



ความพึงพอใจ คือ หัวใจของเรา

ท่าอากาศยานที่สามารถส่งมอบบริการที่สะดวกสบาย และได้มาตรฐานระดับสากลถือเป็นหนึ่งในความคาดหวังของผู้โดยสาร ดังนั้น ภารกิจหลักของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) จึงเป็นการพัฒนาระบบการให้บริการที่สนับสนุนให้ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกสบาย ทันเวลา ได้รับประสบการณ์ที่น่าประทับใจ และส่งเสริมให้ผู้โดยสารทุกกลุ่มโดยเฉพาะคนพิการและผู้สูงอายุ

สามารถเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานได้อย่างเท่าเทียมและปราศจากข้อจำกัด นอกจากนี้ ทอท. ยังพิจารณาความคิดเห็นของลูกค้าทุกกลุ่มครอบคลุมผู้โดยสาร ผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยาน และสายการบิน เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้รับมาพัฒนาการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้ท่าอากาศยานทุกคน

ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้มีส่วนได้เสีย



ลูกค้า



ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน



พันธมิตรทางธุรกิจ



หน่วยงานกำกับดูแล



ชุมชนและสังคม



พนักงาน

ความสำคัญ

ความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นเป้าหมายในการให้บริการท่าอากาศยาน ทอท. จึงมุ่งยกระดับการให้บริการที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากลและเติมเต็มความต้องการผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จองค์กร เนื่องด้วยทอท. ตระหนักดีว่าความประทับใจของลูกค้าจะสร้างรายได้และชื่อเสียงให้แก่องค์กรในระยะยาว

เป้าหมาย

- ร้อยละ 50 ของท่าอากาศยาน* USSQ เป้าหมายคะแนนประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน (ASQ) ประจำปี ต่อเนื่องทุกปี จนถึงปี 2565
- ร้อยละ 100 ของท่าอากาศยาน ได้รับการตรวจประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุภายในท่าอากาศยาน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ

*ครอบคลุม 6 ท่าอากาศยานของ กอท. ที่เข้าร่วมประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการในปี 2562 โดยท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานหาดใหญ่ได้เข้าร่วมโครงการอย่างเป็นทางการในปี 2562 เรียบร้อยแล้ว

วัตถุประสงค์หลัก

- ส่งมอบบริการตามมาตรฐานสากล และตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้เห็นความคาดหวัง
- รับฟังความต้องการลูกค้าและจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ส่งมอบบริการและกำหนดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครอบคลุมความต้องการของผู้โดยสาร ครอบคลุมคนพิการและผู้สูงอายุ

แนวทางการจัดการ

- ดำเนินการตาม “แผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.” ปีงบประมาณ 2557 - 2562
- ทำความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้าทั้งเชิงรุกและเชิงรับผ่านโครงการบูรณาการจัดการเสียงของลูกค้า (Voice Of Customer: VOC)
- ดำเนินกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจและเชื่อมความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างยั่งยืน
- กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะด้านการบริการ เพื่อพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นระบบ
- สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยหน่วยงานภายในและองค์กรอิสระในระดับสากล (ASQ)
- พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ครอบคลุมความต้องการของผู้โดยสารทุกกลุ่มตามกฎหมาย ตามหลักการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อทุกคน (Universal Design) และแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานสากล

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



ผลการดำเนินงานปี 2562

- ร้อยละ 50 ของท่าอากาศยาน บรรลุเป้าหมายคะแนนประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน (ASQ) ประจำปี 2562
- ร้อยละ 100 ของท่าอากาศยาน ได้รับการตรวจประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุภายในท่าอากาศยานตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ทอท. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดยองค์กรอิสระและส่วนงานภายในเป็นประจำทุกปี ซึ่งโครงการประเมินความพึงพอใจขององค์กรอิสระดังกล่าวเป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับในกลุ่มอุตสาหกรรมให้บริการท่าอากาศยาน คือ “โครงการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน” (Airport Service Quality: ASQ) ของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (ACI) โดยปัจจุบันท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานขนาดใหญ่ได้เข้าร่วมโครงการอย่างเป็นทางการในปี 2562 ซึ่งเป็นปีแรกที่ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวและมีผลการประเมิน ดังนี้

	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยานดอนเมือง	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	ท่าอากาศยานภูเก็ต	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
ประเภท	ผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 25-40 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 5-15 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 2-5 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 15-25 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 2-5 ล้านคนต่อปี
ผลการดำเนินงานปี 2562	4.33 คะแนน	3.97 คะแนน	4.49 คะแนน	4.03 คะแนน	4.14 คะแนน	4.21 คะแนน
สถานะผลดำเนินงานปี 2562	ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายรายปีที่ 4.64 คะแนน	ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายรายปีที่ 4.32 คะแนน	ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายรายปีที่ 4.52 คะแนน	บรรลุเป้าหมายรายปีที่ 3.90 คะแนน	บรรลุเป้าหมายรายปีที่ 3.83 คะแนน	บรรลุเป้าหมายรายปีที่ 4.04 คะแนน
เป้าหมายปี 2565**	4.36 คะแนน	4.06 คะแนน	4.56 คะแนน	3.96 คะแนน	4.20 คะแนน	4.25 คะแนน

หมายเหตุ

- * คะแนน ASQ มีการวัดผลเป็นรายไตรมาสตามรอบปีปฏิทิน โดยมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ค่าที่แสดงเป็นค่าเฉลี่ยของไตรมาส 1 - 3 ปี 2562
- ** ทอท. จัดทำแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับยกทวน ปิงบประมาณ 2560 - 2565 และได้มีการปรับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดด้านคะแนนประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของ ทอท. ในภาพรวมเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิติด World's Top 100 Airports 2019 และ Best Airport 2019



ผลสำรวจความพึงพอใจของนักเดินทางทั่วโลก ในปี 2561 - 2562 โดย SKYTRAX ซึ่งเป็นองค์กรจัดอันดับอิสระสำหรับสายการบินและท่าอากาศยาน ได้ยกย่องให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็น World's Top 100 Airports 2019 ในอันดับที่ 46 จากทั้งหมดกว่า 550 ท่าอากาศยาน และเป็น Best Airport 2019 ในอันดับที่ 7 สำหรับท่าอากาศยานขนาด 60 - 70 ล้านคน

ทอท. ยังได้ดำเนิน “โครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า” ครอบคลุมทั้งผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ และสายการบิน จากทั้ง 6 ท่าอากาศยานเป็นประจำทุกปี โดยทำแบบสำรวจ การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อรับทราบความคาดหวัง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ตลอดจนความภักดี ซึ่งผลการประเมินเฉลี่ยจากทั้ง 6 ท่าอากาศยาน พบว่า ผู้โดยสารมีระดับความพึงพอใจที่ 4.23 คะแนน ผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจที่

3.72 คะแนน และสายการบินมีระดับความพึงพอใจที่ 3.32 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ส่วนประเด็นที่เป็นโอกาสในการพัฒนาได้แก่ ความเพียงพอและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่จอดรถ ที่นั่ง ห้องสุขา สายพานลำเลียงสัมภาระ รวมถึงความยืดหยุ่นแฉ่มใสเติมใจให้บริการด้วยความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ ซึ่ง ทอท. จะนำผลการสำรวจดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเร่งด่วนต่อไป

ความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย 6 ท่าอากาศยาน



4.23 คะแนน

ผู้โดยสาร

ประเด็นที่พบ

1. ความเพียงพอและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักผู้โดยสาร ปริมาณที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำ
2. ราคาสินค้าภายในท่าอากาศยาน



3.72 คะแนน

ผู้ประกอบการ

ประเด็นที่พบ

1. ความเพียงพอและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปริมาณที่จอดรถ ความเพียงพอของป้ายบอกทาง
2. ทัศนียภาพภายในอาคารผู้โดยสาร
3. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่



3.32 คะแนน

สายการบิน

ประเด็นที่พบ

1. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สายพานลำเลียงสัมภาระ สะพานเทียบเครื่องบิน ลิฟต์ เคาน์เตอร์เช็คอิน
2. ความยืดหยุ่นแฉ่มใสเติมใจให้บริการของเจ้าหน้าที่

หมายเหตุ ความพึงพอใจคิดจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน