



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
Airports of Thailand Public Company Limited

ส่วนงาน สบผ.ฝทอ.ทกท. (โทร.804-1871)

ที่ 2950 /61

วันที่ 16 พ.ย.61

เรื่อง รายงานสรุปผลแผนปฏิบัติการ

เรียน ผอท.ฝทอ.ทกท.

| |
|------------------------|
| ฝ่ายการทำอากาศยาน ทกท. |
| เลขที่ 10816 |
| วันที่ 16-พ.ย.61 |
| เวลา 11:07 น. |

| |
|-------------------|
| ท่าอากาศยานภูเก็ต |
| เลขที่ 28194 |
| วันที่ 16 พ.ย.61 |
| เวลา 13.32 |

1. ตามที่ สบผ.ฝทอ.ทกท. ได้รับการอนุมัติงบประมาณเพื่อจัดทำ “แผนการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทกท. (HKT Family)” ซึ่งภายใต้งบประมาณแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 นั้น

2. สบผ.ฝทอ.ทกท. ขอสรุปรายงานแผนปฏิบัติการโครงการฯ เพื่อเสนอให้ ผอท. ทราบตามรายละเอียดที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการให้ต่อไปด้วย

จทบ.7 สบผ.ฝทอ.ทกท.ปฏิบัติงานแทน

ผอท.สบผ.ฝทอ.ทกท.

เรียน ผอท. (ผ่าน รทท.(สร.))

เพื่อทราบ ตามรายงานของ ฝทอ.ทกท. และเสนอ ผอท. เพื่อทราบให้ต่อไปด้วย

รทท.ฝทอ.ทกท. ปฏิบัติงานแทน

ผอท.ฝทอ.ทกท.

16 พ.ย.61

เสนอ ผอท.

เพื่อทราบ ตามรายงานของ ฝทอ.ทกท.

ก

รทท.(สร.) ปฏิบัติงานแทน

ผอท.

29 พ.ย.61

Scan ผอท.

9 พ.ย.61
จก

รายงานสรุปผลการดำเนินการแผนปฏิบัติการ
โครงการแผนการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทภก. (HKT Family)

ตามที่ ฝทอ.ทภก. ดำเนินการจัดโครงการแผนการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทภก. (HKT Family) ซึ่งได้รับการอนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการเป็นเงินทั้งสิ้น 500,300.- บาท (ห้าแสนสามร้อยบาทถ้วน)

วัตถุประสงค์หลัก

เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีการเจริญเติบโตทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ส่งผลให้อัตรการเติบโตของผู้โดยสารเพิ่มขึ้น รวมทั้งการที่ ทอท. ประกอบธุรกิจและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ให้บริการผู้โดยสาร ณ จุดสัมผัสต่าง ๆ ของท่าอากาศยาน ส่งผลให้มีโอกาสที่ผู้โดยสารเกิดความไม่พึงพอใจจนนำไปสู่จำนวนข้อร้องเรียนที่สูงขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้ข้อมูลและรวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจ กระบวนการการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับ ทอท. โดยรวม

รายละเอียดกิจกรรม

1. จัดตั้งคณะทำงานภายใน ทภก. และประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มช่องในการรับทราบและหาแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกัน ผภก. อนุมัติให้จัดตั้งคณะทำงานการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ ทภก. อีกทั้งอนุมัติให้นำสถิติข้อร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ เสนอในการประชุม FAL และการประชุมผู้บริหารประจำเดือน

2. สัมมนาอบรมเชิงปฏิบัติการสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ณ ทภก. ฝทอ.ทภก. และคณะทำงานฯ ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมสัมมนาสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ณ ทภก. ในวันที่ 29 ต.ค.61 ณ โรงแรม พูลแมน ภูเก็ต อะคาเดมี ในทอน มีผู้เข้าร่วมงานจากสายการบิน หน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการและหน่วยงานภายใน ทภก. ทั้งหมด จำนวน 120 คน ทั้งนี้ กิจกรรมได้แบ่งออกเป็น 2 ช่วง

2.1 เสวนาในหัวข้อ การรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการในยุค 4.0 ซึ่งได้รับเกียรติจาก อาจารย์พงศ์อมร คุ่มแก้ว วิทยากรด้าน การบริการที่เป็นเลิศและ Customer Relation Management (CRM) และคุณภริษา ยาคอปเช่น ยูทูบเบอร์ และผู้มีอิทธิพลทางสื่อสังคมออนไลน์ ร่วมแบ่งปันประสบการณ์การนำเสียงของผู้ชมมาพัฒนาเป็นเนื้อหารายการที่สามารถดึงดูดผู้ติดตาม รวมถึงการรับมือกับการวิพากษ์วิจารณ์ผ่านสังคมออนไลน์

2.2 กิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเสียงของผู้ใช้บริการ (Voice of Customer) โดยมีการแบ่งกลุ่ม เพื่อแบ่งปันความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการ และร่วมสร้างกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



รูปภาพ : กิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ



รูปภาพ : กิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

3 กิจกรรมพบปะเครือข่าย

คณะทำงานพิจารณาแล้วเห็นว่า ในช่วงปีงบประมาณ 61 หน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ ฝรภ.ทกภ. ซึ่งเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของพนักงาน ณ จุดตรวจค้น รวมถึงการขอทราบมาตรการเกี่ยวกับการตรวจยึดสิ่งของ จึงได้จัดกิจกรรมพบปะเครือข่ายในเดือน ส.ค.61 โดยมี ผกก. และผู้บริหาร ทกภ. แจ้งปัญหาให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบ รับฟังการวิเคราะห์สาเหตุ พร้อมทั้งเดินพบปะและสำรวจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นภายใน ทกภ.



รูปภาพ : กิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

ผลการดำเนินการ

จากสถิติข้อร้องเรียน คำชมเชย และข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ 2561 (ต.ล.60-ก.ย.61) ทภก. ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน 217 ครั้ง คำชมเชยทั้งหมด 12 ครั้ง และ ข้อเสนอแนะ 36 ครั้ง ทั้งนี้ ฝทอ.ทภก. ดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นเป็นจำนวน ร้อยละ 100 และ หน่วยงานมีการตอบกลับผลการดำเนินการคิดเป็นร้อยละ 74.67 ซึ่งมากกว่าตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดไว้คือร้อยละ 65 ทั้งนี้ มีแนวโน้มที่ใช้บริการแสดงความคิดเห็นในเชิงของข้อเสนอแนะเพิ่มขึ้นมากกว่าการร้องเรียน



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
Airports of Thailand Public Company Limited

ด่วนที่สุด

ส่วนงาน ฝทอ.ทกท. (โทร. 804-1157)

ที่ 745 /61

วันที่ 19 ธ.ค.61

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ณ โรงแรมเดอะไทด์ บีชฟรอนท์ สีหะ ภูเก็ต
เรียน ผกก. (นางสาว นก)

| | |
|-------------------|------------|
| ท่าอากาศยานภูเก็ต | |
| เลขรับ | 81502 |
| วันที่ | 20 ธ.ค. 61 |
| เวลา | 09.03 น. |

จดท. (สธ) 11053/61

1. ตามที่ ทกท. ดำเนินการจัดกิจกรรมตามโครงการ “แผนพัฒนาความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนกับลูกค้าสายการบิน ณ ทกท.” เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร ทกท., หน่วยงานราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใน ทกท. และกลุ่มลูกค้าสายการบิน ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

2. ฝทอ.ทกท. จะจัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและชี้แจงแนวทางปฏิบัติงานต่าง ๆ ณ โรงแรมเดอะไทด์ บีชฟรอนท์ สีหะ ภูเก็ต ในวันศุกร์ที่ 21 ธ.ค.61 เวลา 16.00 น. เป็นต้นไป

3. การนี้ ฝทอ.ทกท. มีหนังสือถึงส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงาน ณ ทกท. (รายชื่อตามแนบ) ให้ทราบเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาลงชื่อในหนังสือฯ ที่แนบให้ต่อไปด้วย

ร.อ.

ผกก.ฝทอ.ทกท.

เรียน ผกก.

เพื่อทราบและพิจารณาลงชื่อในหนังสือฯ ที่แนบให้ต่อไปด้วย

ร

รกก.(สธ.)

20 ธ.ค.61

- ลงชื่อให้แล้ว

- ฝทอ.ทกท. และ ฝอด.ทกท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ร.ด.

ผกก.ปฏิบัติงานแทน

กอญ.

20 ธ.ค.61

สำเนาฉบับ

ด่วนที่สุด

ที่ ทกก.๕140 /2561

๑๐ ธันวาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ณ โรงแรมเดอะไทด์ บีชฟรอนท์ สีหะ ภูเก็ต
เรียน รายชื่อที่แนบ

ตามที่ ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทกก.) ดำเนินการจัดกิจกรรมตามโครงการ “แผนพัฒนาความสัมพันธ์
อย่างยั่งยืนกับลูกค้าสายการบิน ณ ทกก.” เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร ทกก., หน่วยงาน
ราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใน ทกก. และกลุ่มลูกค้าสายการบิน เพื่อส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ยั่งยืนและเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ให้เพิ่มมากขึ้นนั้น

การนี้ ทกก. ได้จัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ
ณ โรงแรมเดอะไทด์ บีชฟรอนท์ สีหะ ภูเก็ต ในวันศุกร์ที่ 21 ธันวาคม 2561 เวลา 16.00 น. เป็นต้นไป จึงขอเรียน
เชิญท่านหรือผู้แทน เข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ และหากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับกิจกรรม, สถานที่ กรุณา
ติดต่อ นางสาวพรวิมล งานรุ่งเรือง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยาน 4 ส่วนบริการผู้โดยสาร ฝ่ายการท่า
อากาศยาน ท่าอากาศยานภูเก็ต หมายเลขโทรศัพท์ 08 6560 5474

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

เรืออากาศตรี

(ธานี ช่วงชู)

ผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต

ท่าอากาศยานภูเก็ต

โทรศัพท์ 0 7635 1520

โทรสาร 0 7632 7478

พรวิมล รุ่งเรือง 18 ธ.ค. 61

พรวิมล พิมพ์ทาน 18 ธ.ค. 61

ร.อ. ตรวจ 19 ธ.ค. 61



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
Airports of Thailand Public Company Limited

ด่วนที่สุด

ที่ ทกก. 2140 /2561

๒ ธันวาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ณ โรงแรมเดอะไทด์ บีชฟรอนท์ สีหะ ภูเก็ต
เรียน

ตามที่ ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทกก.) ดำเนินการจัดกิจกรรมตามโครงการ “แผนพัฒนาความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนกับลูกค้าสายการบิน ณ ทกก.” เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร ทกก., หน่วยงานราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใน ทกก. และกลุ่มลูกค้าสายการบิน เพื่อส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพที่ยั่งยืนและเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ให้เพิ่มมากขึ้นนั้น

การนี้ ทกก. ได้จัดกิจกรรมพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ณ โรงแรมเดอะไทด์ บีชฟรอนท์ สีหะ ภูเก็ต ในวันศุกร์ที่ 21 ธันวาคม 2561 เวลา 16.00 น. เป็นต้นไป จึงขอเรียนเชิญท่านหรือผู้แทน เข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ และหากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับกิจกรรม, สถานที่ กรุณาติดต่อ นางสาวพรปวีณ์ งานรุ่งเรือง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการท่าอากาศยาน 4 ส่วนบริการผู้โดยสาร ฝ่ายการท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานภูเก็ต หมายเลขโทรศัพท์ 08 6560 5474

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

เรืออากาศตรี

(ธานี ช่วงชู)

ผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต

ท่าอากาศยานภูเก็ต

โทรศัพท์ 0 7635 1520

โทรสาร 0 7632 7478

ทพป. 2140/61

รายชื่อ

| ลำดับที่ | หน่วยงาน | ผู้รับ |
|----------|---|----------|
| 1. | ผู้กำกับด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต | สุรินทร์ |
| 2. | นายด่านศุลกากร ท่าอากาศยานภูเก็ต | ภูษโ |
| 3. | ประธานกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจการบิน | สมพงษ์ |

