

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วโลกจะเน้นเรื่องความสะดวก รวดเร็ว และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก แต่ระยะ 2 - 3 ปีที่ผ่านมาเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วโลกมากขึ้น ซึ่งรวมถึงประเทศไทยด้วย เช่น ใช้การลอบวางระเบิดในกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารก่อนขึ้นอากาศยาน ซึ่งเกิดขึ้นเป็นประจำและต่อเนื่อง ทำให้ผู้รับผิดชอบกำกับดูแลกิจการการบินระหว่างประเทศ คือ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ได้กำหนดให้รัฐผู้ทำสัญญาแต่ละรัฐต้องจัดให้มีมาตรการในการป้องกันการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และพัฒนาระดับการรักษาความปลอดภัยของการตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารให้มีการตรวจสอบก่อนที่จะนำขึ้นไปยังอากาศยาน โดยท่าอากาศยานที่มีปริมาณผู้โดยสารมากกว่า 5 ล้านคนต่อปี ต้องติดตั้งระบบตรวจสอบกระเป๋าสัมภาระ 100 เปอร์เซ็นต์ โดยใช้เครื่องเอ็กซ์เรย์ช่วยในการวิเคราะห์

การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย สังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 ต่อมาเมื่อวันที่ 30 ก.ย.45 รัฐบาลได้ออกพระราชกฤษฎีกากำหนดอำนาจ สิทธิ และประโยชน์ของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และยกเลิกพระราชบัญญัติการทำอากาศยานฯ พ.ศ.2522 โดยเหตุผลของการออกพระราชกฤษฎีกานี้ได้พิจารณาในเรื่องของการแข่งขันทางธุรกิจ การควบคุมให้การใช้อำนาจทางกฎหมายเป็นไปอย่างถูกต้อง และการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ พร้อมเปลี่ยนหุ้นของการท่าอากาศยาน ฯ เป็นหุ้นตามกฎหมายว่าด้วยทุนรัฐวิสาหกิจ และโอนกิจการของการท่าอากาศยานฯ ทั้งหมด ให้แก่บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ดังนั้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผู้รับผิดชอบกำกับดูแลและดำเนินงานด้านการให้บริการของท่าอากาศยานพาณิชย์สากลต่าง ๆ ในประเทศไทย ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงราย และท่าอากาศยานดอนเมือง ได้กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับท่าอากาศยานที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ ให้ดำเนินการและเป็นไปตามที่ ICAO เสนอแนะ โดยแบ่งได้ดังนี้

- มาตรการป้องกันภัยภายนอกอาคารผู้โดยสาร คือจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควบคุมการผ่านเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม โดยผู้ประสงค์จะผ่านเข้า-ออก ต้องติดบัตรและถูกตรวจค้นร่างกาย ส่วนยานพาหนะจะต้องมีบัตรอนุญาตและถูกตรวจค้นเพื่อหาอาวุธ และวัตถุระเบิด รวมถึงจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตระเวนตรวจพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยาน และเฝ้ารักษาการณ์อากาศยานที่มีความเสี่ยงภัยสูง เช่น อากาศยานที่มีสัญญาณอยู่ในพื้นที่ฝั่งตะวันออกกลาง

- มาตรการป้องกันภัยภายในตัวอาคารผู้โดยสาร คือควบคุมการผ่านเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม โดยผู้ประสงค์จะผ่านเข้า-ออกต้องติดบัตรที่ได้รับอนุญาต และถูกตรวจค้นร่างกาย, จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตระเวนตรวจความเรียบร้อยภายในพื้นที่โดยรอบของอาคาร พร้อมตรวจจับพฤติกรรมบุคคลต้องสงสัยโดยกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และจัดเจ้าหน้าที่ตรวจผสมร่วมกับหน่วยงานภายนอก เช่น สารวัตรทหารอากาศ ตำรวจ

- มาตรการตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระก่อนขึ้นอากาศยาน คือตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระก่อนเข้าอากาศยานด้วยเครื่องโลหะชนิดเดินผ่าน (Walk-Through Metal Detector), ตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระก่อนเข้าอากาศยานด้วยเครื่องตรวจจับโลหะชนิดมือ (Hand-Held Metal Detector), ตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระก่อนเข้าอากาศยานด้วยเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร หรือบางครั้งเรียกว่าเครื่องเอ็กซ์เรย์ (X-Ray Machine) เพื่อป้องกันมิให้มีการส่ง หรือพาอาวุธวัตถุระเบิด หรืออุปกรณ์ที่เป็นอันตรายอื่น ๆ ขึ้นอากาศยาน

- มาตรการควบคุมสินค้า / ไปรษณีย์ภัณฑ์ / โภชนาการ คือผู้ประกอบการจะเป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลเอง จากนั้นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน จะทำการตรวจค้นบุคคลและยานพาหนะ (ตรวจค้นร่างกาย รถยนต์ และบัตรรักษาความปลอดภัย) ก่อนเข้า-ออกพื้นที่ลานจอดอากาศยาน

- มาตรการสำรวจตรวจสอบการรักษาความปลอดภัย คือกำหนดให้มีการสำรวจ และตรวจสอบมาตรการรักษาความปลอดภัยและขั้นตอนปฏิบัติงานโดยตลอด เพื่อเป็นการควบคุมมาตรฐานรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานให้เป็นไปตามที่ ICAO กำหนด

ในที่นี้จะขอกล่าวถึงเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องของงานวิจัย คือมาตรการตรวจค้นผู้โดยสาร และสัมภาระก่อนขึ้นอากาศยานด้วยเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร หรือบางครั้งเรียกว่าเครื่องเอ็กซ์เรย์ (X-Ray Machine) ปัจจุบันบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารอยู่ในความดูแลรับผิดชอบรวมทั้งหมด 211 เครื่อง (เป็นยี่ห้อและรุ่นเดียวกัน จำนวน 162 เครื่อง จากจำนวนรวมทั้งหมดที่ผู้วิจัยจะนำมาเป็นข้อมูลในการวิจัย)

ปัจจุบันฝ่ายสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะหัวหน้าสายวิชาการดูแลรับผิดชอบเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารทั้งหมดของท่าอากาศยานพาณิชย์สากลต่าง ๆ ในประเทศไทย บุคลากรมีขีดความสามารถในการดูแลซ่อมบำรุงรักษาได้เอง แต่เนื่องจากจำนวนของเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่วิศวกรที่ดูแลรับผิดชอบเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารมิได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นเมื่อมีเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารเกิดขัดข้อง ซึ่งบางครั้งอาการขัดข้องบางกรณีมีความซับซ้อนมากจึงทำให้การแก้ไข และการซ่อมบำรุงต้องใช้ระยะเวลาตามไปด้วย โดยเฉพาะท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงราย ยังเป็นปัญหาต่อการซ่อมบำรุงมาก เนื่องจากไม่มีวิศวกรประจำอยู่ที่ท่าอากาศยาน เมื่อมีปัญหาข้อขัดข้องเกิดขึ้นผู้ใช้งานจะเป็นผู้แจ้งให้ทราบ จากนั้นวิศวกรจะเดินทางไปดูแลซ่อมบำรุงรักษาณสถานที่ที่ประกอบด้วยคู่มือการใช้งานหรือข้อมูลที่เป็นต่าง ๆ มีขนาดใหญ่และปริมาณมาก ทำให้การพกพา และการสืบค้นหาสาเหตุอาการขัดข้องต่าง ๆ ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของวิศวกรได้ทันที ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการของท่าอากาศยานรวมถึงบริษัท ฯ ต้องสูญเสียรายได้ตามไปด้วย

ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ฯ นี้ ทราบถึงปัญหาความสำคัญและความจำเป็นที่เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในขณะทำการดูแลซ่อมบำรุงรักษา หรือการแก้ไขซ่อมแซมเมื่อเกิดเหตุเสีย อีกทั้งต้องการสร้างคู่มืออิเล็กทรอนิกส์ให้ควบคู่กับเทคโนโลยีในปัจจุบันที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) ใช้กันแพร่หลาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะทำวิจัยเรื่องคู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับวิศวกรและลดระยะเวลาในการดูแลซ่อมบำรุงรักษา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อสร้างคู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีคุณภาพ

1.2.2 เพื่อหาประสิทธิภาพของคู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 คุณภาพของกลุ่มมืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพอยู่ในระดับดีขึ้นไป โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 3.5 ขึ้นไป ($\bar{X} \geq 3.5$)

1.3.2 ประสิทธิภาพของกลุ่มมืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีค่าคะแนนร้อยละ 80 ขึ้นไป

1.3.3 ผู้ใช้กลุ่มมืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 3.5 ขึ้นไป ($\bar{X} \geq 3.5$)

1.4 กรอบความคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 ในการวิจัยเรื่อง “คู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมโปรแกรม (ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ. 2543 : 169) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างคู่มืออิเล็กทรอนิกส์ ฯ จำนวน 7 ขั้นตอน ดังนี้

1.4.1.1 การกำหนดปัญหาของระบบงานเดิม (Problem definition)

1.4.1.2 การวิเคราะห์ระบบ (System analysis)

1.4.1.3 การออกแบบระบบ (System design)

1.4.1.4 การพัฒนาโปรแกรม (Development)

1.4.1.5 การทดสอบระบบ (Testing)

1.4.1.6 การติดตั้งระบบ (Implementation)

1.4.1.7 การประเมินผล (Evaluation)

1.4.2 ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดในการประเมินโปรแกรมหลังจากการติดตั้งใช้งาน

การประเมินโปรแกรมหลังจากการติดตั้งใช้งาน (Post implementation review) เป็นการรวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานในระยะหนึ่ง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงโปรแกรมใหม่ให้ดีขึ้น (ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ. 2543 : 348) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบประเมินคุณภาพ จำนวน 4 ขั้นตอนดังนี้

1.4.2.1 ตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมได้ตรงตามเป้าหมาย

1.4.2.2 โปรแกรมให้ผลประโยชน์ได้ตรงตามที่ระบุไว้ในขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการ

1.4.2.3 ผู้ใช้งานพอใจกับโปรแกรม

1.4.2.4 ผลลัพธ์จากโปรแกรมถูกนำไปใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากร

ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน ฝ่ายสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) จำนวน 87 คน

1.5.2 กลุ่มตัวอย่าง

ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานที่ดำรงตำแหน่งวิศวกรและช่างเทคนิคที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ซึ่งทำหน้าที่ติดตั้งและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารก่อนขึ้นอากาศยาน จำนวน 20 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.3.1 คุณภาพของคู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.5.3.2 ประสิทธิภาพของคู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.5.3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.5.4 เนื้อหา

คู่มืออิเล็กทรอนิกส์ใช้ตรวจเช็คเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารก่อนขึ้นอากาศยานยี่ห้อ Smith Heimann รุ่น Hi-Scan 7555 โดยมีเนื้อหาดังนี้

1.5.4.1 หลักการเบื้องต้นของเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร

1.5.4.2 รายละเอียดการเกิดเหตุเสียของเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร

1.5.4.3 แนวทางการวิเคราะห์แก้ไขเหตุเสียของเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร

1.6 ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิจัย

1.6.1 ผู้ใช้ต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษ โดยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ภาษาอังกฤษด้านวิชาชีพเบื้องต้น จาก ฝ่ายบุคคล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มาก่อน

1.6.2 ผู้ใช้ต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยผ่านหลักสูตรการใช้งานโปรแกรม Windows XP จาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มาก่อน

1.6.3 ผู้ใช้ต้องมีความรู้เรื่องการดูแลและซ่อมบำรุงรักษาเครื่องตรวจกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร ยี่ห้อ Heimann รุ่น 7555 โดยได้รับใบรับรองจาก บริษัท Smith Heimann จำกัด มาก่อน

1.6.4 ผู้ใช้ต้องมีความรู้เรื่องการป้องกันอันตรายจากรังสี หลักสูตรระดับ 1 โดยได้รับใบรับรองจากสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ มาก่อน

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 คู่มืออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่แสดงรายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการวิเคราะห์แก้ไขเหตุเสียของเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระ ซึ่งบรรจุลงในแผ่นซีดีรอม (CD ROM) ประกอบด้วยเนื้อหา หลักการเบื้องต้นของเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร, รายละเอียดการเกิดเหตุเสียของเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร, แนวทางการวิเคราะห์แก้ไขเหตุเสียของเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร

1.7.2 การซ่อมบำรุง หมายถึง การวิเคราะห์การแก้ไขเหตุเสียของเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร

1.7.3 เครื่องตรวจกระเป่า หมายถึง เครื่องเอ็กซ์เรย์ชื่อ Smith Heimann รุ่น Hi-Scan 7555 มีขนาดของช่องอุโมงค์ตรวจกระเป่า 75 ซม. x 75 ซม.

1.7.4 พนักงาน หมายถึง วิศวกร และช่างเทคนิคที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งทำหน้าที่ติดตั้งและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสารก่อนขึ้นอากาศยาน

1.7.5 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง หมายถึง วิธีการเลือกตัวอย่างโดยผู้วิจัยเจาะจงกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด และทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่ผู้วิจัยได้เจาะจงเลือกไว้

1.7.6 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิศวกรรม หมายถึง ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร โดยมีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 15 ปี

1.7.7 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณภาพของโปรแกรม หมายถึง อาจารย์ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.7.8 คุณภาพของคู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง ผลที่ได้จากการประเมินคุณภาพคู่มืออิเล็กทรอนิกส์จากผู้ทรงคุณวุฒิต่างด้านวิศวกรรม และด้านคุณภาพของโปรแกรม

1.7.9 แบบประเมินคุณภาพ หมายถึง แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิตั้งจากพิจารณาตรวจคู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสารทางด้านวิศวกรรมและด้านคุณภาพของโปรแกรม

1.7.10 ประสิทธิภาพของคู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึงค่าเฉลี่ยร้อยละของระดับคะแนนที่ได้จากแบบประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ประเมินกลุ่มตัวอย่างระหว่างทำการซ่อมบำรุงจริงด้วยตนเอง

1.7.11 แบบประเมินการปฏิบัติงาน หมายถึงแบบประเมินกลุ่มตัวอย่างระหว่างทำการซ่อมบำรุงจริงโดยผู้วิจัยเป็นผู้ประเมินด้วยตนเอง ซึ่งคู่มืออิเล็กทรอนิกส์มีรายละเอียดข้อขัดข้องทางเทคนิคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำ รวม 6 รายการหลัก

1.7.12 แบบสอบถามความพึงพอใจ หมายถึง แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หลังจากทดลองใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือด้านวิชาการ และด้านการใช้งาน

1.7.13 ความพึงพอใจของผู้ใช้คู่มืออิเล็กทรอนิกส์การซ่อมบำรุงเครื่องตรวจกระเป่าสัมภาระผู้โดยสาร บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากได้รับการตอบสนองหรือปรากฏผลงานไปในทิศทางที่พึงปรารถนา และทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้