



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของท่าอากาศยานในสังกัด
กรมการบินพลเรือน
ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
(Satisfaction Survey Form)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖
(ตุลาคม ๒๕๕๕ – พฤษภาคม ๒๕๕๖)

คำนำ

กรมการบินพลเรือนได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของท่าอากาศยานในการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ – พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ทั้งนี้ ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ เพื่อให้หน่วยบริการได้ใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของกรมการบินพลเรือนต่อไป

กรมการบินพลเรือนขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการสำรวจดังกล่าวจนแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

กรมการบินพลเรือน

สารบัญ

	คำนำ	ก
	สารบัญ	ข
	สารบัญตาราง	ค
	บทสรุปผู้บริหาร	ง
บทที่ ๑	บทนำ	๑
	ความสำคัญของปัญหา	๑
บทที่ ๒	แนวคิดและทฤษฎี	๔
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๔
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๕
บทที่ ๓	วิธีการดำเนินงาน	๘
	วิธีการสำรวจ	๘
	กลุ่มเป้าหมาย	๘
	เครื่องมือในการสำรวจ	๘
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐
	การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐
บทที่ ๔	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๓
	ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ	๑๕
	๑.๑ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน	๑๕
	๑.๒ ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน	๑๕
	๑.๓ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๖
	๑.๔ ด้านความปลอดภัย	๑๖
	๑.๕ ด้านสภาพท่าอากาศยาน	๑๗
	ส่วนที่ ๒ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ	๑๗
	๒.๑ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน	๑๘
	๒.๒ ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน	๑๘
	๒.๓ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๙
	๒.๔ ด้านความปลอดภัย	๑๙
	๒.๕ ด้านสภาพท่าอากาศยาน	๒๐
	ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยาน	๒๑
	ส่วนที่ ๔ คำชมเชยในการบริการของท่าอากาศยาน	๒๒
	ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ ๑	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านพนักงานประจำทำอากาศยาน	๑๕
ตารางที่ ๒	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของ ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน	๑๕
ตารางที่ ๓	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก	๑๖
ตารางที่ ๔	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	๑๖
ตารางที่ ๕	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านสภาพทำอากาศยาน	๑๗
ตารางที่ ๖	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านพนักงานประจำทำอากาศยาน	๑๘
ตารางที่ ๗	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านความคุ้มค่าของ ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน	๑๘
ตารางที่ ๘	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านอุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก	๑๙
ตารางที่ ๙	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านความปลอดภัย	๑๙
ตารางที่ ๑๐	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านสภาพทำอากาศยาน	๒๐

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กรมการบินพลเรือนได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จากการปฏิบัติงานของกรมการบินพลเรือนด้านการดำเนินงานท่าอากาศยาน ทั้ง ๒๘ แห่ง เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของท่าอากาศยานในการให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ – พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ในการสำรวจครั้งนี้กรมการบินพลเรือนได้ทำการสำรวจ ๔ ส่วน ๗ ประเด็น สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานในด้านต่างๆ ในภาพรวม ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ประกอบด้วยผลการสำรวจ ๕ ด้าน ดังนี้

๑.๑ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๔.๓๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๙

๑.๒ ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๓.๙๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๕

๑.๓ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๓.๖๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๒

๑.๔ ด้านความปลอดภัย

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๔.๑๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๘

๑.๕ ด้านสภาพท่าอากาศยาน

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๔.๑๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๙

ส่วนที่ ๒ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยานในด้านต่างๆ ในภาพรวม ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๕ อยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ประกอบด้วยผลการสำรวจ ๕ ด้าน ดังนี้

๑.๑ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๐.๗๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๑

๑.๒ ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๑.๐๒ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๕

๑.๓ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๑.๓๔ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๘

จ

๑.๔ ด้านความปลอดภัย

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๐.๘๘ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๒

๑.๕ ด้านสภาพท่าอากาศยาน

จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ที่ระดับ ๐.๘๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๑

ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการbinพลเรือนตามประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (คำถามปลายเปิด)

ส่วนที่ ๔ คำชมเชยในการบริการของท่าอากาศยาน

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ความสำคัญของปัญหา

ด้วยกรมการบินพลเรือนในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกิจการขนส่งทางอากาศ ภาครัฐ กระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ในการส่งเสริมพัฒนาและกำกับดูแล การขนส่งทางอากาศของประเทศ จัดให้มี และดำเนินกิจการท่าอากาศยาน ยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัยของบริการขนส่งทางอากาศ โดยมุ่งส่งเสริมการขนส่งทางอากาศที่ปลอดภัยด้วยการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งในปัจจุบัน การเดินทางทางอากาศยังพบว่า มีสถิติการใช้บริการเพิ่มขึ้นอีกด้วย แสดงให้เห็นว่า ภารกิจของกรมการบินพลเรือนต้องขยายขอบเขตการให้บริการกับผู้รับบริการในปริมาณที่มากขึ้นและความหลากหลายในสภาพของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการของท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน กรมการบินพลเรือนจึงได้ตระหนักถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการและพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด ประกอบกับตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA : Public Sector Management Quality Award) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการของท่าอากาศยานได้รับความพึงพอใจสูงสุด กรมการบินพลเรือนต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

ดังนั้น เพื่อให้มีแนวทางการพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ของกรมการบินพลเรือนในภาพรวม กรมการบินพลเรือนจัดทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวมาประกอบการจัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนากรมการบินพลเรือนให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล การจัดทำงบประมาณ และสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งกำหนดทิศทางการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้หน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคนำผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมการบินพลเรือน ไปประกอบการพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

๒.๒ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการบินพลเรือน

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ – พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

๔. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

๔.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือนในด้านต่างๆ ไม่น้อยกว่า ๘๐ อยู่ที่ระดับ ๔ คะแนน

๔.๒ ร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือนในด้านต่างๆ ไม่มากกว่า ๕๐ อยู่ที่ระดับ ๒ คะแนน

๕. ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของกรมการบินพลเรือน

๖. ผลลัพธ์

๖.๑ หน่วยงานของกรมการบินพลเรือนนำผลการสำรวจฯ ไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น

๖.๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของกรมการบินพลเรือน

๗. ขอบเขตการศึกษา

๗.๑ กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มาใช้บริการจากท่าอากาศยานทั้ง ๒๘ แห่งในสังกัดของกรมการบินพลเรือนโดยตรง

๗.๒ ขอบเขตการสำรวจ

สำรวจภาพรวมการปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแล ด้านการบินพลเรือน และด้านการดำเนินงานท่าอากาศยานในสังกัด

๗.๓ ช่องทางการสำรวจ : ผู้เข้ามารับบริการของท่าอากาศยานทั้ง ๒๘ แห่ง ในสังกัดของกรมการบินพลเรือน

๗.๔ ประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย ๔ ประเด็น ดังนี้

๗.๔.๑ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านสภาพท่าอากาศยาน

๗.๔.๒ การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบินด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านสภาพท่าอากาศยาน

๗.๔.๓ ข้อเสนอแนะขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านสภาพท่าอากาศยาน

๗.๔.๔ คำชมเชยการให้บริการของท่าอากาศยาน

๗.๕ กำหนดระยะเวลาของการสำรวจ : เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ – พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

๘. ระเบียบวิธีการสำรวจ

โดยใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ประมวลผลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ทั้ง ๒๘ แห่ง

๙. เครื่องมือการสำรวจ

เครื่องมือในการสำรวจเพื่อรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ/ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน คือ แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form)

บทที่ ๒

แนวคิดและทฤษฎี

การสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

Kotler (๒๐๐๓) ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” หมายถึง การแสดงหรือการกระทำใดๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยอาจจะมีความเกี่ยวพันกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (๒๕๔๕) ให้คำจำกัดความว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือใช้บริการนั้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (๒๕๔๒) ได้กล่าว การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ๗ ประการ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) โดยผู้ให้บริการพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

๒. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้รับบริการจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจหากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ เป็นที่ยอมรับว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ความคาดหวังของผู้รับบริการจะผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ ผู้ให้บริการจึงควรมีการวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การสนใจ เจตคติ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๓. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการด้วยความรวดเร็วทันใจของผู้บริการ

๔. ความมีคุณค่าของการให้บริการ (Value Added) การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับการบริการที่ได้รับคุณภาพการให้บริการคุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

๕. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจ ความจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างเท่าเทียมกันนับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใครก็ตามย่อมต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยเสมอภาคกัน

๖. โมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการด้วยอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการให้บริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจต่อบริการนั้น พฤติกรรมการให้บริการที่ดีจึงเป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการ รวมทั้งต้องรู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและมีจิตสำนึกในการให้บริการ

๗. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอน แผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำว่า “พอใจ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒) หมายถึง สมใจ ชอบใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของ Morse หมายถึง สภาพจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เป็นธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดน้อยลง ความพึงพอใจจึงจะเกิดขึ้น และในทางกลับกันหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

Wolman (๑๙๗๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (อ้างถึงใน สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ๒๕๔๙) ความพึงพอใจของลูกค้ำมีความเกี่ยวข้องกัน ๓ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ำกับตัวสินค้าหรือบริการที่ได้รับ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ำกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับตัวสินค้าและบริการ โดยความพึงพอใจลูกค้ำสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสินค้าหรือบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ได้จริง หรือสิ่งที่ลูกค้ำคาดหวังไว้ โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจเป็นได้หลายลักษณะ เช่น ความสัมพันธ์แบบครึ่งคร่าวหรือเป็นประจำต่อเนื่อง ความสัมพันธ์อาจเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง หรือหลายชนิดประกอบกัน ผู้เกี่ยวข้องในความสัมพันธ์นี้อาจเกิดขึ้นระหว่างลูกค้ำกับผู้ขายหรือผู้ให้บริการ โดยตรงเพียง ๒ ฝ่าย หรืออาจมีฝ่ายอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมถึงสินค้าและบริการนี้อาจเกี่ยวข้องกับเรื่องอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้า เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจลูกค้ำมีได้มีรูปแบบตายตัวสามารถเป็นไปได้หลายลักษณะ อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลเพียง ๒ คน หรือมากกว่านี้ก็ได้ ลูกค้ำอาจมีความพึงพอใจต่ำๆ ทั้งๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสูง หรือลูกค้ำอาจมีความพึงพอใจสูง ทั้งๆ ที่สินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ได้ตั้งความคาดหวังไว้ แต่หากมิได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจะลดลงถึงขั้นไม่พอใจ

การสร้างอิทธิพลต่อผู้รับบริการนอกจากความรู้ ความเข้าใจใน “ความต้องการ” ของผู้รับบริการ ความรู้ในกระบวนการทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ การรับรู้ทัศนคติ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ จัดเป็นเรื่องพื้นฐานที่ต้องทำความเข้าใจด้วย (Engel, Blackwell & Mrniard, ๑๙๙๕)

Gerson (๑๙๙๓) กล่าวว่า การทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพราะว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมสามารถดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากถ้าผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นอาจจะยุติการทำกิจกรรมนั้นๆ และถึงแม้ว่ากิจกรรมจะมอบบริการที่ดีเลิศให้กับผู้รับบริการ แต่ถ้าบริการที่ดีนั้นไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ก็ถือว่าการดำเนินงานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

Rust & Olive (๑๙๙๔) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจว่าการเข้าใจถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะทำให้การจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในใจผู้รับบริการมีผลต่อความทรงจำและนำไปสู่การตัดสินใจในอนาคตของผู้รับบริการ ดังนั้น ถ้าสามารถเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าปัจจัยใดจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ก็จะทำให้ประสบความสำเร็จได้

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ได้กำหนดวิธีการดำเนินงานดังต่อไปนี้ คือ

วิธีการสำรวจ

ใช้การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ประมวลผลและวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ทั้ง ๒๘ แห่ง

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากท่าอากาศยานทั้ง ๒๘ แห่งในสังกัดของกรมการบินพลเรือนโดยตรง

เครื่องมือในการสำรวจ คือ

แบบสำรวจความคิดเห็น ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ๗ ประเด็น ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ

๑.๑ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน

๑.๑.๑ การดูแลเอาใจใส่ แนะนำ ตอบข้อซักถาม

๑.๑.๒ ความสุภาพและมารยาท

๑.๒ ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

๑.๓ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๑ ร้านค้า ร้านอาหาร

๑.๓.๒ ห้องน้ำ

๑.๓.๓ โทรศัพท์สาธารณะ

๑.๓.๔ บริการรถรับ – ส่งเข้าเมือง

๑.๔ ด้านความปลอดภัย

- ๑.๔.๑ การตรวจค้นผู้โดยสาร
- ๑.๔.๒ การตรวจค้นกระเป๋าเดินทาง
- ๑.๔.๓ การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม
- ๑.๔.๔ การตระเวนตรวจรักษาความปลอดภัย
- ๑.๔.๕ การป้องกันรักษาพื้นที่ เครื่องบิน คน

๑.๕ ด้านสภาพท่าอากาศยาน

- ๑.๕.๑ ความสะอาด
- ๑.๕.๒ ที่จอดรถ
- ๑.๕.๓ ความสะดวกสบายภายในตัวอาคาร
- ๑.๕.๔ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

ส่วนที่ ๒ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ

๒.๑ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน

- ๒.๑.๑ การดูแลเอาใจใส่ แนะนำ ตอบข้อซักถาม
- ๒.๑.๒ ความสุภาพและมารยาท

๒.๒ ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

๒.๓ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๒.๓.๑ ร้านค้า ร้านอาหาร
- ๒.๓.๒ ห้องน้ำ
- ๒.๓.๓ โทรศัพท์สาธารณะ
- ๒.๓.๔ บริการรถรับ – ส่งเข้าเมือง

๒.๔ ด้านความปลอดภัย

- ๒.๔.๑ การตรวจค้นผู้โดยสาร
- ๒.๔.๒ การตรวจค้นกระเป๋าเดินทาง
- ๒.๔.๓ การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม
- ๒.๔.๔ การตระเวนตรวจรักษาความปลอดภัย
- ๒.๔.๕ การป้องกันรักษาพื้นที่ เครื่องบิน คน

๒.๕ ด้านสภาพท่าอากาศยาน

๒.๕.๑ ความสะอาด

๒.๕.๒ ที่จอดรถ

๒.๕.๓ ความสะดวกสบายภายในตัวอาคาร

๒.๕.๔ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยาน

ส่วนที่ ๔ คำชมเชยในการบริการของท่าอากาศยาน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่กรมการบินพลเรือนประจำท่าอากาศยานแจกแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน ทั้ง ๒๘ แห่ง ในด้านการดำเนินงานของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ – พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ มาลงรหัสและวิเคราะห์ด้วย โปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามลักษณะของแบบสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ ซึ่งมีรูปแบบ ข้อคำถาม มีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ก. คำนวณค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละในแต่ละคำถาม

โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผล โดยกำหนดเกณฑ์การวัดตาม ระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๕	๔.๒๕ - ๕.๐๐	๘๕.๐๐ - ๑๐๐	มากที่สุด
๔	๓.๕๐ - ๔.๒๔	๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	มาก
๓	๒.๗๕ - ๓.๔๙	๕๕.๐๐ - ๖๙.๙๙	ปานกลาง
๒	๒.๐๐ - ๒.๗๔	๔๐.๐๐ - ๕๔.๙๙	น้อย
๑	๑.๐๐ - ๑.๙๙	๒๐.๐๐ - ๓๙.๙๙	น้อยที่สุด

ข. นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๒ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ก. คำนวณค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละในแต่ละคำถาม

โดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผล โดยกำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความไม่พึงพอใจ
๕	๔.๒๕ - ๕.๐๐	๘๕.๐๐ - ๑๐๐	มากที่สุด
๔	๓.๕๐ - ๔.๒๔	๗๐.๐๐ - ๘๔.๙๙	มาก
๓	๒.๗๕ - ๓.๔๙	๕๕.๐๐ - ๖๙.๙๙	ปานกลาง
๒	๒.๐๐ - ๒.๗๔	๔๐.๐๐ - ๕๔.๙๙	น้อย
๑	๑.๐๐ - ๑.๙๙	๒๐.๐๐ - ๓๙.๙๙	น้อยที่สุด

ข. นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยาน รูปแบบข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญพร้อมทั้งค่านวณร้อยละ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

ส่วนที่ ๔ คำชมเชยในการบริการของท่าอากาศยาน รูปแบบข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญพร้อมทั้งค่านวณร้อยละ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กรมการบินพลเรือนได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดของกรมการบินพลเรือน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการ ให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จากการปฏิบัติงานของกรมการบิน พลเรือน ๒ ภารกิจหลัก ได้แก่ กำกับดูแลกิจการขนส่งทางอากาศ และด้านดำเนินการท่าอากาศยาน โดยแบ่ง การสำรวจออกเป็น ๔ ส่วน ๗ ประเด็น ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ

๑.๑ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน

- ๑.๑.๑ การดูแลเอาใจใส่ แนะนำ ตอบข้อซักถาม
- ๑.๑.๒ ความสุภาพและมารยาท

๑.๒ ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

๑.๓ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑.๓.๑ ร้านค้า ร้านอาหาร
- ๑.๓.๒ ห้องน้ำ
- ๑.๓.๓ โทรศัพท์สาธารณะ
- ๑.๓.๔ บริการรถรับ – ส่งเข้าเมือง

๑.๔ ด้านความปลอดภัย

- ๑.๔.๑ การตรวจค้นผู้โดยสาร
- ๑.๔.๒ การตรวจค้นกระเป๋าเดินทาง
- ๑.๔.๓ การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม
- ๑.๔.๔ การตระเวนตรวจรักษาความปลอดภัย
- ๑.๔.๕ การป้องกันรักษาพื้นที่ เครื่องบิน คน

๑.๕ ด้านสภาพท่าอากาศยาน

- ๑.๕.๑ ความสะอาด
- ๑.๕.๒ ที่จอดรถ
- ๑.๕.๓ ความสะดวกสบายภายในตัวอาคาร
- ๑.๕.๔ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

ส่วนที่ ๒ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ

๒.๑ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน

๒.๑.๑ การดูแลเอาใจใส่ แนะนำ ตอบข้อซักถาม

๒.๑.๒ ความสุภาพและมารยาท

๒.๒ ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

๒.๓ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓.๑ ร้านค้า ร้านอาหาร

๒.๓.๒ ห้องน้ำ

๒.๓.๓ โทรศัพท์สาธารณะ

๒.๓.๔ บริการรถรับ – ส่งเข้าเมือง

๒.๔ ด้านความปลอดภัย

๒.๔.๑ การตรวจค้นผู้โดยสาร

๒.๔.๒ การตรวจค้นกระเป๋าเดินทาง

๒.๔.๓ การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม

๒.๔.๔ การตระเวนตรวจรักษาความปลอดภัย

๒.๔.๕ การป้องกันรักษาพื้นที่ เครื่องบิน คน

๒.๕ ด้านสภาพท่าอากาศยาน

๒.๕.๑ ความสะอาด

๒.๕.๒ ที่จอดรถ

๒.๕.๓ ความสะดวกสบายภายในตัวอาคาร

๒.๕.๔ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยาน

ส่วนที่ ๔ คำชมเชยในการบริการของท่าอากาศยาน

แสดงผลการสำรวจได้ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านสภาพท่าอากาศยาน ในภาพรวม ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๕ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน	๔.๓๐	๘๕.๘๙	มากที่สุด
๑.๑ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มากที่สุด
๑.๒ ความสุภาพและมารยาท	๔.๓๓	๘๖.๕๘	มากที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ในภาพรวมในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๙ โดยมีความพึงพอใจด้านพนักงานประจำท่าอากาศยานในเรื่องความสุภาพและมารยาทสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๘

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๒. ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน	๓.๙๘	๗๙.๖๕	มาก

จากข้อมูลตารางที่ ๒ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๕

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๓. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๖๖	๗๓.๒๒	มาก
๓.๑ ร้านค้า ร้านอาหาร	๓.๕๓	๗๐.๕๓	มาก
๓.๒ ห้องน้ำ	๓.๙๑	๗๘.๑๘	มาก
๓.๓ โทรศัพท์สาธารณะ	๓.๖๗	๗๓.๓๕	มาก
๓.๔ บริการรถรับ – ส่ง เข้าเมือง	๓.๕๔	๗๐.๘๓	มาก

จากข้อมูลตารางที่ ๓ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๒ โดยมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องห้องน้ำสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๘ รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องโทรศัพท์สาธารณะ ด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๕

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๔. ด้านความปลอดภัย	๔.๑๒	๘๒.๒๘	มาก
๔.๑ การตรวจค้นผู้โดยสาร	๔.๑๖	๘๓.๑๐	มาก
๔.๒ การตรวจค้นกระเป๋าเดินทาง	๔.๑๖	๘๓.๑๘	มาก
๔.๓ การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม	๔.๑๐	๘๑.๙๕	มาก
๔.๔ การตระเวนตรวจรักษาความปลอดภัย	๔.๐๕	๘๐.๙๕	มาก
๔.๕ การป้องกันรักษาพื้นที่ เครื่องบิน คน	๔.๑๑	๘๒.๒๐	มาก

จากข้อมูลตารางที่ ๔ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๘ โดยมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในเรื่องการตรวจค้นผู้โดยสารและการตรวจค้นกระเป๋าเดินทางสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๘ รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยเรื่องการควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๐

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยาน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๕. ด้านสภาพท่าอากาศยาน	๔.๑๔	๘๒.๖๙	มาก
๕.๑ ความสะอาด	๔.๒๑	๘๔.๑๕	มาก
๕.๒ ที่จอดรถ	๔.๑๓	๘๒.๕๐	มาก
๕.๓ ความสะดวกสบายภายในตัวอาคาร	๔.๐๙	๘๑.๗๐	มาก
๕.๔ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก

จากข้อมูลตารางที่ ๕ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยาน ในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๙ โดยมีความพึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยานในเรื่องความสะอาดสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๕ รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยานเรื่องที่จอดรถ ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐

ส่วนที่ ๒ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่างๆ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านสภาพท่าอากาศยาน ในภาพรวม ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๕ อยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่

ตารางที่ ๖ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านพนักงานประจำทำอากาศยาน

ความไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความไม่พึงพอใจ
๑. ด้านพนักงานประจำทำอากาศยาน	๐.๗๐	๑๔.๑๑	น้อยที่สุด
๑.๑ ดูแลเอาใจใส่ ดูแล ตอบข้อซักถาม	๐.๗๔	๑๔.๘๐	น้อยที่สุด
๑.๒ ความสุภาพและมารยาท	๐.๖๗	๑๓.๔๒	น้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๖ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านพนักงานประจำทำอากาศยานในภาพรวมในระดับน้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๑ โดยมีความไม่พึงพอใจด้านพนักงานประจำทำอากาศยานในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ แนะนำ ตอบข้อซักถามสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๐

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

ความไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความไม่พึงพอใจ
๒. ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน	๑.๐๒	๒๐.๓๕	น้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๗ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ในภาพรวมในระดับน้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๑.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๕

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความไม่พึงพอใจ
๓. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑.๓๔	๒๖.๗๘	น้อยที่สุด
๓.๑ ร้านค้า ร้านอาหาร	๑.๔๗	๒๙.๔๗	น้อยที่สุด
๓.๒ ห้องน้ำ	๑.๐๙	๒๑.๘๒	น้อยที่สุด
๓.๓ โทรศัพท์สาธารณะ	๑.๓๓	๒๖.๖๕	น้อยที่สุด
๓.๔ บริการรถรับ – ส่ง เข้าเมือง	๑.๔๖	๒๙.๑๗	น้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๘ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมในระดับน้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๑.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๘ โดยมีความไม่พึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องร้านค้า ร้านอาหารสูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๑.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๗ รองลงมาคือ ความไม่พึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องบริการรถรับ – ส่ง เข้าเมือง ด้วยค่าเฉลี่ย ๑.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านความปลอดภัย

ความไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความไม่พึงพอใจ
๔. ด้านความปลอดภัย	๐.๘๘	๑๗.๖๒	น้อยที่สุด
๔.๑ การตรวจค้นผู้โดยสาร	๐.๘๔	๑๖.๘๐	น้อยที่สุด
๔.๒ การตรวจค้นกระเป๋าเดินทาง	๐.๘๔	๑๖.๘๒	น้อยที่สุด
๔.๓ การควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม	๐.๙๐	๑๘.๐๕	น้อยที่สุด
๔.๔ การตระเวนตรวจรักษาความปลอดภัย	๐.๙๕	๑๙.๐๕	น้อยที่สุด
๔.๕ การป้องกันรักษาพื้นที่ เครื่องบิน คน	๐.๘๙	๑๗.๘๐	น้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๙ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านความปลอดภัยในภาพรวมในระดับน้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗๒ โดยมีความไม่พึงพอใจด้านความปลอดภัยในเรื่องการตระเวนตรวจรักษาความปลอดภัยสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕ รองลงมาคือ ความไม่พึงพอใจด้านความปลอดภัยเรื่องการควบคุมการเข้า/ออกพื้นที่หวงห้าม ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๕

ตารางที่ ๑๐ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความไม่พึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยาน

ความไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความไม่พึงพอใจ
๕. ด้านสภาพท่าอากาศยาน	๐.๘๖	๑๗.๓๑	น้อยที่สุด
๕.๑ ความสะอาด	๐.๗๙	๑๕.๘๕	น้อยที่สุด
๕.๒ ที่จอดรถ	๐.๘๗	๑๗.๕๐	น้อยที่สุด
๕.๓ ความสะดวกสบายภายในตัวอาคาร	๐.๙๑	๑๘.๓๐	น้อยที่สุด
๕.๔ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม	๐.๘๘	๑๗.๖๐	น้อยที่สุด

จากข้อมูลตารางที่ ๑๐ แสดงให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยาน ในภาพรวมในระดับน้อยที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๑ โดยมีความไม่พึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยานในเรื่องความสะดวกสบายภายในตัวอาคาร สูงที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๐ รองลงมาคือ ความไม่พึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยานเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม ด้วยค่าเฉลี่ย ๐.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๐

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของท่าอากาศยาน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Survey Form) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ ภาพรวมการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานของกรมการบินพลเรือน โดยสำรวจตามประเด็นการสำรวจ ๕ ด้าน ดังนี้ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านสภาพท่าอากาศยาน พบว่า ประเด็นที่เห็นควรต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และวางแผนรองรับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานของท่าอากาศยานในสังกัดกรมการบินพลเรือน ดังนี้

๓.๑ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน

- พนักงานควรปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ

๓.๒ ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน

- ไม่มี

๓.๓ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรเพิ่มร้านค้า ร้านอาหาร ให้มีความหลากหลาย
- ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาด สะดวกสบายยิ่งขึ้น
- โทรศัพท์สาธารณะควรใช้งานได้ทุกเครื่อง

๓.๔ ด้านความปลอดภัย

- ไม่มี

๓.๕ ด้านสภาพท่าอากาศยาน

- ที่จอดรถควรมีอย่างเพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรมีหลังคาที่สามารถบังแดด ฝนได้
- ควรเปิดเครื่องปรับอากาศให้มีความเย็นสม่ำเสมอ

ส่วนที่ ๔ คำชมเชยการให้บริการของท่าอากาศยาน

- พนักงานเป็นกันเอง บริการด้วยความสุภาพ ให้คำปรึกษาและแนะนำเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานด้วยความเอาใจใส่ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว
- คุณภาพการให้บริการเป็นที่ยอมรับได้
- การให้บริการของท่าอากาศยานทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน ด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านสภาพท่าอากาศยาน เป็นที่พึงพอใจ

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ Satisfaction Survey Form

กรมการขนส่งทางอากาศได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ จึงขอความร่วมมือจากท่านกรูณากรอกแบบสำรวจ เพื่อ
กรมการขนส่งทางอากาศจะได้นำผลจากการสำรวจมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของท่าอากาศยาน เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับ
ความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

The Satisfaction Survey Form is conducted by the Department of Civil Aviation. Please fill it in so on the results
of the survey will be utilized to improve our airport services to be more convenient, safe and faster for all passengers.

ท่าอากาศยานที่ใช้บริการ/Airport.....วันที่ใช้บริการ/Date.....เวลา/Time.....สายการบิน/Airline

- | | | | | |
|--|--|---|---|--|
| <input type="radio"/> การบินกรุงเทพ
Bangkok Airways | <input type="radio"/> การบินไทย
Thai Airways International | <input type="radio"/> ไทยแอร์เอเชีย
Thai Airasia | <input type="radio"/> โซลาร์ เอวีเอชั่น
Solar Aviation | <input type="radio"/> กานต์แอร์
Kan Air |
| <input type="radio"/> สายการบินนกแอร์
Nok Air | <input type="radio"/> โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์
Orient Thai Airline | <input type="radio"/> เอส จี เอ แอร์ไลน์
SGA Airline | <input type="radio"/> แฮปปี้แอร์.....
Happy Air | |

การสำรวจความพึงพอใจ/การสำรวจความไม่พึงพอใจ Satisfaction Survey / Unsatisfaction	ความพึงพอใจ Satisfaction			ความไม่พึงพอใจ Unsatisfaction	
	3 พอใจมาก Excellent	2 พอใจ Good	1 ปานกลาง Average	1 ไม่พอใจ Poor	2 ไม่พอใจเลย Very Poor
การให้บริการของท่าอากาศยาน / Airport Services					
พนักงานประจำท่าอากาศยาน/Airport Staff					
- ดูแลเอาใจใส่ แนะนำ ตอบข้อซักถาม/ Helpfulness					
- ความสุภาพ และมารยาท/ Politeness					
ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (ในประเทศ 50 บาท/ต่างประเทศ 500 บาท) / Airport Tax (Domestic 50 baht/International 500 baht)					
- คุ้มค่า / Appropriate					
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก / Quality, Convenience					
- ร้านค้า ร้านอาหาร /Shops, restaurants					
- ห้องน้ำ /toilet					
- โทรศัพท์สาธารณะ/ Public Telephone					
- บริการรถรับ – ส่งเข้าเมือง / Taxi/bus/limousine					

ความปลอดภัย/ Safety and Security					
- การตรวจค้นผู้โดยสาร/Passenger screening					
- การตรวจค้นกระเป๋าเดินทาง/ Baggage screening					
- การควบคุมการเข้า / ออกพื้นที่หวงห้าม/ Access control					
- การตระเวนตรวจรักษาความปลอดภัย/Security surveillance					
- การป้องกันรักษาพื้นที่ เครื่องบิน คน / Public safety					

การสำรวจความพึงพอใจ/การสำรวจความไม่พึงพอใจ Satisfaction Survey / Unsatisfaction	ความพึงพอใจ Satisfaction			ความไม่พึงพอใจ Unsatisfaction	
	3 พอใจมาก Excellent	2 พอใจ Good	1 ปานกลาง Average	1 ไม่พอใจ Poor	2 ไม่พอใจเลย Very Poor
สภาพท่าอากาศยาน / Airport conditions					
- ความสะอาด / Cleanliness					
- ที่จอดรถ / Car parking					
- ความสะดวกสบายในต้วอาคาร / Comfort in terminal					
- ความพึงพอใจต่อบริการโดยรวม / Overall satisfaction					
การให้บริการของสายการบิน					
ความน่าเชื่อถือของการเดินทางเครื่องบิน/Reliability of flight					
- ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน / Punctuality					
- คิวตรวจรับบัตรโดยสาร / Queue at Check – in counter					
- การรอรับกระเป๋าเดินทาง / Baggage claim					
- การให้บริการของพนักงาน / Airline Staff					
จำนวนเที่ยวบินที่สนามบินเพียงพอหรือไม่ /Flight frequency at airport					
<input type="checkbox"/> เพียงพอ / Appropriate					
<input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ / Not appropriate					

ถ้าท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในท่าอากาศยานนี้ โปรดกรอกแสดงข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะดังกล่าว ใส่ในตู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่จัดไว้ที่ท่าอากาศยาน

Any suggestions or complaints you may have regarding our facilities or service provided at this airport, please fill in this form and put in the suggestion box at the airport

รายละเอียดข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อร้องเรียนอื่นๆ /Other Comments and/or Suggestions

.....

.....

.....

.....

ชื่อ (Name).....

ที่อยู่ (Address).....

E-mail.....โทรศัพท์ (Tel.).....มือถือ (Mobile).....

(กรุณาแจ้งชื่อ – ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้หากท่านต้องการทราบผลการพิจารณา/ชี้แจง)

(Please fill in your name and address in case feedback is required)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเป็นประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น / ขอขอบพระคุณที่สละเวลาให้ข้อมูล

Your comment and suggestion are very valuable in improving our services. / thank you for taking time to assist us

ตัวชี้วัด : ระดับผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศ

หน่วยวัด : ร้อยละ

น้ำหนัก : ร้อยละ

เป้าหมาย : ระดับ ๔

คำอธิบาย :

กรมการบินพลเรือน มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาและกำกับดูแลการบินพลเรือนของประเทศให้มีความปลอดภัย และมีระเบียบ และพัฒนาโครงข่ายและบริการขนส่งทางอากาศที่ปลอดภัย สม่่าเสมอ มีประสิทธิภาพ และถูกหลักเศรษฐกิจ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากกรมการบินพลเรือน

โดยมีประเด็นการสำรวจประกอบด้วย

- (๑) ความพึงพอใจด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน
- (๒) ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน
- (๓) ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (๔) ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย
- (๕) ความพึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยาน

สูตรคำนวณ

$$\text{ค่าร้อยละของแต่ละประเด็น} = \frac{\text{ค่าร้อยละของด้านนั้นแต่ละเดือน}}{\text{จำนวนเดือน}}$$

$$\text{ค่าร้อยละของด้านต่างๆ} = \frac{\text{ผลรวมค่าร้อยละของแต่ละประเด็น}}{\text{จำนวนประเด็น}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๐	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐

แหล่งข้อมูล/วิธีการเก็บข้อมูล

๑. กำหนดให้กลุ่มสื่อสารองค์กร สำนักบริหารกลางเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากท่าอากาศยานที่อยู่ในสังกัดแจกแบบสำรวจความพึงพอใจ

๒. ความถี่ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายเดือน โดยผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานผลความก้าวหน้าในการดำเนินงาน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นางวรรณ ปทีปอมรัตน์ หมายเลขติดต่อ ๒๖๓๑

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาววิลาวรรณ พุ่มงามขำ หมายเลขติดต่อ ๒๖๓๓