

สารบัญ

1. บทที่ 1 บทนำ	1
• ความเป็นมา	1
• วัตถุประสงค์	3
• ขอบเขตการดำเนินการ	3
• ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
• ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้	3
2. บทที่ 2 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
• แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นขององค์กร	5
• ข้อมูลการบริหารจัดการ COVID - 19 ของ ทอท.	7
3. บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	8
• ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย	8
• การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
• การจัดประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางการสำรวจ รวมถึงพิจารณาผลสำรวจความเชื่อมั่น	11
• สถิติที่ใช้ในการศึกษา	12
4. บทที่ 4 ผลการศึกษา	
• การดำเนินงานในส่วนกระบวนการตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ ทอท.	13
• ผลความเชื่อมั่น	17

บทที่ 1 บทนำ

1. ความเป็นมา

ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจระหว่างรัฐบาลไทย กับ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้กำหนดให้ ทอท. มีตัวชี้วัดระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินเป็น 2 ตัวชี้วัดย่อย ดังนี้

1.1 การดำเนินงานในส่วนกระบวนการตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ ทอท. น้ำหนักร้อยละ 50 พิจารณาจากการดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ของ ทอท. ใน 5 กระบวนการ ได้แก่ ผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก คลังสินค้า (Cargo) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกสนามบิน โดยมีรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

ดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของไวรัส COVID - 19 ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. จำนวน 1 กระบวนการ	ระดับ 1
ดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของไวรัส COVID - 19 ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. จำนวน 2 กระบวนการ	ระดับ 2
ดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของไวรัส COVID - 19 ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. จำนวน 3 กระบวนการ	ระดับ 3
ดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของไวรัส COVID - 19 ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. จำนวน 4 กระบวนการ	ระดับ 4
ดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของไวรัส COVID - 19 ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. จำนวน 5 กระบวนการ	ระดับ 5

ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานกรมศุลกากร เจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกสนามบิน ได้แก่ โรงพยาบาล หรือหน่วยงานจากภายนอก ทอท. เป็นต้น

1.2 ผลความเชื่อมั่น นำหน้าร้อยละ 50 พิจารณาจากความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานจากการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) โดยมีรายละเอียดค่าเกณฑ์วัด ดังนี้

ผลความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานจากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท. เท่ากับ 2	ระดับ 1
ผลความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานจากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท. เท่ากับ 2.5	ระดับ 2
ผลความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานจากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท. เท่ากับ 3	ระดับ 3
ผลความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานจากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท. เท่ากับ 3.5	ระดับ 4
ผลความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานจากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท. เท่ากับ 4	ระดับ 5

ทั้งนี้ การสำรวจความเชื่อมั่นสามารถดำเนินการโดยผู้สำรวจจากภายนอกองค์กร (Third Party) หรือ ทอท. ดำเนินการเอง แต่การดำเนินการสำรวจเองของ ทอท. นั้น ต้องดำเนินการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การสำรวจออนไลน์ผ่าน QR code หรือผ่าน AOT Application เป็นต้น เพื่อเป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่าง (Social Distancing) และการลดการสัมผัส (Touchless) รวมทั้ง ทอท. ต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นประธาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแลและควบคุมการสำรวจความเชื่อมั่นให้มีความถูกต้องและครบถ้วนตามหลักวิชาการ และต้องทำหน้าที่ในการพิจารณาให้ความเห็นชอบแบบสอบถามความเชื่อมั่น (Questionnaire) การพิจารณาขั้นตอนและการดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่น และการสอบถามผลความเชื่อมั่น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในผลการสำรวจความเชื่อมั่นที่ ทอท. ดำเนินการว่ามีความถูกต้องและครบถ้วน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อติดตามการดำเนินงานของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ของ ทอท. ของผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก คลังสินค้า (Cargo) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกสนามบิน ว่าเป็นไปตามมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

2.2 เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และหน่วยงานภายในท่าอากาศยาน ที่มีต่อมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ที่ ทอท. ดำเนินการตามแนวทางของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

3. ขอบเขตการดำเนินการ

ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และหน่วยงานภายในท่าอากาศยาน ที่มีต่อมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ที่ ทอท. ดำเนินการตามแนวทางของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำผลระดับความเชื่อมั่นมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของ ทอท. ในเรื่องมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ ทอท. ต่อไป

5. ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้

1. การเก็บข้อมูลเริ่มดำเนินการเดือนมิถุนายน 2564 เนื่องจากบันทึกข้อตกลงฯ ปี 2564 ได้มีการลงนามเรียบร้อยในเดือนเมษายน 2564 โดยหลังจากนั้น ทอท. ต้องดำเนินการตามเงื่อนไขแนบท้ายตัวชี้วัดที่ระบุ กรณี ทอท. ดำเนินการสำรวจเอง ให้ ทอท. จัดทำแนวทางการเก็บข้อมูล รวมทั้งแบบสอบถามความเชื่อมั่น (Questionnaire) เสนอคณะกรรมการที่มีผู้บริหารระดับสูงเป็นประธานพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการสำรวจ

2. จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ที่ต่อเนื่องจากปี 2563 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตจำนวนมาก โดยเฉพาะในปี 2564 ที่พบการแพร่ระบาดระลอกใหม่ของโรคดังกล่าวขยายขอบเขตเป็นวงกว้างกระจายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเชื้อโรคได้กลายพันธุ์และสามารถแพร่กระจายได้ง่าย ส่งผลให้มีจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ซึ่งไม่แสดงอาการและสามารถแพร่เชื้อโรคได้เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงขึ้น จากปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบพฤติกรรมของประชาชนที่เปลี่ยนไปในวิถีชีวิตแบบ New Normal ที่ต้องมีการเว้นระยะห่าง และใช้เวลาในการทำธุรกรรมหรือทำกิจกรรมใดๆ ในสถานที่ต่างๆ น้อยที่สุด รวมทั้งปัจจุบันรัฐบาลได้มีมาตรการให้ประชาชน

ดาวน์โหลด Application ต่างๆ เพื่อใช้ติดตามข้อมูลประชาชนเดินทางไปในสถานที่ต่างๆ เช่น ไทยชนะ หมอชนะ รวมทั้งแต่ละท่าอากาศยานของ ทอท.ได้มีมาตรการให้ประชาชนที่เดินทางเข้าสู่จังหวัด ดาวน์โหลด Application เช่น CM-CHANA ของจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ทอท.จึงมีความจำเป็นในการออกแบบสอบถามออนไลน์ในส่วนของ การเก็บข้อมูลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และหน่วยงานภายในท่าอากาศยาน ให้มีข้อคำถามที่น้อยที่สุด เพื่อตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการท่าอากาศยานในสถานการณ์ COVID - 19

ตามประกาศของ กพท.เรื่อง แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศ ในเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) (ฉบับที่ 3) ที่มีการกำหนดให้เที่ยวบินภายในประเทศ (Domestic Flight) ที่ให้บริการผู้โดยสาร ห้ามปฏิบัติการบินรับส่ง ผู้โดยสารเข้าหรือออกพื้นที่ที่กำหนดเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด (พื้นที่สีแดงเข้ม) ในช่วงเวลาที่มีการระบาดสูง ตามข้อกำหนด ตั้งแต่วันที่ 21 ก.ค.64 เป็นต้นไป จนกว่าสถานการณ์ดังกล่าวจะสิ้นสุดไปหรือมีประกาศอื่นใด ซึ่งประกาศดังกล่าวแม้ว่าจะมีผลบังคับใช้ในพื้นที่สีแดงเข้ม (จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัด สงขลา ฯลฯ) แต่เนื่องจากเที่ยวบินส่วนใหญ่ ณ ทภก. ทชม.และ ทพร. ทำการบินมาจาก ทสภ. และ ทดม. เป็นหลัก ส่งผล กระทบต่อการเก็บข้อมูลเช่นกัน ประกอบกับตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหาร ราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 (ฉบับที่ 28 และฉบับที่ 30) ซึ่งมีสาระสำคัญในการขอความร่วมมือส่วนงาน ราชการและหน่วยงานภาครัฐสั่งการให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรดำเนินการมาตรการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) ขึ้นสูงสุดเต็มจำนวน รวมทั้งรัฐบาลได้ขอความร่วมมือจากบริษัทเอกชนให้พนักงานปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เช่นเดียวกัน ต่อมา กพท.ได้ออกประกาศ เรื่อง แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศ ในเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) (ฉบับที่ 5) เพื่อเปิดเที่ยวบินโดยสารในประเทศได้พร้อมกันตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน นี้เป็นต้นไป โดยการเดินทางด้วย เครื่องบินจะเป็นไปในรูปแบบระบบปิดซึ่งสามารถคัดกรองผู้โดยสารและสอดคล้องกับมาตรการของศูนย์บริหารสถานการณ์ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ส่งผลให้ ทอท. ต้องปรับรายละเอียดในการเก็บข้อมูล โดยเก็บ ข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินผล ตั้งแต่วันที่ 1 มิ.ย - 20 ก.ค.64 และวันที่ 1 ก.ย. - 30 ก.ย.64 ดังนั้นจำนวนข้อมูลในแต่ละ ท่าอากาศยานอาจไม่เป็นไปตามที่ ทอท.ตั้งเป้าหมายไว้ แต่ข้อมูลในภาพรวมของ ทอท.เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

บทที่ 2 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. ปีงบประมาณ 2564 มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นขององค์กร

ความเชื่อมั่นเป็นความเต็มใจที่บุคคลจะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ที่เราติดต่อกันอยู่ (Exchange Partner) ซึ่งความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับความสามารถในการดำเนินงาน หรือความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน และความตั้งใจจริงที่จะทำงานเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ (Moorman, Deshpande and Zaltman, 1993, อ้างถึงในศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”, 2561: 7)

Morgan & Hunt (1994) อ้างถึงในมะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ (2556: 11-12) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถ ประเมินได้จากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละองค์กรมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการแตกต่างกัน และจะเกิดการประเมินได้เมื่อผู้รับบริการ รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว การบริการนั้นจะถูกเปรียบเทียบกับข้อตกลงก่อนการใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ หากผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการระบุข้อตกลง เพื่อแสดงสัมพันธภาพระหว่างลูกค้าและ องค์กรความเชื่อมั่นคือสภาพความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่น ในขณะที่ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์ (Integrity) โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และขนานกับกรอบแนวคิดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและ จิตวิทยา โดยความเชื่อถือจะมีอยู่ถ้าฝ่ายหนึ่งมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของอีกฝ่าย เป็นความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายมีให้กัน แสดงออกให้รู้สึกเชื่อมั่น ความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นต่ออีกฝ่ายว่าสามารถวางใจหรือเชื่อถือได้ ซึ่งนิยามข้างต้นมีจุดมุ่งเน้นที่คล้ายคลึงกัน คือ การสร้างความมั่นใจ นอกจากนี้ในงานวิจัยอื่นๆ นำเสนอเกี่ยวกับความเชื่อถือว่า ความเชื่อมั่น คือองค์ประกอบของความเชื่อถือซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อที่มีต่อองค์การว่าองค์การนั้น เป็นองค์การที่น่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์หรือมีจริยธรรม ซึ่งประกอบไปด้วยการมีสินค้าและบริการที่ดี มีความจริงใจ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม มีน้ำใจจิตอาสาและช่วยเหลือการกุศล มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ของความเชื่อถือที่ส่งผลลัพธ์เชิงบวกให้กับองค์การ และไม่กระทำการสิ่งใดที่ไม่คาดหวังที่อาจส่งผลลัพธ์เชิงลบต่อองค์การ ยิ่งกว่านั้นความคาดหวังต่อหุ้นส่วนจะเกิดขึ้นเมื่อองค์การมีความมั่นใจว่าหุ้นส่วนนั้นมีความจริงใจ กล่าวได้ว่าองค์ประกอบของการตลาดเชิงสัมพันธภาพ ความเชื่อถือ และพันธะสัญญา ซึ่งความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ช่วยให้องค์การมุ่งเน้นถึงสิ่งที่

จะได้รับตอบแทนในระยะยาวมากกว่าการสิ่งที่จะได้รับตอบแทนระยะสั้น ถึงกระนั้นความสัมพันธ์ที่ผูกมัดทั้งสองฝ่ายจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับ ทรัพยากรความรู้ และประเด็นต่างๆจะปรากฏจากความสัมพันธ์นั้นๆ คือ การกระทำของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะให้ผลลัพธ์ต่ออีกฝ่าย ซึ่งผลลัพธ์นี้ส่งผลให้เกิดความกังวลใจและความไม่แน่นอนแก่องค์กร ความเชื่อถือนั้นเป็นพลังหรืออำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถเอาชนะความกังวลใจ ความไม่แน่นอนและสร้างความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้ การรับรู้ความเชื่อถือนั้นเกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และยังคงกล่าวว่าการเชื่อมั่นจะปรากฏเมื่อเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นระหว่างกันและกัน โดยที่ความเชื่อมั่นนี้ได้เป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทั้งหลายภายใต้รูปแบบของความสัมพันธ์ของพันธะสัญญาและความเชื่อมั่น ซึ่งได้กำหนดวิธีในการวัดความเชื่อมั่นไว้ 4 เรื่องดังนี้

- ความน่าเชื่อถือของบริษัท
- สินค้าและบริการมีคุณภาพดี
- การทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจก่อนเป็นเจ้าของ
- การรักษาสัญญาหรือคำพูด

ความเชื่อมั่นเป็นทัศนคติของบุคคล ที่แสดงออกถึงความไว้วางใจ และความเชื่อถือนในพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กร การปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความเชื่อและความเลื่อมใส ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (ประพนธ์ สหพัฒนา และเสกสันต์ เครือคำ, 2556, อ้างถึงในศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”, 2561: 7)

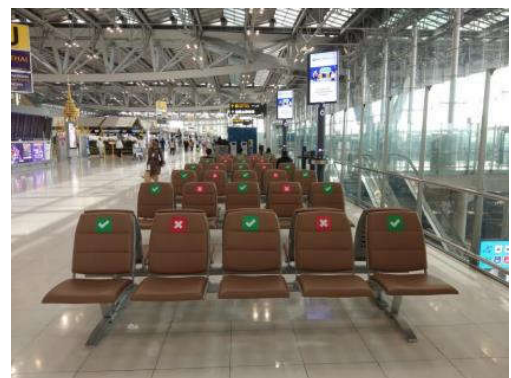
ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยสามารถประเมินความเชื่อมั่นที่บุคคลมีต่อองค์กรได้จากความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร ความเชี่ยวชาญในการทำงานของพนักงาน คุณภาพในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออก รวมไปถึงความซื่อสัตย์ คุณธรรม จริยธรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กร เป็นต้น พร้อมทั้งความเชื่อมั่นจะเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อบุคคลหรือองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริง ซึ่งการที่ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าเชื่อมั่นในองค์กรว่ามี ความน่าเชื่อถือ ในผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

2.2 ข้อมูลการบริหารจัดการ COVID - 19 ของ ทอท.

ทอท.มีแนวทางการปฏิบัติงานในสถานการณ์ COVID -19 ตามนโยบายภาครัฐที่กำหนด โดยในการตรวจสอบหรือป้องกันจะดำเนินการตามมาตรการป้องกันโรค COVID - 19 ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

- 1.1.1 การเว้นระยะห่าง (Distancing : D)
- 1.1.2 การสวมหน้ากากอนามัย (Mask Wearing : M)
- 1.1.3 ล้างมือบ่อยๆ ด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจล (Hand Washing : H)
- 1.1.4 การตรวจวัดอุณหภูมิ (Testing : T)
- 1.1.5 การส่งเสริมให้มีการโหลดแอปพลิเคชันตามนโยบายภาครัฐ (ThaiChana /Mor

Chana : T)



บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน

การสำรวจระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. ปีงบประมาณ 2564 ทอท.ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการศึกษาประชากรเป้าหมาย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อสำรวจการดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) และผลความเชื่อมั่นของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ของ ทอท. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ ซึ่งการนำเสนอสาระสำคัญในบทนี้ จะแสดงขั้นตอนและรายละเอียดในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

3.1.1 ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ผลความเชื่อมั่น น้ำหนักร้อยละ 50 ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท.

3.1.2 ขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างเชิงปริมาณในการสำรวจครั้งนี้

(1) ผลความเชื่อมั่น ข้อมูลประชากรไม่แน่นอน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท. จึงใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน อีรุฑฒิ เอกะกุล, 2543) โดยระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$$= \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

$$= 384.16$$

เนื่องจาก ทอท. จะเก็บข้อมูลผลความเชื่อมั่นในแต่ละท่าอากาศยาน ดังนั้น จึงกำหนดให้เก็บข้อมูลท่าอากาศยานละ 500 ตัวอย่าง ส่งผลให้ภาพรวมของ ทอท. มีจำนวนตัวอย่าง 3,000 ตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุด

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

จากการกำหนดให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทภก.) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ทชร.) และท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ทหญ.) เก็บข้อมูลท่าอากาศยานละ 500 ตัวอย่าง จะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกและบังเอิญ (Accidental random sampling)

โดยกำหนดสัดส่วนของผู้โดยสารขาเข้า และผู้โดยสารขาออกเท่ากัน จำนวน 200 คน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน สนามบิน จำนวน 100 ตัวอย่าง ดังนี้

ประเภทกระบวนการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจแยกรายท่าอากาศยาน (คน)						รวมจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจภาพรวมของ ทอท.(คน)
	ทสภ.	ทตม.	ทภก.	ทชม.	ทชร.	ททญ.	
1. การเก็บข้อมูลผู้โดยสารขาเข้า	200	200	200	200	200	200	1200
2. การเก็บข้อมูลผู้โดยสารขาออก	200	200	200	200	200	200	1200
3. การเก็บข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน	100	100	100	100	100	100	600
รวมจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละท่าอากาศยาน (คน)	500	500	500	500	500	500	3000

3.2 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากตามรายละเอียดแนบท้ายตัวชี้วัดระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน กำหนดให้การสำรวจความเชื่อมั่นสามารถดำเนินการโดยผู้สำรวจจากภายนอกองค์กร (Third Party) หรือ ทอท. ดำเนินการเอง แต่การดำเนินการสำรวจเองของ ทอท. นั้น ต้องดำเนินการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การสำรวจออนไลน์ผ่าน QR code หรือผ่าน AOT Application เป็นต้น เพื่อเป็นไปตามมาตรการเว้นระยะห่าง (Social Distancing) และการลดการสัมผัส (Touchless) รวมทั้ง ทอท. ต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นประธาน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแลและควบคุมการสำรวจความเชื่อมั่นให้มีความถูกต้องและครบถ้วนตามหลักวิชาการ และต้องทำหน้าที่ในการพิจารณาให้ความเห็นชอบแบบสอบถามความเชื่อมั่น (Questionnaire) การพิจารณาขั้นตอนและการดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่น และการสอบทานผลความเชื่อมั่น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในผลการสำรวจความเชื่อมั่นที่ ทอท. ดำเนินการว่ามีความถูกต้องและครบถ้วน

ทอท. พิจารณาแล้วว่า การดำเนินการจัดจ้างผู้สำรวจจากภายนอกองค์กร (Third Party) อาจไม่เหมาะสมกับ ทอท. ในสถานการณ์ที่องค์กรจำเป็นต้องประหยัดงบประมาณ ประกอบกับต้องใช้เวลาในการดำเนินการจัดทำตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งอาจไม่ทันที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ 2564 ดังนั้น ทอท. จะดำเนินการสำรวจเองโดยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 ดำเนินการจัดทำร่างแบบประเมินการดำเนินงานในส่วนกระบวนการตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 ของ ทอท. และร่างแบบสำรวจความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นไปตามมาตรการป้องกันโรค COVID - 19 ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

- (1) การเว้นระยะห่าง (Distancing : D)
- (2) การสวมหน้ากากอนามัย (Mask Wearing : M)
- (3) ล้างมือบ่อยๆ ด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจล (Hand Washing : H)
- (4) การตรวจวัดอุณหภูมิ (Testing : T)
- (5) การส่งเสริมให้มีการไหลตแอบพลิเคชันตามนโยบายภาครัฐ (ThaiChana /Mor Chana : T)

3.2.2 ส่วนงานที่รับผิดชอบการเก็บข้อมูลทั้งในส่วนกระบวนการฯ และการสำรวจความเชื่อมั่น มีรายละเอียด ดังนี้

(1) การเก็บข้อมูลการดำเนินงานในส่วนกระบวนการตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 ของ ทอท.ดำเนินการในรูปแบบรายงานการตรวจสอบ (Checklist) ตามมาตรการ DMHTT มีรายละเอียดดังนี้

ประเภทกระบวนการ	การเก็บข้อมูล	ส่วนงานรับผิดชอบ						ความถี่	
		ทสภ.	ทตม.	ทภก.	ทชม.	ทชร.	ทหญ.		
- ผู้โดยสารขาเข้า - ผู้โดยสารขาออก - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน สนามบิน	อาคารผู้โดยสาร	ฝพท. และ ฝทอ. ทสภ.	ฝพท. และ ฝทอ. ทตม.	สพท. ทภก. และ ฝทอ. ทภก.	สพท. ฝอช. ทชม. และ สทอ. ฝปก. ทชม.	สพท. ทชร. และ สทอ. ทชร.	สพท. ทหญ. และ สทอ. ทหญ.	- ทสภ. ทตม. ทภก. และ ทชม. แยกเก็บกลุ่มผู้ตอบ แบบสำรวจ สัปดาห์ละ 5 วัน - ทหญ. และ ทชร. แยกเก็บกลุ่มผู้ตอบ แบบสำรวจ สัปดาห์ละ 3 วัน	
คลังสินค้า (Cargo)	อาคาร BFZ	ฝชอ. ทสภ.	สัญญาสัมปทาน* ทอท.ขอความร่วมมือผู้รับสัมปทาน ดำเนินการตามมาตรการ						สัปดาห์ละ 5 วัน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกสนามบิน	อาคารผู้โดยสาร/ อาคารสำนักงาน	ฝรภ. ทสภ.	ฝรภ. ทตม.	ฝรภ. ทภก.	ฝรภ. ทชม.	สรภ. ทชร.	สรภ. ทหญ.	สัปดาห์ละ 1 วัน	

หมายเหตุ : * สำหรับ Cargo ณ ทตม. ทภก. ทชม. ทหญ. และ ทชร.ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ เนื่องจากพื้นที่ Cargo เป็นสัญญาสัมปทาน ดังนั้นกำหนดให้ ทอท.ขอความร่วมมือผู้รับสัมปทานให้ดำเนินการตามมาตรการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) แต่หากในปีบัญชี 2564 ทอท.ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้รับสัมปทานอันเนื่องมาจากเหตุผลความจำเป็นในบางกรณี ให้ ทอท. นำส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมรายละเอียดสำหรับชี้แจงเพิ่มเติมต่อคณะอนุกรรมการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจเพื่อพิจารณาในการประเมินผล ณ สิ้นปีบัญชี 2564

(2) การสำรวจความเชื่อมั่น ดำเนินการเก็บข้อมูลผู้โดยสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสนามบิน ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. โดยดำเนินการเป็นแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน QR CODE เพื่อให้ผู้โดยสาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสนามบินสแกนตอบข้อมูล

ประเภท	การเก็บข้อมูล	ส่วนงานรับผิดชอบ					
		ทสภ.	ทตม.	ทภก.	ทชม.	ทชร.	ทหญ.
- ผู้โดยสารขาเข้า	อาคารผู้โดยสาร	ฝทอ.	ฝทอ.ทตม.	ฝทอ.	สทอ.	สทอ.	สทอ.
- ผู้โดยสารขาออก		ทสภ.			ทภก.		
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสนามบิน					ทชม.		

ซึ่งโครงสร้างของแบบสำรวจ ประกอบด้วยรายละเอียดหลักดังนี้

(2.1) แบบสอบถามรายการ (Check List) เป็นแบบสำรวจสภาพทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ เป็นต้น รวมทั้งสำรวจการรับรู้มาตรการป้องกันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID - 19 ภายในท่าอากาศยานของ ทอท.

(2.2) แบบสำรวจระดับความเชื่อมั่น ใช้มาตรวัดของลิเกิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

ทอท. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ (Questionnaire) ด้วยวิธีการแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การติด QR CODE ในพื้นที่ต่างๆ ภายในท่าอากาศยานเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสแกนตอบข้อมูล รวมทั้งการลงพื้นที่ภาคสนาม (Field Survey) เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มในการให้ข้อมูลผ่าน QR CODE

3.3 การจัดประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางการสำรวจ รวมถึงพิจารณาผลสำรวจความเชื่อมั่น

3.3.1 ทอท.ได้จัดทำรายละเอียดทั้งในเรื่องการประเมินการดำเนินงานในส่วนกระบวนการตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 ของ ทอท.และร่างแบบสำรวจความเชื่อมั่นเสนอคณะกรรมการพัฒนาการให้บริการท่าอากาศยานของ ทอท.เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ในการประชุมวาระเวียน ครั้งที่ 2/2564 ซึ่งมี กอญ.เป็นประธาน คณะกรรมการฯ โดยที่ประชุมได้มีมติให้ความเห็นชอบ ดังนี้

(1) ให้ความเห็นชอบร่างแบบประเมินการดำเนินงานในส่วนกระบวนการตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 ของ ทอท. และร่างแบบสำรวจความเชื่อมั่น รวมทั้งแนวทางการเก็บข้อมูลทั้งในส่วนกระบวนการ และการสำรวจความเชื่อมั่นของ ทสภ. ทตม. ทภก. ทชม. ทชร. และ ทหญ.

(2) ให้ ทสภ. ทตม. ทภก. ทชม. ทชร. และ ทหญ. ดำเนินการเก็บข้อมูลในส่วนกระบวนการตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 ของ ทอท. และสำรวจความเชื่อมั่นตามแนวทางที่กำหนด

3.3.2 ทอท.ได้นำผลการประเมินการดำเนินงานในส่วนกระบวนการตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 ของ ทอท. และผลสำรวจความเชื่อมั่นเสนอคณะกรรมการพัฒนาการให้บริการท่าอากาศยานของ ทอท. ในการประชุม

3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการสรุปผลความเชื่อมั่นใช้การวิเคราะห์เชิงบรรยายหรือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนระดับความเชื่อมั่น ใช้มาตรวัดของลิเกิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

น้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน
น้อย	หมายถึง	2 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
มาก	หมายถึง	4 คะแนน
มากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน

เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความเชื่อมั่น ใช้สูตรการหาพิสัย (Range) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาขอบเขตของคะแนนเฉลี่ยและแปลผล ซึ่งคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนที่ได้กำหนดค่าเฉลี่ยของระดับความเชื่อมั่นไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	ความหมาย	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	ความหมาย	น้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	ความหมาย	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	ความหมาย	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	ความหมาย	มากที่สุด

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การสำรวจระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน ปีงบประมาณ 2564 แบ่งผลการศึกษาเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

4.1 การดำเนินงานในส่วนกระบวนการตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ของ ทอท.

ทสภ. ได้ดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก คลังสินค้า (Cargo) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกสนามบิน โดยมีกระบวนการครบถ้วนทั้ง 5 กระบวนการ ดังนี้

- (1) การเว้นระยะห่าง (Distancing : D)
- (2) การสวมหน้ากากอนามัย (Mask Wearing : M)
- (3) ล้างมือบ่อยๆ ด้วยสบู่หรือแอลกอฮอล์เจล (Hand Washing : H)
- (4) การตรวจวัดอุณหภูมิ (Testing : T)
- (5) การส่งเสริมให้มีการโหลดแอปพลิเคชันตามนโยบายภาครัฐ (ThaiChana / Mor Chana : T)

ทตม. ทภก. ทชม. ทขร. และ ทหญ. ได้ดำเนินงานตามมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนอกสนามบิน โดยมีกระบวนการครบถ้วนทั้ง 5 กระบวนการ ได้แก่ DMHTT สำหรับกระบวนการ Cargo ทตม. ทภก. ทชม. ทหญ. และ ทขร. ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ เนื่องจากพื้นที่ Cargo เป็นสัญญาสัมปทาน ดังนั้น ทอท. ได้ขอความร่วมมือผู้รับสัมปทานให้ดำเนินการตามมาตรการเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 ซึ่งผู้รับสัมปทานได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

- (1) กระบวนการตรวจ ทสภ.



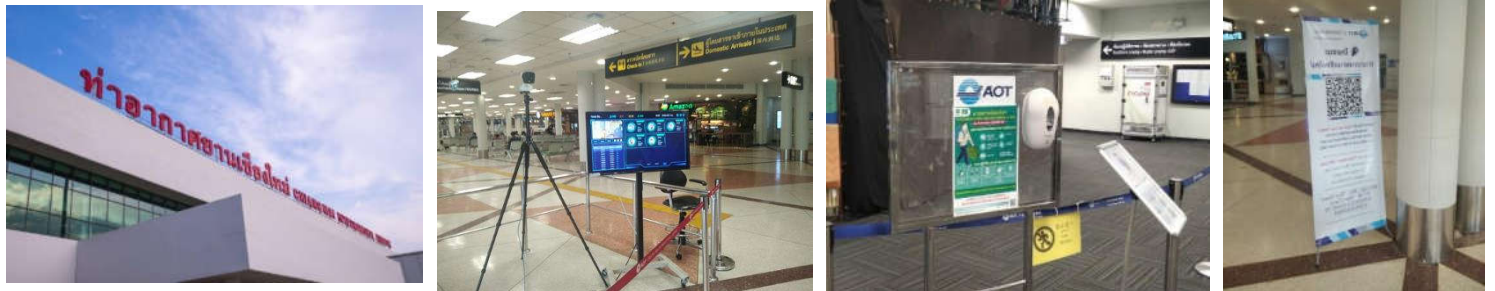
(2) กระบวนการตรวจ ทดม.



(3) กระบวนการตรวจ ทกก.



(4) กระบวนการตรวจ ทชม.



(5) กระบวนการตรวจ ทชร.



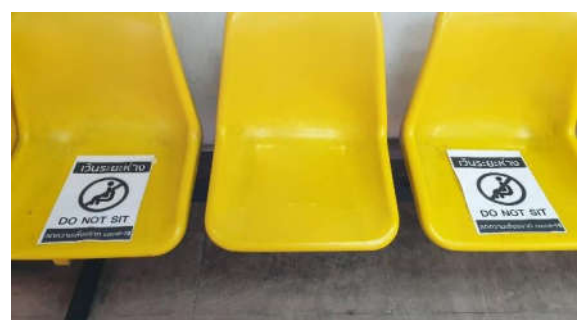
(6) กระบวนการตรวจ ทพญ.



(1) กระบวนการตรวจ Cargo ทสภ.



(2) กระบวนการตรวจ Cargo ทดม.



(3) กระบวนการตรวจ Cargo ทก.



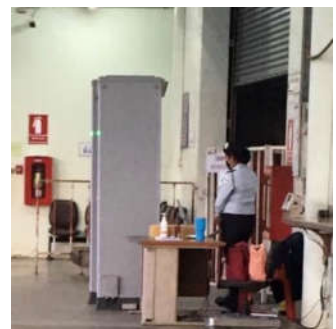
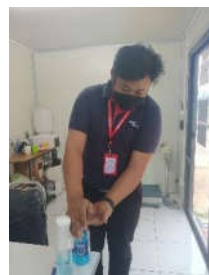
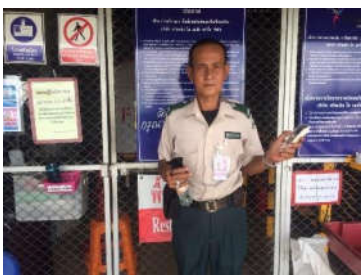
(4) กระบวนการตรวจ Cargo ทม.



(5) กระบวนการตรวจ Cargo ทชร.



(6) กระบวนการตรวจ Cargo ทหญ.



4.2 ผลความเชื่อมั่น

การสำรวจความเชื่อมั่น ดำเนินการเก็บข้อมูลผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสนามบิน ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ได้แก่ ทสภ. ทดม. ทภก. ทชม. ทชร. และ ทหญ. ทั้งนี้ในการสำรวจความเชื่อมั่น ได้มีข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อกรเก็บข้อมูลตามประกาศของ กพท. เรื่อง แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศในเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) (ฉบับที่ 3) ที่มีการกำหนดให้เที่ยวบินภายในประเทศ (Domestic Flight) ที่ให้บริการผู้โดยสาร ห้ามปฏิบัติการบินรับส่งผู้โดยสารเข้าหรือออกพื้นที่ที่กำหนดเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด (พื้นที่สีแดงเข้ม) ในช่วงเวลาที่มีการระบาดสูงตามข้อกำหนด ตั้งแต่วันที่ 21 ก.ค.64 เป็นต้นไป จนกว่าสถานการณ์ดังกล่าวจะสิ้นสุดไปหรือมีประกาศอื่นใด ซึ่งประกาศดังกล่าวแม้ว่าจะมีผลบังคับใช้ในพื้นที่สีแดงเข้ม (จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดสงขลา ฯลฯ) แต่เนื่องจากเที่ยวบินส่วนใหญ่ ณ ทภก. ทชม. และ ทชร. ทำการบินมาจาก ทสภ. และ ทดม. เป็นหลัก ส่งผลกระทบต่อการเก็บข้อมูลเช่นกัน ประกอบกับตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 ฉบับที่ 28 และฉบับที่ 30) ซึ่งมีสาระสำคัญในการขอความร่วมมือส่วนงานราชการและหน่วยงานภาครัฐสั่งการให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรดำเนินการมาตรการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) ขึ้นสูงสุดเต็มจำนวนรวมทั้งรัฐบาลได้ขอความร่วมมือจากบริษัทเอกชนให้พนักงานปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งเช่นเดียวกัน ต่อมา กพท. ได้ออกประกาศเรื่อง แนวปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการสนามบินและผู้ดำเนินการเดินอากาศ ในเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) (ฉบับที่ 5) เพื่อเปิดเที่ยวบินโดยสารในประเทศ ได้พร้อมกันตั้งแต่วันที่ 1 ก.ย.64 นี้เป็นต้นไป โดยการเดินทางด้วยเครื่องบินจะเป็นไปในรูปแบบระบบปิดซึ่งสามารถคัดกรองผู้โดยสารและสอดคล้องกับมาตรการของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ส่งผลให้ ทอท. ต้องปรับรายละเอียดในการเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินผลตั้งแต่วันที่ 1 มิ.ย - 20 ก.ค.64 และ วันที่ 1 ก.ย. - 30 ก.ย.64 ดังนั้นจำนวนข้อมูลในแต่ละท่าอากาศยานอาจไม่เป็นไปตามที่ ทอท. ตั้งเป้าหมายไว้ แต่ข้อมูลในภาพรวมของ ทอท. เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ทั้งนี้ ทอท. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสนามบิน ณ ทสภ. ทดม. ทภก. ทชม. ทชร. และ ทหญ. จำนวน 3,401 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประเภทกระบวนการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจแยกรายท่าอากาศยาน (คน)						รวมจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจภาพรวมของทอท. (คน)
	ทสภ.	ทดม.	ทภก.	ทชม.	ทชร.	ทหญ.	
1. การเก็บข้อมูลผู้โดยสารขาเข้า (เป้าหมาย)	200	200	200	200	200	200	1,200
รวมจำนวนผู้โดยสารขาเข้าที่เก็บข้อมูลได้จริง (คน)	166	89	140	186	135	104	820
2. การเก็บข้อมูลผู้โดยสารขาออก (เป้าหมาย)	200	200	200	200	200	200	1,200
รวมจำนวนผู้โดยสารขาออกที่เก็บข้อมูลได้จริง (คน)	176	531	128	173	249	309	1,566
3. การเก็บข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในสนามบิน (เป้าหมาย)	100	100	100	100	100	100	600
รวมจำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบินที่เก็บข้อมูลได้จริง (คน)	665	80	42	84	50	94	1,015
รวมจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละท่าอากาศยาน (คน) (เป้าหมาย)	500	500	500	500	500	500	3,000
รวมจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละท่าอากาศยานที่เก็บข้อมูลได้จริง (คน)	1,007	700	310	443	434	507	3,401

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูล	รายละเอียด												รวม	ร้อยละ	
	ทสภ.		ทคณ.		ทภก.		ทชม.		ทชร.		ทพญ.				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เพศ	ชาย	531	52.73	344	49.14	120	38.71	179	40.41	188	43.32	247	48.72	1,609	47.31
	หญิง	467	46.38	354	50.57	179	57.74	262	59.14	242	55.76	254	50.10	1,758	51.69
	ไม่ระบุ	9	0.89	2	0.29	11	3.55	2	0.45	4	0.92	6	1.18	34	1.00
	รวม	1007	100	700	100	310	100	443	100	434	100	507	100	3,401	100
อายุ	10 – 20 ปี	55	5.46	41	5.86	8	2.58	24	5.42	51	11.75	24	4.73	203	5.97
	21 – 30 ปี	318	31.58	167	23.86	107	34.52	174	39.28	224	51.61	168	33.14	1,158	34.05
	31 – 40 ปี	290	28.80	194	27.71	85	27.42	131	29.57	99	22.81	157	30.97	956	28.11
	41 – 50 ปี	193	19.17	163	23.29	72	23.23	77	17.38	33	7.60	100	19.72	638	18.76
	51 – 60 ปี	116	11.52	105	15.00	26	8.39	25	5.64	20	4.61	50	9.86	342	10.06
	61 ปีขึ้นไป	35	3.48	30	4.29	12	3.87	12	2.71	7	1.61	8	1.58	104	3.06
	รวม	1007	100	700	100	310	100	443	100	434	100	507	100	3,401	100

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง จำนวน 1,758 คน (ร้อยละ 51.69) และเป็นเพศชาย จำนวน 1,609 คน (ร้อยละ 47.31) ไม่ระบุเพศ จำนวน 34 คน (ร้อยละ 1) ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 1,158 คน (ร้อยละ 34.05) รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 956 คน (ร้อยละ 28.11) อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 638 คน (ร้อยละ 18.76) อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 342 คน (ร้อยละ 10.06) อายุ 10 - 20 ปี จำนวน 203 คน (ร้อยละ 5.97) และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 104 คน (ร้อยละ 3.06) ตามลำดับ

4.2.2 ผลความเชื่อมั่น

ผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานจากการสำรวจความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารขาออก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสนามบิน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท. เท่ากับ 4.34 คือ ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด โดยมีรายละเอียดความเชื่อมั่นในแต่ละท่าอากาศยาน ดังนี้

(1) ทสภ.

หัวข้อ	มาตรการที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19			
	มี		ไม่มี	
1. ความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. – ด้านการรับรู้การดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข (DMHTT)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 Distancing (การเว้นระยะห่าง) - มีการประชาสัมพันธ์ (เช่นป้ายแสดง) ส่งเสริมการเว้นระยะห่าง - มีการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย	992	98.51	15	1.49
1.2 Mask Wearing (การสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้า) - การสวมหน้ากากอนามัย/ผ้า ของเจ้าหน้าที่ในท่าอากาศยาน	1002	99.50	5	0.50
1.3 Cleaning (การทำความสะอาด) - มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณจุดต่างๆ - มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นผิวและอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	990	98.31	17	1.69
1.4 Temperature (การวัดอุณหภูมิ) - มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร	969	96.23	38	3.77
1.5 Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง - มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทางภาครัฐในการขอความร่วมมือ โหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน	973	96.62	34	3.38

2. ภาพรวมความเชื่อมั่น	ทศภ.			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลค่า	เทียบ ร้อยละ
	4.37	0.90	มากที่สุด	87.41

(2) ทดม.

หัวข้อ	มาตรการที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19			
	มี		ไม่มี	
1. ความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. - ด้านการรับรู้การดำเนินการตามนโยบายของกระทรวง สาธารณสุข (DMHTT)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 Distancing (การเว้นระยะห่าง) - มีการประชาสัมพันธ์ (เช่นป้ายแสดง) ส่งเสริมการเว้นระยะห่าง - มีการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของ ท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย	686	98.00	14	2.00
1.2 Mask Wearing (การสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้า) - การสวมหน้ากากอนามัย/ผ้า ของเจ้าหน้าที่ใน ท่าอากาศยาน	696	99.43	4	0.57
1.3 Cleaning (การทำความสะอาด) - มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณ จุดต่างๆ - มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และ อุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	689	98.43	11	1.57
1.4 Temperature (การวัดอุณหภูมิ) - มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร	662	94.57	38	5.43
1.5 Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง - มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทาง ภาครัฐในการขอความร่วมมือ โหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน	683	97.57	17	2.43

2. ภาพรวมความเชื่อมั่น	ทดม.			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลค่า	เทียบ ร้อยละ
	4.21	0.96	มากที่สุด	84.29

(3) ทกก.

หัวข้อ	มาตรการที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19			
	มี		ไม่มี	
1. ความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. - ด้านการรับรู้การดำเนินการตามนโยบายของกระทรวง สาธารณสุข (DMHTT)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 Distancing (การเว้นระยะห่าง) - มีการประชาสัมพันธ์ (เช่นป้ายแสดง) ส่งเสริม การเว้นระยะห่าง - มีการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของ ท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย	301	97.10	9	2.09
1.2 Mask Wearing (การสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้า) - การสวมหน้ากากอนามัย/ผ้า ของเจ้าหน้าที่ใน ท่าอากาศยาน	308	99.35	2	0.65
1.3 Cleaning (การทำความสะอาด) - มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณ จุดต่างๆ - มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และ อุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	308	99.35	2	0.65
1.4 Temperature (การวัดอุณหภูมิ) - มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร	304	98.06	6	1.94
1.5 Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง - มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทาง ภาครัฐในการขอความร่วมมือ โหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน	309	99.68	1	0.32

2. ภาพรวมความเชื่อมั่น	ทกก.			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลค่า	เทียบ ร้อยละ
	4.48	0.79	มากที่สุด	89.68

(4) ทชม.

หัวข้อ	มาตรการที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19			
	มี		ไม่มี	
1. ความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. - ด้านการรับรู้การดำเนินการตามนโยบายของกระทรวง สาธารณสุข (DMHTT)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 Distancing (การเว้นระยะห่าง) - มีการประชาสัมพันธ์ (เช่นป้ายแสดง) ส่งเสริม การเว้นระยะห่าง - มีการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของ ท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย	435	98.19	8	1.81
1.2 Mask Wearing (การสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้า) - การสวมหน้ากากอนามัย/ผ้า ของเจ้าหน้าที่ใน ท่าอากาศยาน	442	99.77	1	0.23
1.3 Cleaning (การทำความสะอาด) - มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณ จุดต่างๆ - มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และ อุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	438	98.87	5	1.13
1.4 Temperature (การวัดอุณหภูมิ) - มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร	428	96.61	15	3.39
1.5 Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง - มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทาง ภาครัฐในการขอความร่วมมือ โหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน	433	97.74	10	2.26

2. ภาพรวมความเชื่อมั่น	ทชม.			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลค่า	เทียบ ร้อยละ
	4.38	0.92	มากที่สุด	87.58

(5) ทชร.

หัวข้อ	มาตรการที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19			
	มี		ไม่มี	
1. ความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. - ด้านการรับรู้การดำเนินการตามนโยบายของกระทรวง สาธารณสุข (DMHTT)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 Distancing (การเว้นระยะห่าง) - มีการประชาสัมพันธ์ (เช่นป้ายแสดง) ส่งเสริม การเว้นระยะห่าง - มีการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของ ท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย	425	97.93	9	2.07
1.2 Mask Wearing (การสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้า) - การสวมหน้ากากอนามัย/ผ้า ของเจ้าหน้าที่ใน ท่าอากาศยาน	433	99.77	1	0.23
1.3 Cleaning (การทำความสะอาด) - มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณ จุดต่างๆ - มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และ อุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	433	99.77	1	0.23
1.4 Temperature (การวัดอุณหภูมิ) - มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร	426	98.16	8	1.84
1.5 Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง - มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทาง ภาครัฐในการขอความร่วมมือ โหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน	430	99.08	4	0.92

2. ภาพรวมความเชื่อมั่น	ทชร.			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลค่า	เทียบ ร้อยละ
	4.52	0.76	มากที่สุด	90.46

(6) ทหญ.

หัวข้อ	มาตรการที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19			
	มี		ไม่มี	
1. ความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. - ด้านการรับรู้การดำเนินการตามนโยบายของกระทรวง สาธารณสุข (DMHTT)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 Distancing (การเว้นระยะห่าง) - มีการประชาสัมพันธ์ (เช่นป้ายแสดง) ส่งเสริม การเว้นระยะห่าง - มีการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของ ท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย	465	91.72	42	8.28
1.2 Mask Wearing (การสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้า) - การสวมหน้ากากอนามัย/ผ้า ของเจ้าหน้าที่ใน ท่าอากาศยาน	504	99.41	3	0.59
1.3 Cleaning (การทำความสะอาด) - มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณ จุดต่างๆ - มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และ อุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	497	98.03	10	1.97
1.4 Temperature (การวัดอุณหภูมิ) - มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร	492	97.04	15	2.96
1.5 Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง - มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทาง ภาครัฐในการขอความร่วมมือ โหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน	499	98.42	8	1.58

2. ภาพรวมความเชื่อมั่น	ทชม.			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลค่า	เทียบ ร้อยละ
	4.15	0.93	มาก	83.04

(7) ภาพรวมของ ทอท. (รวม 6 ท่าอากาศยาน)

หัวข้อ	มาตรการที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19			
	มี		ไม่มี	
1. ความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. - ด้านการรับรู้การดำเนินการตามนโยบายของกระทรวง สาธารณสุข (DMHTT)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.1 Distancing (การเว้นระยะห่าง) - มีการประชาสัมพันธ์ (เช่นป้ายแสดง) ส่งเสริม การเว้นระยะห่าง - มีการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของ ท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย	3,304	97.15	97	2.85
1.2 Mask Wearing (การสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้า) - การสวมหน้ากากอนามัย/ผ้า ของเจ้าหน้าที่ใน ท่าอากาศยาน	3,385	99.53	16	0.47
1.3 Cleaning (การทำความสะอาด) - มีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณ จุดต่างๆ - มีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และ อุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	3,355	98.65	46	1.35
1.4 Temperature (การวัดอุณหภูมิ) - มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร	3,281	96.47	120	3.53
1.5 Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง - มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทาง ภาครัฐในการขอความร่วมมือ โหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน	3,327	97.82	74	2.18

2. ภาพรวมความเชื่อมั่น	ภาพรวมของ ทอท. (รวม 6 ท่าอากาศยาน)			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลค่า	เทียบ ร้อยละ
	4.34	0.90	มากที่สุด	86.73

4.2.3 สรุปผลความเชื่อมั่น

จากผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี รองลงมา คือ อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี อายุ 51 - 60 ปี อายุ 10 - 20 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ประเด็นความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. ด้านการรับรู้การดำเนินการตามนโยบายของ กระทรวงสาธารณสุข (DMHTT) พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจรายท่าอากาศยาน มีประเด็นการรับรู้ ดังนี้

(1) ทสภ. มีประเด็นรับรู้มากที่สุด คือ ประเด็นการสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าของเจ้าหน้าที่ในท่าอากาศยาน รองลงมา คือ ประเด็นการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย การประชาสัมพันธ์ ประเด็นการทำความสะอาด โดยมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับ เช็ดมือบริเวณจุดต่างๆ และมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ประเด็นการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทางภาครัฐในการขอความร่วมมือโหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง และประเด็นการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสารตามลำดับ

(2) ทตม.มีประเด็นรับรู้มากที่สุด คือ ประเด็นการสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าของเจ้าหน้าที่ในท่าอากาศยาน รองลงมา คือ ประเด็นการทำความสะอาด โดยมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับ เช็ดมือบริเวณจุดต่างๆ และมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ประเด็นการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของ ท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย การประชาสัมพันธ์ ประเด็นการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทางภาครัฐในการขอความร่วมมือโหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง และประเด็นการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสารตามลำดับ

(3) ทภก. มีประเด็นรับรู้มากที่สุด คือ ประเด็นการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทางภาครัฐในการขอความร่วมมือโหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ ประเด็นการสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าของเจ้าหน้าที่ในท่าอากาศยาน ที่มีคะแนนเท่ากันประเด็นการทำความสะอาด โดยมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณจุดต่างๆ และมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และอุปกรณ์ต่างๆ

อย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ประเด็นการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร ประเด็นการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย การประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

(4) ทชม. มีประเด็นรับรู้มากที่สุด คือ ประเด็นการสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าของเจ้าหน้าที่ในท่าอากาศยาน รองลงมา คือ ประเด็นการทำความสะอาด โดยมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณจุดต่างๆ และมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ประเด็นการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย การประชาสัมพันธ์ ประเด็นการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทางภาครัฐในการขอความร่วมมือโหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง และประเด็นการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสารตามลำดับ

(5) ทชร. มีประเด็นรับรู้มากที่สุด คือ ประเด็นการสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าของเจ้าหน้าที่ในท่าอากาศยาน ซึ่งมีผลคะแนนเท่ากับประเด็นการทำความสะอาด โดยมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณจุดต่างๆ และมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ประเด็นการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทางภาครัฐในการขอความร่วมมือโหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง ประเด็นการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร และประเด็นการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย การประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

(6) ทหญ. มีประเด็นรับรู้มากที่สุด คือ ประเด็นการสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าของเจ้าหน้าที่ในท่าอากาศยาน รองลงมา คือ ประเด็นการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทางภาครัฐในการขอความร่วมมือโหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง ประเด็นการทำความสะอาด โดยมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณจุดต่างๆ และมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ประเด็นการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสาร และประเด็นการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย การประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

(7) ภาพรวมของ ทอท. ผู้ตอบแบบสำรวจมีการรับรู้ที่ ทอท. ได้ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขโดยประเด็นที่รับรู้มากที่สุด คือ การสวมหน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าของเจ้าหน้าที่ในท่าอากาศยาน รองลงมา ประเด็น การทำความสะอาด โดยมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับเช็ดมือบริเวณจุดต่างๆ และมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคพื้นที่และอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ประเด็นการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการของทางภาครัฐในการขอความร่วมมือโหลด/ใช้ แอปพลิเคชัน Thai Chana (ไทยชนะ) หรือแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง ประเด็นการเว้นระยะห่างในพื้นที่บริเวณต่างๆ ของท่าอากาศยาน เช่น การจัดที่นั่งคอย การประชาสัมพันธ์ ประเด็นการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสารตามลำดับ

ผลความเชื่อมั่น เรียงตามผลคะแนน ได้แก่ ทชร. ทภก. ทชม. ทสภ. ทดม. โดยมีผลความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด และ ทหญ. มีผลความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก สำหรับภาพรวมความเชื่อมั่นต่อท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่ง ของ ทอท. ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 อยู่ในระดับมากที่สุด

4.2.4 ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจประเด็นการดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข (DMHTT) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีการรับรู้การตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารผู้โดยสารอยู่ในลำดับน้อยที่สุดของการรับรู้ โดยอาจมีสาเหตุมาจากจุดตรวจวัดอุณหภูมิภายในท่าอากาศยานเป็นเครื่องเทอร์โมสแกนที่เพียงแค่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเดินผ่านก็สามารถตรวจวัดอุณหภูมิได้อัตโนมัติ จะไม่เหมือนกับเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิที่อยู่ตามห้างสรรพสินค้า หรือสถานที่อื่น ๆ ที่ต้องใช้การตรวจวัดอุณหภูมิใบหน้าหรือฝ่ามือถึงจะตรวจวัดอุณหภูมิได้ ดังนั้น หากมีการสำรวจครั้งต่อไป ทอท.อาจติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดตรวจวัดอุณหภูมิเพิ่มเติม