

## รายงานคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality Report)

### ส่วนที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ประจำปีไตรมาสที่ 3 ปี 2563 (ก.ค.-ก.ย.)

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานเป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท.ได้เข้าร่วมโครงการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานทั่วโลก (Airport Service Quality Program: ASQ) ซึ่งจัดโดยสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International: ACI) สำหรับผลการประเมินการจัดอันดับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท.ประจำปีไตรมาสที่ 3 ปี 2563 (ก.ค.-ก.ย.) ACI มีการปรับเปลี่ยนข้อกำหนดในการสำรวจความพึงพอใจของโครงการ ASQ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยกำหนดให้ท่าอากาศยานสมาชิกลดการแจกแบบสอบถามลงร้อยละ 50 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด และสามารถเก็บแบบสอบถามจากผู้โดยสารของเที่ยวบินภายในประเทศทดแทนเที่ยวบินระหว่างประเทศได้ ส่งผลให้ผลค่าคะแนนของไตรมาสที่ 3 ไม่ได้สะท้อนคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารทุกกลุ่ม โดยในไตรมาสที่ 3 จำนวนท่าอากาศยานที่เข้าร่วมโครงการ ASQ ลดลงจากจำนวน 349 ท่าอากาศยาน เหลือจำนวน 141 ท่าอากาศยาน มีรายละเอียดดังนี้

#### ตารางแสดงท่าอากาศยานในแต่ละกลุ่มตามปริมาณผู้โดยสาร ประจำปีไตรมาสที่ 3 ปี 2563

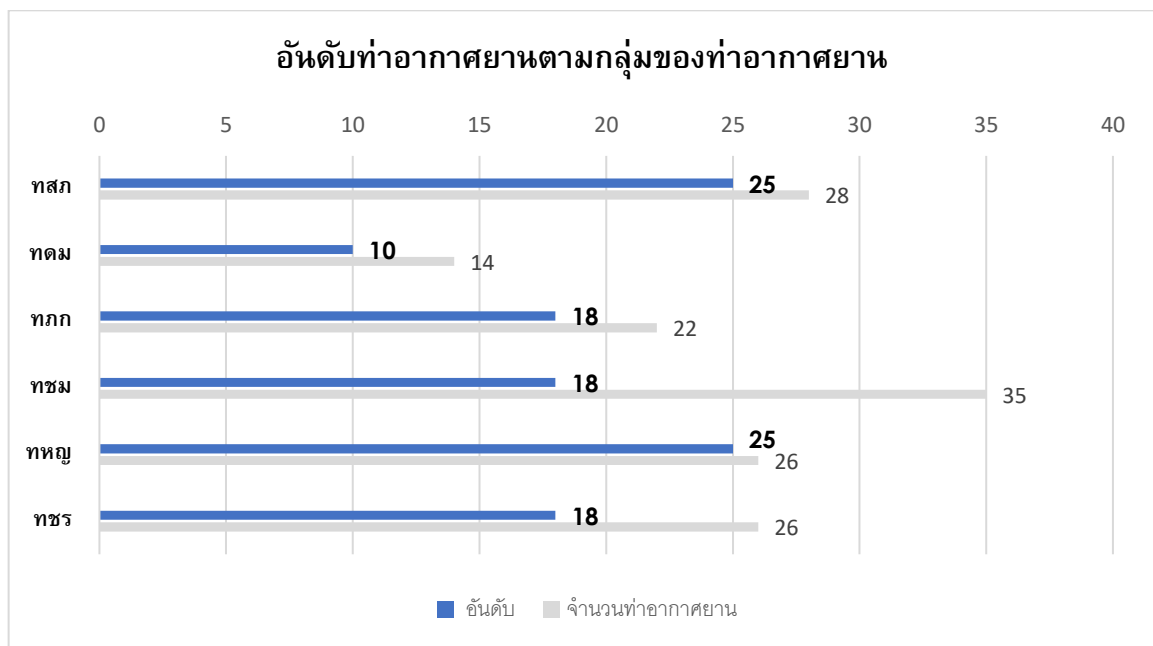
	< 2 M	2 - 5 M	5 - 15 M	15 - 25 M	25 - 40 M	> 40 M	TOTAL
AFRICA	1 MBA	3 ACC, DSS, MRU	2 NBO, TUN				6
ASIA PACIFIC	9 AMQ, BIK, PPT, BTJ, BWX, DJB, DTB, PGK, TNJ	15 BDJ, CEI, HDY, KOE, LGK, LOP, MDC, MLE, SOC, SRG, BDO, PDG, PKU, PLM, PNK	14 BPN, CGQ, CNX, FOC, HET, INC, KHN, SJW, UPG, XNN, YIA, COK, HLP, KNO	9 DPS, HAK, HKT, HRB, HYD, SHE, SUB, SYX, TSN	6 CSX, DMK, GMP, NKG, PKX, BLR	18 BKK, BOM, CAN, CKG, CTU, DEL, HGH, HKG, ICN, KMG, KUL, PEK, PVG, SHA, SIN, SZX, TPE, CGK	71
EUROPE	2 INV, PDL	5 TRN, ZAG, FNC, SKP, TLL	11 AER, BSL, KRK, MLA, BGY, BHX, BLQ, FAO, KEF, OPO, VNO	6 GVA, LED, PRG, BUD, HEL, VKO	4 DME, ORY, LIS, MXP	5 CDG, FCO, LHR, SVO, AMS	33
LATIN AMERICA / CARIBBEAN	3 KIN, LIR, CUR	1 GYE		1 SCL			5
MIDDLE EAST			1 AMM	1 AUH	1 RUH		3
NORTH AMERICA	1 YYJ	2 PWM, GSP	7 IND, BUR, CMH, CVG, MKE, ONT, SAT	5 AUS, DAL, SJC, TPA, YYC	3 BWI, DTW, PHL	5 SFO, ATL, DFW, LAX, YYY	23
TOTAL	16	26	35	22	14	28	141

ตารางค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมอย่างเป็นทางการจาก ACI ประจำปีไตรมาสที่ 3 ปี 2563

ท่าอากาศยาน	กลุ่มของท่าอากาศยาน (ล้านคนต่อปี)	คะแนนความพึงพอใจ โดยรวม (คะแนน)		อันดับในกลุ่มของ ท่าอากาศยาน (อันดับ/จำนวนรวม) *	อันดับโลก จำนวน 141 ท่าอากาศยาน**
		Q3/62	Q3/63		
ทสภ.	มากกว่า 40	4.32	4.25 (-)	25/28	104
ทดม.	25-40	4.01	4.08 (+)	10/14	121
ทภก.	15-25	4.14	4.12 (-)	18/22	114
ทชม.	5-15	4.47	4.50 (+)	18/35	82
ทหญ.	2-5	3.99	4.04 (+)	25/26	126
ทชร.		4.20	4.36 (+)	18/26	94

\* อันดับในกลุ่มของท่าอากาศยาน/ท่าอากาศยานทั้งหมดในกลุ่มของท่าอากาศยาน

\*\* จำนวนท่าอากาศยานที่ร่วมโครงการ ASQ ประจำปีไตรมาสที่ 3 ปี 2563



ตารางการเปรียบเทียบการจัดอันดับของการแข่งขันระดับกลุ่มของท่าอากาศยาน 6 แห่ง ของ ทอท.

จากการวิเคราะห์สิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดจากการกรอกแบบสอบถาม ASQ พบว่า ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท.มีจุดแข็ง (Strong Performance) และจุดอ่อน (Weak Performance) ดังนี้

ท่าอากาศยาน	จุดแข็ง (Strong Performance) ไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และไตรมาสที่ 3 ปี 2563									
	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5	
	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563
ทสภ.	Cleanliness of airport terminal	Courtesy and helpfulness of check-in staff	Feeling of being safe and secure	Efficiency of check-in staff	Courtesy and helpfulness of check-in staff	Feeling of being safe and secure	Courtesy and helpfulness of airport staff	Courtesy and helpfulness of security staff	Availability of baggage carts/trolleys	Cleanliness of airport terminal
ทคภ.	Ease of making connections with other flights	Cleanliness of airport terminal	Flight information screens	Efficiency of check-in staff	Feeling of being safe and secure	Courtesy and helpfulness of check-in staff	Ease of finding your way through airport	Courtesy and helpfulness of inspection staff	Courtesy and helpfulness of security staff	Waiting time at passport/personal ID inspection
ทภก.	Feeling of being safe and secure	Courtesy and helpfulness of inspection staff	Thoroughness of security inspection	Courtesy and helpfulness of check-in staff	Courtesy and helpfulness of check-in staff	Courtesy and helpfulness of airport staff	Walking distance inside the terminal	Feeling of being safe and secure	Cleanliness of airport terminal	Cleanliness of airport terminal
ทคภ.	Walking distance inside the terminal	Ease of making connections with other flights	Courtesy and helpfulness of airport staff	Feeling of being safe and secure	Efficiency of check-in staff	Courtesy and helpfulness of security staff	Courtesy and helpfulness of check-in staff	Courtesy and helpfulness of check-in staff	Ease of finding your way through airport	Ease of finding your way through airport
ทภญ.	Ease of making connections with other flights	Ease of making connections with other flights	Passport/personal ID inspection	Cleanliness of airport terminal	Custom inspection	Courtesy and helpfulness of check-in staff	Feeling of being safe and secure	Feeling of being safe and secure	Waiting time at passport/personal ID inspection	Courtesy and helpfulness of inspection staff
ทภร.	Feeling of being safe and secure	Courtesy and helpfulness of security staff	Courtesy and helpfulness of inspection staff	Waiting time passport/personal ID inspection	Waiting time at passport/personal ID inspection	Feeling of being safe and secure	Walking distance inside the terminal	Walking distance inside the terminal	Thoroughness of security inspection	Efficiency of check-in staff

ท่าอากาศยาน	จุดอ่อน (Weak Performance) ไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และไตรมาสที่ 3 ปี 2563									
	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5	
	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563	ไตรมาสที่ 3 ปี 2562	ไตรมาสที่ 3 ปี 2563
ทสก.	Value for money of restaurant/eating facilities	Value for money of restaurant/eating facilities	Value for money of shopping facilities	Value for money of parking facilities	Internet access/Wi-fi	Value for money of shopping facilities	Walking distance inside the terminal	Internet access/Wi-fi	Waiting time at passport/personal ID inspection	Shopping facilities
ทดม.	Parking facilities	Parking facilities	Value for money of parking facilities	Value for money of parking facilities	Value for money of restaurant/eating facilities	Internet access/Wi-fi	Internet access/Wi-fi	Value for money of shopping facilities	Value for money of shopping facilities	Value for money of restaurant/eating facilities
ทภก.	Value for money of restaurant/eating facilities	Value for money of shopping facilities	Value for money of shopping facilities	Value for money of parking facilities	Value for money of parking facilities	Value for money of restaurant/eating facilities	Internet access/Wi-fi	Shopping facilities	Restaurant/eating facilities	Internet access/Wi-fi
ทพม.	Value for money of restaurant/eating facilities	Value for money of shopping facilities	Value for money of shopping facilities	Internet access/Wi-fi	Parking facilities	Value for money of restaurant/eating facilities	Value for money of parking facilities	Value for money of parking facilities	Internet access/Wi-fi	Shopping facilities
ทพญ.	Value for money of restaurant/eating facilities	Value for money of restaurant/eating facilities	Value for money of shopping facilities	Value for money of shopping facilities	Value for money of parking facilities	Internet access/Wi-fi	Parking facilities	Value for money of parking facilities	Internet access/Wi-fi	Parking facilities
ทพร.	Value for money of parking facilities	Value for money of shopping facilities	Value for money of shopping facilities	Value for money of restaurant/eating facilities	Shopping facilities	Shopping facilities	Value for money of restaurant/eating facilities	Internet access/Wi-fi	Parking facilities	Value for money of parking facilities

จากตารางข้างต้น แสดงให้เห็นถึงตัวชี้วัด 33 ตัวในโครงการ ASQ ที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในการใช้บริการของท่าอากาศยานประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2563 เทียบกับไตรมาสที่ 3 ปี 2562 โดยวิเคราะห์ออกมาเป็นจุดแข็ง (Strong Performance) และจุดอ่อน (Weak Performance) ของทั้ง 6 ท่าอากาศยาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็ง (Strong Performance) ของท่าอากาศยาน 6 แห่ง คือ

1. Courtesy and helpfulness of check-in staff หรือ ความสุภาพและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ตรวจบัตรโดยสารของสายการบิน จากตารางข้างต้นพบว่าตัวชี้วัดดังกล่าวผู้โดยสารมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก โดยเจ้าหน้าที่สายการบินสามารถมาตรฐานการให้บริการได้เป็นอย่างดี
2. Feeling of being safe and secure หรือ ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ทอท.วางวิสัยทัศน์ในการผลักดันองค์กรสู่การเป็น "ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก : การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล" ดังนั้น ท่าอากาศยานจึงได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของ

ผู้ให้บริการท่าอากาศยานเป็นอันดับแรก ทั้งในรูปแบบของมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด การเพิ่มวงรอบการรักษาความปลอดภัย และโครงการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อาทิ การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย การตรวจตรายานพาหนะทุกชนิดก่อนเข้าเขตท่าอากาศยานของ ททอ. การตรวจตระเวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน เป็นต้น

3. Cleanliness of airport terminal หรือความสะอาดของอาคารผู้โดยสาร รายงาน Best Practice Report ของ ACI กล่าวว่า ตัวชี้วัดที่จัดอยู่ในกลุ่ม Infrastructure เป็นตัวชี้วัดกลุ่มที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากเป็นลำดับต้นๆ และส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร (Overall satisfaction score) มากที่สุด จึงกล่าวได้ว่า อาคารผู้โดยสารที่สะอาด ย่อมสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานได้เป็นอย่างดี ทอท.จึงมีมาตรการในการกำกับดูแลบริษัท จัดจ้างที่รับผิดชอบด้านการทำความสะอาดตามพื้นที่ต่างๆ ภายในท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่อง

4. Courtesy and helpfulness of security staff หรือความสุภาพและการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทอท.มุ่งเน้นอบรมเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่บริเวณจุดตรวจค้นผ่านโครงการต่างๆ อาทิ โครงการ Gentle Security ของ ทชม., โครงการฝึกอบรมหลักสูตร DMK, Pax Experiences with Passion ที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ปลูกความรักในการทำงานให้เป็นพลัง (Passion), โครงการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน ณ จุด Touch Point รวมทั้งการนำเครื่องมือสื่อการสอนมาเพิ่มประสิทธิภาพในการฝึกอบรม เช่น จัดทำคลิปวิดีโอสื่อการสอน (e-learning) ข้อควรปฏิบัติและข้อที่ไม่ควรปฏิบัติในการต้อนรับและตรวจบัตรผู้โดยสาร (Do and Don't) ของ ทอท. เป็นต้น

#### ตัวชี้วัดที่เป็นจุดอ่อน (Weak Performance) ของท่าอากาศยาน 6 แห่ง คือ

1. Value for money of restaurant/eating facilities หรือ ความเหมาะสมของราคาอาหาร ทอท. ได้ให้ความสำคัญของการกำหนดราคาอาหารให้มีความเหมาะสมและคุ้มค่าต่อผู้ให้บริการท่าอากาศยาน โดยได้จัดทำโครงการต่างๆ อาทิ โครงการ The Suvarnabhumi Food Guide จัดทำขึ้นเพื่อรองรับผู้โดยสารและผู้ให้บริการของ ทสภ. โดยมีการรวบรวมเมนูอาหาร พร้อมตำแหน่งที่ตั้งร้าน รวมถึงโปรโมชั่นเมนูอาหารในร้านต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน นอกจากนี้ ทอท.ได้ขอความร่วมมือผู้ประกอบการร้านค้ามีการปรับลดราคาเครื่องดื่มและอาหารลงมาในระดับที่เหมาะสมพร้อม

2. Parking facilities และ Value for money of parking facilities หรือ ที่จอดรถ และ ความเหมาะสมของค่าบริการที่จอดรถ จากตารางข้างต้นจะพบว่า Parking facilities และ Value for money of parking facilities เป็นตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้คะแนนความพึงพอใจน้อยและมีข้อร้องเรียนเป็นจำนวนมาก หน่วยงานที่รับผิดชอบของ ทอท.ได้จัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อลดปัญหาและข้อร้องเรียนดังกล่าว อาทิ ทสภ.จัดทำแผนงาน/โครงการปรับปรุงคุณภาพบริการอาคารจอดรถผู้โดยสารโซน 2-3 (โครงการต่อเนื่อง) และแผนงาน/โครงการปรับปรุงคุณภาพบริการลานจอดรถโซน 4 และโซน 5, ทดม.การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารโดยจัดให้มีบริการรับจอดรถยนต์ หรือที่เรียกว่า Valet Parking มีจุดบริการรับรถยนต์ด้านหน้าอาคารผู้โดยสาร Terminal 1 และ Terminal 2, ทชม.เปิดให้บริการอาคารจอดรถหลังใหม่ 10 ชั้น จอดรถได้มากถึง 1,317 คัน พร้อมทั้งให้บริการที่ทันสมัยทั้งระบบชำระค่าจอดรถ (AutoPay Station), ระบบคันหารถในช่องจอด, ระบบแสดงช่องว่างในลานจอด, บริการ Valet Parking เป็นต้น

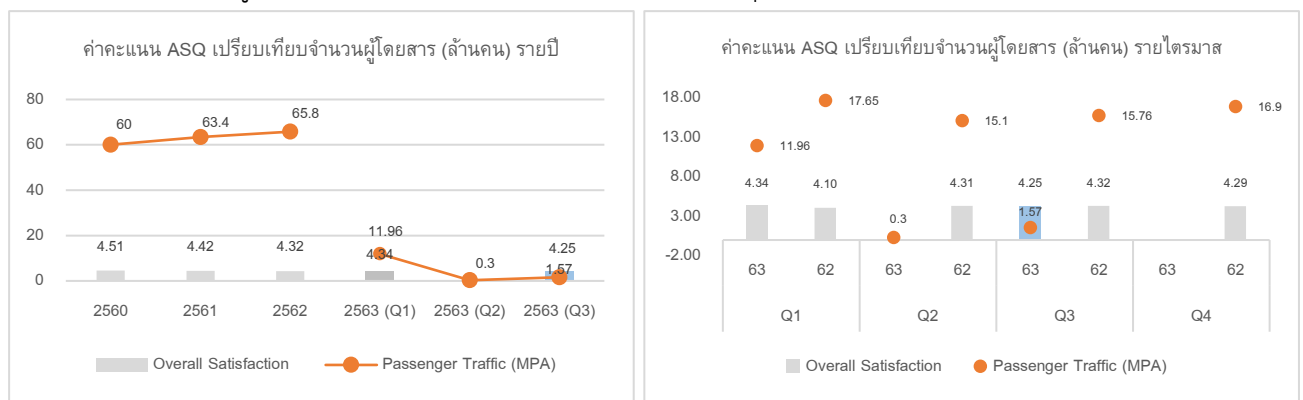
3. Internet Access/Wi-Fi หรือ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการเข้าใช้งานสัญญาณ Wi-Fi ที่ยุ่งยากและหลายขั้นตอน ปัจจุบัน ทอท.จึงได้ร่วมลงนามเซ็นสัญญา Free Wi-Fi กับกิจการร่วมลงทุน จีพินน์-สกาย โดยจัดทำโครงการ “Free Airport Google Station Wi-Fi by CAT” ทั้ง 6 ท่าอากาศยานของ ทอท. ซึ่งสัญญาดังกล่าวมีระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 30 ก.ค.62 - 29 ก.ค.72 ส่งผลให้ผู้โดยสารสามารถใช้งาน Wi-Fi ได้สะดวกขึ้น โดยลดขั้นตอนการเชื่อมต่อ อีกทั้งยังเพิ่มความเร็วจาก 10 mbps เป็น 30 mbps ใช้งานได้ 1 ชม. โดยโครงการดังกล่าวจะส่งผลให้ค่าคะแนนในตัวชี้วัด Internet Access/Wi-Fi ที่เป็นจุดอ่อนสามารถยกระดับขึ้นมาได้

ทั้งนี้ ฝพน.ในฐานะหัวหน้าสายวิชาการ ได้ทำการวิเคราะห์และสำรวจตัวชี้วัดที่เป็นจุด pain point ของการให้บริการในเชิงลึก และจะนำมาบูรณาการร่วมกับนวัตกรรม (Innovation) เพื่อจัดทำนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมด้านการบริการ มาแก้ไขปัญหาการให้บริการผู้โดยสาร (Passive Innovation) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์นวัตกรรม ทอท. 2560-2564 อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลในการออกแบบบริการ (Service Design) เพื่อยกระดับการให้บริการของ ทอท.สู่มาตรฐานสากล พร้อมทั้งนำเสนอให้ท่าอากาศยานพิจารณาต่อไป

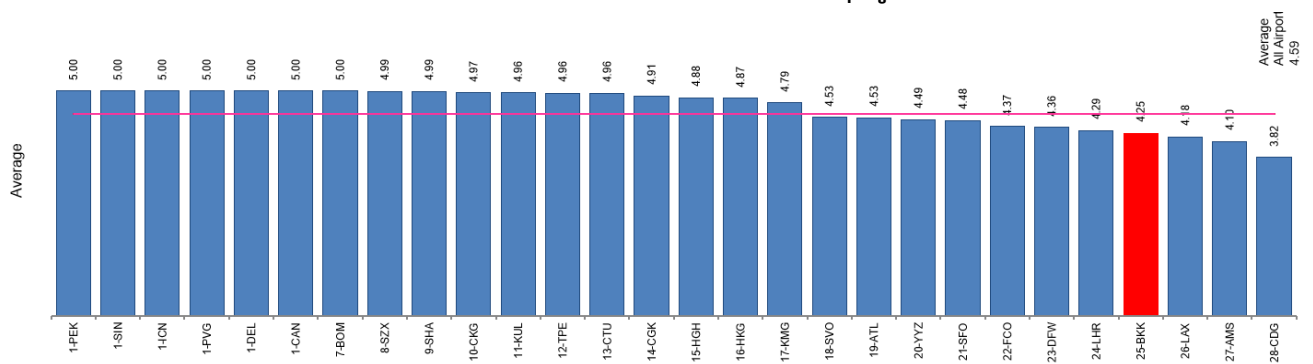
## ส่วนที่ 2 บทวิเคราะห์ผลค่าคะแนนความพึงพอใจของท่าอากาศยาน ประจำปีไตรมาสที่ 3 ปี 2563 (ก.ค.-ก.ย.)

### 1.1 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

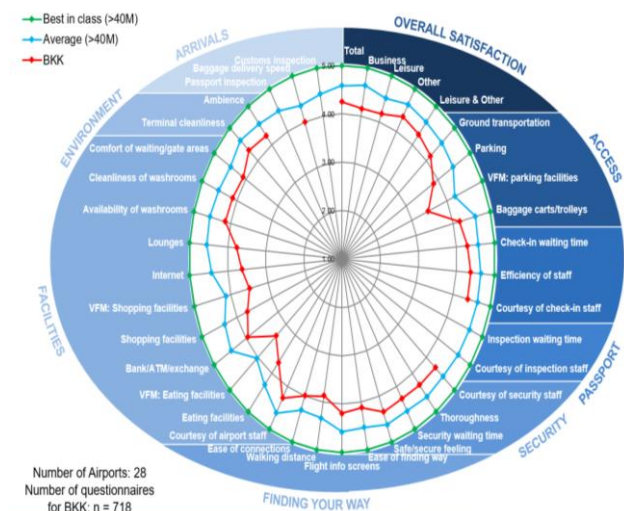
ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทสภ.ประจำปีไตรมาสที่ 3 ปี 2563 อยู่ที่ 4.25 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 ปี 2562 พบว่าผลค่าคะแนนลดลง 0.07 คะแนน โดยไตรมาสที่ 3 ปี 2563 มีปริมาณผู้โดยสาร 1.57 ล้านคน เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันในปี 2562 จำนวน 15.76 ล้านคน ซึ่ง ทสภ.มีปริมาณผู้โดยสารลดลงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2563 ทสภ.อยู่ที่อันดับที่ 25 จาก 28 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสารที่มากกว่า 40 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 104 จาก 141 ท่าอากาศยานในกลุ่มการแข่งขันระดับโลก



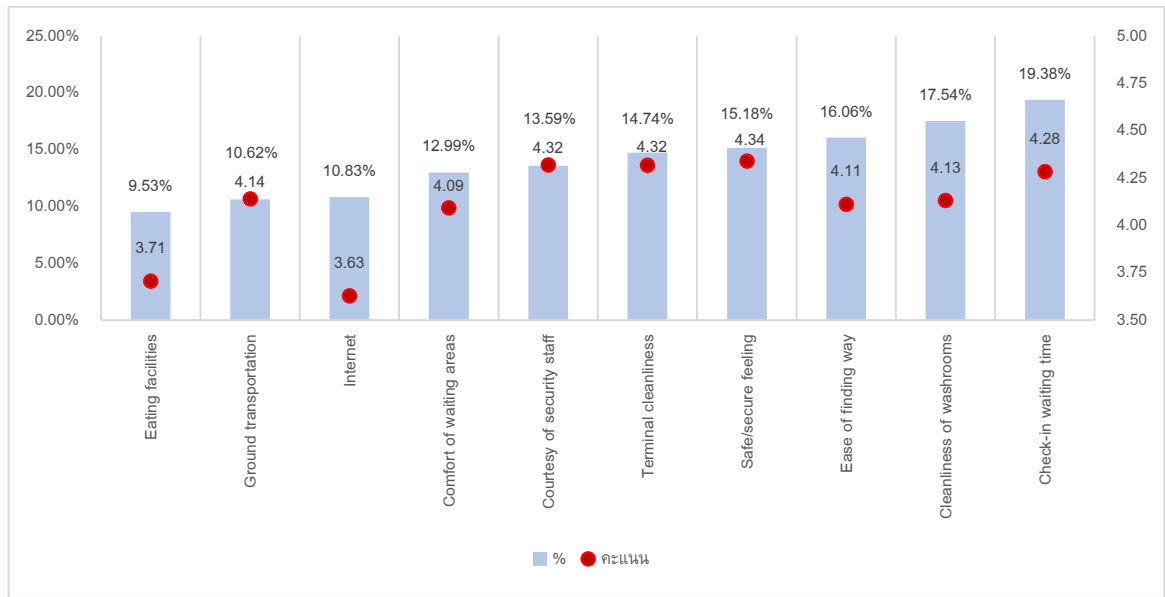
### กราฟแสดงคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสารที่มากกว่า 40 ล้านคน/ปี



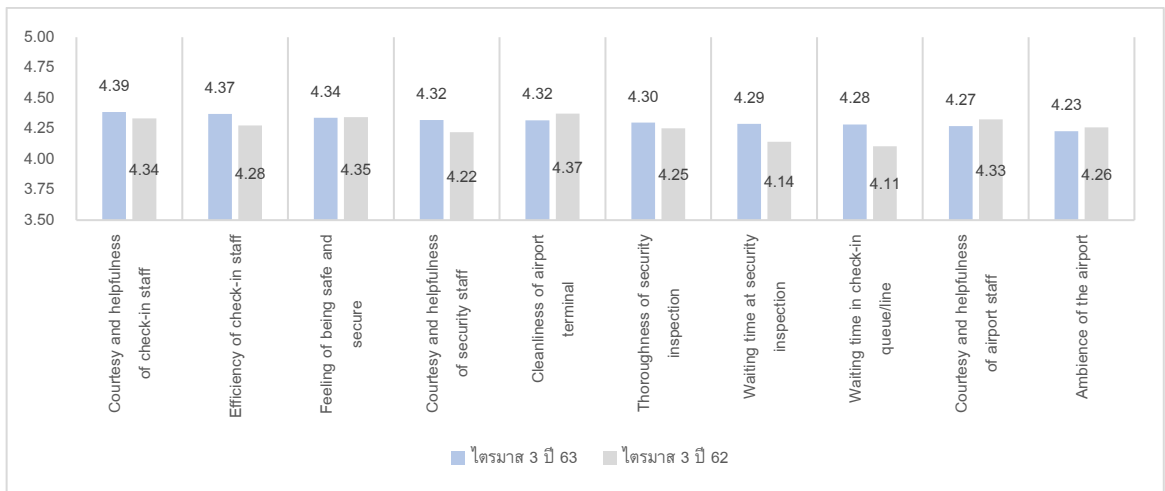
### กราฟแสดงคะแนนตัวชี้วัดเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสารที่มากกว่า 40 ล้านคน/ปี



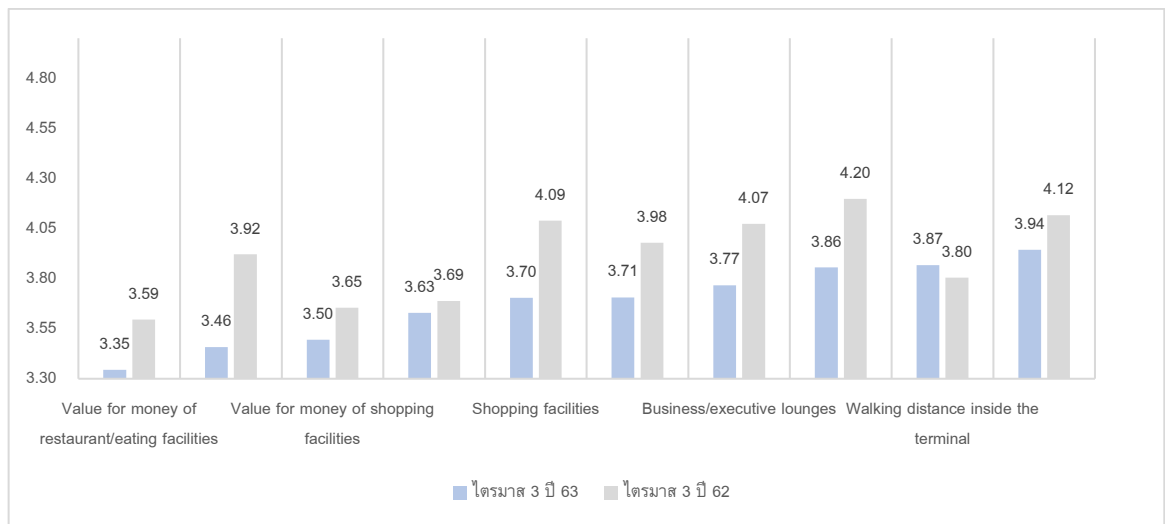
**ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก ไตรมาสที่ 3 ปี 2563**



**กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563**



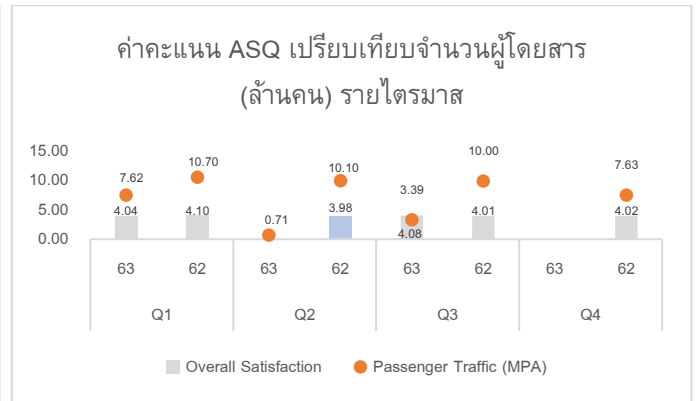
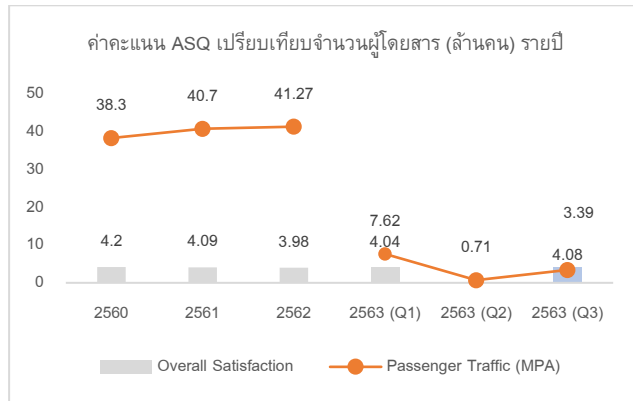
**กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563**



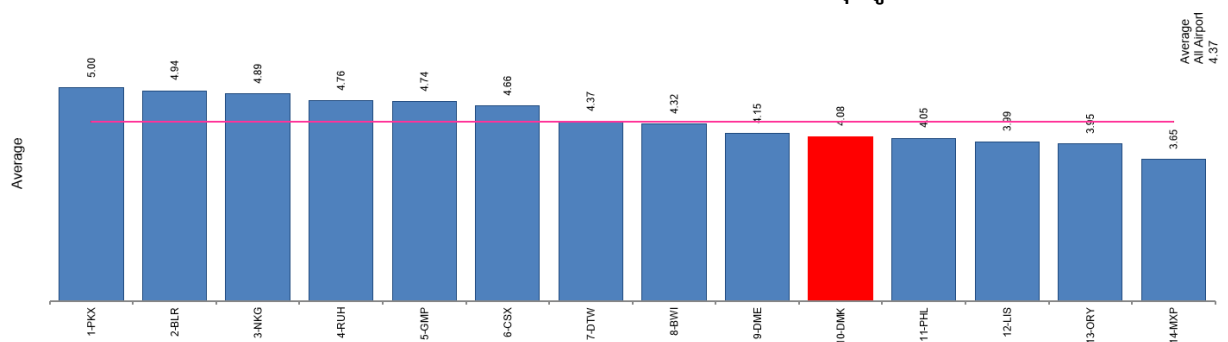


## 1.2 ท่าอากาศยานดอนเมือง

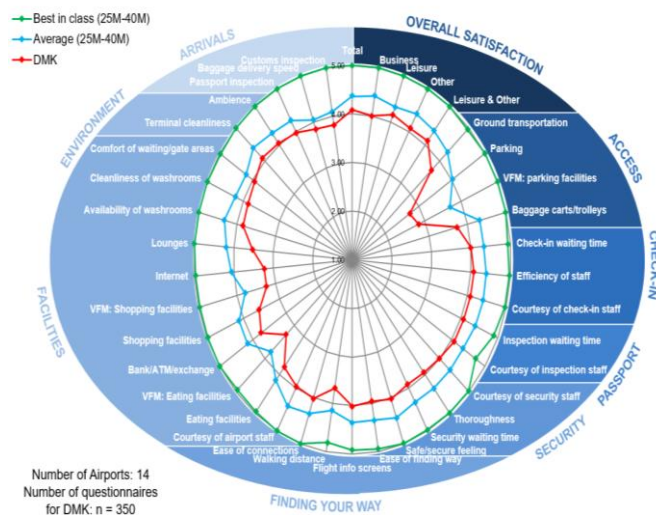
ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทดม. ประจำปีไตรมาสที่ 3 ปี 2563 อยู่ที่ 4.08 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 ปี 2562 พบว่าผลค่าคะแนนเพิ่มขึ้น 0.07 คะแนน โดยไตรมาสที่ 3 ปี 2563 มีปริมาณผู้โดยสาร 3.39 ล้านคน เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันในปี 2562 จำนวน 10 ล้านคน ซึ่ง ทดม.มีปริมาณผู้โดยสารลดลงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2563 ทดม.อยู่ที่อันดับที่ 10 จาก 14 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 25-40 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 121 จาก 141 ท่าอากาศยานในกลุ่มการแข่งขันระดับโลก



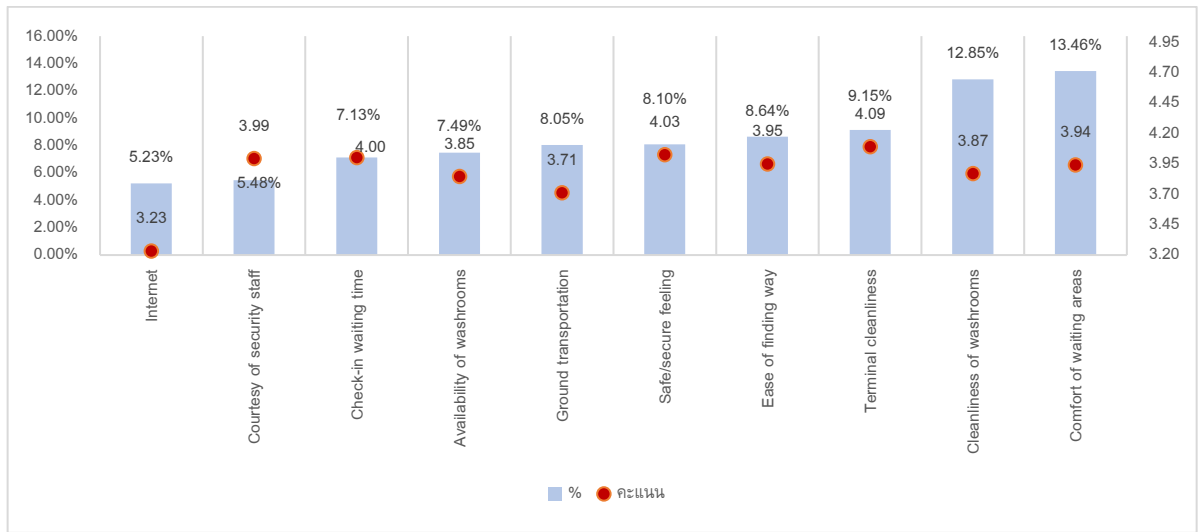
### กราฟแสดงคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 25-40 ล้านคน/ปี



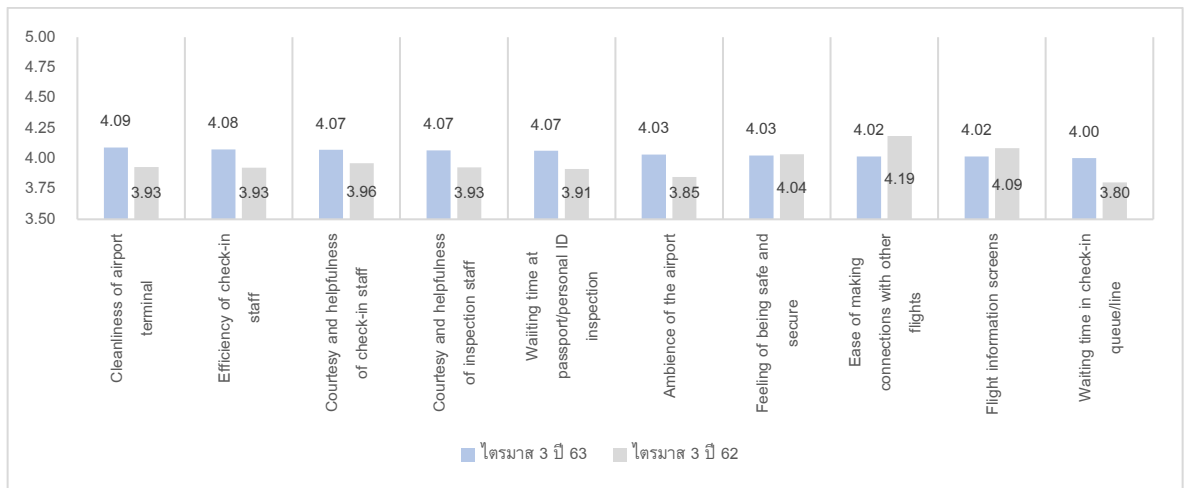
### กราฟแสดงคะแนนตัวชี้วัดเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 25-40 ล้านคน/ปี



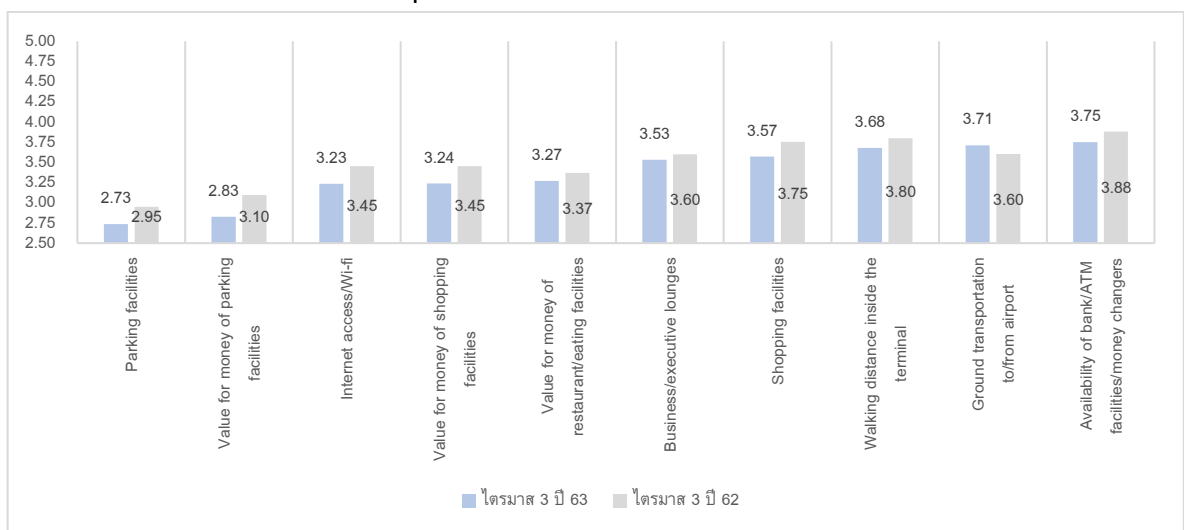
### ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก ไตรมาสที่ 3 ปี 2563



### กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563

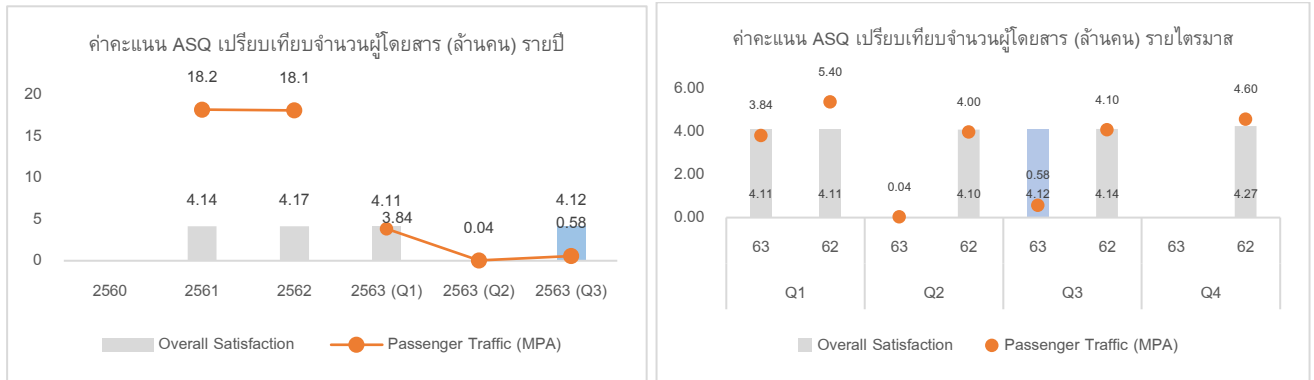


### กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563



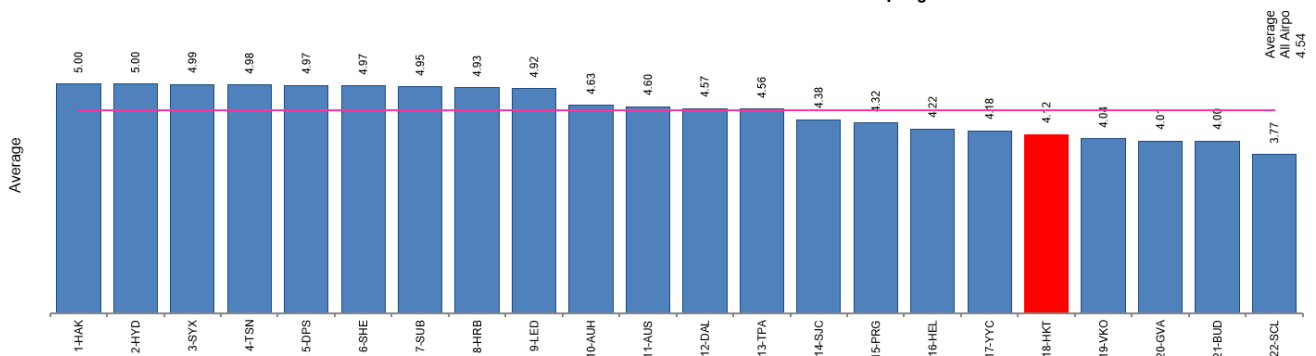
### 1.3 ท่าอากาศยานภูเก็ต

ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทกท.ประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2563 อยู่ที่ 4.12 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 ปี 2562 พบว่าผลค่าคะแนนลดลง 0.02 คะแนน โดยไตรมาสที่ 3 ปี 2563 มีปริมาณผู้โดยสาร 0.58 ล้านคน เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันในปี 2562 จำนวน 4.10 ล้านคน ซึ่ง ทกท.มีปริมาณผู้โดยสารลดลงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2563 ทกท.อยู่ที่อันดับที่ 18 จาก 22 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 15-25 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 114 จาก 141 ท่าอากาศยานในกลุ่มการแข่งขันระดับโลก

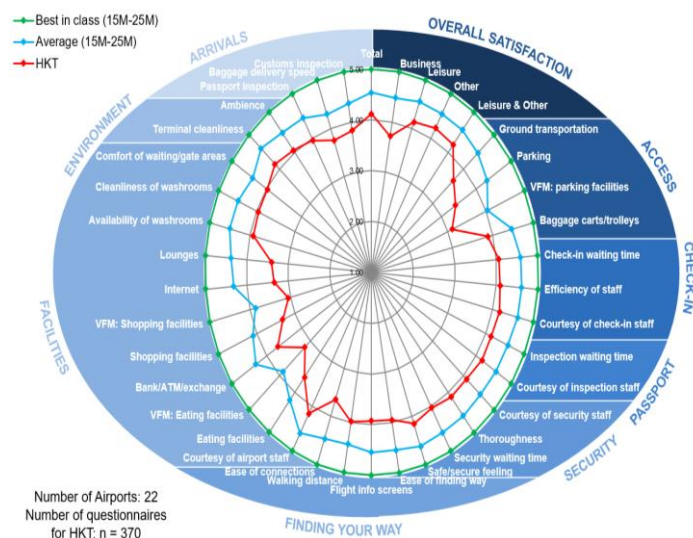


หมายเหตุ: ทกท.เริ่มเข้าโครงการ ASQ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 จึงเป็นคะแนนเฉลี่ยระหว่างไตรมาสที่ 3 และ 4 เท่านั้น

#### กราฟแสดงคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 15-25 ล้านคน/ปี

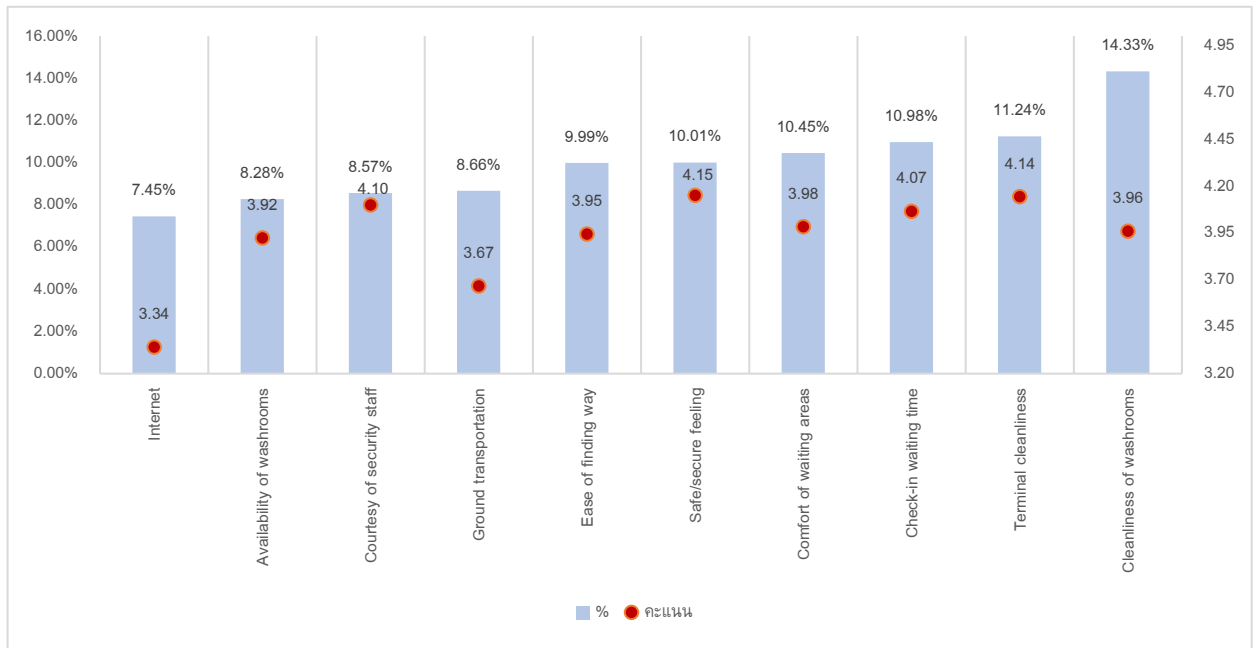


#### กราฟแสดงคะแนนตัวชี้วัดเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 15-25 ล้านคน/ปี

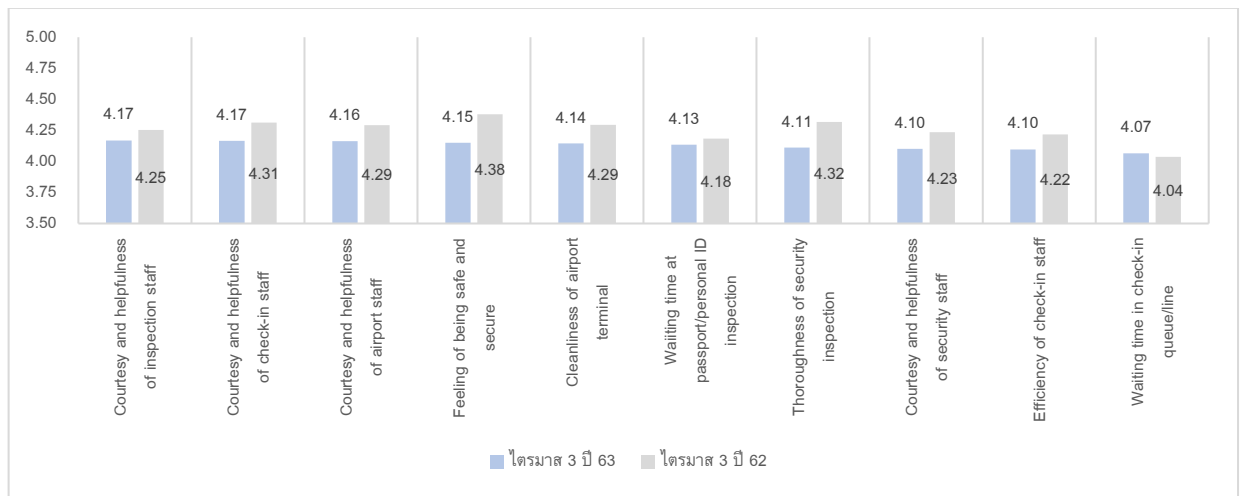


ตัวชี้วัด...

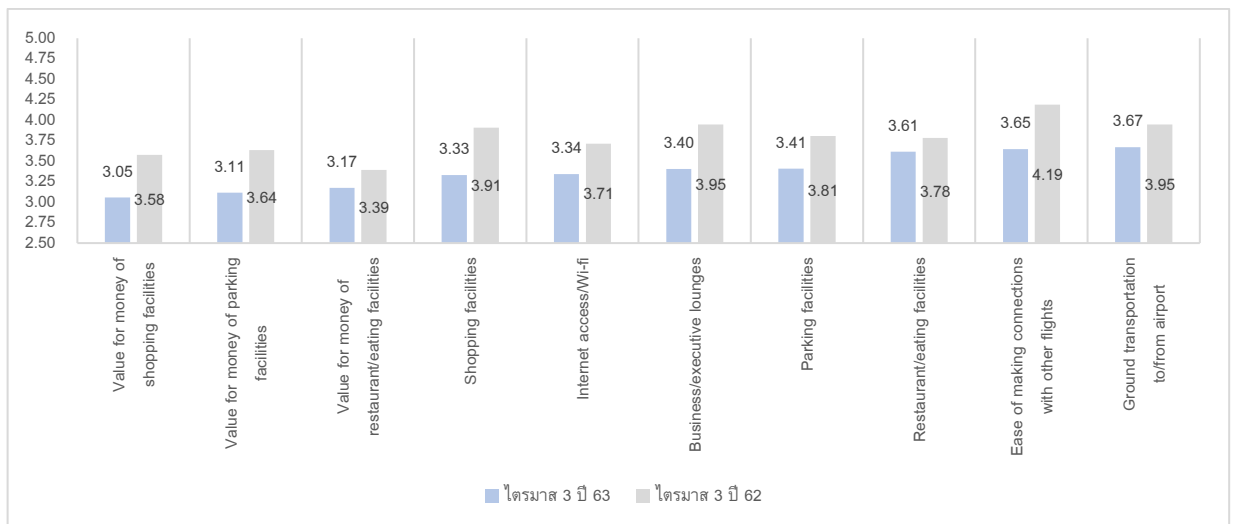
**ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก ไตรมาสที่ 3 ปี 2563**



**กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563**

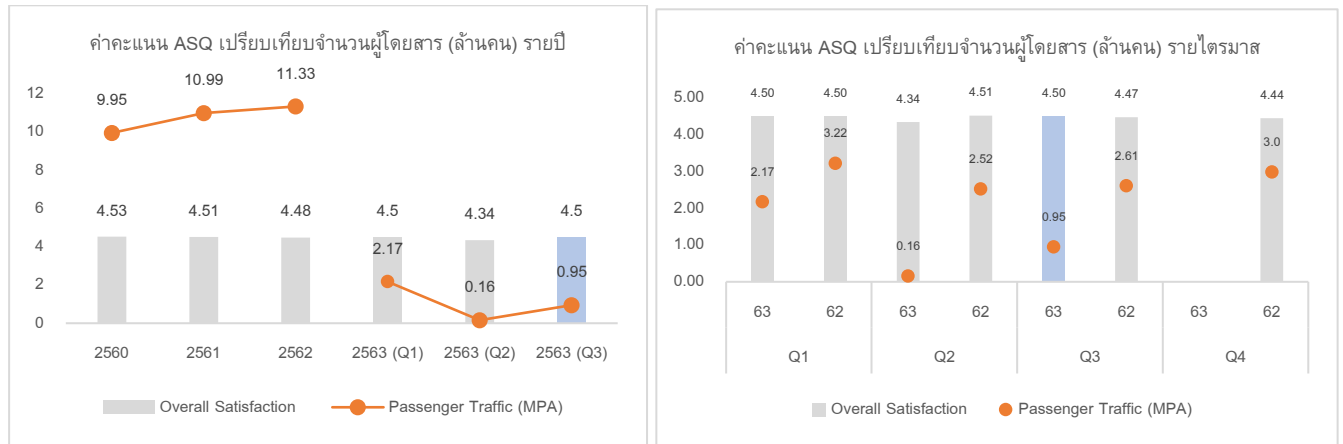


**กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563**

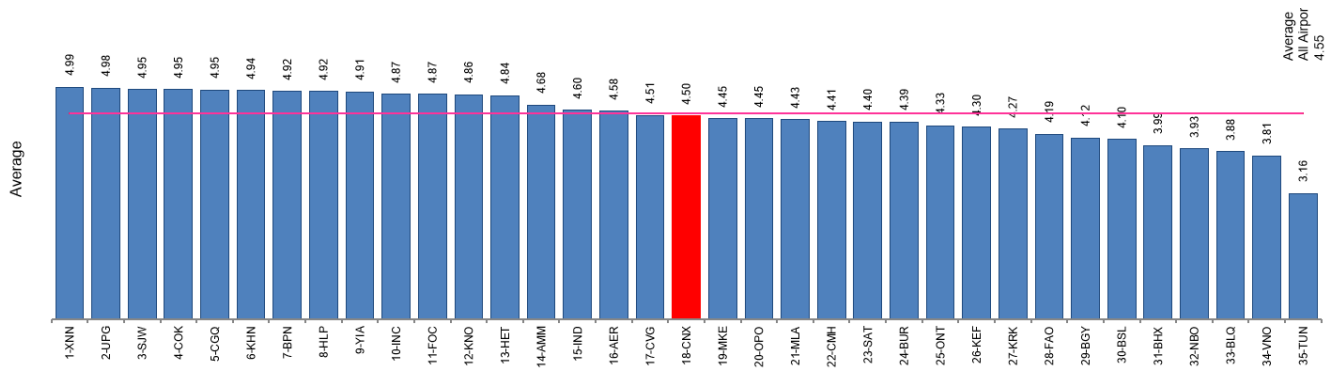


## 1.4 ท่าอากาศยานเชียงใหม่

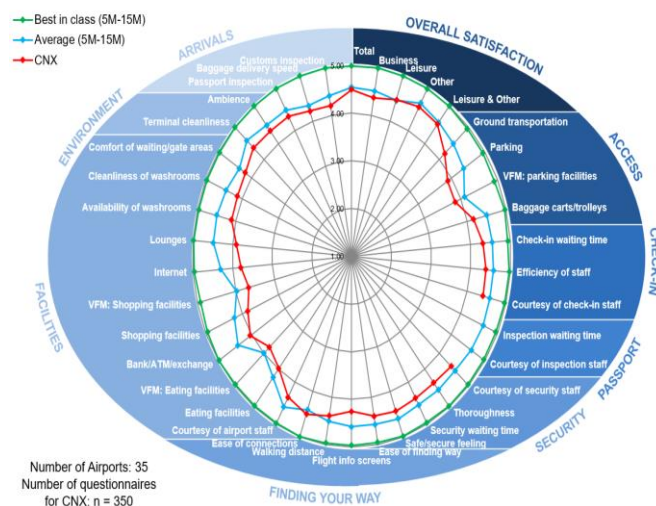
ผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทชม.ประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2563 อยู่ที่ 4.50 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 ปี 2562 พบว่าผลคะแนนเพิ่มขึ้น 0.03 คะแนน โดยไตรมาสที่ 3 ปี 2563 มีปริมาณผู้โดยสาร 0.95 ล้านคน เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันในปี 2562 จำนวน 2.61 ล้านคน ซึ่ง ทชม.มีปริมาณผู้โดยสารลดลงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2563 ทชม.อยู่ที่อันดับที่ 18 จาก 35 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 5-15 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 82 จาก 141 ท่าอากาศยานในกลุ่มการแข่งขันระดับโลก



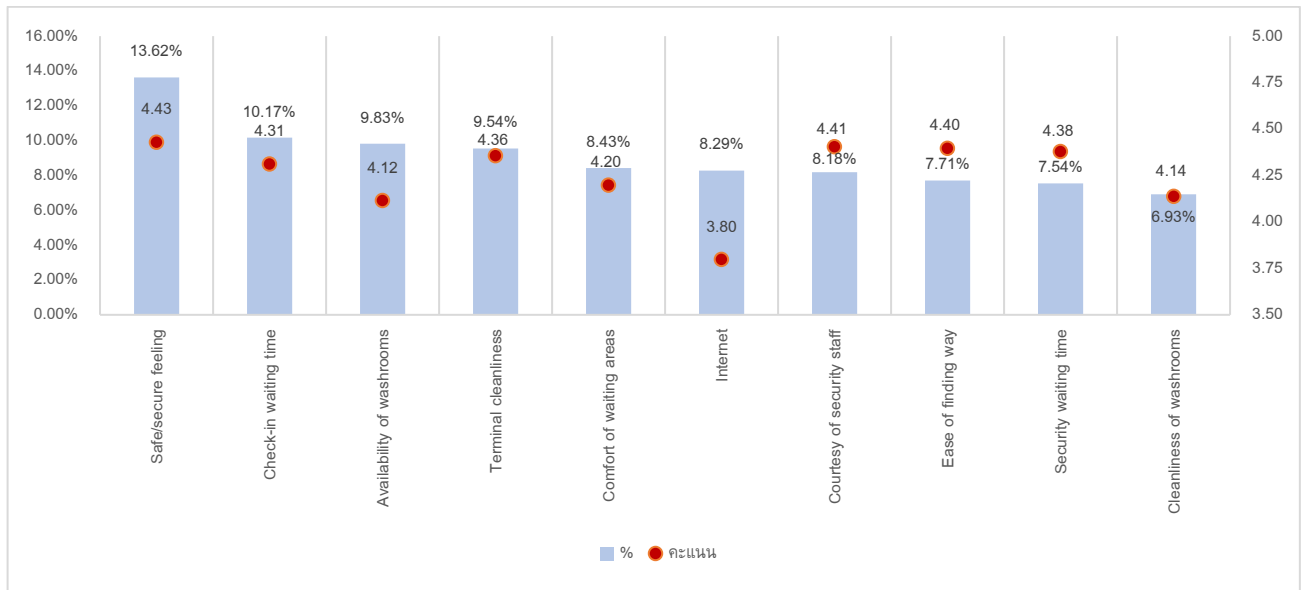
### กราฟแสดงคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 5-15 ล้านคน/ปี



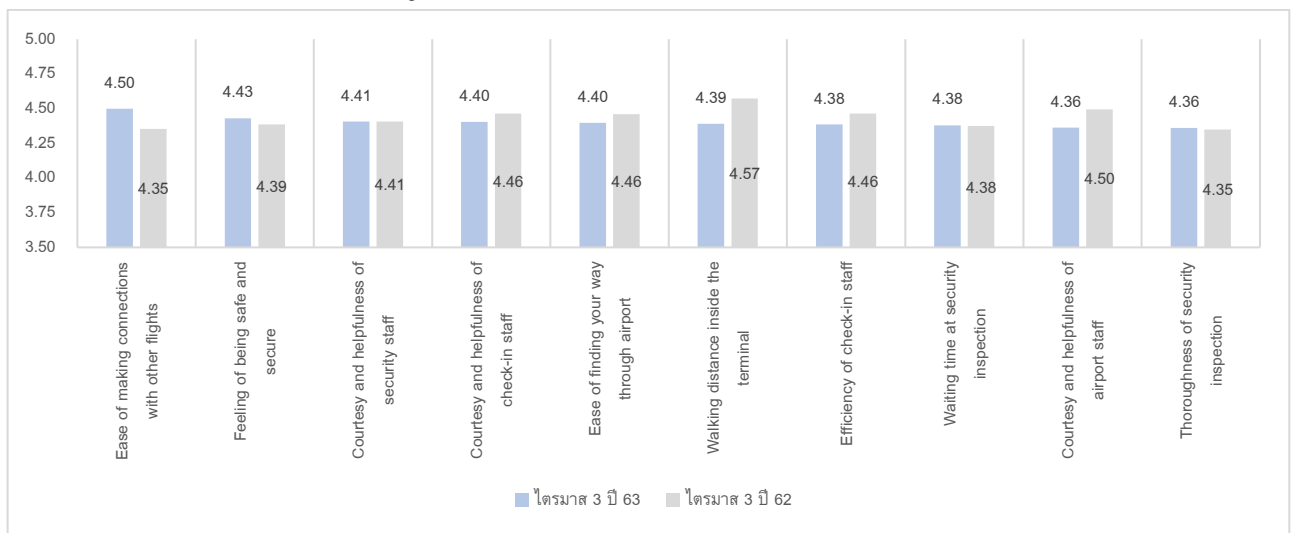
### กราฟแสดงคะแนนตัวชี้วัดเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 5-15 ล้านคน/ปี



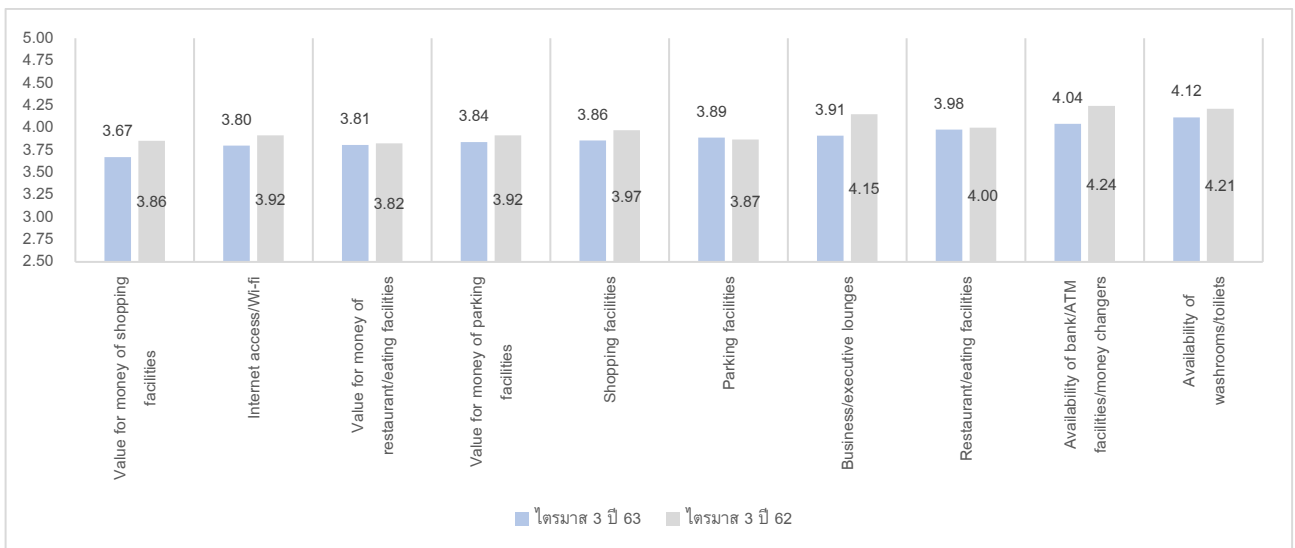
### ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก ไตรมาสที่ 3 ปี 2563



### กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563

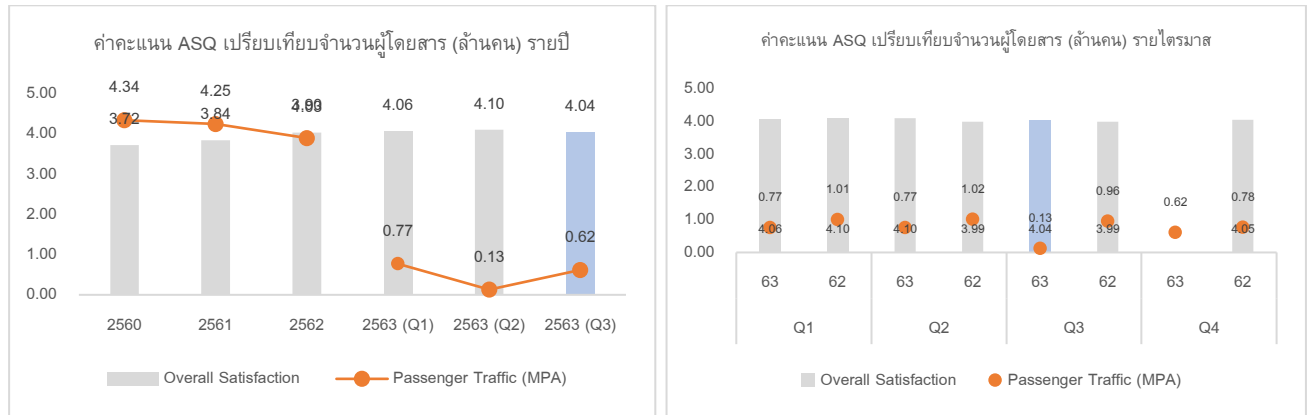


### กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563

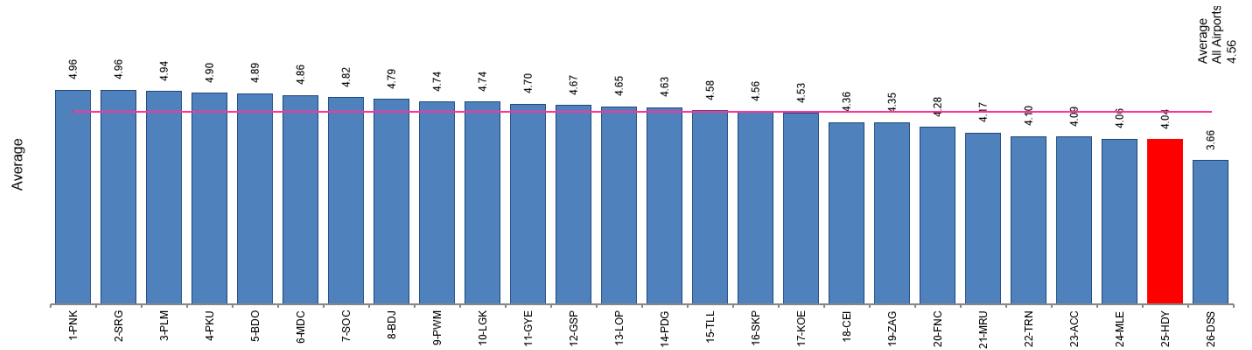


## 1.5 ท่าอากาศยานขนาดใหญ่

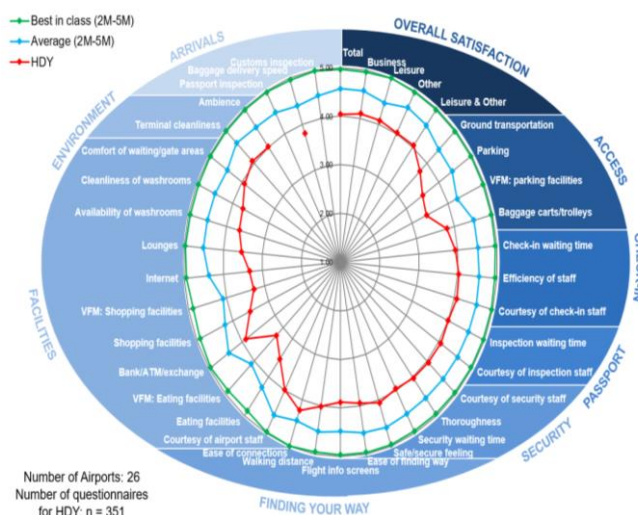
ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทหญ.ประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2563 อยู่ที่ 4.04 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 ปี 2562 พบว่าผลค่าคะแนนเพิ่มขึ้น 0.05 คะแนน โดยไตรมาสที่ 3 ปี 2563 มีปริมาณผู้โดยสาร 0.13 ล้านคน เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันในปี 2562 จำนวน 0.96 ล้านคน ซึ่ง ทหญ.มีปริมาณผู้โดยสารลดลงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2563 ทหญ.อยู่ที่อันดับที่ 25 จาก 26 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 2-5 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 126 จาก 141 ท่าอากาศยานในกลุ่มการแข่งขันระดับโลก



### กราฟแสดงคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 2-5 ล้านคน/ปี

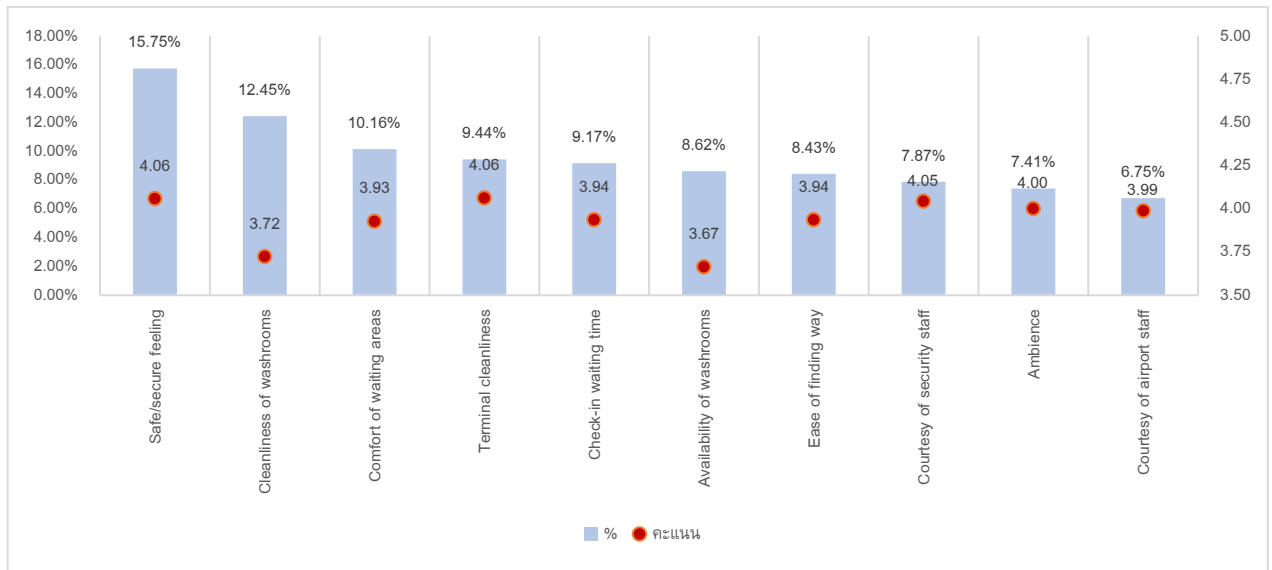


### กราฟแสดงคะแนนตัวชี้วัดเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 5-15 ล้านคน/ปี

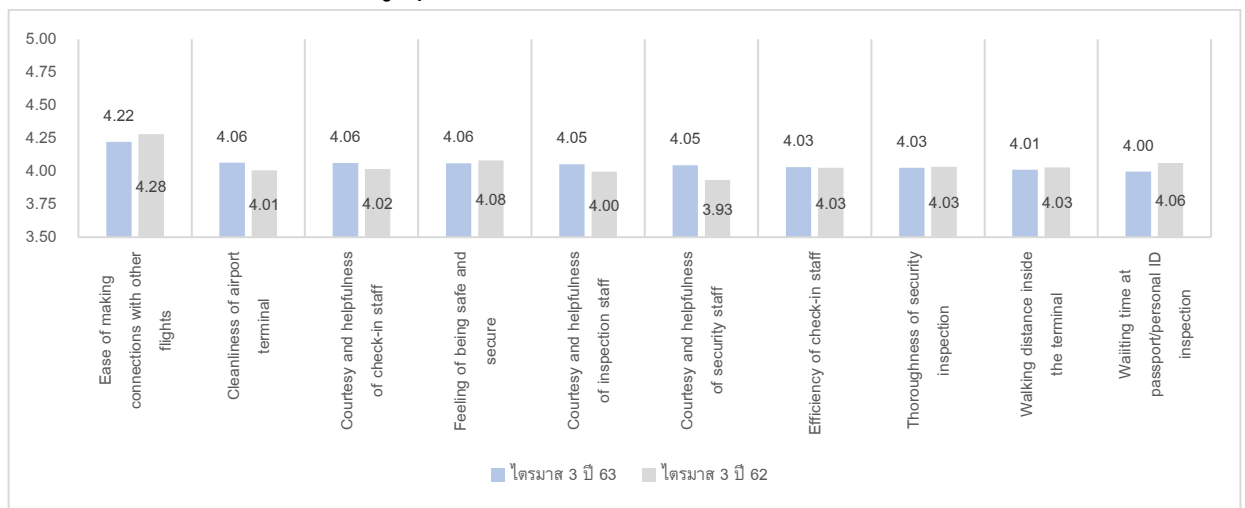




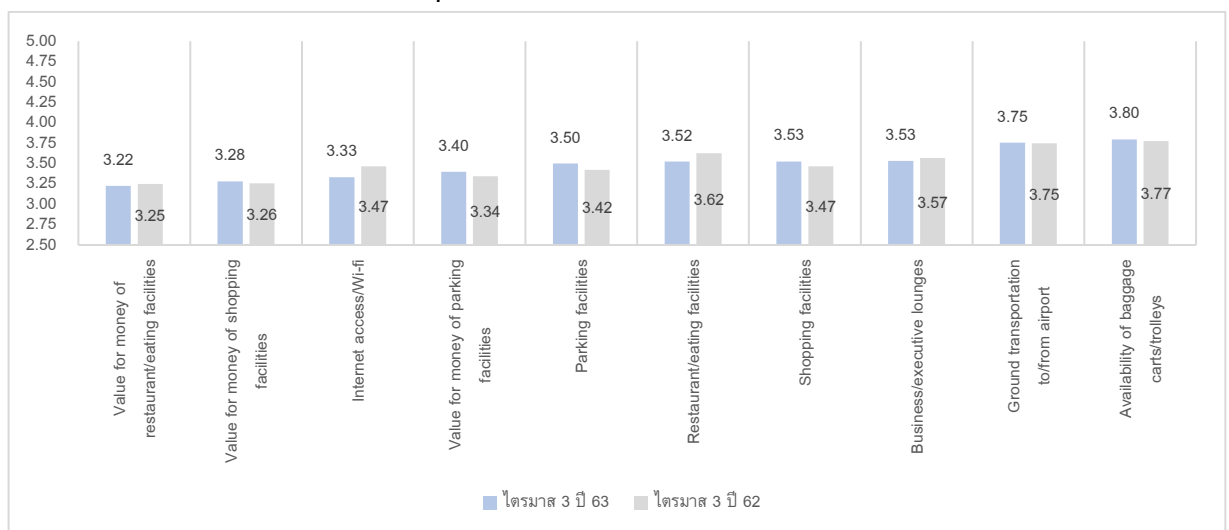
### ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก ไตรมาสที่ 3 ปี 2563



### กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563



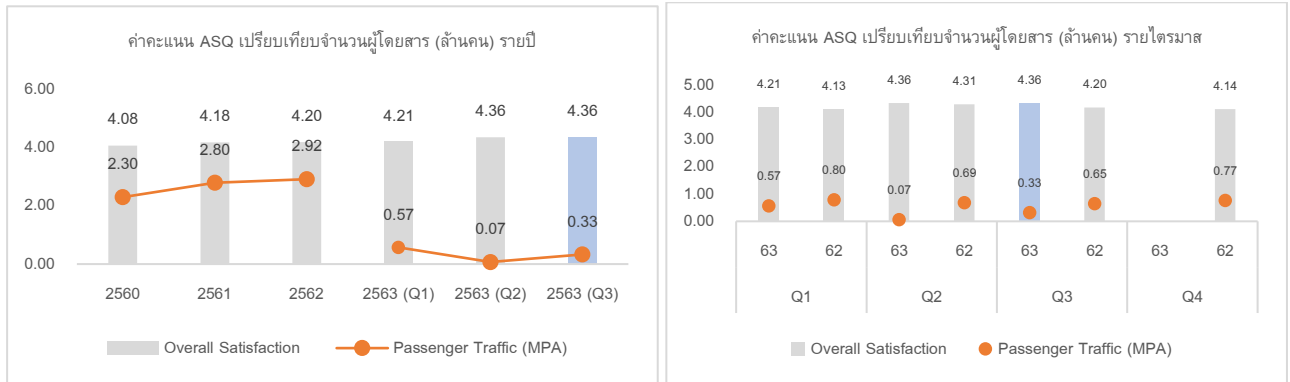
### กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563





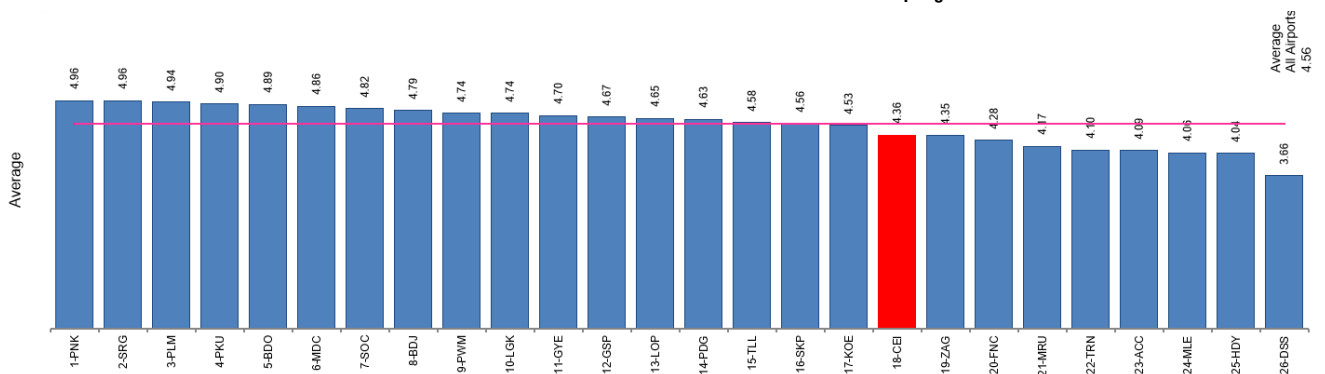
## 1.6 ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย

ผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทสร.ประจำไตรมาสที่ 3 ปี 2563 อยู่ที่ 4.36 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 ปี 2562 พบว่าผลคะแนนเพิ่มขึ้น 0.16 คะแนน โดยไตรมาสที่ 3 ปี 2563 มีปริมาณผู้โดยสาร 0.33 ล้านคน เมื่อเทียบกับไตรมาสเดียวกันในปี 2562 จำนวน 0.65 ล้านคน ซึ่ง ทสร.มีปริมาณผู้โดยสารลดลงเป็นจำนวนมาก เนื่องจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2563 ทสร.อยู่ที่อันดับที่ 18 จาก 26 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 2-5 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 94 จาก 141 ท่าอากาศยานในกลุ่มการแข่งขันระดับโลก

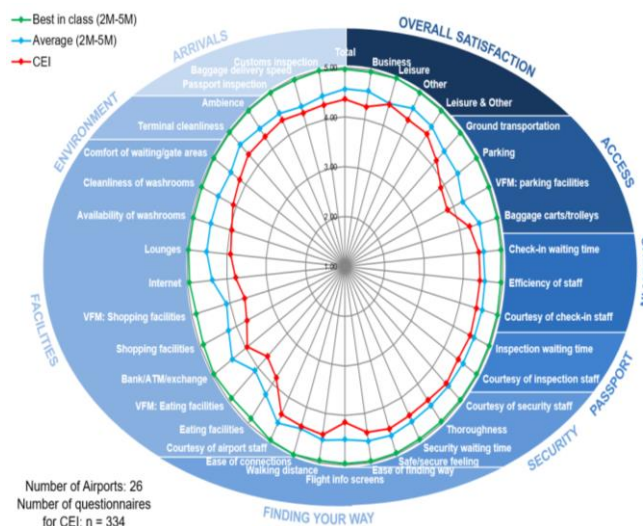


หมายเหตุ: ทสร.เริ่มเข้าโครงการ ASQ ในปี 2562 โดยค่าคะแนนในปี 2560-2561 เป็นค่าคะแนนจากการสำรวจโดยที่ปรึกษา

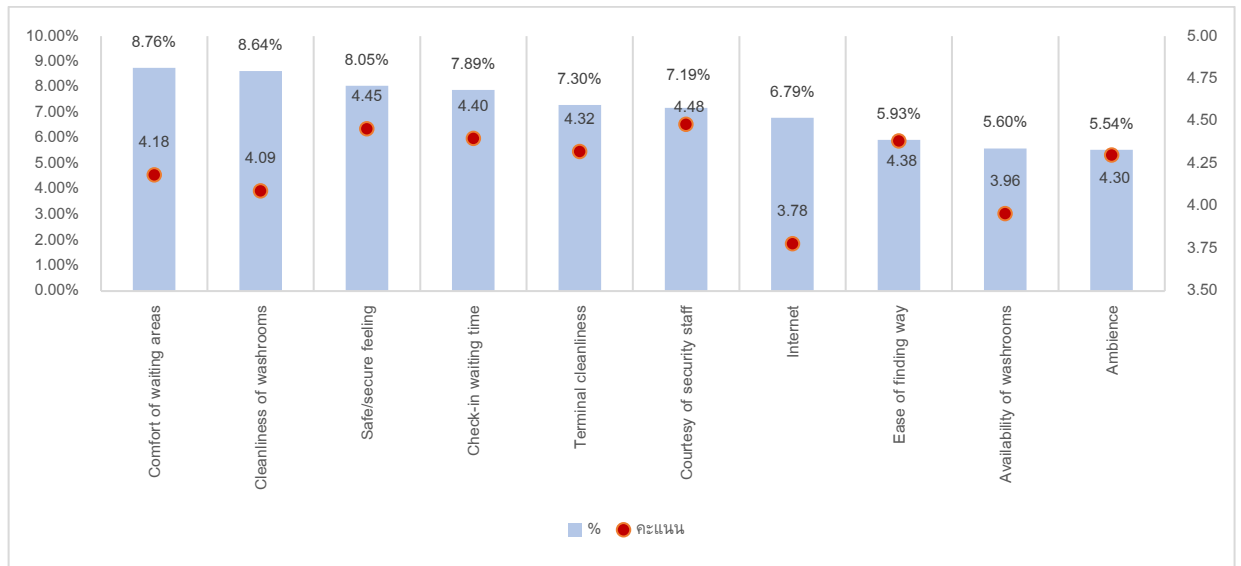
### กราฟแสดงคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 2-5 ล้านคน/ปี



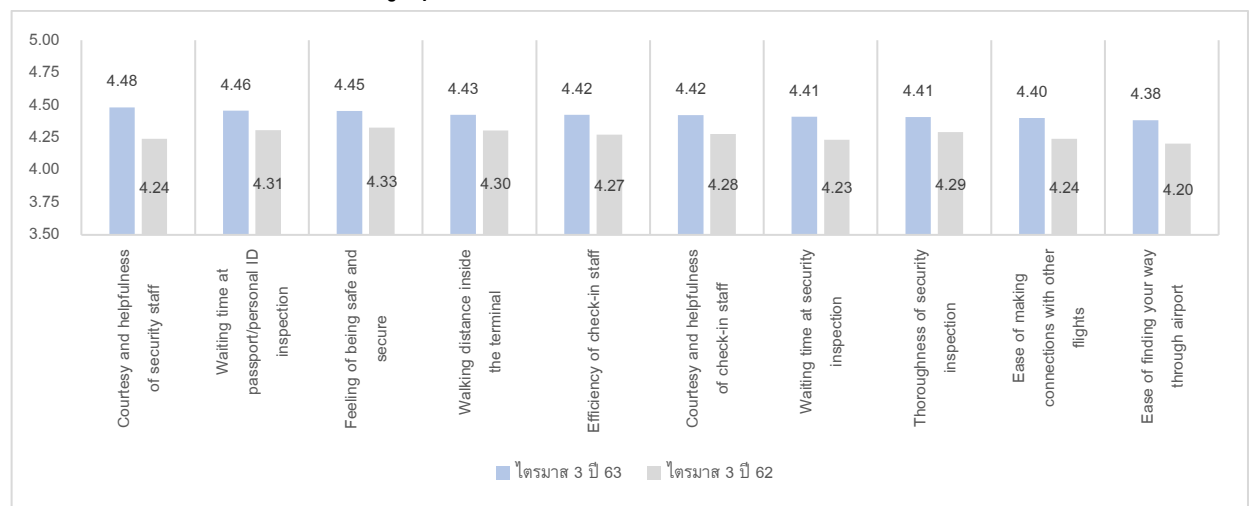
### กราฟแสดงคะแนนตัวชี้วัดเทียบกับท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 5-15 ล้านคน/ปี



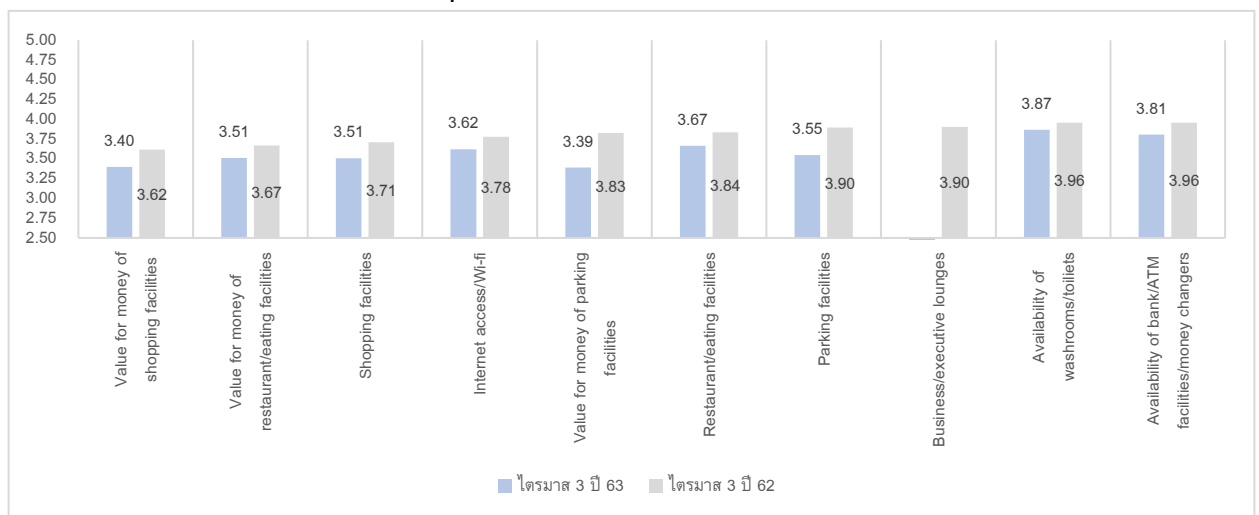
**ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก ไตรมาสที่ 3 ปี 2563**



**กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563**



**กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 3 ปี 2562 และปี 2563**



### ส่วนที่ 3 แนวทางการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Stated Importance หรือสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดจากการกรอกแบบสอบถาม ASQ ประจำปี 2563 พบว่าตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด แต่ทำอากาศยานยังได้คะแนนต่ำ มีรายละเอียดดังนี้

1. ทสก.ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดประจำปี 2563 คือ Waiting time in check-in queue/line ซึ่งผู้โดยสารให้ความสำคัญถึง 19.38% แต่ค่าคะแนนในตัวชี้วัดนี้ได้เพียง 4.28 คะแนน ในปีงบประมาณ 2564 ทสก.มีแผนการติดตั้งระบบ CUSS จำนวน 190 เครื่อง และ CUPD จำนวน 40 เครื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการเช็คอินในรูปแบบ Self-Service
2. ทดม.ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดประจำปี 2563 คือ ตัวชี้วัดด้าน Comfort of waiting/gate areas ซึ่งผู้โดยสารให้ความสำคัญถึง 13.46% แต่ค่าคะแนนในตัวชี้วัดนี้ได้เพียง 3.94 คะแนน ซึ่งค่าคะแนนยังต่ำอยู่ ทดม.ได้ร่วมกับ ฝพพ.จัดทำแผนปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานเชิงรุก โดยการปรับปรุงพื้นที่โรงพักคอยผู้โดยสาร ทั้งในรูปแบบการปรับเปลี่ยนการจัดวางเก้าอี้ให้เป็นในรูปแบบ Freeform เพิ่มจุดพักผ่อนให้เพียงพอ เน้นสะดวกสบาย สวยงาม เพิ่มพื้นที่สีเขียว เช่น การนำต้นไม้กล้วยมาจัดวาง เพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดและสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับผู้โดยสารในขณะรอขึ้นเครื่อง พร้อมทั้งแผนการจัดทำเคาน์เตอร์ชาร์จเจอร์ในบริเวณจุดต่างๆ มากขึ้น
3. ทกก.ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดประจำปี 2563 คือ ตัวชี้วัดด้าน Cleanliness of washrooms/toilets ซึ่งผู้โดยสารให้ความสำคัญถึง 14.33% แต่ค่าคะแนนในตัวชี้วัดนี้ได้เพียง 3.96 คะแนน ซึ่งค่าคะแนนยังต่ำอยู่ อย่างไรก็ตาม ทกก.ได้เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดห้องสุขา พร้อมเข้มงวดกับเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดมากขึ้น หัวหน้าชุดของเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดจะบริฟก่อนเข้างานทุกครั้ง
4. ทชม.ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดประจำปี 2563 คือ ตัวชี้วัดด้าน Feeling of being safe and secure ซึ่งผู้โดยสารให้ความสำคัญถึง 13.62% ค่าคะแนนในตัวชี้วัดนี้ได้ 4.43 คะแนน ซึ่งคะแนนดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และยังสามารถเพิ่มคะแนนให้สูงมากขึ้นได้ ทชม.ได้ปรับเปลี่ยนระบบตรวจสอบสัมภาระที่โหลดได้ท้องเครื่อง จากระบบ Terminal Screening เป็นแบบ In-Line Screening ซึ่งจะเริ่มใช้ในวันที่ 1 ธันวาคม 2563 เป็นต้นไป โดยจะยกเลิกจุดตรวจค้นบริเวณประตูทางเข้าอาคารผู้โดยสาร คงไว้แต่เฉพาะการตรวจวัตถุอันตรายร่างกาย ด้วยเครื่องเทอร์โมสแกน ตามมาตรการคัดกรองด้านสาธารณสุข สำหรับผู้โดยสารที่มีสัมภาระ ต้องทำการเช็คอิน ณ เคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบิน เพื่อรับ Boarding Pass และติด Baggage Tag หลังจากนั้นนำสัมภาระไปผ่านเครื่อง X-Ray ที่เชื่อมต่อกับสายพานลำเลียงกระเป๋า เพื่อตรวจสอบความปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล
5. ทหญ.ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดประจำปี 2563 คือ ตัวชี้วัดด้าน Cleanliness of washrooms/toilets ซึ่งผู้โดยสารให้ความสำคัญถึง 12.45% แต่ค่าคะแนนในตัวชี้วัดนี้ได้เพียง 3.72 คะแนน โดย ทหญ.ได้จัดทำโครงการประกวดห้องสุขาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (แผนต่อเนื่องจากปี 63) เพื่อเพิ่มคะแนนในตัวชี้วัดด้าน Cleanliness of washrooms/toilet

6. ทหร.ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดประจำไตรมาสที่ 3 คือ คือ ตัวชี้วัดด้าน Comfort of waiting/gate areas ซึ่งผู้โดยสารให้ความสำคัญถึง 8.76% แต่ค่าคะแนนในตัวชี้วัดนี้ได้เพียง 4.18 คะแนน ทหร.ได้จัดทำแผนงาน/โครงการ เพื่อเพิ่มค่าคะแนนในตัวชี้วัด อาทิ “แผนงานปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในบริเวณห้องโถงผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ” เพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร และสร้างบรรยากาศ (Ambience) ภายในห้องพักผู้โดยสารขาออกภายในประเทศให้ปลอดโปร่ง โล่งสบาย รวมทั้งการจัดแผนผังการวางเก้าอี้ใหม่และจัดสรรพื้นที่สีเขียวบริเวณที่พักคอยและเปลี่ยนพรม สำหรับในปีงบประมาณ 2564 ทหร.จัดทำโครงการเพิ่มจุดชาร์จโทรศัพท์ห้องโถงผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ เพื่อเพิ่มค่าคะแนนในตัวชี้วัดดังกล่าวด้วย