

## ภาคผนวก ก

### ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

#### การประยุกต์ใช้หลักการวิเคราะห์ช่องว่างในการให้บริการ

การใช้หลักการวิเคราะห์ช่องว่างในการให้บริการ เป็นการประยุกต์แนวคิดเรื่อง Gap Analysis วิธีการประยุกต์ใช้งานในการหา Gap หรือช่องว่างในการให้บริการ เป็นดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถาม โดยให้ผู้ใช้บริการกลุ่มทดลอง (Pilot Test) จำนวนประมาณ 10 เปอร์เซนต์ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หาค่าเฉลี่ยของ (ความคาดหวังจากการบริการ - สิ่งที่ได้รับจากการบริการ)
3. กำหนดค่าระดับช่องว่างที่เหมาะสม เพื่อใช้เป็นค่า Gap อ้างอิง

#### การกำหนดค่า Gap อ้างอิง

โดยปกติแล้ว การจัดทำ Gap Analysis ตามทฤษฎีของ Igor Ansoff จะมีการกำหนดระดับของ Gap เพื่อใช้เป็นค่าอ้างอิงในการกำหนดว่า เมื่อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ค่าเฉลี่ยในระดับใด ควรจะมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในองค์กรอย่างไรได้บ้าง ค่า Gap ในระดับต่ำสุดที่เป็นค่าซึ่งจะค่ากำหนดว่าองค์กรควรจะเริ่มทำการแก้ไขระบบ คือ  $Gap=1.0$

ในการทำวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ในเรื่องการกำหนดตัวแปรในการวิเคราะห์ Gap โดยวิเคราะห์ Gap ภายใต้แนวคิดที่ว่า องค์กรจะต้องพัฒนาระดับการให้บริการให้อยู่ในระดับสูง ดังนั้นการกำหนดค่า Gap อ้างอิง จะต้องมีความเหมาะสม โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค่าเฉลี่ยของ Gap จากแบบสอบถามที่ได้สอบถามกลุ่มทดลอง พบว่าเมื่อคำนวณพบว่าได้ค่า Gap อยู่ระหว่าง 0.45 – 0.8 จึงได้ทำการกำหนดค่า Gap อ้างอิงอยู่ในช่วงนี้ ซึ่งได้ใช้  $Gap=0.6$  ซึ่งเป็นค่าที่อยู่ภายในช่วงทั้งหมด และเป็นค่าที่ค่อนข้างต่ำเทียบกับช่วงทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่างานวิจัยมีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง กล่าวคือมุ่งแก้ไขปัญหาลงถึงแม้ว่าปัญหานั้นจะมีช่องว่างในการให้บริการไม่มากนัก

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

จัดทำโดยการสอบถามเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจำนวน 124 คน แยกกลุ่มตามอายุงาน ดังรายละเอียด

ตารางแสดงจำนวนตัวอย่างในการสอบถามความคิดเห็นแยกตามอายุงาน

| อายุงานของเจ้าหน้าที่ควบคุม<br>จราจรทางอากาศ | จำนวนเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจร<br>ทางอากาศ | % ของเจ้าหน้าที่<br>เทียบกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 0-5 ปี                                       | 22                                      | 17.65                                            |
| 5-10 ปี                                      | 51                                      | 41.17                                            |
| 10-15 ปี                                     | 30                                      | 23.53                                            |
| 15 ปีขึ้นไป                                  | 21                                      | 17.65                                            |

แบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่มีต่อระบบสื่อสารการบิน  
ในส่วนที่ฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศให้บริการ

### วัตถุประสงค์

แบบสอบถามนี้ ใช้เพื่อสำรวจหาช่องว่างในการให้บริการ ของฝ่ายบริหารงาน  
วิศวกรรมจราจรทางอากาศโดยผลสำรวจนี้จะนำไปวิเคราะห์ และจัดทำแบบจำลองในการพัฒนางาน  
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัยของนาย  
ขวัญชัย แจ่มจันทร์จร (วช.บว.) และจะนำงานวิจัยนี้เสนอ พค.ทบ.เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนางานด้าน  
เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับปรับปรุงคุณภาพในการบริการของฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศต่อไป

### ข้อมูลส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สังกัด..... ตำแหน่ง ..... ระดับ.....
3. อายุงาน ☐ ไม่เกิน 5 ปี ☐ 5-10 ปี  
☐ 10-15 ปี ☐ 15 ปีขึ้นไป

แบบสอบถามเรื่องความคาดหวังในการใช้บริการโครงข่ายสื่อสารการบิน แยกตามระบบ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความเห็นของท่าน ที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด และ

กรุณาตอบทุกข้อ

1. ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับการใช้งานระบบเรดาร์

| หัวข้อ                                                                                      |                | ระดับความเห็น            |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                             |                | มากที่สุด                | มาก                      | ปานกลาง                  | น้อย                     | น้อยที่สุด               |
|                                                                                             |                | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 1.1 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการระบบเรดาร์                                              | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                             | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 ความพร้อมของระบบเรดาร์เพื่อการใช้งาน (Availability)                                     | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                             | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อมบำรุงระบบเรดาร์                                            | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                             | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 เสถียรภาพของระบบเรดาร์ (Stability)                                                      | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                             | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.5 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเรดาร์ในการรับแจ้งข้อขัดข้องจากผู้ให้บริการ           | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                             | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.6 การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับระบบเรดาร์เมื่อผู้ใช้งานสงสัยในประเด็นต่างๆ | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                             | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.7 การสร้างความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์ระบบเรดาร์                                          | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                             | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.8 ความสมบูรณ์ในการเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบเรดาร์ที่สำคัญ                            | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                             | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

## 2. ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ATS

| หัวข้อ                                                                                     |                | ระดับความเห็น            |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                            |                | มากที่สุด                | มาก                      | ปานกลาง                  | น้อย                     | น้อยที่สุด               |
|                                                                                            |                | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 2.1 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการระบบ ATS                                               | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 ความพร้อมของระบบ ATS เพื่อการใช้งาน (Availability)                                     | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3 ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อมบำรุงระบบ ATS                                             | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4 เสถียรภาพของระบบ ATS (Stability)                                                       | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.5 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ATS ในการรับแจ้งข้อขัดข้องจากผู้ให้บริการ           | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.6 การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับระบบ ATS เมื่อผู้ใช้งานสงสัยในประเด็นต่างๆ | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.7 การสร้างความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์ระบบ ATS                                           | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.8 ความสมบูรณ์ในการเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ATS ที่สำคัญ                            | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

## 3. ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ATN

| หัวข้อ                                                                                     |                | ระดับความเห็น            |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                            |                | มากที่สุด                | มาก                      | ปานกลาง                  | น้อย                     | น้อยที่สุด               |
|                                                                                            |                | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 3.1 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการระบบ ATN                                               | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2 ความพร้อมของระบบ ATN เพื่อการใช้งาน (Availability)                                     | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3 ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อมบำรุงระบบ ATN                                             | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4 เสถียรภาพของระบบ ATN (Stability)                                                       | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.5 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ATN ในการรับแจ้งข้อขัดข้องจากผู้ให้บริการ           | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.6 การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับระบบ ATN เมื่อผู้ใช้งานสงสัยในประเด็นต่างๆ | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.7 การสร้างความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์ระบบ ATN                                           | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.8 ความสมบูรณ์ในการเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ATN ที่สำคัญ                            | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                            | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

#### 4. ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจากการใช้งานระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ

| หัวข้อ                                                                                                        |                | ระดับความเห็น            |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                                               |                | มากที่สุด                | มาก                      | ปานกลาง                  | น้อย                     | น้อยที่สุด               |
|                                                                                                               |                | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 4.1 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการระบบ ATN                                                                  | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                               | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 ความพร้อมของระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศเพื่อการใช้งาน (Availability)                                      | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                               | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3 ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อมบำรุงระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ                                             | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                               | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.4 เสถียรภาพของระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ (Stability)                                                       | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                               | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.5 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศในการรับแจ้งข้อขัดข้องจากผู้ให้บริการ            | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                               | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.6 การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ เมื่อผู้ใช้งานสงสัยในประเด็นต่างๆ | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                               | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.7 การสร้างความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์ระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ                                           | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                               | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.8 ความสมบูรณ์ในการเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศที่สำคัญ                             | สิ่งที่คาดหวัง | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                               | สิ่งที่ได้รับ  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

### ผลการสอบถามผู้ใช้บริการ

จากการสอบถามผู้ใช้บริการ ในเรื่องความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับจากใช้งานระบบสื่อสาร การบิน พบว่าช่องว่างในการให้บริการโดยเฉลี่ยจากการให้บริการ ในมุมมองของผู้ใช้บริการเป็นดังนี้

ตารางแสดงผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการระบบเรดาร์

| อันดับ | หัวข้อ                                             | ช่องว่างของความพึงพอใจ<br>จากการใช้บริการ |         |          |        | ช่องว่าง<br>โดยเฉลี่ย |
|--------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|----------|--------|-----------------------|
|        |                                                    | 0-5 ปี                                    | 5-10 ปี | 10-15 ปี | >15 ปี |                       |
| 1      | ความพร้อมของระบบเพื่อการใช้งาน<br>(Availability)   | 0.33                                      | 1.00    | 1.12     | 0.67   | 0.85                  |
| 2      | ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อมบำรุง                 | 0.50                                      | 0.77    | 0.75     | 0.86   | 0.73                  |
| 3      | เสถียรภาพของระบบ (Stability)                       | 0.67                                      | 0.79    | 0.51     | 0.91   | 0.72                  |
| 4      | ความพร้อมในการรับแจ้งข้อขัดข้องจาก<br>ผู้ใช้บริการ | 0.17                                      | 0.86    | 0.65     | 0.66   | 0.65                  |
| 5      | ความพร้อมในการให้คำปรึกษา                          | 0.00                                      | 0.50    | 1.12     | 0.84   | 0.62                  |
| 6      | การสร้างความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์<br>ระบบ       | 0.16                                      | 0.70    | 0.50     | 1.15   | 0.63                  |
| 7      | ความสมบูรณ์ในการเสนอข้อมูลข่าวสารที่<br>สำคัญ      | -0.01                                     | 0.11    | 1.01     | 1.15   | 0.49                  |
|        | ค่าเฉลี่ย                                          | 0.26                                      | 0.67    | 0.81     | 0.89   | 0.67                  |

ตารางแสดงผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการระบบ ATS

| อันดับ | หัวข้อ                                         | ช่องว่างของความพึงพอใจจากการใช้บริการ |         |          |        | ช่องว่างโดยเฉลี่ย |
|--------|------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|----------|--------|-------------------|
|        |                                                | 0-5 ปี                                | 5-10 ปี | 10-15 ปี | >15 ปี |                   |
| 1      | ความพร้อมของระบบเพื่อการใช้งาน (Availability)  | 0.49                                  | 1.09    | 1.00     | 0.82   | 0.92              |
| 2      | ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อมบำรุง             | 0.34                                  | 1.14    | 0.88     | 0.84   | 0.88              |
| 3      | เสถียรภาพของระบบ (Stability)                   | -0.30                                 | 1.22    | 0.89     | 0.64   | 0.77              |
| 4      | ความพร้อมในการรับแจ้งข้อขัดข้องจากผู้ใช้บริการ | -0.15                                 | 0.86    | 1.26     | 0.54   | 0.72              |
| 5      | ความพร้อมในการให้คำปรึกษา                      | 0.15                                  | 0.72    | 0.75     | 0.85   | 0.65              |
| 6      | การสร้างความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์ระบบ       | -0.02                                 | 0.71    | 0.63     | 1.33   | 0.67              |
| 7      | ความสมบูรณ์ในการเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ      | -0.15                                 | 0.43    | 0.88     | 0.66   | 0.47              |
|        | ค่าเฉลี่ย                                      | 0.05                                  | 0.88    | 0.90     | 0.81   | 0.73              |

ตารางแสดงผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการระบบ ATN

| อันดับ | หัวข้อ                                         | ช่องว่างของความพึงพอใจจากการใช้บริการ |         |          |        | ช่องว่างโดยเฉลี่ย |
|--------|------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|----------|--------|-------------------|
|        |                                                | 0-5 ปี                                | 5-10 ปี | 10-15 ปี | >15 ปี |                   |
| 1      | ความพร้อมของระบบเพื่อการใช้งาน (Availability)  | 0.01                                  | 1.23    | 0.88     | 1.33   | 0.95              |
| 2      | ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อมบำรุง             | 0.33                                  | 1.07    | 1.00     | 0.50   | 0.82              |
| 3      | เสถียรภาพของระบบ (Stability)                   | 0.17                                  | 0.86    | 0.75     | 1.00   | 0.73              |
| 4      | ความพร้อมในการรับแจ้งข้อขัดข้องจากผู้ให้บริการ | -0.34                                 | 0.93    | 0.87     | 0.69   | 0.65              |
| 5      | ความพร้อมในการให้คำปรึกษา                      | -0.01                                 | 0.43    | 0.88     | 1.17   | 0.59              |
| 6      | การสร้างความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์ระบบ       | -0.16                                 | 0.64    | 0.63     | 1.33   | 0.62              |
| 7      | ความสมบูรณ์ในการเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ      | -0.34                                 | -0.12   | 1.00     | 1.50   | 0.39              |
|        | ค่าเฉลี่ย                                      | -0.05                                 | 0.72    | 0.86     | 1.07   | 0.68              |

ตารางแสดงผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ  
ในระบบเรื่องช่วยการเดินอากาศ

| อันดับ | หัวข้อ                                             | ช่องว่างของความพึงพอใจ<br>จากการใช้บริการ |         |          |        | ช่องว่าง<br>โดยเฉลี่ย |
|--------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------|----------|--------|-----------------------|
|        |                                                    | 0-5 ปี                                    | 5-10 ปี | 10-15 ปี | >15 ปี |                       |
| 1      | ความพร้อมของระบบเพื่อการใช้งาน<br>(Availability)   | 0.77                                      | 1.00    | 0.98     | 1.18   | 0.99                  |
| 2      | ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อมบำรุง                 | 0.01                                      | 1.06    | 1.12     | 1.49   | 0.97                  |
| 3      | เสถียรภาพของระบบ (Stability)                       | 0.27                                      | 1.00    | 1.27     | 0.94   | 0.92                  |
| 4      | ความพร้อมในการรับแจ้งข้อขัดข้องจาก<br>ผู้ให้บริการ | 0.33                                      | 0.92    | 0.88     | 1.17   | 0.85                  |
| 5      | ความพร้อมในการให้คำปรึกษา                          | 0.00                                      | 0.64    | 0.87     | 0.80   | 0.61                  |
| 6      | การสร้างความเข้าใจในการใช้งานอุปกรณ์<br>ระบบ       | 0.17                                      | 0.67    | 0.76     | 1.00   | 0.66                  |
| 7      | ความสมบูรณ์ในการเสนอข้อมูลข่าวสารที่<br>สำคัญ      | -0.40                                     | 0.71    | 0.12     | 0.83   | 0.40                  |
|        | ค่าเฉลี่ย                                          | 0.16                                      | 0.86    | 0.86     | 1.06   | 0.77                  |
|        |                                                    |                                           |         |          |        |                       |