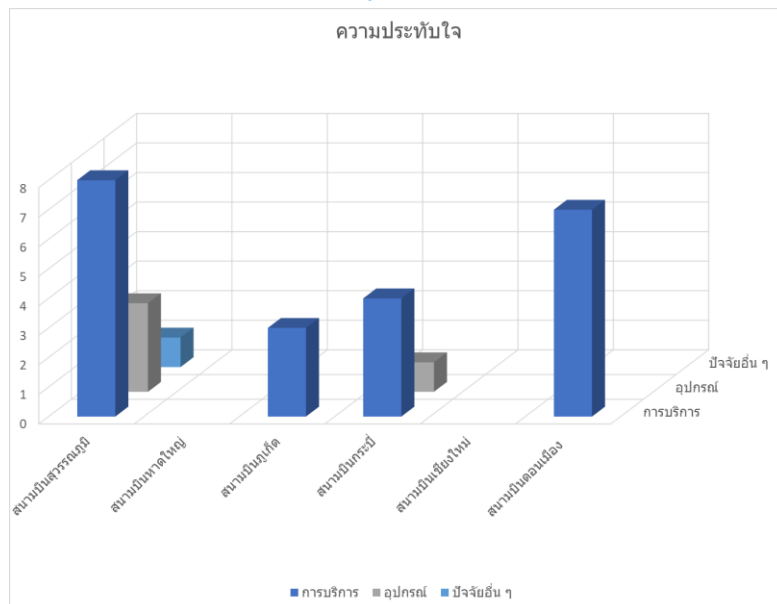
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นความประทับใจ	ความถี่	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินหาดใหญ่	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินดอนเมือง
การบริการ							
การแก้ไขปัญหา	2	1	0	0	0	0	0
ความเต็มใจในการให้บริการ	5	1	0	0	2	0	1
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	6	4	0	1	0	0	1
ความสุภาพ	3	1	0	0	0	0	2
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	1	0	0	1	0	0	0
ความสะดวกในการติดต่อ	1	0	0	0	0	0	1
การให้คำแนะนำการใช้งาน	3	1	0	0	0	0	1
การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	1	0	0	0	0	0	0
ภาพรวมของการบริการ	4	0	0	1	2	0	1
อุปกรณ์							
อุปกรณ์ทำงานได้ดี	4	3	0	0	1	0	0
ปัจจัยอื่น ๆ							
การพัฒนาการบริการ	1	1	0	0	0	0	0

โดยผลจากคำถามปลายเปิดแสดงว่าประเด็นหลักที่สร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio คือการบริการ รองลงมาคือ อุปกรณ์ โดยสิ่งที่สร้างความประทับใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและความเต็มใจในการให้บริการดังแสดงในรูปที่ 6-38 และรูปที่ 6-39 แสดงการกระจายตามพื้นที่



รูปที่ 6-38 แผนภาพแสดงประเด็นความประทับใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-39 แผนภาพแสดงความประทับใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio  
จำแนกตามพื้นที่  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



### 6.19.2 ปัญหา/ข้อขัดข้อง

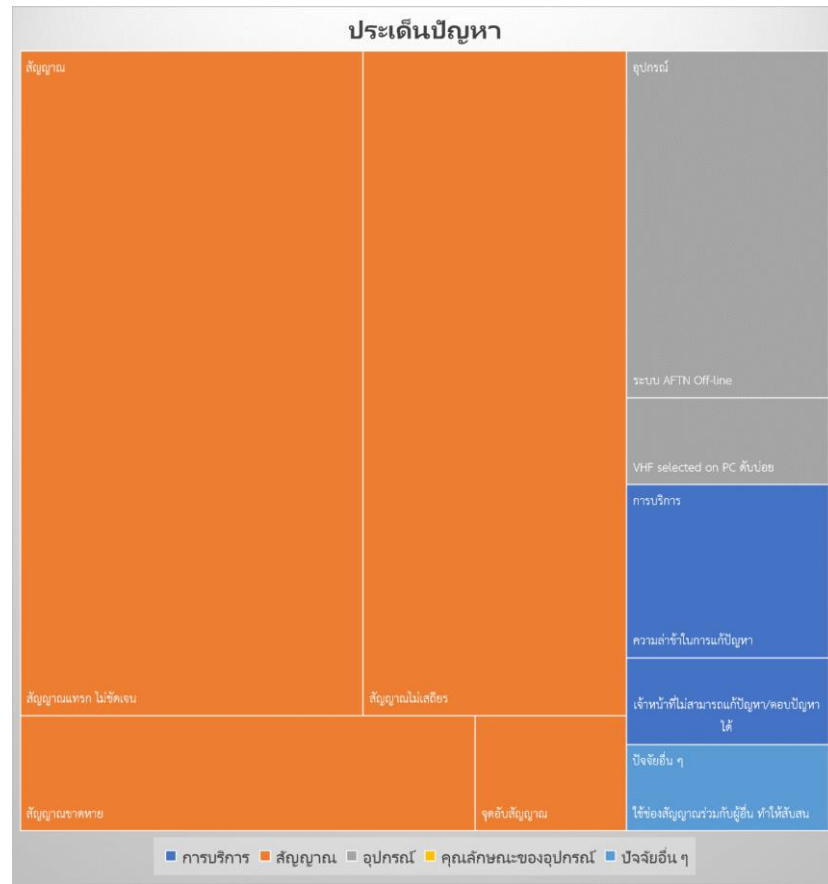
มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 33 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพออกเป็น 4 ด้านประกอบด้วย การบริการ สัญญาณ อุปกรณ์ และปัจจัยอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 6-38

#### ตารางที่ 6-38 ประเด็นปัญหา/ข้อขัดข้องของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio จากคำถามปลายเปิด

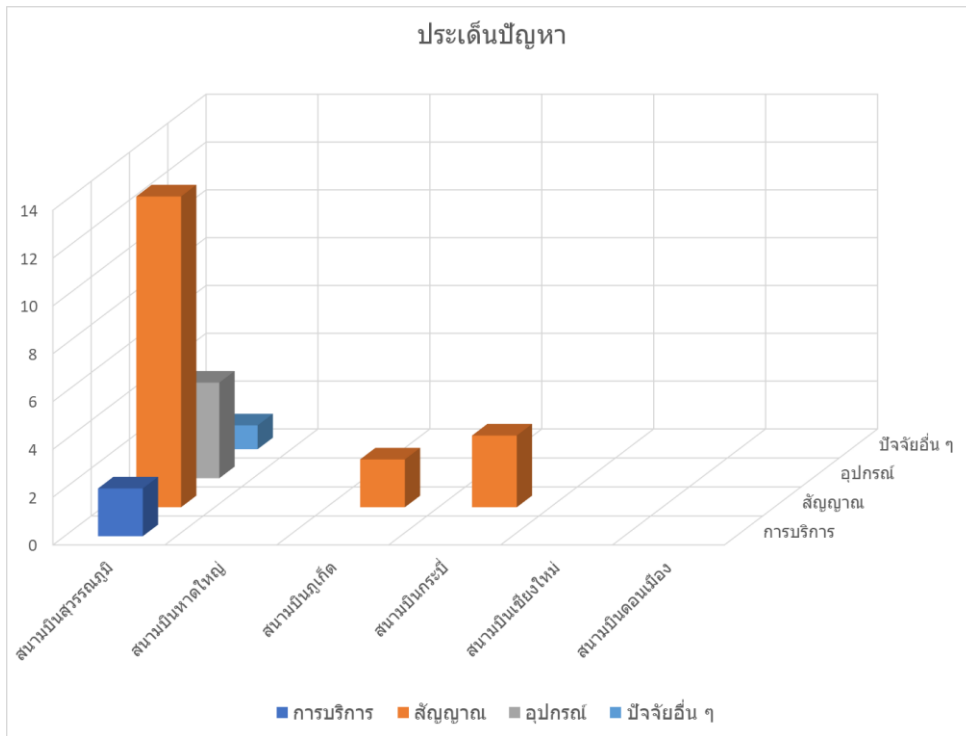
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นปัญหา/ข้อเสนอนะ	ความถี่	สนามบิน สุวรรณภูมิ	สนามบิน ทาดใหญ่	สนามบิน ภูเก็ต	สนามบิน กระบี่	สนามบิน เชียงใหม่	สนามบิน ดอนเมือง
การบริการ	ความล่าช้าในการแก้ปัญหา	2	1	0	0	0	0
	เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ปัญหา/ตอบปัญหาได้	1	1	0	0	0	0
สัญญาณ	จุดอับสัญญาณ	1	1	0	0	0	0
	สัญญาณไม่เสถียร	10	1	0	2	3	0
	สัญญาณแทรก ไม่ชัดเจน	13	8	0	0	0	0
	สัญญาณขาดหาย	3	3	0	0	0	0
อุปกรณ์	ระบบ AFTN Off-line	4	3	0	0	0	0
	VHF selected on PC ตับบ่อย	1	1	0	0	0	0
คุณลักษณะของอุปกรณ์	-	0	0	0	0	0	0
ปัจจัยอื่น ๆ	ใช้ช่องสัญญาณร่วมกับผู้อื่น ทำให้สับสน	1	1	0	0	0	0

โดยผลจากคำถามปลายเปิดแสดงว่าประเด็นหลักที่เป็นปัญหา/ข้อขัดข้องให้กับผู้ให้บริการ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio คือสัญญาณ รองลงมาคือ อุปกรณ์ โดยสิ่งที่เป็นปัญหา/ข้อขัดข้องมากที่สุดคือ สัญญาณแทรกไม่ชัดเจน รองลงมาคือ สัญญาณไม่เสถียร ดังแสดงในรูปที่ 6-40 และรูปที่ 6-41 แสดงการกระจายตามพื้นที่



รูปที่ 6-40 แผนภาพแสดงประเด็นปัญหา/ข้อขัดข้องของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-41 แผนภาพแสดงปัญหา/ข้อขัดข้องของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio จำแนกตามพื้นที่

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

### 6.19.3 ความไม่พึงพอใจ

มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 12 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพออกเป็น 3 ด้านประกอบด้วย สัญญาณ อุปกรณ์ข่าวด และคุณลักษณะของอุปกรณ์ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 6-39

ตารางที่ 6-39 ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio จากคำถามปลายเปิด

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

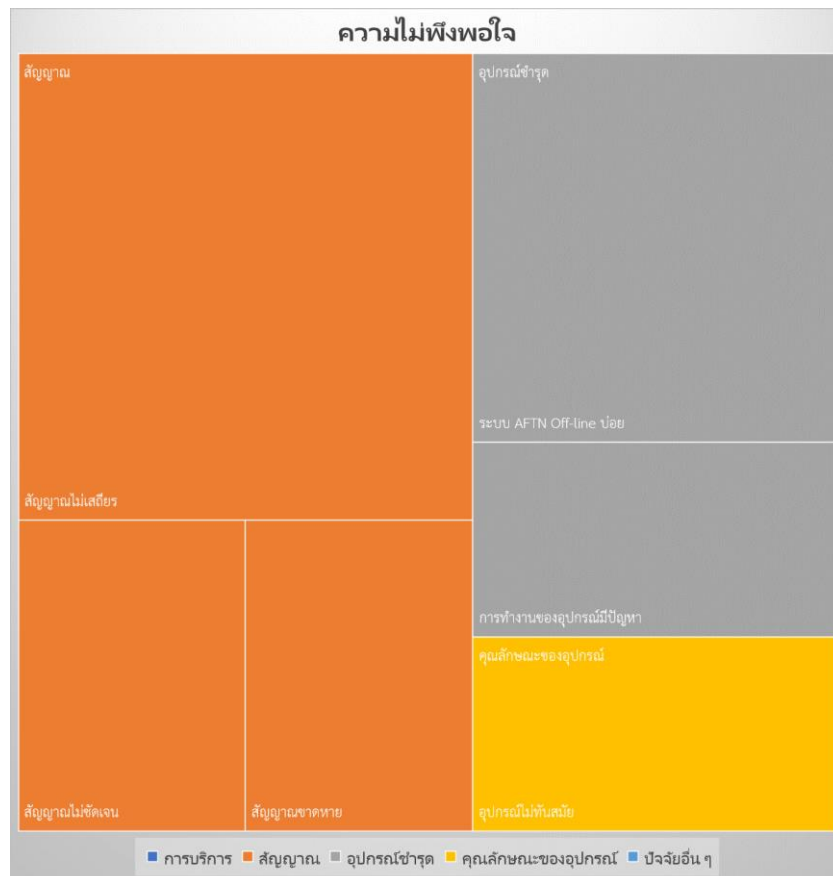
ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ความถี่	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินหาดใหญ่	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินดอนเมือง
สัญญาณ	สัญญาณไม่เสถียร	3	0	0	0	0	0
	สัญญาณไม่ชัดเจน	1	0	0	0	0	0
	สัญญาณขาดหาย	1	0	0	0	0	1

(ตารางมีต่อ)

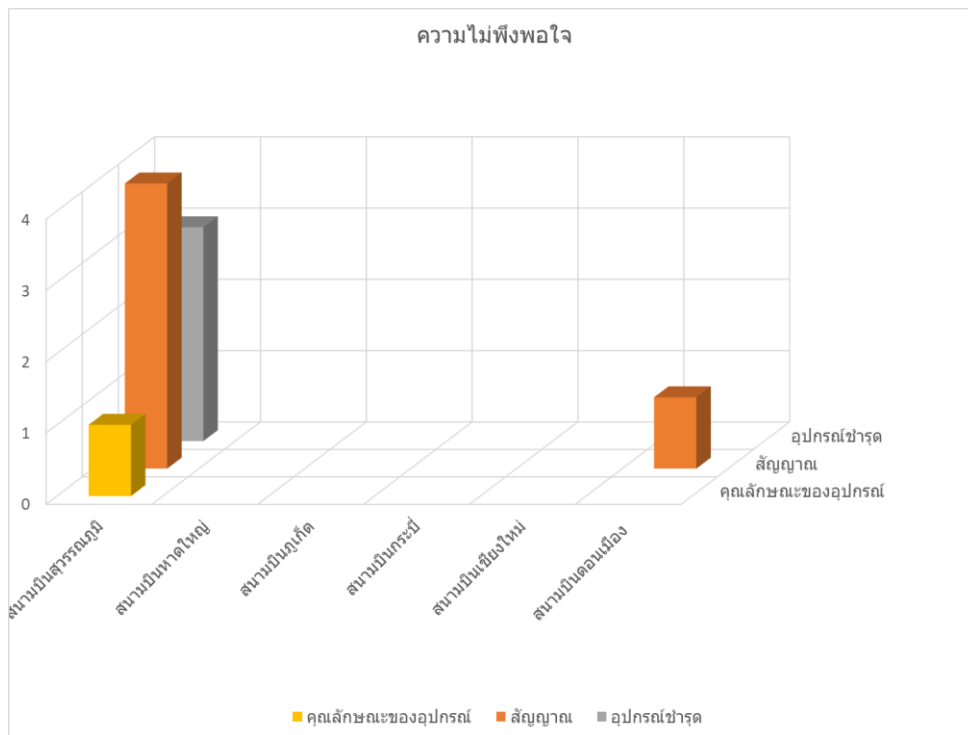
ตารางที่ 6-39 (ต่อ) ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio จากคำถามปลายเปิด

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ความถี่	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินหาดใหญ่	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินดอนเมือง
อุปกรณ์ระบบ AFTN Off-line	2	2	0	0	0	0	0
อุปกรณ์ชำรุด							
การทำงานของอุปกรณ์มีปัญหา	1	1	0	0	0	0	0
คุณลักษณะของอุปกรณ์							
อุปกรณ์ไม่ทันสมัย	1	1	0	0	0	0	0

โดยผลจากคำถามปลายเปิดแสดงว่าประเด็นหลักที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio คือสัญญาณ รองลงมาคือ การชำรุดของอุปกรณ์ โดยสิ่งที่สร้างความไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ สัญญาณที่ไม่เสถียร รองลงมาคือ ระบบ AFTN Off-Line บ่อย ดังแสดงในรูปที่ 6-42 และรูปที่ 6-43 แสดงการกระจายตามพื้นที่



รูปที่ 6-42 แผนภาพแสดงประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-43 แผนภาพแสดงความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio จำแนกตามพื้นที่

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

#### 6.19.4 ข้อเสนอแนะ

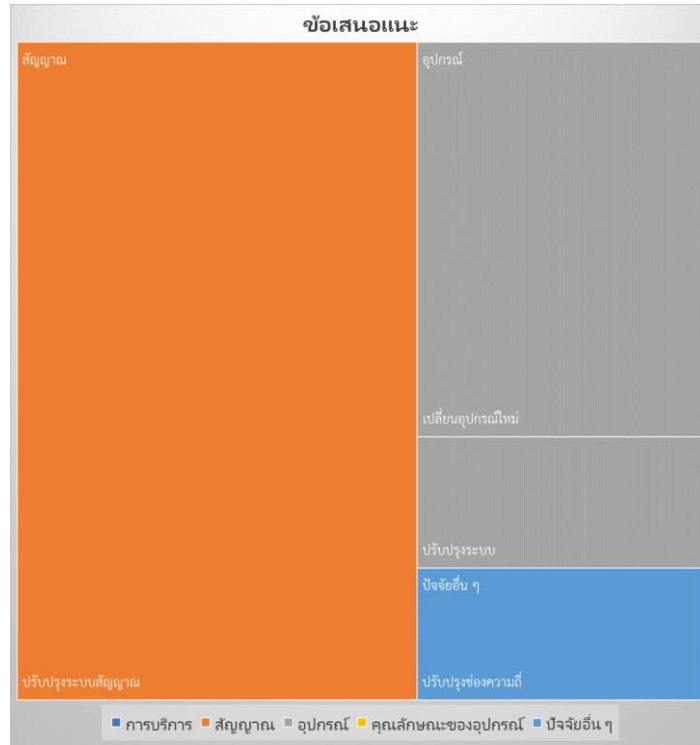
มีผู้แสดงความคิดเห็นรวม 17 ความคิดเห็น สามารถสรุปตามประเด็นคุณภาพออกเป็น 3 ด้านประกอบด้วย สัญญาณ อุปกรณ์ และปัจจัยอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 6-40

ตารางที่ 6-40 ประเด็นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio จากคำถามปลายเปิด

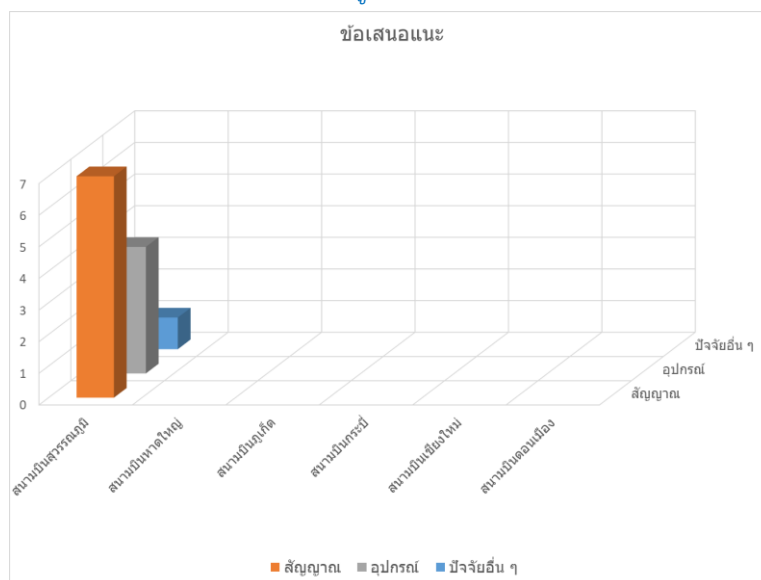
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ความถี่	สนามบินสุวรรณภูมิ	สนามบินหาดใหญ่	สนามบินภูเก็ต	สนามบินกระบี่	สนามบินเชียงใหม่	สนามบินดอนเมือง
สัญญาณ ปรับปรุงระบบสัญญาณ	7	7					
อุปกรณ์ เปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่	3	3					
ปรับปรุงระบบ	1	1					
ปัจจัยอื่น ๆ ปรับปรุงช่องความถี่	1	1					

โดยผลจากคำถามปลายเปิดมีเพียงพื้นที่สุวรรณภูมิที่ให้ข้อเสนอแนะแสดงประเด็นหลักที่ผู้ใช้บริการ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio เสนอแนะให้ปรับปรุงคือ ด้านสัญญาณ ดังแสดงในรูปที่ 6-44 และรูปที่ 6-45



รูปที่ 6-44 แผนภาพแสดงประเด็นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ



รูปที่ 6-45 แผนภาพแสดงข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio  
จำแนกตามพื้นที่  
ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

## 6.20 ผลการศึกษาประเด็นเนื้อหาของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำหรับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการของ บวท. นั้น ได้ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการที่ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานพิษณุโลก แหล่งน้ำมันสิริกิติ์ ท่าอากาศยานกระบี่ และท่าอากาศยานภูเก็ต

สำหรับผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจฯ นั้น ได้สรุปเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ สรุปผลการสัมภาษณ์ในแต่ละพื้นที่ ผลการศึกษาปัจจัยที่ปัจจัยที่ทำให้พึงพอใจและความไม่พึงพอใจ และ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

### 6.20.1 สรุปผลการสัมภาษณ์ในแต่ละพื้นที่

#### 6.20.1.1 สรุปผลการสัมภาษณ์ท่าอากาศยานดอนเมือง

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย สายการบินไทยแอร์เอเชีย (ส่วนงาน OCC และส่วนงาน Ramp) สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ (ส่วนงาน OCC) สายการบินนกแอร์ (ส่วนงาน OCC) และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (ส่วนงาน Ramp Service) โดยมีคำถามที่ใช้ทั้งสิ้น 6 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังจากการใช้บริการ บวท.
  - ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
    - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
    - การใช้งานอุปกรณ์ที่ไม่ซับซ้อน
    - การดูแลและรักษาระบบโครงข่ายเพื่อให้อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน
  - ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
    - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างชัดเจน
    - การดูแลและรักษาระบบและอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้งาน
  - ด้านบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal
    - สามารถใช้ในการส่งแผนการบิน และรับข่าวสารการบิน
    - การใช้งานของโปรแกรมที่ไม่ซับซ้อน
    - การดูแล และบริการในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์



2) ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท.

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามได้พูดถึง ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท. โดยสรุปได้ดังนี้

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - ระบบโครงข่ายมีความเสถียร
  - ความรวดเร็วและการตอบสนองของเจ้าหน้าที่เมื่อมีการขอรับบริการ
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - การตอบสนองของเจ้าหน้าที่เมื่อมีการขอรับบริการ
- ด้านบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal
  - การตอบสนองของเจ้าหน้าที่เมื่อมีการขอรับบริการ

3) ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ บวท.

สำหรับปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามพบจากการใช้บริการ บวท. พบว่าเป็น

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - ความทนทานของตัวหนีบที่ชำรุดบ่อยครั้ง
  - สัญญาณแจ่มกัน และช่องสัญญาณไม่เพียงพอ
  - การใช้งาน เช่น การเรียกแทรกในกรณีเร่งด่วน
  - อุปกรณ์ในท่าฯ ต่างจังหวัด ที่ส่งผ่านมาซ่อมใช้เวลานานในการซ่อมและไม่มีวิทยุสำรองให้ใช้
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - คลื่นแทรก การรบกวนของสัญญาณ
  - ระบบไม่ตอบสนองในบางครั้ง ทำให้บางครั้งไม่ได้ยินการเรียกจากอากาศยาน
  - ไม่สามารถแก้ปัญหาในช่วงนอกเวลาราชการ ต้องรอเวลาราชการ
- ด้านบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal
  - ระบบออฟไลน์บ่อย และไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อระบบออฟไลน์
  - ไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อระบบออฟไลน์ทำให้ไม่ทราบว่าไม่ได้รับข่าวสาร

หมายเหตุ: จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานไม่พบปัญหาจุดอ่อนสัญญาณซึ่งแตกต่างจากผลการสัมภาษณ์ในปีที่ผ่านมา



## 4) สิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุง

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามให้ข้อมูลในสิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุงในประเด็นหลักคือ

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - ปรับปรุงให้ตัวหนีบมีความทนทานมากขึ้น
  - จัดให้มีอุปกรณ์สำรองสำหรับอุปกรณ์ Trunked Radio ของท่าฯ ต่างจังหวัด
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - แก้ไขปัญหา คลื่นแทรกและการรบกวนของสัญญาณ
  - ปรับปรุงให้ระบบมีความเสถียรขึ้น

## 5) ช่องทางการติดต่อ

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าช่องทางการติดต่อที่มีอยู่ มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยช่องทางที่ผู้ใช้บริการสะดวกที่สุด คือการติดต่อโดยตรง และการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์มือถือ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อที่มีอยู่ ช่องทางการติดต่อที่อาจมีเพิ่มเติมในความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์คือ Line โดยเฉพาะประโยชน์ในการส่งรูป แต่บางหน่วยงานคิดว่าการติดต่อทาง Line อาจไม่สะดวกในการโต้ตอบ

## 6) ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ โดยเกิดมาจากประสบการณ์เชิงบวกที่ได้รับมาจากการใช้บริการ ที่เมื่อมีปัญหาได้รับการดูแลแก้ไขอย่างดี

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองพบว่าประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นประเด็นด้านอุปกรณ์ และสัญญาณ ซึ่งประเด็นที่สร้างความไม่พึงพอใจให้ผู้ใช้บริการคือ อุปกรณ์ที่ชำรุดบ่อย และ กระบวนการซ่อมอุปกรณ์ที่ล่าช้าและไม่มีเครื่องสำรองระหว่างรอซ่อม ในขณะที่สิ่งที่สร้างความพึงพอใจ คือ ความรวดเร็ว และการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและแก้ปัญหา

### 6.20.1.2 สรุปผลการสัมภาษณ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 7 ส่วนงาน ประกอบด้วย สายการบินไทย ประกอบด้วยส่วนงาน Operation Control, ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (DK) กองบริการอุปกรณ์ (2T) และ กองบริการสถานี (2K) สายการบินบางกอกแอร์เวย์ ฝ่ายบริการผู้โดยสารภาคพื้น และส่วนงานบริการผู้โดยสาร (LP) บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (BAFS) และ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (AOT) โดยมีคำถามที่ใช้ทั้งสิ้น 6 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้



1) ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังจากการใช้บริการ บวท.

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
  - ครอบคลุมพื้นที่
  - การใช้งานที่ง่ายไม่ซับซ้อน และมีสะดวกและรวดเร็วในการสื่อสาร
  - การดูแลและรักษาระบบโครงข่ายเพื่อให้อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน
  - สามารถใช้งานได้ตลอดระยะเวลาในการเข้ากะ (12 ชั่วโมง)
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างชัดเจน
  - การดูแลและรักษาระบบและอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้งาน
- ด้านบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal
  - สามารถใช้ในการส่งแผนการบิน และรับข่าวสารการบิน
  - การใช้งานของโปรแกรมที่ไม่ซับซ้อน
  - การดูแล และบริการในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์

2) ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท.

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามได้พูดถึง ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท. โดยสรุปได้ดังนี้

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - ระบบโครงข่ายมีความเสถียร
  - ความรวดเร็วและการตอบสนองของเจ้าหน้าที่เมื่อมีการขอรับบริการ
  - มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์
  - มีการกำหนดผู้ดูแลที่ชัดเจน
  - มีการพัฒนาการในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
  - การอำนวยความสะดวก และดูแลบริการอย่างเต็มที่
- ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
  - มีความจริงใจในการแก้ปัญหา
  - สามารถติดต่อได้สะดวก
  - ให้ความอนุเคราะห์ในการร้องขอกรณีพิเศษต่าง ๆ

## 3) ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ บวท.

สำหรับปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามพบจากการใช้บริการ บวท. พบว่าเป็น

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - การสื่อสารขาดหายไม่ครบถ้วน
  - อุปกรณ์เริ่มมีปัญหา เช่น ดับเอง เสียงเพิ่มลดเอง ชาร์จไฟไม่เข้า
  - อุปกรณ์มีประสิทธิภาพที่ไม่เหมือนกันบางตัวรับได้ บางตัวรับไม่ได้
  - ผู้ใช้อุปกรณ์ใหม่ ๆ ไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน หรือเทคนิคในการใช้งาน
  - ไม่ทราบว่ามีการให้บริการ หรือมีอุปกรณ์เสริมใดบ้าง
  - การใช้งานไม่ครอบคลุมบริเวณที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท
  - เมื่อมีการติดต่อผ่านเอกสารทางการ ไม่มีการตอบกลับทางเอกสารแบบทางการ ทำให้บางครั้งไม่ทราบว่าปัญหาได้รับการดูแลหรือไม่
  - ความทนทานของตัวหนีบที่ชำรุดบ่อยครั้ง
  - เครื่องข่ายมีปัญหา
  - สัญญาณแจ่มกัน และช่องสัญญาณไม่เพียงพอ เมื่อมีการใช้งานสูง
  - การตามหาเครื่องสำรอง เมื่อได้รับเครื่องซ่อม
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - เจ้าหน้าที่เวรขาดความรู้ความชำนาญ
  - สัญญาณขาดความชัดเจน

## 4) สิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุง

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามให้ข้อมูลในสิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุงในประเด็นหลักคือ

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - อยากให้มีการให้บริการ Mobile Service ในบริเวณ Airside
  - อยากให้มีการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ และสัญญาณระหว่างการใช้งาน
  - อยากให้วิทยุติดรถสามารถถอดเปลี่ยนระหว่างรถได้สะดวก
  - อยากให้มีอุปกรณ์ไร้สายเช่น Bluetooth เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน
  - อยากให้มีการรับเครื่องซ่อม
  - ให้สามารถติดตามเครื่องสำรองได้สะดวกขึ้น
  - ปรับปรุงให้ตัวหนีบมีความทนทานมากขึ้น

- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - แก้ไขปัญหา คลื่นแทรกและการรบกวนของสัญญาณ
  - ปรับปรุงระบบให้มีความสะดวกในการใช้งานในการติดต่อที่ระหว่างภาคพื้นกับเครื่องบินบนลานจอด
- ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
  - ควรมีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ใหม่ ให้มีความรู้ความชำนาญ

#### 5) ช่องทางการติดต่อ

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าช่องทางการติดต่อที่มีอยู่ มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยช่องทางที่ผู้ใช้บริการสะดวกที่สุด คือการติดต่อโดยตรง และการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์มือถือ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อที่มีอยู่ ช่องทางการติดต่อที่อาจมีเพิ่มเติมในความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์คือ Line

#### 6) ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ โดยเกิดมาจากประสบการณ์เชิงบวกที่ได้รับมาจากการใช้บริการ ที่เมื่อมีปัญหาได้รับการดูแลแก้ไขอย่างดี

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ เป็นประเด็นด้านอุปกรณ์ และสัญญาณ ซึ่งประเด็นที่สร้างความไม่พึงพอใจให้ผู้ใช้บริการคือกระบวนการจัดการปัญหาที่ล่าช้า ในขณะที่สิ่งที่สร้างความพึงพอใจ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการที่บริษัทฯ มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### 6.20.1.3 สรุปผลการสัมภาษณ์ท่าอากาศยานพิษณุโลก

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานพิษณุโลก จำนวน 3 ส่วนงาน ประกอบด้วย สายการบินไทยแอร์เอเชีย (ส่วนงานบริการผู้โดยสาร) สายการบินนกแอร์ (ส่วนงานบริการผู้โดยสาร) และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (ส่วนงานบริการผู้โดยสาร) โดยมีคำถามที่ใช้ทั้งสิ้น 6 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังจากการใช้บริการ บวท.
  - ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
    - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
    - ครอบคลุมพื้นที่

- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างชัดเจน
  - การดูแลและรักษาระบบและอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้งาน

## 2) ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท.

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามได้พูดถึง ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท. โดยสรุปได้ดังนี้

- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - ประสานได้ง่ายผ่านผู้ดูแล และเข้ามาแก้ปัญหารวดเร็ว

## 3) ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ บวท.

สำหรับปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามพบจากการใช้บริการ บวท. พบว่าเป็น

- ด้านบริการอุปกรณ์ Conventional Trunked Radio
  - การสื่อสารขาดหายไม่ครอบคลุม โดยเฉพาะบนเครื่องบินจะไม่สามารถใช้สื่อสารได้
  - อุปกรณ์เริ่มมีปัญหา ชาร์จไฟไม่เข้า
- ด้านบริการอุปกรณ์ Digital Trunked Radio (อุปกรณ์ทดลอง)
  - มีการดีเลย์ของสัญญาณ

## 4) สิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุง

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามให้ข้อมูลในสิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุงในประเด็นหลักคือ

- ด้านบริการอุปกรณ์ Conventional Trunked Radio
  - อยากให้มีอุปกรณ์สำรองเมื่อเครื่องเกิดปัญหา
  - การซ่อมบำรุงมีความล่าช้า

## 5) ช่องทางการติดต่อ

สายการบินต่าง ๆ จะมีศูนย์กลางในการติดต่อที่สนามบิน ณ จังหวัดกรุงเทพฯ (ดอนเมือง และสุวรรณภูมิ) โดยบางสายการบินทราบเบอร์ติดต่อกับทางบริษัทโดยตรง (สายบินที่มีการใช้ Air to Ground) บางสายการบินไม่ทราบ แต่ทั้งนี้ในการส่งซ่อมอุปกรณ์จะดำเนินการผ่านศูนย์กลางของสายการบิน

ในส่วนของปัญหาของ Air to Ground จะติดต่อทางบริษัทฯ ผ่านเจ้าหน้าที่ที่ดูแล ซึ่งจะมีการประสานมายังศูนย์การควบคุมฯ จ.พิษณุโลก ในการส่งเจ้าหน้าที่มาดูแล

#### 6) การเปรียบเทียบอุปกรณ์ระหว่างระบบ Conventional และ Digital Trunked Radio

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์ Digital Trunked Radio มากกว่า Conventional Trunked Radio แต่สิ่งที่อยากให้มีการแก้ไข หรือแนะนำคือ การดีเลย์ของสัญญาณ แต่ทั้งนี้การเลือกใช้บริการอยู่ที่นโยบายของส่วนกลางในการเลือกเช่า

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์ ณ ท่าอากาศยานพิษณุโลก พบว่าประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นประเด็นด้านการสื่อสาร ที่สร้างความพึงพอใจ คือ ความสะดวกในการประสานงานและความรวดเร็วในการแก้ปัญหาในระบบ Air to Ground ซึ่งประเด็นที่สร้างความไม่พึงพอใจให้ผู้ใช้บริการคืออุปกรณ์ที่เริ่มมีปัญหา และความล่าช้าในการบำรุงรักษาตัวอุปกรณ์ Conventional Trunked Radio

#### 6.20.1.4 สรุปผลการสัมภาษณ์แหล่งน้ำมันสิริกิติ์ (ลานกระบือ และบึงพระ)

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานแหล่งน้ำมันสิริกิติ์ (ลานกระบือ) โดยมีคำถามที่ใช้ทั้งสิ้น 6 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้

#### 1) ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังจากการใช้บริการ บวท.

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - ความเสถียรของระบบ
  - ครอบคลุมพื้นที่บริการ

#### 2) ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท.

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามได้พูดถึง ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท. โดยสรุปได้ดังนี้

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - ประสานงานได้ง่าย และเข้ามาแก้ปัญหารวดเร็ว
  - อุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย
  - อุปกรณ์ใหม่สัญญาณมีความเสถียรมากขึ้น

#### 3) ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ บวท.

สำหรับปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามพบจากการใช้บริการ บวท. นั้นไม่พบที่อ.บึงพระ แต่พบที่บริเวณ อ.ลานกระบือ ซึ่งเป็น

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - สัญญาณไม่ครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน
  - สัญญาณมีปัญหาเมื่ออากาศแปรปรวน
  - อุปกรณ์ใหม่รับสัญญาณได้ไม่ดีเท่าอุปกรณ์เก่า

- อุปกรณ์มีปัญหาเครื่องตัวเองบ่อยครั้ง

#### 4) สิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุง

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามให้ข้อมูลในสิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุงในประเด็นหลักคือ

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio

- การให้ข้อมูลเชิงเทคนิคของระบบที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจการทำงานของอุปกรณ์และสามารถสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- ควรมีการใช้ข้อมูลปัญหาของระบบเครือข่ายที่ส่งผลต่อผู้ใช้ เพื่อให้ทราบว่าจะมีผลกระทบอย่างไรบ้าง เพื่อวางแผนทางในการป้องกันปัญหาต่อไป
- เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไข ควรมีการแจ้งข้อมูลการแก้ไขเชิงเทคนิค หรือการดำเนินการที่ได้ดำเนินการไปเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว เพื่อสร้างความมั่นใจและความเข้าใจในการใช้งาน
- ควรมีการประชุมกับตัวแทนเพื่อรับฟังความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ปัจจุบันผู้ดูแลระบบต้องการรายงานประจำเดือน และข้อมูลเชิงเทคนิคเมื่อเกิดปัญหากับระบบ เพื่อให้ทางบริษัทเข้าใจปัญหาเพื่ออธิบายต่อผู้ใช้งาน
- ควรมีการจัดทำแผนที่แสดงพื้นที่ความครอบคลุมของสัญญาณ
- ควรมีการปรับปรุงความรวดเร็วของกระบวนการทำงานด้านเอกสาร เช่น การขอใบเสนอราคา
- เทคโนโลยีที่ทำให้สามารถโทรออกได้เพื่อติดต่อมือถือ

#### 5) ช่องทางการติดต่อ

เมื่อเกิดปัญหาของ จะติดต่อทางบริษัทฯ ผ่านเจ้าหน้าที่ที่ดูแล โดยตรงซึ่งมีความสะดวก

#### 6) ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และมาตรฐานของบริษัท

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นประเด็นด้านความเสถียรของสัญญาณ และความครอบคลุมของสัญญาณ ซึ่งประเด็นที่สร้างความไม่พึงพอใจให้ผู้ใช้บริการคือความครอบคลุมของสัญญาณ ในขณะที่สิ่งที่สร้างความพึงพอใจ คือ ตัวอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ตอบสนองการใช้งาน และสิ่งที่ควรมีการดำเนินการปรับปรุงคือ การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ของบริษัทและผู้ดูแลระบบเพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้งาน

### 6.20.1.5 สรุปผลการสัมภาษณ์ท่าอากาศยานกระบี่

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ใช้บริการ ในท่าอากาศยานกระบี่ จำนวน 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย สายการบินไทยแอร์เอเชีย (ส่วนงาน Airport Service และ ส่วนงาน Ground Operation Control) สายการบินนกแอร์ (ส่วนงาน Ramp Service) สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (ส่วนงาน Ramp Service) สายการบินบางกอกแอร์เวย์ (ส่วนงาน Ground Operation) สายการบินไทย (ส่วนงาน Airport Manager และ Load Control) และบริษัท บริษัท แบ็กส์บริการภาคพื้น จำกัด (BAGS) (ส่วนงาน Load Control) โดยมีคำถามที่ใช้ทั้งสิ้น 6 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้

#### 1) ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังจากการใช้บริการ บวท.

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
  - การดูแลและรักษาระบบโครงข่ายเพื่อให้อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างชัดเจน
  - การดูแลและรักษาระบบและอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้งาน

#### 2) ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท.

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามได้พูดถึง ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท. โดยสรุปได้ดังนี้

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - เสียงมีความชัดเจน
  - ความรวดเร็วและการตอบสนองของเจ้าหน้าที่เมื่อมีการขอรับบริการ
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - การตอบสนองของเจ้าหน้าที่และการติดตามเมื่อเกิดปัญหา

#### 3) ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ บวท.

สำหรับปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามพบจากการใช้บริการ บวท. พบว่าเป็น

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - ไม่สามารถเปลี่ยนช่องได้เมื่อมีการสนทนาค้างอยู่ในช่องเดิม
  - ปุ่มต่าง ๆ หลุดร่อน
  - จุดอับสัญญาณบริเวณอาคาร 2 Counter Check In และ Sorting Area
  - จุดอับสัญญาณบริเวณใกล้ห้องน้ำอาคารระหว่างประเทศ
  - เสียงดีเลย์





- ขาร์จไฟไม่เข้า
- แบตเตอรี่เริ่มมีปัญหา
- ปุ่มปรับเสียงเพิ่มลดเอง
- อุปกรณ์ตัวเอง
- วิทยุเปลี่ยนช่องเอง อาจเพราะไปโดนปุ่มเปลี่ยน
- ไม่กล้าส่งซ่อมในช่วงเวลาราชการเนื่องจากไม่มีอุปกรณ์สำรอง
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - เสียงแทรก การรบกวนของสัญญาณ
  - ตอบแล้วนักบินไม่ได้ยิน

#### 4) สิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุง

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามให้ข้อมูลในสิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุงในประเด็นหลักคือ

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - ควรมีการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน และมีเอกสารแสดงการบำรุงรักษาเชิงป้องกันเพื่อใช้ในการตรวจสอบของบริษัท
  - มีกิจกรรมสานสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
  - มีช่องติดต่อกลางเพื่อใช้สนับสนุนในการติดต่อกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
  - มีอุปกรณ์สำรองใช้ระหว่างการซ่อม หรือมีการซ่อมในช่วงนอกเวลาทำการบิน
  - ขนาดของอุปกรณ์ที่เล็กลงเพื่อความสะดวกในการพกพา

#### 5) ช่องทางการติดต่อ

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าช่องทางที่ผู้ใช้บริการสะดวกที่สุด คือการติดต่อโดยตรง และการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ทั้งโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์มือถือ ช่องทางการติดต่อที่อาจมีเพิ่มเติมในความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์คือ Line โดยผู้ใช้บางส่วนยังไม่ทราบช่องทางการติดต่อที่มีเพิ่มเติม เช่น เบอร์มือถือที่ติดต่อโดยตรงเพื่อขอรับบริการ

#### 6) ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการให้บริการ การใช้งานมีความเสถียร และเมื่อเกิดปัญหาที่ได้รับการดูแล

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์ ณ ท่าอากาศยานกระบี่พบว่าประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นประเด็นด้านอุปกรณ์ และสัญญาณ และการบริการเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งประเด็นที่สร้างความไม่พึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ คือ จุดอับสัญญาณ อุปกรณ์ที่เริ่มเสื่อมสภาพ และไม่มีอุปกรณ์สำรองระหว่างรอการซ่อม ในขณะที่สิ่งที่สร้างความพึงพอใจคือ ความสะดวกในการติดต่อ การตอบสนองและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและแก้ปัญหา

#### 6.20.1.6 สรุปผลการสัมภาษณ์ท่าอากาศยานภูเก็ต

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ใช้บริการในท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย สายการบินไทยแอร์เอเชีย (ส่วนงาน Ground Operation Control) สายการบินนกแอร์ (ส่วนงาน Ramp service) สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (ส่วนงาน Ramp and Passenger Service) สายการบินบางกอกแอร์เวย์ (ส่วนงาน Airport Service) สายการบินไทย (ส่วนงาน Load Control) และบริษัท แบ็กส์บริการภาคพื้น จำกัด (BAGS) (ส่วนงาน Passenger Service) โดยมีคำถามที่ใช้ทั้งสิ้น 6 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้

##### 1) ปัจจัยสำคัญที่คาดหวังจากการใช้บริการ บวท.

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
  - การใช้งานอุปกรณ์ที่ไม่ซับซ้อน
  - การดูแลและรักษาระบบโครงข่ายเพื่อให้อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - สามารถใช้สื่อสารได้อย่างชัดเจน
  - การดูแลและรักษาระบบและอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้งาน

##### 2) ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท.

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามได้พูดถึง ความประทับใจจากการใช้บริการ บวท. โดยสรุปได้ดังนี้

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - การอธิบายปัญหาและการแจ้งความคืบหน้า และการติดตามผลการซ่อมแซมอุปกรณ์
  - มีระบบในการรับอุปกรณ์ซ่อมและการแจ้งความคืบหน้า
  - ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุง และการมีอุปกรณ์สำรองระหว่างการซ่อม
  - พนักงานมี Service Mind ที่ดี
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - การตอบสนองของเจ้าหน้าที่เมื่อมีการขอรับบริการ
- ด้านบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal
  - การตอบสนองของเจ้าหน้าที่เมื่อมีการขอรับบริการ



3) ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ บวท.

สำหรับปัญหาที่ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามพบจากการใช้บริการ บวท. พบว่าเป็น

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - อุปกรณ์ตัวเอง
  - ความทนทานของตัวเครื่องที่ลดลงเมื่อเทียบกับรุ่นก่อนหน้า
  - ปุ่มปรับเสียงเพิ่มลดเอง หรือบางครั้งไม่สามารถปรับได้
  - ปุ่มต่าง ๆ หลุดร่อน
  - เสาหลุดง่าย
  - อุปกรณ์ชำรุดบ่อยเมื่อมีการใช้งานหนัก
  - จุดอับสัญญาณบริเวณ office และใกล้ๆ ลิฟต์ ในอาคารระหว่างประเทศ
  - จุดอับสัญญาณบริเวณ Ramp และสะพานเทียบเครื่องบินที่อยู่ใกล้ชายทะเล
  - การสื่อสารในบริเวณ Ramp ขาด ๆ หาย ๆ
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - เสียงแทรก การรบกวนของสัญญาณ
- ด้านบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal
  - สัญญาณ Internet หลุดบ่อย

4) สิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุง

ผู้ให้สัมภาษณ์/ตอบคำถามให้ข้อมูลในสิ่งที่ บวท. ควรปรับปรุงในประเด็นหลักคือ

- ด้านบริการอุปกรณ์ Trunked Radio
  - การให้บริการรับ-ส่งเครื่อง ในกรณีที่เกิดปัญหา
  - ควรมีเบอร์โทรศัพท์กลางในการติดต่อ
  - ควรมีเบอร์โทรภายใน
  - อุปกรณ์ที่มีความทนทานต่อการตกกระแทกมากขึ้น
  - ควรมีการสำรวจและแก้ไขจุดอับสัญญาณ
  - ควรมีอุปกรณ์เสริมเช่น Bluetooth
  - การติดตามอุปกรณ์ที่สูญหาย หรือระบบ login เพื่อทราบว่าผู้ใดนำเครื่องไปใช้งาน
- ด้านบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio
  - แก้ไขปัญหา คลื่นแทรกและการรบกวนของสัญญาณ

#### 5) ช่องทางการติดต่อ

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าช่องทางการติดต่อที่มีอยู่ มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยช่องทางที่ผู้ใช้บริการสะดวกที่สุด คือการติดต่อโดยตรง และการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ทั้งโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์มือถือ ซึ่งผู้ใช้บริการบางส่วนมีความสะดวกในการติดต่อผ่านโทรศัพท์มือถือ บางส่วนสะดวกติดต่อผ่านโทรศัพท์ภายใน ช่องทางการติดต่อที่อาจมีเพิ่มเติมในความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์คือ line โดยผู้ใช้บางส่วนยังไม่ทราบช่องทางการติดต่อที่มีอยู่เช่น เบอร์โทรศัพท์มือถือกลางของส่วนงาน หรือ เบอร์โทรศัพท์ภายใน

#### 6) ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์พบว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการให้บริการและมาตรฐานความปลอดภัย

โดยภาพรวมของการสัมภาษณ์ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ตพบว่าประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นประเด็นด้านอุปกรณ์ และสัญญาณ ซึ่งประเด็นที่สร้างความไม่พึงพอใจให้ผู้ใช้บริการคือ จุดอับสัญญาณ และอุปกรณ์ที่เริ่มเสื่อมสภาพ ในขณะที่สิ่งที่สร้างความพึงพอใจ คือ ความสะดวกในการติดต่อ การตอบสนองและการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและแก้ปัญหา

### 6.20.2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ปัจจัยที่ทำให้พึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

สำหรับผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจใช้กรอบการวิเคราะห์ตามหลักของ Kano's Model of Customer Satisfaction ที่แบ่งประเภทของปัจจัยออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ปัจจัยมาตรฐาน และปัจจัยสร้างความประทับใจ โดยในการสรุปผลนี้ได้แบ่งการสรุปผลออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

#### 1) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

สำหรับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ตามกรอบทฤษฎี Kano's Model นั้นคือปัจจัยกลุ่มประเภทพื้นฐานที่จำเป็นต้องมีในการบริการ และปัจจัยมาตรฐานที่ถ้ามีน้อยกว่าความคาดหวังตามมาตรฐานทั่วไปก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งสำหรับการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์/คำตอบของกลุ่มเป้าหมายนั้นพบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้แก่

- ความเสถียรของระบบและเครือข่าย (Reliability)
- อุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน ใช้งานง่าย
- ความชัดเจนในการสื่อสาร
- ความครอบคลุมของสัญญาณในพื้นที่บริการ
- ความรวดเร็วในการจัดการปัญหา

และสำหรับปัจจัยมาตรฐานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเนื่องจากให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวัง ได้แก่

- อุปกรณ์ที่ชำรุดบ่อยครั้ง
- ความครอบคลุมของสัญญาณในบางพื้นที่

## 2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

สำหรับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตามกรอบทฤษฎี Kano's Model นั้นคือปัจจัยกลุ่มประเภทปัจจัยมาตรฐานที่เมื่อมีกับหรือมากกว่าความคาดหวังตามมาตรฐานทั่วไปก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และปัจจัยสร้างความประทับใจที่หากไม่มีก็ไม่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้ามีก็จะยิ่งสร้างความพึงพอใจให้สูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการไม่ได้คาดหวัง ซึ่งสำหรับกรวิเคราะห์บทสัมภาษณ์/คำตอบของกลุ่มเป้าหมายนั้นพบว่า ปัจจัยมาตรฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่

- ความรวดเร็วในการตอบสนอง/แก้ปัญหา
- ความพร้อมด้านอุปกรณ์ และอุปกรณ์สำรอง
- ความรู้ความสามารถ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- การแจ้งข่าวสาร และคำแนะนำในการใช้บริการ และช่องทางการติดต่อสื่อสาร

และสำหรับปัจจัยสร้างความประทับใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างก้าวกระโดดเนื่องจากให้บริการ/ดำเนินการในสิ่งที่ผู้ให้บริการไม่ได้ความคาดหวัง ได้แก่

- ความสุภาพและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่
- การติดต่อสอบถามและ Feedback ปัญหา/ข้อร้องเรียน

## 6.20.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาบริการ

### 6.20.3.1 ท่าอากาศยานดอนเมือง

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นจุดแข็ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการได้ดังนี้

#### จุดแข็ง

- 1) ระบบสื่อสารมีความทันสมัย
- 2) บุคลากร มีความเต็มใจในการให้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ สามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาเมื่อมีข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว
- 3) บริษัทฯ มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการสัมภาษณ์นี้ผู้ให้ข้อมูลไม่พบจุดอับสัญญาณระหว่างการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการ

- 1) ปัจจุบันผู้ใช้บริการเริ่มพบปัญหาที่สภาพภายนอกที่เสื่อมสภาพจากการใช้งาน ควรมีการดำเนินการด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) อย่างต่อเนื่องเพื่อดูแลให้เครื่องลูกข่ายอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์
- 2) ผู้ใช้อุปกรณ์ไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน หรือเทคนิคในการใช้งาน เนื่องจากเป็นพนักงานใหม่ หรือหมุนเวียนมาทำให้ไม่ได้รับการอบรมวิธีการใช้งาน ควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ หรือมีช่องทางในการแนะนำการใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบวิธีการใช้งาน บริการหรืออุปกรณ์เสริมที่มีอยู่
- 3) อุปกรณ์ที่ใช้ในท่าอากาศยานในจังหวัดรอง จะส่งผ่านมายังผู้ประสานที่กรุงเทพฯ ก่อนส่งต่อมายังบริษัทฯ บางครั้งการซ่อมแซมใช้เวลานาน ควรมียุกรณ์สำรองให้ใช้ระหว่างรอการซ่อม และควรมีการพัฒนากระบวนการในการรับข้อมูลอุปกรณ์ชำรุดจากท่าอากาศยานในจังหวัดรอง และติดตามกับผู้ประสานงาน เพื่อลดความล่าช้าอันเนื่องมาจากการขาดการประสานงาน
- 4) บุคลากรของบริษัทฯ เป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถ แต่ในบางครั้งที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบ นอกเวลาทำการเจ้าหน้าที่เวรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ บริษัทฯ ควรมีอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- 5) ระบบ AFTN มีการออฟไลน์บ่อย และไม่มีการแจ้งเตือนเมื่อระบบออฟไลน์ ทำให้ไม่ทราบว่าไม่ได้รับข่าวสาร ควรปรับปรุงให้ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อสัญญาณขาดหาย

#### 6.20.3.2 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นจุดแข็ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการได้ดังนี้

#### จุดแข็ง

- 1) ระบบสื่อสารมีความเสถียร
- 2) บุคลากร มีความเต็มใจในการให้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาเมื่อมีข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว
- 3) บริษัทฯ มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4) บริษัทฯ มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ใช้บริการ ทั้งจากกิจกรรมที่บริษัทฯ จัดขึ้นมา และการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ร้องขอ

### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการ

- 1) สัญญาณ Trunked Radio และ Air to Ground มีความครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน แต่เนื่องจากผู้ใช้งานบางส่วนจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับอากาศยานที่อยู่บนลานจอดและทางวิ่ง ดังนั้นควรมีการพัฒนาระบบให้มีความสะดวกในการใช้งานในการติดต่อที่ระหว่างภาคพื้นกับเครื่องบินบนลานจอด
- 2) ปัจจุบันผู้ใช้บริการเริ่มพบปัญหาที่อุปกรณ์มีการดับเอง แบตเตอรี่เสื่อมสภาพ ปุ่มปรับเสียงเพิ่มลดเอง และสภาพภายนอกที่เสื่อมสภาพจากการใช้งาน ควรมีการดำเนินการด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) เพื่อดูแลให้เครื่องลูกข่ายอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์
- 3) ผู้ใช้อุปกรณ์ไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน หรือเทคนิคในการใช้งาน เนื่องจากเป็นพนักงานใหม่ หรือหมุนเวียนมาทำให้ไม่ได้รับการอบรมวิธีการใช้งาน ควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์ หรือมีช่องทางในการแนะนำการใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบวิธีการใช้งาน บริการหรืออุปกรณ์เสริมที่มีอยู่
- 4) ปัจจุบันบริษัทฯ มีอุปกรณ์สำรองให้ใช้ระหว่างรอการซ่อม แต่เนื่องจากการแยกจากรูปลักษณ์ภายนอกระหว่างอุปกรณ์เช่าและอุปกรณ์สำรอง ทำได้ยาก ควรมีวิธีการที่จะให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบได้ว่าอุปกรณ์ใดคืออุปกรณ์สำรอง
- 5) บุคลากรของบริษัทฯ เป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถ แต่ในบางครั้งที่เกิดปัญหากับระบบเช่น Air to Ground นอกเวลาทำการเจ้าหน้าที่เวรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ บริษัทฯ ควรมีอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- 6) เนื่องจากยานพาหนะที่ใช้อยู่มีการหมุนเวียนการซ่อมบำรุง หากสามารถปรับปรุงให้ Trunked Radio ที่ติดบนรถสามารถถอดเปลี่ยนได้จะช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานของผู้ใช้บริการ
- 7) บริษัทฯ มีการตอบสนองและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว แต่ในบางครั้งการแก้ปัญหาผ่านทางเอกสารอย่างเป็นทางการ ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการตอบกลับหรือมีหลักฐานยืนยันว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว

### 6.20.3.3 ทำอากาศยานพิชฌุโลก

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นจุดแข็ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการได้ดังนี้

#### จุดแข็ง

- 1) ความสะดวกในการประสานงาน
- 2) บุคลากร มีความเต็มใจในการให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อมีข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว

#### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการ

- 1) จากการสัมภาษณ์ในทำอากาศยานพิชฌุโลกยังคงใช้ระบบ Conventional Trunked Radio ซึ่งพบว่าสัญญาณจะขาดหายเมื่ออยู่ใกล้ตัวเครื่อง ซึ่งผู้ใช้บริการซึ่งได้ทดลองระบบ Digital Trunked Radio พบว่าสัญญาณดีกว่าระบบเดิม แต่ผู้ใช้อยังไม่คุ้นเคยกับระบบทำให้พบว่าเสียงมีการตีเลย
- 2) เมื่ออุปกรณ์ชำรุดผู้ใช้บริการจะไม่มีอุปกรณ์ใช้งาน มีความต้องการให้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำรองเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ระหว่างการซ่อม

### 6.20.3.4 แหล่งน้ำมันสิริกิติ์ (ลานกระบือ และบึงพระ)

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นจุดแข็ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการได้ดังนี้

#### จุดแข็ง

- 1) อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย
- 2) บุคลากร มีความเต็มใจในการให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อมีข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว
- 3) ความสะดวกในการประสานงาน

#### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการ

- 1) จากการสัมภาษณ์พบว่าสัญญาณยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ใช้งานในบางพื้นที่ ควรมีการการพัฒนาเพื่อขยายขอบเขตความครอบคลุมของสัญญาณ
- 2) สัญญาณในบริเวณที่ใช้งานได้ บางครั้งจะมีสัญญาณที่อ่อนลงเมื่อสภาพอากาศแปรปรวน ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงประสิทธิภาพความเสถียรของสัญญาณ





- 3) ปัจจุบันมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย แต่ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่ทราบช่องทางในการติดต่อ ควรมีการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์
- 4) ปัจจุบันผู้ใช้บริการเริ่มพบปัญหาที่อุปกรณ์มีการดับเอง ควรมีการดำเนินการด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) เพื่อดูแลให้เครื่องลูกข่ายอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์
- 5) ผู้ดูแลระบบมีความต้องการข้อมูลเชิงเทคนิคของระบบเพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่งบริษัทฯ ควรมีการประสานงานเพื่อทราบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการควรมีการสื่อสารเพื่อรับทราบความต้องการที่อาจเปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ
- 6) ผู้ใช้บริการอยากให้มีการทำรายงานประจำเดือนและแผนที่แสดงพื้นที่ครอบคลุมของสัญญาณ ซึ่งควรมีการประสานงานเพื่อรับทราบความต้องการและปรับปรุงบริการ

### 6.20.3.5 ท่าอากาศยานกระบี่

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นจุดแข็ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการได้ดังนี้

#### จุดแข็ง

- 1) บุคลากร มีความเต็มใจในการให้บริการ และมีความสุภาพในการให้บริการ
- 2) บุคลากร มีการตอบสนอง และสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อมีข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว

#### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการ

- 1) จากการสัมภาษณ์พบว่าสัญญาณมีความครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน แต่ควรมีการพัฒนาเพื่อลดจุดที่สัญญาณอ่อนหรืออับสัญญาณซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ได้ระบุไว้เป็น อาคาร 2 บริเวณ Counter Check-In และ Sorting Area และ บริเวณใกล้ห้องน้ำอาคารระหว่างประเทศ
- 2) ปัจจุบันมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และมีช่องทางการติดต่อที่เพิ่มขึ้น แต่ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่ทราบช่องทางในการติดต่อ ควรมีการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์
- 3) ปัจจุบันผู้ใช้บริการเริ่มพบปัญหาที่อุปกรณ์มีการดับเอง แบตเตอรี่เสื่อมสภาพ ปุ่มปรับเสียงเพิ่มลดเอง และสภาพภายนอกที่เสื่อมสภาพจากการใช้งาน ควรมีการดำเนินการด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) เพื่อดูแลให้เครื่องลูกข่ายอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์
- 4) ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการส่งซ่อมอุปกรณ์ในช่วงเวลาทำการ เนื่องจากไม่มีอุปกรณ์ใช้ระหว่างการซ่อม ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำรองเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ระหว่างการซ่อม และมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการนำเครื่องที่มีปัญหามาทำการบำรุงรักษา
- 5) ผู้ใช้บริการอยากให้บริษัทฯ มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในท่าอากาศยานกระบี่

### 6.20.3.6 ทำอากาศยานภูเก็ต

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นจุดแข็ง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการได้ดังนี้

#### จุดแข็ง

- 1) บุคลากร มีความเต็มใจในการให้บริการ และมีความสุภาพในการให้บริการ
- 2) บุคลากร สามารถการแก้ไขปัญหาเมื่อมีข้อขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว และมีการติดตามและรายงานปัญหาอย่างสม่ำเสมอ
- 3) การติดต่อที่สะดวก และหลากหลายช่องทาง

#### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการ

- 1) จากการสัมภาษณ์พบว่าสัญญาณมีความครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน แต่ควรมีการพัฒนาเพื่อลดจุดที่สัญญาณอ่อนหรืออับสัญญาณซึ่งผู้ให้การสัมภาษณ์ได้ระบุไว้เป็น บริเวณ Airline Office และ ลิฟต์ ในอาคารระหว่างประเทศ บริเวณสะพานเทียบ และบริเวณลานจอดอากาศยาน ที่อยู่ใกล้เคียงทะเล
- 2) สัญญาณในบริเวณพื้นที่ต่าง ๆ มีความชัดเจนดี แต่บริเวณ ramp บางครั้งมีเสียงสนทนาไม่ชัดเจนเทียบเท่าบริเวณอื่น ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงประสิทธิภาพการตัดเสียงรบกวน
- 3) ปัจจุบันมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย แต่ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่ทราบช่องทางในการติดต่อ ควรมีการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์
- 4) ปัจจุบันผู้ใช้บริการเริ่มพบปัญหาที่อุปกรณ์มีการดับเอง และสภาพภายนอกที่เสื่อมสภาพจากการใช้งาน ควรมีการดำเนินการด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) เพื่อดูแลให้เครื่องลูกข่ายอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์
- 5) ผู้ใช้บริการอยากให้มีการพิจารณาจัดบริการรับเครื่องจากผู้ใช้บริการที่อยู่ไกลจากออฟฟิศ อาจมีการจัดบริการเป็นวงรอบทุกวัน หรือทุกสัปดาห์ตามความเหมาะสม
- 6) ปัจจุบันมีเครื่องสูญหายบ่อยครั้ง ซึ่งการติดตามอุปกรณ์ที่สูญหายเป็นไปด้วยความลำบาก หากสามารถมีระบบ login หรือการยืนยันตัวตน จะมีส่วนช่วยในการติดตามอุปกรณ์ได้ง่ายขึ้น

## 7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

### 7.1 สรุปผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในภาพรวม ปี พ.ศ.2562

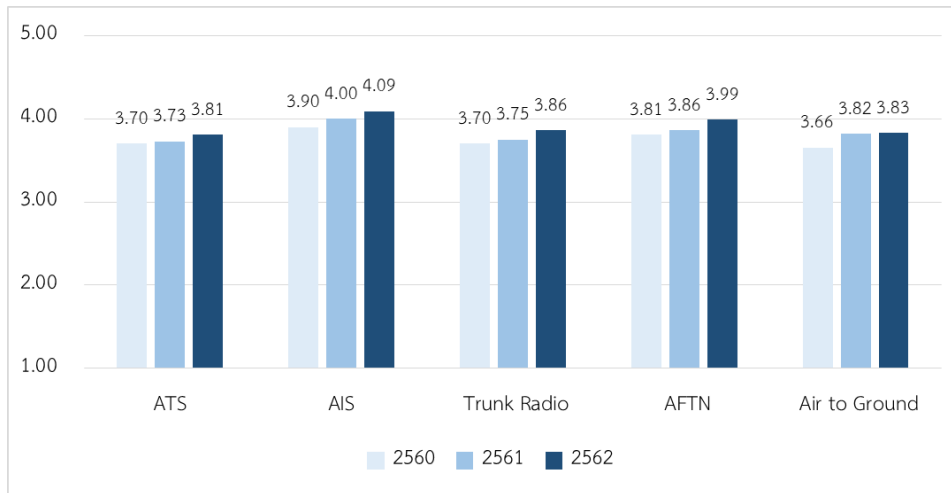
สำหรับการประเมินผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมจากผลการสำรวจและบทวิเคราะห์ที่ผ่านมาในบทก่อนหน้านั้น สามารถสะท้อนให้เห็นถึงข้อเท็จจริงที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้สามารถประเมินผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมได้ถูกต้องตามหลักสถิติ จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Average Score) โดยการปรับคะแนนแต่ละส่วนด้วยสัดส่วนค่าน้ำหนักที่เหมาะสมตามความสำคัญของประเภทบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสัดส่วนรายได้ของบริการแต่ละส่วน ในปี พ.ศ. 2562 จากรายงานการเงินของ บวท. ซึ่งระบุว่ามียาได้จากค่าธรรมเนียมทางการบินจำนวนทั้งสิ้น 12,244.85 ล้านบาท และรายได้จากบริการเช่าอุปกรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 589.07 ล้านบาท ซึ่งจะใช้ค่าสัดส่วนรายได้นี้เป็นตัวกำหนดค่าน้ำหนักประกอบกับการใช้จำนวนการให้บริการในแต่ละส่วน **ซึ่งสามารถคำนวณหาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (แบบถ่วงน้ำหนัก) ของการสำรวจในปี พ.ศ. 2562 ได้เท่ากับ 3.95 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยในปี พ.ศ. 2561 ที่มีค่า 3.86** ดังสรุปผลการคำนวณค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนักดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7-1 ตารางแสดงการคำนวณค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแบบถ่วงน้ำหนัก

ที่มา: ข้อมูลจากการสำรวจ

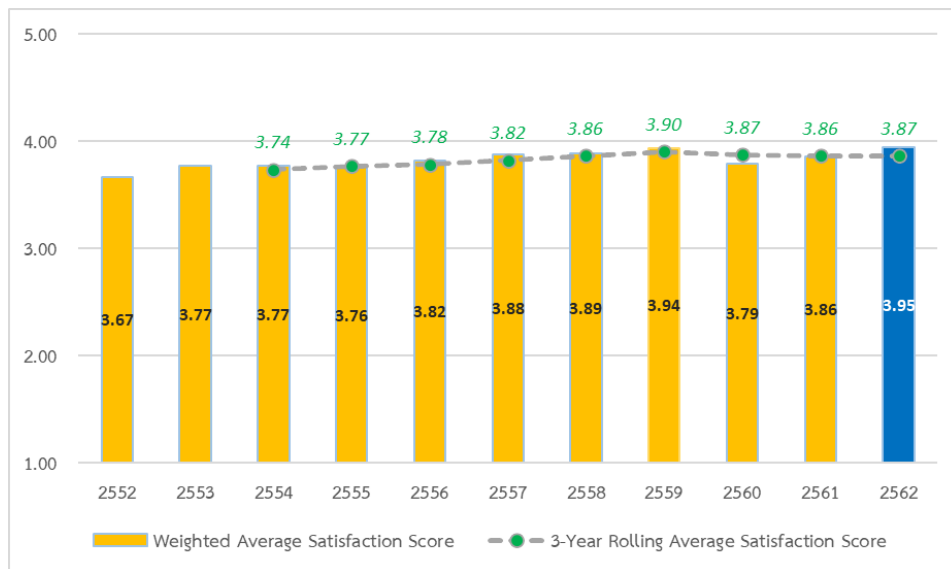
ประเภทบริการที่ทำการสำรวจ	ค่าอ้างอิง		ค่าถ่วงน้ำหนัก	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ* ค่าถ่วงน้ำหนัก
	มูลค่า (ล้านบาท)	จำนวน (เครื่อง)			
บริการจราจรทางอากาศ	12,244.85	-	0.4771	3.81	1.8176
บริการข่าวสารการบิน			0.4771	4.09	1.9511
บริการเช่าอุปกรณ์- Trunk Radio	589.07	11,705	0.0444	3.86	0.1715
บริการเช่าอุปกรณ์- AFTN		144	0.0005	3.99	0.0022
บริการเช่าอุปกรณ์- Air to Ground		243	0.0009	3.83	0.0035
<b>ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจถ่วงน้ำหนัก ปี พ.ศ. 2562</b>					<b>3.9459</b>

และเมื่อพิจารณาผลคะแนนของแต่ละบริการทั้ง 5 ประเภท เปรียบเทียบกับผลสำรวจปี พ.ศ. 2562 พบว่าระดับความพึงพอใจของทุกบริการ โดยบริการเช่าอุปกรณ์ AFTN มีผลคะแนนเพิ่มขึ้นมากที่สุด พบว่าคะแนนในปี พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้น 0.13 จุด แต่ในปี พ.ศ. 2562 คะแนนเพิ่มขึ้น 0.09 จุด และบริการเช่าอุปกรณ์ Air to Ground มีระดับคะแนนเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด โดยพบว่าคะแนนในปี พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้น 0.01 จุด แต่ในปี พ.ศ. 2562 คะแนนเพิ่มขึ้น 0.09 จุด (ดูรูปที่ 7-1)



รูปที่ 7-1 ผลคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยช่วงระยะเวลา 3 ปี: ปี พ.ศ. 2560–2562

และเมื่อพิจารณาผลคะแนนระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเคลื่อนที่ตลอดระยะเวลาการสำรวจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ถึง พ.ศ. 2562 พบการเปลี่ยนแปลงของระดับคะแนนเฉลี่ยเคลื่อนที่ 3 ปี มีทิศทางกำลังปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นในปีปัจจุบัน (พ.ศ. 2562) โดยระดับคะแนนฯ ปรับตัวกลับมาเท่ากับระดับคะแนนเฉลี่ยเคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2560 ซึ่งถือเป็นปีแรกที่ระดับคะแนนเฉลี่ยเคลื่อนที่ลดต่ำลงหลังจากกลับคะแนนเฉลี่ยเคลื่อนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 (ดูรูปที่ 7-2)



รูปที่ 7-2 ผลคะแนนระดับความพึงพอใจวงน้ำหนั และระดับคะแนนเฉลี่ยเคลื่อนที่ 3 ปี: ปี พ.ศ. 2552 - 2562

## 7.2 สรุปผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในส่วนการบริการจราจรทางอากาศ

สำหรับการสำรวจในครั้งนี้ครอบคลุมประเด็นทั้งสิ้น 16 ประเด็น โดยสะท้อนคุณภาพการให้บริการการจราจรทางอากาศครอบคลุมกลุ่มประเด็นหลัก 9 กลุ่มได้แก่ 1) ความปลอดภัย (Safety) 2) ความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity) 3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) 4) ความเข้าใจ (Empathy) 5) ความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) 6) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 7) ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) 8) ความเป็นที่วางใจ (Assurance) โดยกลุ่มประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กลุ่มประเด็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) (4.01) ขณะที่กลุ่มประเด็นความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.50) ส่วนกลุ่มประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดได้แก่ กลุ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) (4.11) ขณะที่กลุ่มประเด็นความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity) และความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.64 และ 3.66 ตามลำดับ) โดยทั้ง 8 กลุ่มมีระดับบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง โดยกลุ่มประเด็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังน้อยที่สุด (-0.38) ส่วนกลุ่มประเด็นความสามารถในการรองรับของระบบห้วงอากาศ (Capacity), ประสิทธิภาพ (Efficiency) และความสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) มีคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด (-0.68 ถึง -0.77)

คะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ คุณภาพของระบบ ในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (4.25) คุณภาพของระบบ ในภาพรวมที่ท่านได้รับการให้บริการระบบวิทยุสื่อสารระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ (4.13) และ การตอบสนองต่อความต้องการ ที่ร้องขอในระหว่างการปฏิบัติการบินเพื่อให้เกิดความปลอดภัย (4.11) ซึ่งยังคงเป็นประเด็นคุณภาพสูงสุด 3 อันดับแรกเช่นเดียวกับปี 2561 และเป็นจุดแข็งของบริการ (คือได้รับคะแนน 4 หรือ 5 มากกว่าร้อยละ 80 ของผู้ตอบแบบสอบถาม) ในส่วนคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ประเด็นประสิทธิภาพ ในภาพรวมของการจัดการกับปัญหา Delay (3.55) ความสามารถ การให้บริการจราจรทางอากาศที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าในการปฏิบัติการบินได้ (3.62) และประสิทธิภาพในการจัดลำดับการลงของอากาศยาน (3.62) โดยประเด็นประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้น เมื่อแยกข้อความไปแล้ว มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในอันดับที่ 9

และผลสำรวจที่วิเคราะห์ผลจำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สายการบินสัญชาติไทย สายการบินต่างชาติ หน่วยงานด้านการบินทั่วไป (กลุ่มกิจการบินทั่วไป (GA) และโรงเรียนการบิน) และหน่วยงานทหาร โดยสะท้อนคุณภาพการให้บริการการจราจรทางอากาศที่ครอบคลุมกลุ่มประเด็นหลักทั้ง 9 ประเด็น โดยสะท้อนคุณภาพการให้บริการการจราจรทางอากาศที่ครอบคลุมกลุ่มประเด็นหลักทั้ง 8 ประเด็น โดยองค์กรที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กลุ่มสายการบินต่างชาติ (4.15) ขณะที่สายการบินสัญชาติไทยมีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.60) ส่วนองค์กรที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดได้แก่กลุ่มสายการบินสัญชาติไทยและกลุ่มการบินทั่วไป (4.43, 4.37) ขณะที่สายการบินต่างชาติมีระดับคะแนนเฉลี่ย



ความคาดหวังต่ำที่สุด (4.21) โดยที่กลุ่มสายการบินต่างชาติคิดว่าได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังน้อยที่สุด (เฉลี่ย -0.06) ในขณะที่สายการบินสัญชาติไทยคิดว่าได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด (เฉลี่ย -0.71)

เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่ได้รับจากผลการสำรวจในปี 2562 เทียบกับปี 2561 มีคะแนนเพิ่มขึ้นทุกประเด็นคุณภาพ โดยมีประเด็นคุณภาพที่มีคะแนนระดับคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความสามารถในการจัดการจราจรทางอากาศในสถานการณ์ไม่ปกติ (เพิ่มขึ้น 0.20) 2) ประสิทธิภาพในการจัดลำดับการขึ้นของอากาศยาน (เพิ่มขึ้น 0.18) 3) คุณภาพของระบบ ในภาพรวมที่ท่านได้รับจากการใช้บริการระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (เพิ่มขึ้น 0.16) 4) ความคล่องตัวและต่อเนื่อง ในการปฏิบัติการบินทุกช่วงการบิน (เพิ่มขึ้น 0.13) และ 5) ความประหยัด เชื้อเพลิงอากาศยานในการปฏิบัติการบิน (เพิ่มขึ้น 0.13) โดยภาพรวมคะแนนระดับความพึงพอใจในปี 2562 มีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นจากในปี 2561 จาก 3.73 เป็น 3.81

### 7.3 สรุปผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในส่วนการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน

โดยสรุป จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ให้บริการข้อมูลข่าวสารการบิน คะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของบริการ Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (4.15) ประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของบริการ NOTAM (4.12) และประเด็นความเร็วในการบริการข้อมูล Flight plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (4.11) และในส่วนคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับน้อยที่สุด 3 ลำดับสุดท้าย คือ ประเด็นคุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงาน ข้อมูลข่าวสารการบิน AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight plan (4.04) ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS officer/Briefing officer (4.05) และประเด็นคุณภาพช่องทางอื่นๆ ในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบิน (4.07)

ผลสำรวจของการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน จำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ประเภทองค์กร ได้แก่ สายการบินสัญชาติไทย สายการบินต่างชาติ หน่วยงานการบินทั่วไป และหน่วยงานทหาร ซึ่งผลโดยรวมแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานทางทหารมีความพึงพอใจเฉลี่ยในการรับบริการข้อมูลข่าวสารการบินสูงสุด (4.39) ในขณะที่สายการบินสัญชาติไทยมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.09) ในส่วนผลระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในแต่ละประเภทองค์กรของผู้ใช้บริการพบว่าประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดจาก 3 ประเภทองค์กร ได้แก่ สายการบินสัญชาติไทย (4.16) สายการบินต่างชาติ (4.24) หน่วยงานด้านการบินทั่วไป (3.90) ในขณะที่หน่วยงานทางทหารมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นคุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงาน ข้อมูลข่าวสารการบิน (4.39) สายการบินสัญชาติไทยและสายการบินต่างชาติ มีระดับคะแนนความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพช่องทางในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูลข่าวสารการบินต่ำที่สุด 4.04 และ 4.20 ตามลำดับ ในขณะที่หน่วยงานด้านการบินทั่วไปมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็นความเร็วในการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน (3.79) และหน่วยงานทางทหารมีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็นความน่าเชื่อถือถูกต้อง (4.26) โดยนักบินมีระดับคะแนนความพึงพอใจในบริการที่ได้รับสูงสุดในประเด็นความน่าเชื่อถือ ถูกต้องของการบริการ



ข้อมูลข่าวสารการบิน (4.21) พนักงานอำนวยความสะดวกการบินมีระดับคะแนนความพึงพอใจในบริการที่ได้รับสูงสุดในประเด็น ความรวดเร็วในการบริการข้อมูลข่าวสารการบิน (4.21) ในขณะที่ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารการบินได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุดจากทั้ง 2 ประเภทยาน 4.06 และ 4.14 ตามลำดับ

และจากการเปรียบเทียบผลจากการสำรวจในปี 2562 และ ปี 2561 ของบริการข้อมูลข่าวสารการบิน พบว่า ในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.09 คะแนน โดยประเด็นที่ระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Aerodrome AIS officer/Briefing officer (0.138) ประเด็นประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ Flight Plan Officer/FDMC officer (0.135) และประเด็นความน่าเชื่อถือและ ถูกต้องของการบริการข้อมูล Flight Plan และข่าว ATS Message อื่นๆ (0.107) ส่วนประเด็นที่ระดับคะแนน ความพึงพอใจลดลงมากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นคุณภาพช่องทางอื่นๆ ในการรับรู้/ติดต่อประสานงานข้อมูล ข่าวสารการบิน (0.034) ประเด็นความรวดเร็วการบริการข้อมูล NOTAM (0.060) และคุณภาพช่องทาง AFTN/ATN ในการรับบริการ NOTAM และ Flight Plan (0.065)

#### 7.4 สรุปผลการสำรวจระดับความพึงพอใจในส่วนการบริการเช่าอุปกรณ์สื่อสาร

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุปกรณ์ Trunked Radio สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้ โดยภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ Trunked Radio มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.86 จากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนน เฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.11) ขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นคุณภาพการบริการที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.63)

ผลสำรวจของผู้เช่าอุปกรณ์ Trunked Radio จำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะของประเภทองค์กร ได้แก่ 1) กลุ่มสายการบิน (453 ตัวอย่าง) 2) กลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (178 ตัวอย่าง) และ 3) กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ (201 ตัวอย่าง) โดยผลการสำรวจจะสะท้อนคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ในส่วนกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์ เป็นประเภทองค์กร ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (3.85) ขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ มีระดับคะแนน เฉลี่ยต่ำที่สุด (3.80) โดยกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและเคมีภัณฑ์มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด (4.52) และกลุ่มสายการบินมีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังน้อยสุด (4.41) โดยประเด็นการบริการที่ต้องดำเนินการ ปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือ 1) ประเด็นความชัดเจนของการสื่อสารผ่านอุปกรณ์ 2) ประเด็นความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา 3) ประเด็นจุดอับสัญญาณภายในพื้นที่ปฏิบัติงาน 4) ประเด็นสภาพทั่วไปของอุปกรณ์ เปรียบเทียบผลจาก การสำรวจในปี 2561 และ ปี 2562 พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.05 คะแนน



และจากการทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการสำรวจที่จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มประเภทงานตามความรับผิดชอบ ได้แก่ 1) ระดับผู้ปฏิบัติงาน (622 ตัวอย่าง) 2) ระดับผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (179 ตัวอย่าง) และ 3) ระดับผู้จัดการ/นายสถานี (40 ตัวอย่าง) ผลการสำรวจจะสะท้อนคุณภาพการให้บริการครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของทั้งบริการ Trunked Radio โดยผลการตอบกลับเป็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ในส่วนกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้จัดการมีระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม (4.28) สูงกว่าทั้งกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน (3.85) และกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ควบคุมงาน (3.84) ซึ่งกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้จัดการมีระดับคะแนนความคาดหวังในภาพรวม (4.58) สูงกว่าทั้งกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน (4.45) และกลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้ควบคุมงาน (4.38) ด้วย

โดยสรุป จากการเปรียบเทียบผลจากการสำรวจในปี 2561 และ ปี 2562 พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.11 คะแนน โดยประเด็นที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) ที่มีระดับคะแนนสูงขึ้น 0.20 คะแนน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความเอาใจใส่ ของบริษัทฯ ในการให้บริการมากขึ้น ในขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) มีระดับคะแนนลดลง -0.07 คะแนนซึ่งเกิดเนื่องจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความน่าเชื่อถือของสัญญาณ และเครือข่ายลดลง

และในส่วนผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ให้บริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจประจำปี พ.ศ. 2562 สำหรับการบริการอุปกรณ์ AFTN Terminal และ Air to Ground Radio มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.99 และ 3.83 ตามลำดับ จากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) อุปกรณ์ AFTN Terminal มีด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.15) ขณะที่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นคุณภาพบริการที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.84) ขณะที่อุปกรณ์ Air to Ground Radio มีด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.15) ขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นคุณภาพบริการที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.34)

ในส่วนผลสำรวจของผู้ใช้อุปกรณ์ AFTN/Terminal และ Air to Ground radio จำแนกตามลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภทองค์กร ได้แก่ กลุ่มสายการบิน และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ ครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของทั้งบริการ AFTN Terminal และบริการ Air to Ground Radio ซึ่งผลโดยรวมแสดงให้เห็นว่าในบริการ AFTN Terminal กลุ่มสายการบิน (4.11) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าองค์กรประเภทผู้ประกอบการอื่นๆ (3.81) ขณะที่





กลุ่มสายการบิน (4.57) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังกว่า กลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (4.34) โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุดของทั้งกลุ่มสายการบิน (-0.32) และกลุ่มผู้ประกอบการอื่นๆ (-0.42) ส่วนด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดขององค์กรประเภทสายการบิน (-0.61) ส่วนด้านความเข้าใจ (Empathy) และ ด้านความตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดขององค์กรประเภทผู้ประกอบการอื่นๆ (-0.57)

และจากผลการสำรวจที่จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทงาน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุม/หัวหน้างาน และผู้จัดการ/นายสถานี โดยผลการสำรวจจะสะท้อนคุณภาพการให้บริการครอบคลุมคุณภาพการบริการหลักใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ด้านความมั่นใจ (Assurance) 3) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) 4) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) และ 5) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ของทั้งบริการ AFTN Terminal และบริการ Air to Ground Radio ผลการสำรวจบริการ AFTN Terminal กลุ่มผู้จัดการ (4.13) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.08) และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (3.95) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (4.69) มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มผู้จัดการ (4.55) และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (4.42) ตามลำดับ โดยด้านความมั่นใจ (Assurance) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (-0.32) และกลุ่มผู้จัดการ (-0.10) และด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ (Empathy) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (-0.48) ในขณะที่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (-0.57) และด้านความตอบสนอง (Responsiveness) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดของกลุ่มผู้ควบคุม/หัวหน้างาน (-0.86) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) และด้านความเข้าใจ (Empathy) เป็นด้านที่มีความแตกต่างระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดของกลุ่มผู้จัดการ (-0.60)

โดยสรุป จากการเปรียบเทียบผลจากการสำรวจในปี 2561 และ ปี 2562 ของบริการ AFTN Terminal พบว่า ในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.13 คะแนน โดยประเด็นที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงขึ้นมาที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และทุกด้านมีระดับคะแนนสูงขึ้น แต่จากทดสอบทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจากผลการสำรวจในปี 2561 และ 2562 ไม่แตกต่างกัน สำหรับการบริการอุปกรณ์ Air to Ground Radio พบว่าในภาพรวมระดับคะแนนความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.01 คะแนน โดยประเด็นที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงขึ้นมาที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และ ในขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) มีระดับคะแนนความพึงพอใจลดลง -0.35



## 7.5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อภาพรวมของการสำรวจ/ศึกษา

จากผลการสำรวจและผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอกของ บวท. ในปี พ.ศ. 2562 นี้ ที่ปรึกษาได้ใช้แบบสำรวจซึ่งยังคงมีประเด็นสำรวจพื้นฐานที่ใกล้เคียงกับประเด็นที่สำรวจในปี พ.ศ. 2561 จึงทำให้สามารถเปรียบเทียบผลสำรวจได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น และถึงแม้คะแนนที่ได้รับในปีนี้ทุกบริการมีระดับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยสูงขึ้น แต่ยังคงอยู่ในระดับดี (ช่วงคะแนน 3.4-4.2) ยังไม่สามารถยกระดับความพึงพอใจสู่ระดับสูงสุดได้ (4.2-5.0)

จากผลการสำรวจทั้งในส่วนของการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มร่วมกับนักบินจากสายการบินที่มีฐานปฏิบัติการบินทั้งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ได้ค้นพบประเด็นที่เป็นสาระสำคัญที่อาจนำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการที่ก้าวข้ามสู่ระดับความพึงพอใจสูงสุดได้ คือ การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพ (Quality Management System) ในบริการการจราจรทางอากาศซึ่งต้องเป็นระบบที่บูรณาการเชื่อมโยงทุกส่วนงาน โดยเฉพาะส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการจราจรทางอากาศโดยตรง โดยในปัจจุบัน บวท. ใช้ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System) ในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างเป็นระบบในระดับหนึ่งอยู่แล้ว แต่จากการเก็บข้อมูลฯ ไม่ปรากฏระบบการจัดการคุณภาพที่ถูกนำมาใช้อย่างเป็นทางการและบูรณาการระบบงานการให้บริการการจราจรทางอากาศเข้าด้วยกันแต่อย่างใด ซึ่งข้อค้นพบจากการสำรวจสะท้อนให้เห็นถึงประเด็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขเชิงระบบมากกว่าการแก้ไขเฉพาะจุด และเครื่องมือการจัดการคุณภาพถือเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่องค์กรซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังเช่น บวท. นำมาใช้อย่างกว้างขวาง ที่ปรึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้ บวท. พิจารณานำระบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ โดยใช้ผลสำรวจความพึงพอใจที่ได้จัดทำต่อเนื่องมาถึง 10 ปี เป็นข้อมูลในการกำหนดมาตรฐานด้านคุณภาพการบริการนี้ ซึ่งมักอาจเป็นมาตรฐานในระดับที่สูงกว่าบางประเด็น และ/หรือกำหนดครอบคลุมประเด็นหลากหลายกว่าการกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน



รูปที่ 7-3 กรอบแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพ และระบบการจัดการความปลอดภัย

ท้ายที่สุดนี้ คณะที่ปรึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอกของบริษัท วิทยการบินแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2562 จะเป็นเสียงสะท้อนที่แท้จริง แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการทุกภาคส่วน โดยที่ผลการสำรวจฯ นี้ จะสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม เพื่อให้บริษัทฯ สามารถคงความเป็นผู้นำในการให้บริการการเดินทางอากาศในภูมิภาค และเป็นหน่วยงานชั้นนำที่ช่วยขับเคลื่อนระบบการขนส่งทางอากาศของประเทศให้พัฒนาได้อย่างยั่งยืนต่อไป