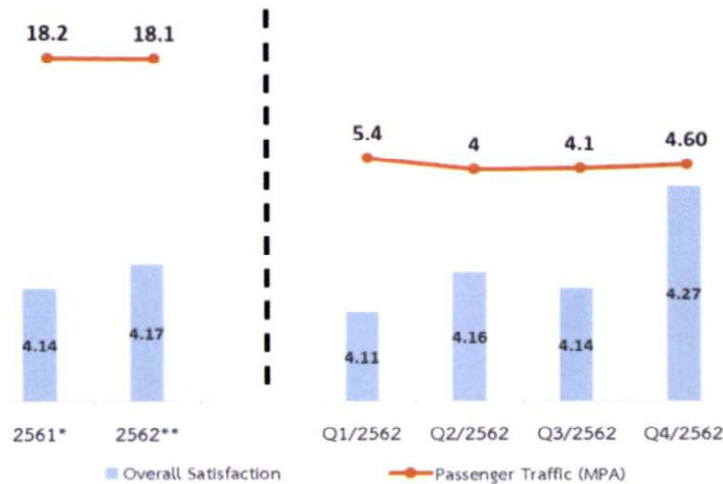


รายงานคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality Report)
ท่าอากาศยานภูเก็ต ประจำปีไตรมาสที่ 4 (ต.ค.-ธ.ค.) ประจำปี 62

ส่วนที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ประจำปีไตรมาส 4 ประจำปี 2562



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

** คะแนนอย่างไม่เป็นทางการของไตรมาส 1 -4/2562

ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทกท.ประจำไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 อยู่ที่ 4.27 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 พบว่าผลค่าคะแนนเพิ่มขึ้นจากเดิม 0.13 คะแนน ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมเพิ่มขึ้นจาก 4.1 ล้านคน เป็น 4.6 ล้านคน หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 13.2 ทั้งนี้อันดับของ ทกท.ในกลุ่มผู้โดยสาร 15 – 25 ล้านคนอยู่ที่ 18 จาก 37 ท่าอากาศยาน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้ว 7 อันดับ โดยในปัจจุบัน ทกท.มีค่าคะแนนประจำปี 2562 อย่างไม่เป็นทางการอยู่ที่ 4.17 (ทั้งนี้ ACI จะทำการประกาศผลอย่างเป็นทางการในเดือน ก.พ.)

ตัวชี้วัดที่สามารถรักษาคะแนนสูงสุด 5 อันดับแรกและคะแนนต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย ตามตารางแสดงตัวชี้วัด ดังนี้

1. ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก ประจำไตรมาส 1-4 ประจำปี 2562

ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 5 อันดับ											
อันดับ	ไตรมาสที่ 1/2562			ไตรมาสที่ 2/2562			ไตรมาสที่ 3/2562			ไตรมาสที่ 4/2562	
	ตัวชี้วัด	คะแนน		ตัวชี้วัด	คะแนน		ตัวชี้วัด	คะแนน		ตัวชี้วัด	คะแนน
1	Ease of making connections with other flights	4.41	*NEW	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.43	↑	Feeling of being safe and secure	4.38	*NEW	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.51
2	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.31	↓	Ease of making connections with other flights	4.42	*NEW	Thoroughness of security inspection	4.32	*NEW	Courtesy and helpfulness of passport inspection staff	4.47
3	Courtesy and helpfulness of airport staff	4.28	↑	Waiting time at security inspection	4.40	↓	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.31	*NEW	Waiting time at security inspection	4.44
4	Feeling of being safe and secure	4.28	*NEW	Courtesy and helpfulness of passport inspection staff	4.39	*NEW	Walking distance inside the terminal	4.29	*NEW	Courtesy and helpfulness of airport staff	4.42
5	Waiting time at security inspection	4.26	↓	Feeling of being safe and secure	4.38	*NEW	Cleanliness of airport terminal	4.29	*NEW	Efficiency of check-in staff	4.42

- สีเหลือง หมายถึง อันดับที่ไม่เปลี่ยนแปลง
- สีเขียว หมายถึง อันดับดีขึ้น
- สีแดง หมายถึง อันดับลดลง

ตัวชี้วัดในกลุ่ม 5 อันดับแรกในไตรมาสที่ 4 ปี 2562 นั้นเป็นตัวชี้วัดใหม่ที่ไม่ได้ปรากฏในไตรมาสที่ 3 ปี 2562 ทั้งหมด ทั้งนี้สำหรับตัวชี้วัดในหัวข้อ Waiting time at passport control/ID inspection, Waiting time at security inspection, courtesy and helpfulness of airport staff นั้น ได้รับการถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มตัวชี้วัด 5 อันดับแรกในช่วงไตรมาส 1 และ 2 มาแล้ว โดยจากผลค่าคะแนนที่ดีที่สุดไตรมาสปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่า ทกม.มีการบริหารจัดการในด้านกระบวนการตรวจหนังสือเดินทางได้ดีขึ้น จึงส่งผลให้ผู้โดยสารให้คะแนนเป็นลำดับสูงสุดจากตัวชี้วัดทั้งหมด

2. ตัวชี้วัดที่มีผลค่าคะแนนต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย ประจำไตรมาส 1-4 ประจำปี 2562

ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 5 อันดับ									
อันดับ	ไตรมาสที่ 1/2562		ไตรมาสที่ 2/2562		ไตรมาสที่ 3/2562		ไตรมาสที่ 4/2562		คะแนน
	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	
1	Value for money of restaurant/eating facilities	3.42	↑	Value for money of parking facilities	3.40	↑	Value for money of restaurant/eating facilities	3.39	↑
2	Internet access/Wi-fi	3.53	↓	Value for money of restaurant/eating facilities	3.52	↑	Value for money of shopping facilities	3.58	↓
3	Value for money of parking facilities	3.57	↑	Value for money of shopping facilities	3.56	↓	Value for money of parking facilities	3.64	↑
4	Value for money of shopping facilities	3.58	↑	Parking facilities	3.56	↑	Internet access/Wi-fi	3.71	*NEW
5	Parking facilities	3.59	↓	Internet access/Wi-fi	3.74	*NEW	Restaurant/eating facilities	3.78	↓

- สีเหลือง หมายถึง อันดับที่ไม่เปลี่ยนแปลง
- สีเขียว หมายถึง อันดับดีขึ้น
- สีแดง หมายถึง อันดับลดลง

ตัวชี้วัดในกลุ่มที่มีค่าคะแนนต่ำที่สุด 5 อันดับนั้น หัวข้อ Value for money of shopping facilities, Value for money of restaurant/eating facilities และ Internet access/Wi-Fi ยังคงเป็นตัวชี้วัดที่ติดอยู่ในอันดับในกลุ่มนี้มาโดยตลอดการดำเนินงานทั้ง 4 ไตรมาส โดยมีหัวข้อ Shopping facilities ที่เป็นหัวข้อใหม่ที่เข้ามาในไตรมาสปัจจุบัน

3. ค่าคะแนนความต่างของตัวชี้วัด ประจำไตรมาสที่ 3 และ 4 (10 อันดับแรก)

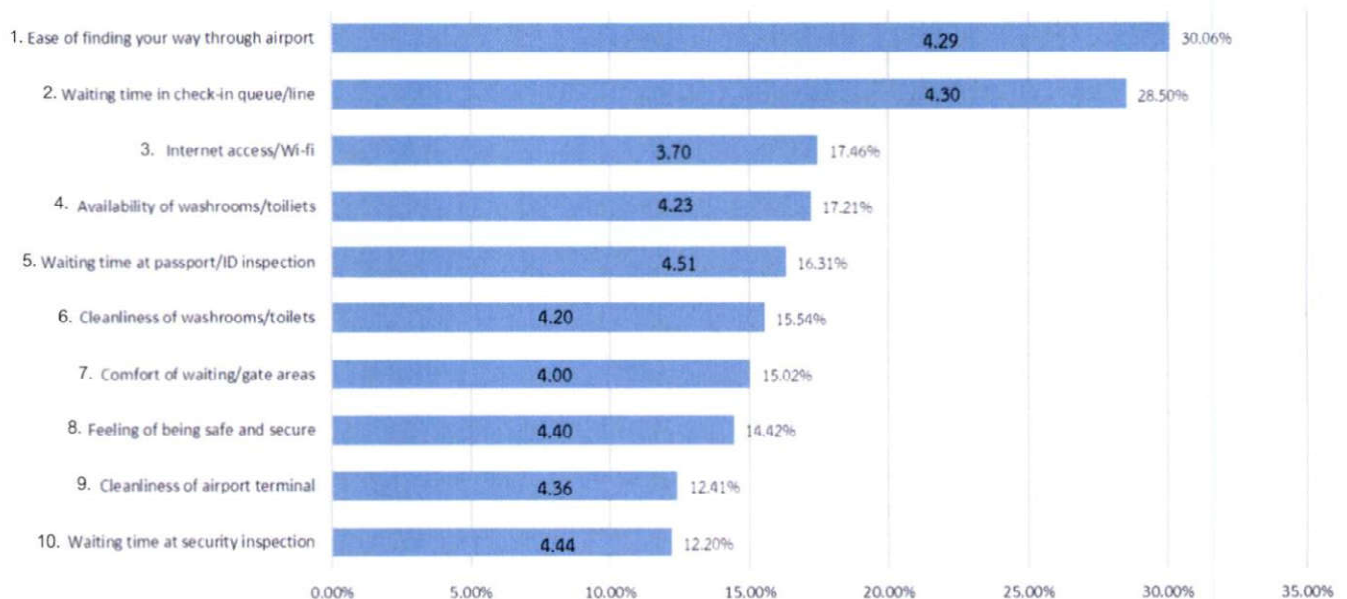
No.	Criteria	Q3/2019	Q4/2019	Gap
1	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.18	4.51	0.33 ▲
2	Speed of baggage delivery service	3.98	4.30	0.32 ▲
3	Value for money of parking facilities	3.64	3.90	0.27 ▲
4	Waiting time in check-in queue/line	4.04	4.30	0.26 ▲
5	Passport/personal ID inspection	4.10	4.36	0.26 ▲
6	Parking facilities	3.81	4.05	0.25 ▲
7	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.25	4.47	0.22 ▲
8	Efficiency of check-in staff	4.22	4.42	0.20 ▲
9	Availability of baggage carts/trolleys	4.14	4.34	0.19 ▲
10	Custom inspection	4.08	4.27	0.19 ▲

หมายเหตุ: ▲ เพิ่มขึ้น ▼ ลดลง

จากตัวชี้...

จากตัวชี้วัดทั้งหมด 33 ตัวชี้วัด เมื่อเปรียบเทียบผลค่าคะแนนระหว่างไตรมาสที่ 3 และ 4 พบว่าตัวชี้วัดที่มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างไตรมาสอย่างมีนัยสำคัญที่สุด 10 อันดับแรก มีคะแนนที่เพิ่มขึ้นมาจากเดิมทั้งหมด โดยตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นมากที่สุดคือ Waiting time at passport/personal ID inspection ที่มีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.33 คะแนน สืบเนื่องมาจากการเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ ตม.ให้เพียงพอต่อปริมาณผู้โดยสารในปัจจุบัน รองลงมาคือ Speed of baggage deliver service มีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.32 คะแนน และ Value for money of parking facilities ที่ถึงแม้ว่าจะอยู่ในกลุ่มของตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด 5 อันดับ แต่ยังคงมีคะแนนเพิ่มขึ้นจากไตรมาสก่อนหน้าอยู่ที่ 0.27 คะแนน

4. ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก จากการตอบแบบสอบถามประจำไตรมาสปัจจุบัน โดยตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญแต่ผลการดำเนินงานยังคงไม่เป็นไปตามทิศทางที่ดีได้แก่ Internet access/Wi-Fi

4.1 ตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็ง (Strong Performance) ผู้โดยสารให้ความสำคัญและได้คะแนนสูง ได้แก่หัวข้อ Waiting time at passport/ID inspection ที่มีคะแนนสูงสุดอยู่ที่ 4.51 คะแนน ในลำดับที่ 5 ต่อมาคือหัวข้อ Waiting time at security inspection ที่มีคะแนนรองลงมาอยู่ที่ 4.44 คะแนน ในลำดับที่ 10, หัวข้อ Feeling of being safe and secure ที่มีคะแนนอยู่ที่ 4.40 คะแนน โดยอยู่ในลำดับที่ 8 และหัวข้อ Cleanliness of airport terminal ที่มีคะแนนอยู่ที่ 4.36 คะแนน ในลำดับที่ 9

4.2 ตัวชี้วัดที่เป็นจุดอ่อน (Weak Performance) ผู้โดยสารให้ความสำคัญแต่ยังได้คะแนนต่ำ ได้แก่ หัวข้อ Internet access/Wi-Fi ที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 3.70 คะแนน ซึ่งลดลงจากไตรมาสที่แล้วที่ 0.01 คะแนน และผู้โดยสารให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 3 ต่อมาคือหัวข้อ Comfort of waiting gate/areas

ที่มีค่าคะแนนอยู่ที่ 4.00 คะแนน สำหรับหัวข้อ Internet access/Wi-Fi นั้น ปัจจุบันหลังจากการปรับเปลี่ยนการให้บริการ Internet Wi-Fi ของท่าอากาศยานภายใต้ชื่อ “Free Airport-Google Wi-Fi by CAT” เป็นสัญญาณหลัก อันเดียวที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารภายในท่าอากาศยานอย่างสมบูรณ์แบบ

ส่วนที่ 2 แผนการดำเนินงานแก้ปัญหา ทกท.

ทกท.ได้มีการติดตั้ง Mobile Charger ขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้โดยสาร ซึ่งได้ติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้วจำนวน 8 เครื่อง ภายในบริเวณจุดพักรอขึ้นเครื่องของอาคารผู้โดยสารในประเทศ และจำนวน 11 เครื่อง ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ซึ่งรวมเป็นทั้งหมด 19 เครื่อง และในปี 63 มีแผนการติดตั้งเพิ่มเติมอีกจำนวน 20 เครื่องสำหรับทั้ง 2 อาคาร ซึ่งการพัฒนาปรับปรุงดังกล่าวสามารถเพิ่มความพึงพอใจในหัวข้อ Comfort of waiting gate area ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก

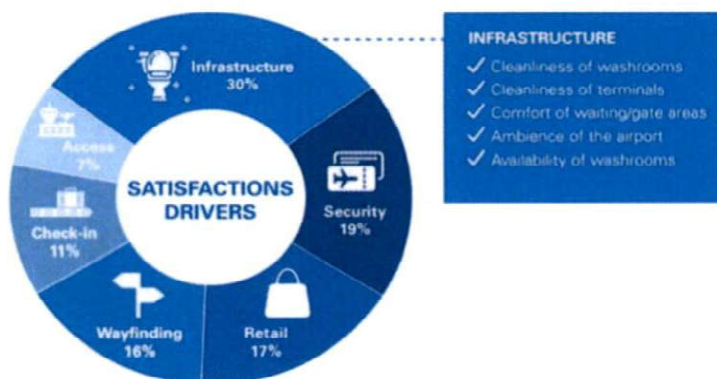
นอกจากนี้ ในส่วนของกระบวนการตรวจหนังสือเดินทางได้มีการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ตาม. ขึ้นอีก 160 คน ตั้งแต่เดือน ต.ค.62 ที่ผ่านมา ทำให้สามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางเข้า - ออก ณ ทกท. ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ในไตรมาสปัจจุบันตัวชี้วัดในหัวข้อ Waiting time at passport/ID inspection มีค่าคะแนนที่สูงขึ้นจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ

ในส่วนของกระบวนการตรวจค้นนั้น ทกท.ได้จัดทำหลักสูตรทบทวนการใช้เครื่อง Explosive Trace Detector (ETD), เครื่อง X-ray และระบบ In-line screening เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ตรวจค้นอย่างละเอียดยิ่งขึ้น ส่งผลให้ตัวชี้วัดในกลุ่ม Security มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Stated Importance หรือสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด จากการกรอกแบบสอบถาม ASQ พบว่า หัวข้อ Comfort of waiting/gate areas เป็นตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากเป็นลำดับต้นๆ จึงเห็นควรให้ดำเนินการจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงความสะดวกสบายบริเวณที่นั่งพักคอยก่อนขึ้นเครื่อง โดยยึดหลักแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) จากรายงาน ASQ Best Practice ของ ACI ในหัวข้อ Comfort in waiting areas

รายงาน ASQ Best Practice Report: Passenger experience at the gate ของ ACI กล่าวว่า ผู้โดยสารที่อยู่บริเวณที่พักรอขึ้นเครื่องมักมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับเที่ยวบินหรือมีอาการเครียดและเหนื่อยล้า จากการผ่านกระบวนการต่างๆในสนามบิน ตั้งแต่การ Check-in จนมาถึงพื้นที่บริเวณทางออกขึ้นเครื่อง



ACI ASQ Satisfaction Driver Model: 2018

จากแผนภูมิ...

จากแผนภูมิข้างต้น พบว่าตัวชี้วัดในหมวด Infrastructure เป็นหมวดตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อค่าคะแนนโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30 โดยตัวชี้วัด Comfort of waiting/gate areas จัดเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่มีความสำคัญในหมวดนี้และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารในบริเวณนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้

สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible Variables)	สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Variables)
บริเวณที่นั่งพัก	ความสะอาด
เก้าอี้และวัสดุบุเก้าอี้	อุณหภูมิ
โครงสร้างอาคาร	ความถ่ายเทของอากาศและกลิ่น
ทางเดิน	แสงไฟ
พื้น	สีสันทนของอาคารและวัสดุตกแต่ง
ต้นไม้และพืชพันธุ์ต่างๆ	เสียงและความหนาแน่นของผู้คน
สิ่งอำนวยความสะดวก	การให้บริการของพนักงาน
-	ความบันเทิง

นอกจากนี้ การสร้างบรรยากาศบริเวณที่นั่งพักคอยก่อนขึ้นเครื่องให้เรียบง่าย เป็นระเบียบ และทำให้ผู้โดยสารรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน มีส่วนช่วยทำให้ค่าคะแนนความพึงพอใจในตัวชี้วัดนี้เพิ่มขึ้นได้ โดย ACI มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ให้ความสำคัญกับผู้โดยสารที่ต้องต่อเครื่อง เนื่องจากเป็นผู้โดยสารที่ใช้เวลาอยู่ที่บริเวณพื้นที่นั่งพักคอยมากที่สุด โดยจัดพื้นที่อำนวยความสะดวกในการพักผ่อน เช่น เก้าอี้เอนวด เก้าอี้แบบนอนราบ และความบันเทิงต่างๆ เช่น การฉายภาพยนตร์
- ควบคุมอุณหภูมิของระบบปรับอากาศและการถ่ายเทของอากาศในบริเวณนั้น รวมถึงคอยระมัดระวังเรื่องกลิ่นและความสะอาด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร
- ปรับเปลี่ยนวัสดุของเก้าอี้ให้นั่งได้สบายมากขึ้น โดยอาจเลือกแบบมีพนักพิงหลังและที่วางแขน หรือใช้วัสดุบุนุ่ม รวมถึงติดตั้งจุดชาร์จอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เก้าอี้โดยตรง
- ปรับปรุงเนื้อหาในจอ FIDS โดยเพิ่มข้อมูลให้มีความครบถ้วนและหลากหลายมากขึ้น ลดการใช้เสียงประกาศเพื่อรบกวนการพักผ่อนของผู้โดยสารให้น้อยที่สุด
- ปรับปรุงทัศนียภาพบริเวณที่นั่งพักคอยก่อนขึ้นเครื่อง เช่น เพิ่มพื้นที่สีเขียว หรือจัดให้มีโซนแสดงงานศิลปะของศิลปินท้องถิ่น

ท่าอากาศยานที่มีความโดดเด่นในเรื่องการบริหารจัดการด้านความสะดวกสบายบริเวณพื้นที่พักคอยขึ้นเครื่องและสามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาเป็นแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการ ได้แก่ ท่าอากาศยานเลโอนาร์โด ดา วินชี-ฟิอูมิชีโน (FCO) ประเทศอิตาลี ที่ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเก้าอี้พักคอยให้มีช่องเสียบที่ชาร์จ

อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้ในขณะนั่งรอขึ้นเครื่อง และ ท่าอากาศยานปัลมา เดอ มาจอร์กา (PMI) ประเทศสเปน ที่ทำการตกแต่งสถานที่บริเวณดังกล่าวให้ดูสบายตาด้วยต้นไม้และดอกไม้ทั้งขนาดเล็กและใหญ่ เพื่อสร้างความผ่อนคลายและลดความตึงเครียดของผู้โดยสารระหว่างรอขึ้นเครื่อง



ท่าอากาศยานเลโอนาร์โด ดา วินชี-ฟิอูมิซินี

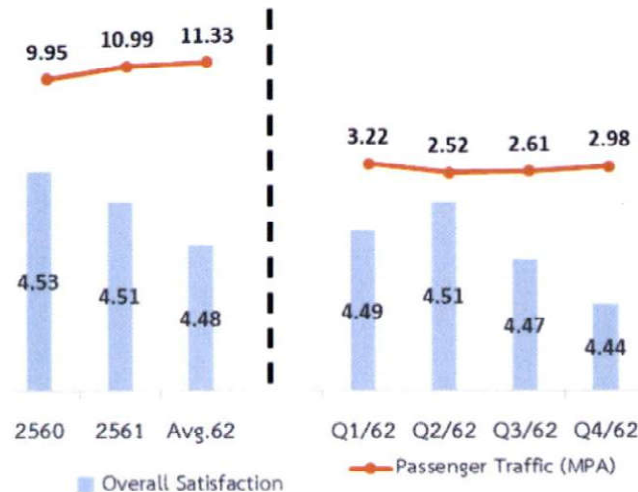


ท่าอากาศยานปัลมา เดอ มาจอร์กา

ในการนี้ ฝวน.มีข้อเสนอจัดทำแผนการเพิ่มความสะอาดสบายบริเวณพื้นที่พักคอยขึ้นเครื่องของ ทกก.โดยเสนอให้มีการปรับปรุงรูปแบบของเก้าอี้พักคอยให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ เนื่องจากปัจจุบันเก้าอี้ที่อยู่ในอาคารดังกล่าวมีรูปแบบและความสบายที่แตกต่างกัน พร้อมกันนี้ ทกก.ควรมีการปรับปรุงระบบปรับอากาศบริเวณพื้นที่พักคอยขึ้นเครื่องของอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ โชนเก้าอี้ที่ไม่ได้รับการปรับปรุงอาคาร เนื่องจากมีอุณหภูมิที่ค่อนข้างร้อนและการถ่ายเทอากาศไม่ค่อยดีมากนัก

รายงานคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality Report)
ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ประจำปีไตรมาสที่ 4 (ต.ค.-ธ.ค.) ประจำปี 2562

ส่วนที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานเชียงใหม่ประจำปีไตรมาส 4 ประจำปี 2562



หมายเหตุ: * คะแนนอย่างไม่เป็นทางการของไตรมาส 1-4/2562

จากกราฟแสดงผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทชม.ประจำไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 อยู่ที่ 4.44 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 พบว่าผลค่าคะแนนลดลงจากเดิม 0.03 คะแนน ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมเพิ่มขึ้นจาก 2.61 ล้านคน เป็น 2.98 ล้านคน หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 14.18% และในไตรมาสที่ 4 ทชม.อยู่ในอันดับที่ 27 ของกลุ่มผู้โดยสาร 5-15 ล้านคน/ปี ทชม.จากทั้งหมด 99 ท่าอากาศยาน โดยผลคะแนนเฉลี่ยประจำปี 2562 อย่างไม่เป็นทางการอยู่ที่ 4.48 คะแนน (ทั้งนี้ ACI จะทำการประกาศผลค่าคะแนนและการจัดอันดับประจำปีอย่างเป็นทางการในเดือน ก.พ.63)

1. ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก ประจำไตรมาส 1-4 ประจำปี 2562

อันดับ	ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก							
	ไตรมาสที่ 1/2562		ไตรมาสที่ 2/2562		ไตรมาสที่ 3/2562		ไตรมาสที่ 4/2562	
	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	Walking distance inside the terminal	4.44	*NEW Efficiency of check-in staff	4.50	Walking distance inside the terminal	4.57	*NEW Waiting time at passport/personal ID inspection	4.47
2	Ease of making connections with other flights	4.41	*NEW Waiting time at passport/personal ID inspection	4.47	*NEW Courtesy and helpfulness of airport staff	4.50	Courtesy and helpfulness of airport staff	4.39
3	Ease of finding your way through airport	4.40	Availability of baggage carts/trolleys	4.46	Efficiency of check-in staff	4.46	*NEW Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.38
4	Ground transportation to/from airport	4.37	*NEW Waiting time in check-in queue/line	4.46	*NEW Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.46	*NEW Feeling of being safe and secure	4.37
5	Availability of baggage carts/trolleys	4.34	Ease of making connections with other flights	4.45	Ease of finding your way through airport	4.46	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.36

- สีเหลือง หมายถึง อันดับที่ไม่เปลี่ยนแปลง
- สีเขียว หมายถึง อันดับดีขึ้น
- สีแดง หมายถึง อันดับลดลง

ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงสุดในไตรมาสที่ 4 คือ Waiting time at passport/personal ID inspectional อยู่ที่ 4.47 คะแนน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เข้ามาใหม่ในกลุ่มของ 5 อันดับแรก ผู้โดยสารให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนหัวข้อที่มีค่าคะแนนโดดเด่นในไตรมาสที่ 4 ได้แก่ Courtesy and helpfulness of airport staff, Courtesy and helpfulness of inspection staff และ Feeling of being safe and secure ส่วนหัวข้อที่คะแนนลดลงในไตรมาสที่ 4 คือ Courtesy and helpfulness of check-in staff เนื่องจากในไตรมาสที่ 4 มีวันหยุดเทศกาลหลายช่วง ส่งผลให้ปริมาณผู้โดยสารเพิ่มขึ้นและเกิดความคับคั่งซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานโดยตรง ทำให้ค่าคะแนนความพึงพอใจลดลง

2. ตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย ประจำไตรมาส 1-4 ประจำปี 2562

อันดับ	ตัวชี้วัดที่มีผลคะแนนต่ำสุด 5 อันดับ							
	ไตรมาสที่ 1/2562		ไตรมาสที่ 2/2562		ไตรมาสที่ 3/2562		ไตรมาสที่ 4/2562	
	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	Parking facilities	3.67	Parking facilities	3.60	Value for money of restaurant/cafing facilities	3.82	Value for money of parking facilities	3.57
2	Restaurant/cafing facilities	3.84	Value for money of shopping facilities	3.86	Value for money of shopping facilities	3.86	Value for money of restaurant/cafing facilities	3.79
3	Value for money of restaurant/cafing facilities	3.86	Value for money of parking facilities	3.91	Parking facilities	3.87	Parking facilities	3.80
4	Shopping facilities	3.89	Cleanliness of washrooms/toilets	3.91	Value for money of parking facilities	3.91	Internet access/WiFi	3.81
5	Value for money of shopping facilities	3.91	Shopping facilities	3.91	Internet access/WiFi	3.91	Value for money of shopping facilities	3.83

- สีเหลือง หมายถึง อันดับที่ไม่เปลี่ยนแปลง
- สีเขียว หมายถึง อันดับดีขึ้น
- สีแดง หมายถึง อันดับลดลง

จากตาราง ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้คะแนนความพึงพอใจต่ำในไตรมาสที่ 4 คือ Value for money of parking facilities และ Internet access/Wi-fi ซึ่งมีค่าคะแนนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนของ Internet access/Wi-fi สาเหตุเกิดจากท่าอากาศยานอยู่ระหว่างการเริ่มปรับมาใช้สัญญาณภายใต้ชื่อ “Free Airport-Google Wi-Fi” by CAT” ทำให้สัญญาณบางช่วงไม่เสถียร

3. ค่าคะแนนความต่างของตัวชี้วัด ประจำไตรมาสที่ 3 และ 4 (10 อันดับแรก)

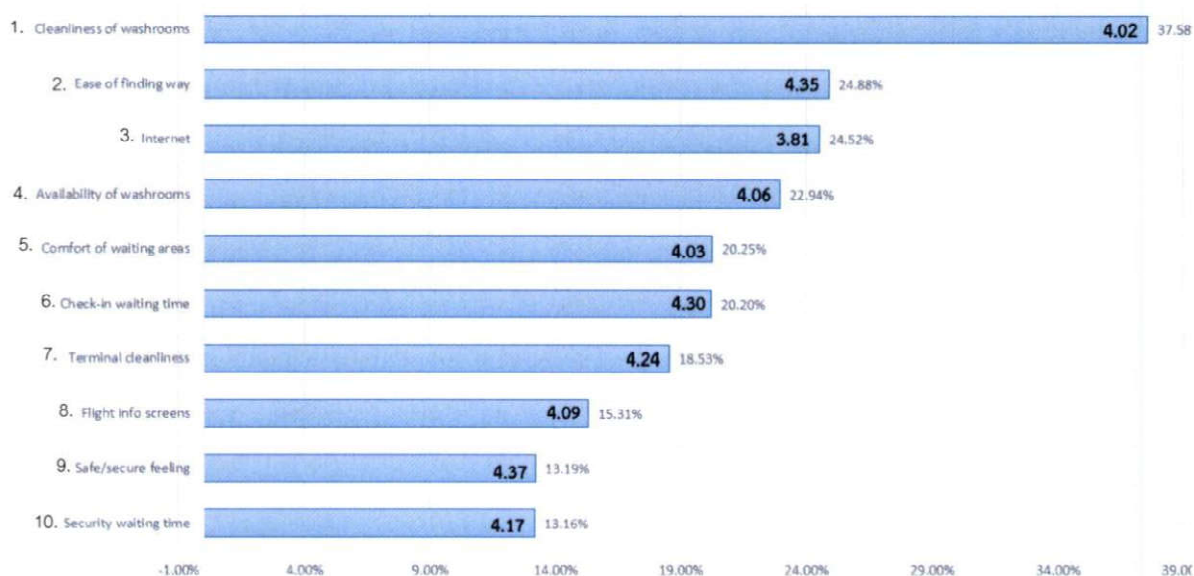
No.	Criteria	Q32019	Q42019	GAP
1	Value for money of parking facilities	3.92	3.57	0.34 ▼
2	Business/executive lounges	4.15	3.95	0.21 ▼
3	Walking distance inside the terminal	4.57	4.37	0.21 ▼
4	Waiting time at security inspection	4.38	4.17	0.20 ▼
5	Passport/personal ID inspection	4.39	4.20	0.20 ▼
6	Ease of making connections with other flights	4.35	4.17	0.18 ▼
7	Availability of baggage carts/trolleys	4.36	4.20	0.16 ▼
8	Availability of washrooms/toilets	4.21	4.06	0.15 ▼
9	Efficiency of check-in staff	4.46	4.32	0.15 ▼
10	Cleanliness of washrooms/toilets	4.16	4.02	0.14 ▼

หมายเหตุ: ▲ เพิ่มขึ้น ▼ ลดลง

จากตัวชี้วัด...

จากตัวชี้วัดทั้งหมด 33 ตัวชี้วัด เมื่อเปรียบเทียบผลค่าคะแนนระหว่างไตรมาสที่ 3 และ 4 พบว่า ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนความต่าง 10 อันดับแรก มีค่าคะแนนลดลงทุกตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนลดลงมากที่สุด ได้แก่ Value for money of parking facilities มีค่าคะแนนลดลง 0.34 คะแนน ตามด้วย Business/executive lounges และ Walking distance inside the terminal มีคะแนนลดลง 0.21 คะแนน ในส่วนของ Value for money of parking facilities ที่มีคะแนนลดลงเป็นอย่างมาก เนื่องจากในช่วงไตรมาส 4 ที่ผ่านมาเป็นช่วง high season มีผู้โดยสารเดินทางและนำรถยนต์มาจอดทิ้งไว้ในอาคารจอดรถเป็นจำนวน ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อผู้มาใช้บริการและเกิดความรู้สึกถึงความไม่คุ้มค่าของราคาที่จอดรถ ซึ่ง ทชม.อยู่ระหว่างการก่อสร้างอาคารจอดรถหลังใหม่ สามารถรองรับรถยนต์ได้เพิ่มจำนวน 1,200 คัน สำหรับตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นมีเพียงตัวชี้วัดเดียวคือ Waiting time at passport/personal ID inspection คะแนนเพิ่มขึ้น 0.07 คะแนน ซึ่งค่าคะแนนไม่ได้มีความต่างติดอยู่ใน 10 อันดับแรก

4. ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรกจากการตอบแบบสอบถามประจำไตรมาส 4 โดยตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ แต่ผลการดำเนินงานยังคงไม่เป็นไปตามทิศทางที่ดีคือ Internet Wi-Fi โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญ 24.52% แต่ได้คะแนนเพียง 3.81 คะแนน

4.1 ตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็ง (Strong Point) ผู้โดยสารให้ความสำคัญและได้คะแนนสูง ได้แก่ Feeling of being safe and secure มีค่าคะแนนสูงสุดที่ 4.37 คะแนน ผู้โดยสารให้ความสำคัญในลำดับที่ 9, Ease of finding way มีค่าคะแนน 4.35 คะแนน ผู้โดยสารให้ความสำคัญในลำดับที่ 2 และ Waiting time in check-in queue/line มีค่าคะแนน 4.30 คะแนน ผู้โดยสารให้ความสำคัญในลำดับที่ 6

4.2 ตัวชี้วัดที่เป็นจุดอ่อน (Weak Point) ผู้โดยสารให้ความสำคัญแต่ยังได้คะแนนต่ำ ได้แก่ หัวข้อ Internet access/Wi-Fi ที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ 3.81 และอยู่ในลำดับที่ 3 ที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญถึง 24.52% โดยปัจจุบันการให้บริการ Internet Wi-Fi ของท่าอากาศยานอยู่ระหว่างการเริ่มปรับมาใช้สัญญาณภายใต้ชื่อ “Free Airport-Google Wi-Fi” by CAT” ซึ่งเป็นสัญญาณหลักอันเดียวที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารภายในท่าอากาศยาน

ส่วนที่ 2 แผนการดำเนินงานแก้ปัญหา ทชม.

ปัจจุบัน ทชม.มีแผนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการให้บริการในหัวข้อที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญในการกรอกแบบสอบถาม ASQ (Stated Importance) ได้แก่

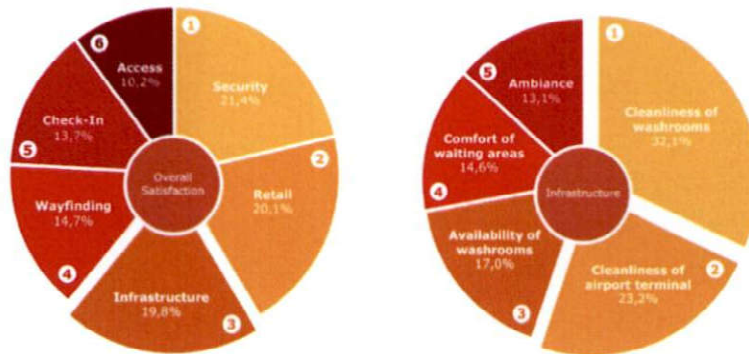
1. Cleanliness of washroom/toilets ทชม.ดำเนินการโครงการคืนความเย็นพร้อมแห้งหอมสู่ ทชม.โดยปัจจุบันได้ดำเนินการติดตั้งในส่วนของตัวต้นแบบ (Prototype) เสร็จเรียบร้อยแล้วตั้งแต่ 1 ก.ค.62 และอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการโครงการในระยะต่อไป ซึ่ง ทชม.จะทำการศึกษาเกณฑ์การประเมินที่เป็นมาตรฐานจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับการให้บริการ เช่น พฤติกรรมของผู้ใช้งาน, ความสะอาด, การถ่ายเทของอากาศที่มีคุณภาพและมาตรฐาน, บรรยากาศของห้องสุขา และอุปกรณ์ที่เหมาะสม เป็นต้น นอกจากนี้ ทชม.ได้ประสานบริษัท SCG เข้ามาให้ความรู้และนำเสนอปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับการจัดระบบระบายอากาศ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับการจัดการระบบ และโครงการ Quick & Clean การแจ้งเตือนเมื่อห้องน้ำสกปรกผ่านระบบ QR Code และ Line Botify
2. Comfort of waiting/gate areas ทชม.ได้ประสานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต (EGAT) เพื่อเข้ามาประเมินระบบปรับอากาศของ ทชม.ว่าสามารถดำเนินการซ่อมแซมหรือปรับปรุงในจุดใดได้บ้าง และการปรับย้ายรูปแบบการจัดวางเก้าอี้ของห้องโถงผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ และระหว่างประเทศ เพื่อลดความแออัด และสร้างบรรยากาศที่ดี
3. Internet access/Wi-fi อยู่ระหว่างการเปลี่ยนสัญญา เป็น“Free Airport-Google Wi-Fi” by CAT”
4. Ground transportation to/from airport ทชม.ได้รับสัมปทานผู้ประกอบการรถแท็กซี่รายใหม่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผู้ประกอบการนี้เป็นผู้ให้บริการ Grab Taxi ด้วย โดยผู้โดยสารสามารถใช้บริการผ่าน Application นอกจากนี้ ทชม.ขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการให้ผู้ขับรถตามมาตรฐานของกรมขนส่ง ซึ่งจะเริ่มให้บริการเดือน ก.พ.63 เป็นต้นไป
5. Ambience of the airport การก่อสร้างอาคารอาคารอเนกประสงค์
6. Restaurant/eating facilities โครงการปรับโซนร้านค้าภายในท่าอากาศยานให้เป็นระเบียบและเหมาะสมกับพื้นที่เชิงพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Stated Importance หรือสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดจากการกรอกแบบสอบถาม ASQ พบว่า หัวข้อ Cleanliness of washrooms เป็นตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารของ ทชม.ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก

จากรายงาน ASQ Best Practice Report: Airport Cleanliness (July, 2017) ของ ACI ระบุว่า 6 key dimensions ที่ส่งผลต่อค่าคะแนนโดยรวม มีดังนี้

Key dimensions of overall satisfaction



จากแผนภูมิข้างต้น พบว่าตัวชี้วัดในหมวด Infrastructure อยู่ในลำดับที่ 3 ของหมวดตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อค่าคะแนนโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 19.8% โดยตัวชี้วัดในหมวดนี้ Cleanliness of washrooms มีความสำคัญมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 32.1% ซึ่งรายงานดังกล่าวระบุว่า ความต้องการพื้นฐานของผู้โดยสารในการใช้บริการห้องสุขา มีดังนี้

- ป้ายบอกทางไปยังห้องสุขามีความชัดเจน ใช้สัญลักษณ์ที่สื่อง่าย บริเวณทางเข้าไม่มีประตูกัน สามารถเข้า-ออกได้ง่าย
- ห้องสุขาต้องไม่มีคราบสกปรกปรากฏให้เห็น อุปกรณ์สำหรับล้างมือ เช่น สบู่ กระดาษเช็ดมือ อยู่ในบริเวณเดียวกัน
- มีห้องสุขาสำหรับผู้พิการและผู้โดยสารที่เดินทางกับเด็กเล็กแยกต่างหาก
- รอบทำความสะอาดของแม่บ้านเพียงพอต่อความถี่ของการใช้งานผู้โดยสาร
- เลือกใช้วัสดุที่ทำความสะอาดได้ง่าย
- ใช้เครื่องจ่ายสบู่และก๊อกรน้ำระบบอัตโนมัติ เพื่อให้บริเวณอ่างล้างมือไม่สกปรก
- มีอุปกรณ์ในห้องน้ำสำหรับ refill เตรียมพร้อมไว้เสมอ
- จัดแสงไฟแบบ soft lightning เพื่อสร้างบรรยากาศของห้องน้ำให้ดูสะอาดตา
- หลีกเลี่ยงการใช้พื้นและกำแพงสีดำ หรือสีทึบ
- จัดให้มีโซนแต่งหน้าสำหรับห้องสุขาของผู้หญิง
- ตกแต่งบรรยากาศภายในห้องสุขาให้มีความสวยงาม เช่น ตกแต่งด้วยดอกไม้, ติดภาพวาดบริเวณผนังห้องสุขา

ผนังห้องสุขา

- จัดเจ้าหน้าที่ประจำห้องสุขาทุกจุดให้บริการ
- มีคณะทำงานที่กำกับดูแลเรื่องห้องสุขา
- ติดตั้ง Feedback tools เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถประเมินการใช้งานห้องสุขาและสามารถแจ้งปัญหาจากการใช้งานได้อย่างทันท่วงที

ท่าอากาศยานที่มีความโดดเด่นในเรื่องการบริหารจัดการห้องสุขา และ ทชม.สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาเป็นแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการ ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติซานฟรานซิสโก (San Francisco International Airport หรือ SFO) และท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน (Incheon International Airport หรือ ICN) ซึ่งมีคุณสมบัติตามข้อเสนอแนะของ ACI ทุกประการ โดยห้องสุขาของท่าอากาศยานนานาชาติซานฟรานซิสโกมีการติดตั้งเครื่องเป่ามืออัตโนมัติอยู่ข้างอ่างล้างมือ เพื่อลดโอกาสที่จะทำให้พื้นห้องน้ำเกิดการเปียกและลดภาระในการทำมาสะอาดของแม่บ้าน และท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน ภายในห้องสุขาหญิงมีโซนสำหรับแต่งหน้า และใช้แสงไฟสร้างบรรยากาศห้องน้ำ นอกจากนี้การสร้างธีมหรือเอกลักษณ์ของห้องน้ำให้มีความโดดเด่น ถือเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจได้ เช่น ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi Airport หรือ BKK) ทำโครงการ “7 Wonders of Thailand” เป็นแนวคิด 7 รูปแบบในการนำเสนอเรื่องราวความเป็นไทย แบบผสมผสานเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Interactive Media) กับนวัตกรรมประหยัดพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม (Energy Efficient Model) ระดับมาตรฐานโลกได้อย่างสวยงามและลงตัว เป็นต้น



San Francisco Airport



Incheon Airport



Suvarnabhumi Airport

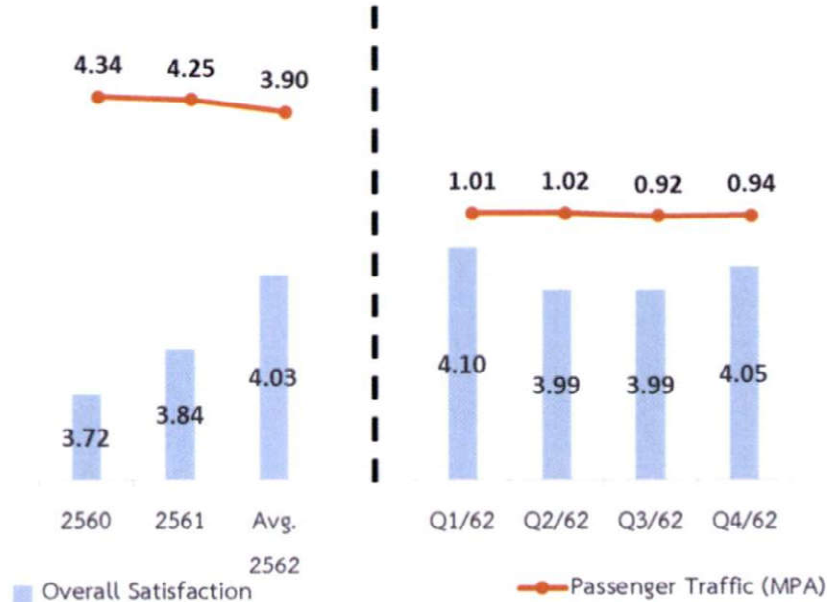
ปัจจุบันห้องสุขาของ ทชม.มีจำนวนทั้งหมด 78 ห้อง โดยปัญหาของห้องสุขาส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยทางกายภาพของ ทชม.คือ ห้องน้ำเก่า, ระบบปรับการไม่ถ่ายเท, มีกลิ่นไม่พึงประสงค์, อุปกรณ์ห้องน้ำชำรุด, ความชื้นของห้องสุขาบริเวณผู้โดยสารขาเข้าและบริเวณผู้โดยสารขาออกไม่เพียงพอในช่วงโมกค์คั้ง ปัจจุบัน ทชม.อยู่ระหว่างการจัดทำ โครงการคืนความเย็นพร้อมแห่งหอม เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงห้องสุขา รวมทั้งการจัดทำโครงการ Quick & Clean เพื่อแจ้งเตือนเมื่อห้องน้ำสกปรกผ่านระบบ QR CODE

ผวน.ขอเสนอแนวทางการพัฒนาตัวชี้วัด Cleanliness of washroom/toilets ดังนี้

1. การจัดทำโครงการวิจัยเชิงลึกเรื่องห้องสุขา เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้งานห้องสุขาและความต้องการของผู้โดยสารอย่างละเอียด
2. ให้ต่อยอดโครงการคืนความเย็นพร้อมแห่งหอมสู่ ทชม.ไปบูรณาการร่วมกับ Digital Airport เช่น การเก็บ zoning และการจัดนำ database เป็นต้น
3. จัดโครงการประกวดห้องสุขาสะอาดภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องสุขาตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาและปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องสุขา เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับการความประทับใจเมื่อมาใช้บริการ

รายงานคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality Report)
ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ประจำปีไตรมาสที่ 4 (ต.ค.-ธ.ค.) ประจำปี 2562

ส่วนที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานหาดใหญ่ประจำปีไตรมาส 4 ประจำปี 2562



หมายเหตุ: * คะแนนอย่างไม่เป็นทางการของไตรมาส 1-4/2562

ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ททญ.ประจำไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 อยู่ที่ 4.05 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 พบว่าผลค่าคะแนนเพิ่มขึ้น ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมเพิ่มขึ้นจาก 921,520 คนต่อปี เป็น 943,305 คนต่อปี หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 0.02 ในไตรมาสที่ 4 ปี 2562 ททญ.อยู่ที่อันดับที่ 64 ของท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 2-5 ล้านคน/ปี จาก 81 ท่าอากาศยานในกลุ่มเดียวกัน

ทั้งนี้ ตัวชี้วัดที่สามารถรักษาคะแนนสูงสุด 5 อันดับแรกและคะแนนต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้าย มีดังนี้

1. ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก ประจำไตรมาสที่ 1-4 ประจำปี 2562

อันดับ	ตัวชี้วัดที่มีคะแนนสูงสุด 5 อันดับ							
	ไตรมาสที่ 1/2562		ไตรมาสที่ 2/2562		ไตรมาสที่ 3/2562		ไตรมาสที่ 4/2562	
	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	Ease of making connections with other flights	4.17	Cleanliness of airport terminal	4.02	Ease of making connections with other flights	4.28	Ease of making connections with other flights	4.22
2	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.13	Feeling of being safe and secure	4.01	Feeling of being safe and secure	4.08	Feeling of being safe and secure	4.08
3	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.12	Ease of making connections with other flights	3.97	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.06	Cleanliness of airport terminal	4.07
4	Cleanliness of airport terminal	4.10	Waiting time at passport/personal ID inspection	3.97	Walking distance inside the terminal	4.03	Walking distance inside the terminal	4.05
5	Efficiency of check-in staff	4.07	Waiting time at security inspection	3.96	Efficiency of check-in staff	4.03	Thoroughness of security inspection	4.04

- สีเหลือง หมายถึง อันดับที่ไม่เปลี่ยนแปลง
- สีเขียว หมายถึง อันดับดีขึ้น
- สีแดง หมายถึง อันดับลดลง

ตัวชี้วัดทั้ง 5 หัวข้อที่รักษาคะแนนอยู่ในกลุ่ม Top 5 อย่างต่อเนื่องในทุกไตรมาส ได้แก่ Ease of making connections with other flights และ Feeling of being safe and secure โดยมี Cleanliness of airport terminal และ Thoroughness of security inspection เป็นตัวชี้วัดใหม่ที่ขึ้นมาอยู่ในกลุ่ม Top 5

2. ตัวชี้วัดที่มีผลค่าคะแนนน้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้าย ประจำไตรมาสที่ 1-4 ประจำปี 2562

ลำดับ	ตัวชี้วัดที่ค่าคะแนนต่ำสุด 5 อันดับ									
	ไตรมาสที่ 1/2562		ไตรมาสที่ 2/2562		ไตรมาสที่ 3/2562		ไตรมาสที่ 4/2562			
	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	Value for money of parking facilities	3.16	Value for money of parking facilities	3.11	Value for money of restaurant/eating facilities	3.25	Value for money of parking facilities	3.13		
2	Value for money of shopping facilities	3.29	Value for money of restaurant/eating facilities	3.14	Value for money of shopping facilities	3.26	Parking facilities	3.23		
3	Value for money of restaurant/eating facilities	3.30	Parking facilities	3.15	Value for money of parking facilities	3.34	Value for money of restaurant/eating facilities	3.30		
4	Parking facilities	3.35	Value for money of shopping facilities	3.2	Parking facilities	3.42	Value for money of shopping facilities	3.31		
5	Restaurant/eating facilities	3.68	Internet access /Wifi	3.31	Shopping facilities	3.47	Internet access/Wifi	3.36		

- สีเหลือง หมายถึง อันดับที่ไม่เปลี่ยนแปลง
- สีเขียว หมายถึง อันดับดีขึ้น
- สีแดง หมายถึง อันดับลดลง

ตัวชี้วัดที่ยังคงอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ Value for money of parking facilities และ Parking facilities โดยค่าคะแนนลดลงจากไตรมาสที่ 3 ตามด้วย Value for money of restaurant/eating facilities และ Value for money of shopping facilities ที่แม้จะมีค่าคะแนนเพิ่มขึ้น ก็ยังคงอยู่ในกลุ่ม Top 5 โดยมีตัวชี้วัดใหม่ Internet access/Wifi ที่คะแนนความพึงพอใจลดลงและเพิ่มเข้ามาอยู่ในตารางค่าคะแนนต่ำสุดประจำไตรมาสนี้

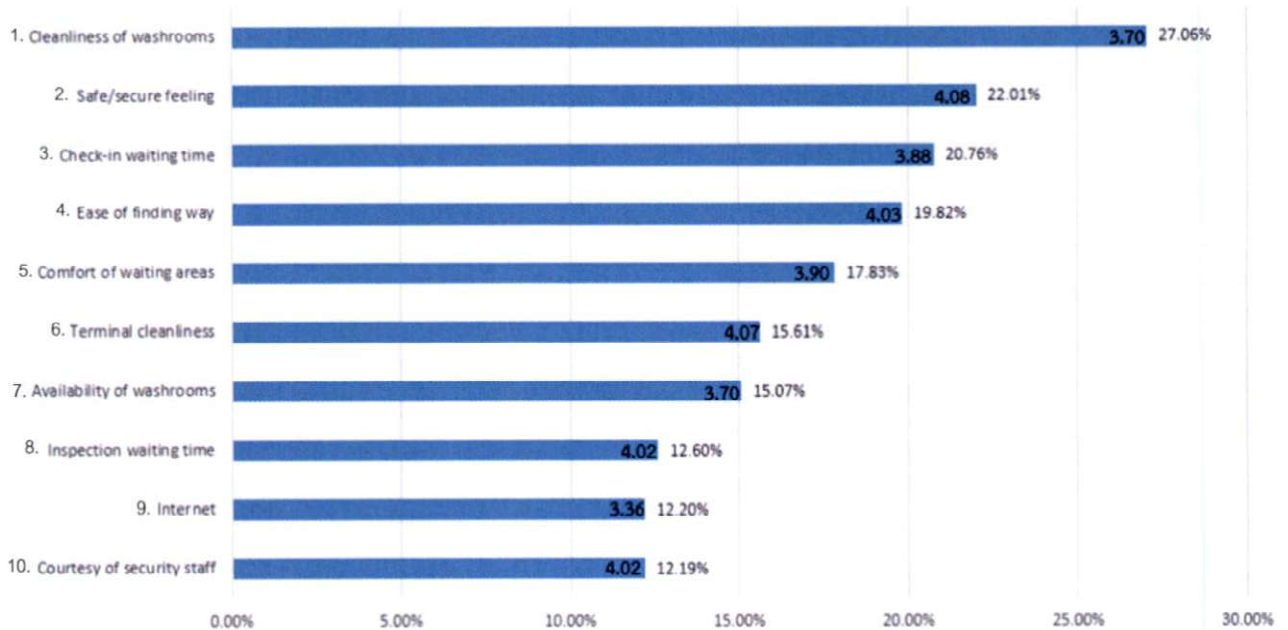
3. ค่าคะแนนความต่างของตัวชี้วัด ประจำไตรมาสที่ 3 และ 4 (10 อันดับแรก)

No.	Criteria	Q32019	Q42019	Gap
1	Value for money of parking facilities	3.34	3.13	0.22 ▼
2	Custom inspection	4.11	3.90	0.21 ▼
3	Parking facilities	3.42	3.23	0.20 ▼
4	Passport/personal ID inspection (Arrival)	4.11	3.95	0.16 ▼
5	Internet access/Wifi	3.47	3.36	0.10 ▼
6	Courtesy and helpfulness of security staff	3.93	4.02	0.09 ▲
7	Waiting time in check-in queue/line	3.96	3.88	0.09 ▼
8	Ambience of the airport	3.92	3.99	0.07 ▲
9	Cleanliness of airport terminal	4.01	4.07	0.07 ▲
10	Restaurant/eating facilities	3.62	3.69	0.06 ▲

หมายเหตุ: ▲ เพิ่มขึ้น ▼ ลดลง

จาก 33 ตัวชี้วัด เมื่อเปรียบเทียบผลค่าคะแนนระหว่างไตรมาสที่ 3 และ 4 พบว่า ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนลดลงอย่างมีนัยสำคัญได้แก่ หัวข้อ Value for money of parking facilities โดยมีค่าคะแนนลดลงถึง 0.22 คะแนน และ Parking facilities ที่ค่าคะแนนลดลงถึง 0.20 คะแนน สาเหตุเกิดจากบริเวณด้านนอก ทพญ.มีลานจอดรถเอกชนที่มีหลังคาให้บริการอยู่ ซึ่งมีราคาถูกกว่าลานจอดรถของ ทพญ.ที่เป็นลานจอดรถกลางแจ้ง ส่วนหัวข้อ Custom inspection ที่มีค่าคะแนนลดลงถึง 0.21 คะแนน เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นในไตรมาสนี้ ทำให้กระบวนการทางศุลกากรเกิดความล่าช้า

4. ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก จากการตอบแบบสอบถามประจำไตรมาสปัจจุบัน โดยตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญแต่ผลการดำเนินงานยังคงไม่เป็นไปตามทิศทางที่กำหนด ได้แก่ Cleanliness of washrooms, Availability of washrooms และ Check-in waiting time

4.1 ตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็ง (Strong Performance) ที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญและได้คะแนนสูง ได้แก่ หัวข้อ Feeling of being safe and secure ที่มีค่าคะแนนสูงสุดที่ 4.08 คะแนน และผู้โดยสารให้ความสำคัญในลำดับที่ 2, Cleanliness of airport terminal มีค่าคะแนนที่ 4.07 คะแนน และผู้โดยสารให้ความสำคัญในลำดับที่ 6 และ Ease of finding your way through the airport มีค่าคะแนน 4.03 คะแนน อยู่ในลำดับที่ 4

4.2 ตัวชี้วัดที่เป็นจุดอ่อน (Weak Performance) ผู้โดยสารให้ความสำคัญแต่ยังได้คะแนนต่ำ ได้แก่ หัวข้อ Cleanliness of washrooms และ Availability of washrooms ที่มีค่าคะแนนค่อนข้างต่ำอยู่ที่ 3.70 คะแนน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับต้นๆ และ Internet Access/Wifi ที่มีค่าคะแนนอยู่ที่ 3.36 คะแนน ซึ่งเป็นค่าคะแนนที่ต่ำที่สุด โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 9 โดยปัจจุบันการให้บริการ Internet Wi-Fi ของท่าอากาศยานอยู่ระหว่างการเริ่มปรับมาใช้สัญญาณภายใต้ชื่อ “Free Airport-Google Wi-Fi by CAT” ซึ่งเป็นสัญญาณหลักอันเดียวที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารภายในท่าอากาศยาน โดยจะเริ่มให้บริการอย่างเป็นทางการในเดือน เม.ย.63

ส่วนที่ 2 แผนการดำเนินงานแก้ปัญหา ทหญ.

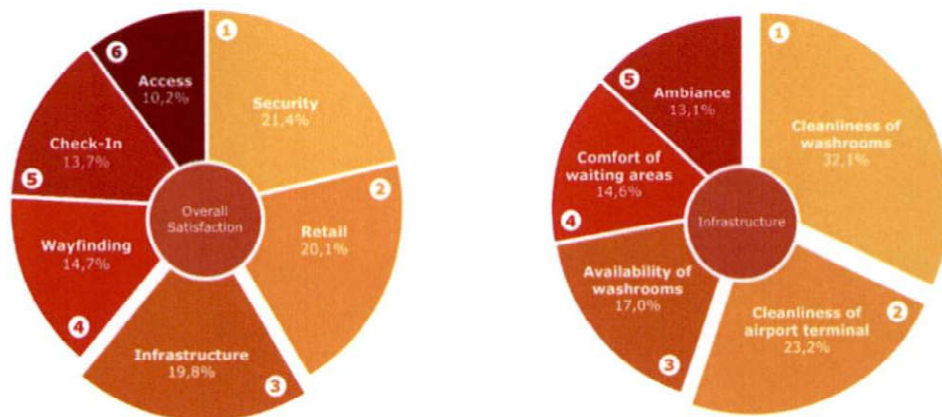
ทหญ.รายงานความคืบหน้าของแผนการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ปี 2562 ซึ่งตัวชี้วัดที่เป็นประเด็นปัญหาได้แก่ Ambience of the airport และ Value for money of eating facilities โดยอยู่ระหว่างการดำเนินการโครงการ “ถึงแล้ว...หาดใหญ่ Here we are Hatyai” เป็นการนำเสนออัตลักษณ์ วัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวภาคใต้ตอนล่างในรูปแบบสื่อสามมิติประกอบเพลงตามยุทธศาสตร์ Airport Strategic Positioning ตั้งแต่พื้นที่เข้าบริเวณ Aerobridge และ Corridor เพื่อเพิ่มค่าคะแนน ASQ ในหัวข้อ Ambience of the airport นอกจากนี้ ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการโครงการวิจัยเชิงลึกเรื่อง Value for Money of eating facilities ณ ทหญ. เพื่อปรับปรุงความเหมาะสมของราคาอาหาร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Stated Importance หรือสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด จากการกรอกแบบสอบถาม ASQ พบว่า หัวข้อ Cleanliness of washrooms เป็นตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารของ ทหญ. ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับแรก

จากรายงาน ASQ Best Practice Report: Airport Cleanliness (July, 2017) ของ ACI ระบุว่า 6 key dimensions ที่ส่งผลต่อค่าคะแนนโดยรวม มีดังนี้

Key dimensions of overall satisfaction



จากแผนภูมิข้างต้น พบว่าตัวชี้วัดในหมวด Infrastructure อยู่ในลำดับที่ 3 ของหมวดตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อค่าคะแนนโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 19.8% โดยตัวชี้วัดในหมวดนี้ Cleanliness of washrooms มีความสำคัญมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 32.1% ซึ่งรายงานดังกล่าวระบุว่า ความต้องการพื้นฐานของผู้โดยสารในการใช้บริการห้องสุขา มีดังนี้

- ป้ายบอกทางไปยังห้องสุขามีความชัดเจน บริเวณทางเข้าไม่มีประตูกั้น สามารถเข้า-ออกได้ง่าย
- ไม่มีคราบสกปรกปรากฏให้เห็น อุปกรณ์สำหรับล้างมือ เช่น สบู่ กระดาษเช็ดมือ อยู่ในบริเวณ

เดียวกัน

- มีห้องสุขาสำหรับผู้พิการและผู้โดยสารที่เดินทางกับเด็กเล็กแยกต่างหาก
- รอบทำความสะอาดของแม่บ้านเพียงพอต่อความถี่ของการใช้งานผู้โดยสาร
- เลือกใช้วัสดุที่ทำความสะอาดได้ง่าย
- ใช้เครื่องจ่ายสบู่และก๊อกน้ำระบบอัตโนมัติ เพื่อให้บริเวณอ่างล้างมือไม่สกปรก
- มีอุปกรณ์ในห้องน้ำสำหรับ refill เตรียมพร้อมไว้เสมอ เช่น กระดาษชำระสำรองในห้องสุขา
- จัดแสงไฟแบบ soft lighting เพื่อสร้างบรรยากาศสบายตา
- ติดตั้ง Feedback tools เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถประเมินการใช้งานห้องสุขาและสามารถแจ้ง

ปัญหาจากการใช้งานได้อย่างทันท่วงที

ท่าอากาศยานที่มีความโดดเด่นในเรื่องการบริหารจัดการห้องสุขา และ ททญ.สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาเป็นแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการ ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติซานฟรานซิสโก (San Francisco International Airport หรือ SFO) และท่าอากาศยานนานาชาติอินชอน (Incheon International Airport หรือ ICN) ซึ่งมีคุณสมบัติตามข้อเสนอแนะของ ACI ทุกประการ โดยห้องสุขาของท่าอากาศยานนานาชาติซานฟรานซิสโกมีการติดตั้งเครื่องเป่ามืออัตโนมัติอยู่ข้างอ่างล้างมือ เพื่อลดโอกาสที่จะทำให้พื้นห้องน้ำเกิดการเปียก และลดภาระในการทำความสะอาดของแม่บ้าน



San Francisco International Airport



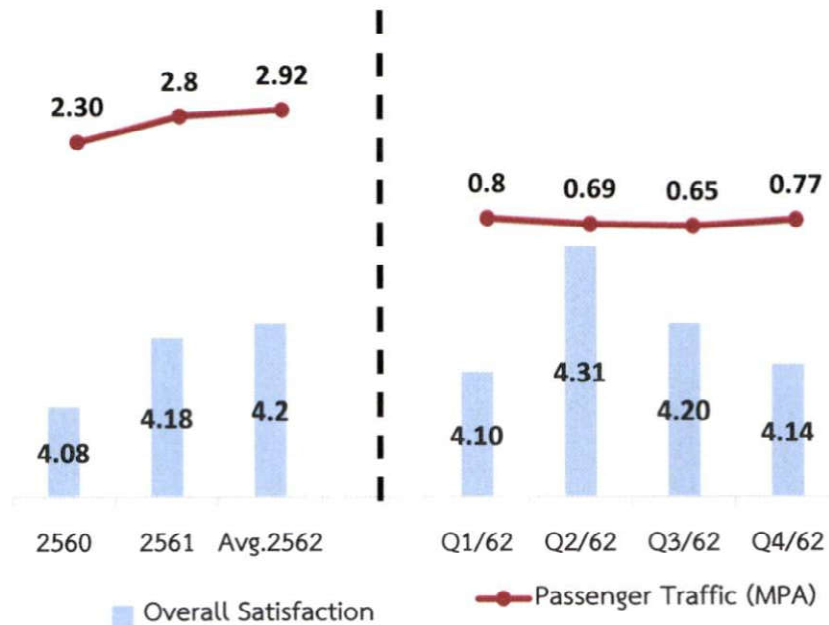
Incheon International Airport

ปัจจุบันห้องสุขาของ ททญ. แบ่งออกเป็น 5 จุด มีทั้งหมด 124 ห้อง ได้แก่ บริเวณผู้โดยสารขาออก ภายในประเทศ (ชั้น 2), บริเวณ Row Check-in 20 (ชั้น 1), บริเวณผู้โดยสารขาเข้า ภายในประเทศ (ชั้น 2), บริเวณผู้โดยสารขาออก ระหว่างประเทศ (ชั้น 2) และบริเวณข้างตู้ ATM (ชั้น 1) โดยห้องสุขาทุกจุดมีสายฉีดชำระในตัว และมีแม่บ้านประจำทุกจุด ปัญหาส่วนใหญ่ของห้องสุขาคือ ห้องสุขามีสภาพทรุดโทรมและมีกลิ่นเหม็นอับ พื้นห้องน้ำเปียก

ผวน.เห็นควรให้ ททญ.จัดทำ check list ความต้องการพื้นฐานของห้องน้ำที่สะอาด และมีการติดตามการแก้ไขปัญหาแบบทันท่วงทีด้วยการจัดทำ QR CODE หรือติดตั้ง Feedback tools ที่บริเวณห้องสุขาเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้โดยสารแจ้งปัญหาจากการใช้บริการห้องสุขาแก่แม่บ้านและผู้รับผิดชอบโดยตรงและเพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องรับทราบความพึงพอใจของผู้โดยสารแบบ real time โดย QR CODE ดังกล่าวจะขึ้นแจ้งเตือนในไลน์กลุ่มแม่บ้าน และขึ้นแสดงพิกัดของห้องสุขาที่มีปัญหา เพื่อที่แม่บ้านและผู้รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ยังเห็นควรให้ ททญ.จัดทำโครงการวิจัยเชิงลึกเรื่องห้องสุขา เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้งานห้องสุขาและความต้องการของผู้โดยสารอย่างละเอียด

รายงานคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality Report)
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ประจำปีไตรมาสที่ 4 (ต.ค.-ธ.ค.) ประจำปี 2562

ส่วนที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ประจำปีไตรมาส 4 ประจำปี 2562



หมายเหตุ ทสร.เริ่มเข้าโครงการ ASQ ในปี 2562 โดยค่าคะแนนในปี 2560-2561 เป็นค่าคะแนนจากการสำรวจโดยที่ปรึกษา
หมายเหตุ: * คะแนนอย่างไม่เป็นทางการของไตรมาส 1-4/2562

ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทสร.ประจำไตรมาสที่ 4 ประจำปี 2562 อยู่ที่ 4.14 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 3 พบว่าผลค่าคะแนนลดลงจากเดิม 0.06 คะแนน ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมเพิ่มขึ้นจาก 654,573 คน เป็น 772,294 คน หรือคิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 18 ในไตรมาสที่ 4 ทสร.อยู่ในอันดับที่ 54 ของกลุ่มผู้โดยสาร 2-5 ล้านคน/ปี จากทั้งหมด 81 ท่าอากาศยานในกลุ่มเดียวกัน

ตัวชี้วัดที่สามารถรักษาคะแนนสูงสุดที่ 5 อันดับแรกและคะแนนต่ำที่สุด 5 อันดับสุดท้ายตามตารางแสดงตัวชี้วัด ดังนี้

1. ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก ประจำไตรมาส 1-4 ประจำปี 2562

อันดับ	ตัวชี้วัดที่มีคะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก							
	ไตรมาสที่ 1/2562		ไตรมาสที่ 2/2562		ไตรมาสที่ 3/2562		ไตรมาสที่ 4/2562	
	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน
1	Ease of making connections with other flights	4.52	Feeling of being safe and secure	4.30	Feeling of being safe and secure	4.33	*NEW Ease of making connections with other flights	4.29
2	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.26	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.28	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.32	Thoroughness of security inspection	4.23
3	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.25	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.28	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.31	Walking distance inside the terminal	4.21
4	Feeling of being safe and secure	4.25	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.28	*NEW Walking distance inside the terminal	4.30	Feeling of being safe and secure	4.20
5	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.20	Thoroughness of security inspection	4.25	Thoroughness of security inspection	4.29	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.20

- สีเหลือง หมายถึง อันดับที่ไม่เปลี่ยนแปลง
- สีเขียว หมายถึง อันดับดีขึ้น
- สีแดง หมายถึง อันดับลดลง

จากตาราง ตัวชี้วัดทั้ง 5 หัวข้ออยู่ในกลุ่ม Top 5 ในช่วง 4 ไตรมาส ได้แก่ Thoroughness of security inspection, Walking distance inside the terminal ที่พัฒนาอันดับได้ดีขึ้น และ Feeling of being safe and secure, Courtesy and helpfulness of inspection staff ที่มีอันดับลดลงแต่ยังคงอยู่ในกลุ่มตัวชี้วัดที่ค่าคะแนนมากที่สุด 5 อันดับ โดยมี Ease of making connection with other flight ตัวใหม่ที่ขึ้นมาอยู่ในกลุ่ม Top 5

2. ตัวชี้วัดที่มีผลค่าคะแนนน้อยที่สุด 5 อันดับสุดท้าย ประจำปีไตรมาส 1-4 ประจำปี 2562

อันดับ	ตัวชี้วัดที่มีผลค่าคะแนนน้อยที่สุด 5 อันดับแรก										
	ไตรมาสที่ 1/2562		ไตรมาสที่ 2/2562		ไตรมาสที่ 3/2562		ไตรมาสที่ 4/2562				
	ตัวชี้วัด	คะแนน		ตัวชี้วัด	คะแนน	ตัวชี้วัด	คะแนน		ตัวชี้วัด	คะแนน	
1	Parking facilities	3.50	▲	Value for money of shopping facilities	3.41	▲	Value for money of parking facilities	3.39	▲	Parking facilities	3.37
2	Value for money of restaurant/eating facilities	3.55	▼	Parking facilities	3.50	▼	Value for money of shopping facilities	3.40	▲	Value for money of restaurant/eating facilities	3.41
3	Value for money of shopping facilities	3.58	NEW	Value for money of parking facilities	3.50	▲	Shopping facilities	3.51	▼	Value for money of parking facilities	3.42
4	Shopping facilities	3.59	■	Shopping facilities	3.51	▲	Value for money of restaurant/eating facilities	3.51	▼	Value for money of shopping facilities	3.43
5	Internet access/Wi-fi	3.64	▼	Value for money of restaurant/eating facilities	3.54	▼	Parking facilities	3.55	NEW	Internet access/Wi-fi	3.48

- สีเหลือง หมายถึง อันดับที่ไม่เปลี่ยนแปลง
- สีเขียว หมายถึง อันดับดีขึ้น
- สีแดง หมายถึง อันดับลดลง

จากตาราง ตัวชี้วัดที่อยู่ในตารางค่าคะแนนต่ำสุดโดยส่วนมากเป็นตัวชี้วัดกลุ่มเดิม เพียงแต่สลับอันดับกันเท่านั้น ซึ่งในไตรมาสที่ 4 ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุดได้แก่ Parking facilities รองลงมาคือ Value for money of restaurant /eating facilities ที่มีค่าคะแนนลดลงมาจากไตรมาสที่แล้ว ส่วนตัวชี้วัด Value for money of parking facilities และ Value for money of shopping facilities ที่มีค่าคะแนนเพิ่มขึ้นแต่ยังคงอยู่ในตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 5 อันดับแรก ในขณะเดียวกันนั้นมีตัวชี้วัด Internet Access/Wifi ที่เป็นตัวชี้วัดใหม่ที่ค่าคะแนนรั้งท้ายจนเข้ามาอยู่ในอันดับ 5 ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำที่สุด

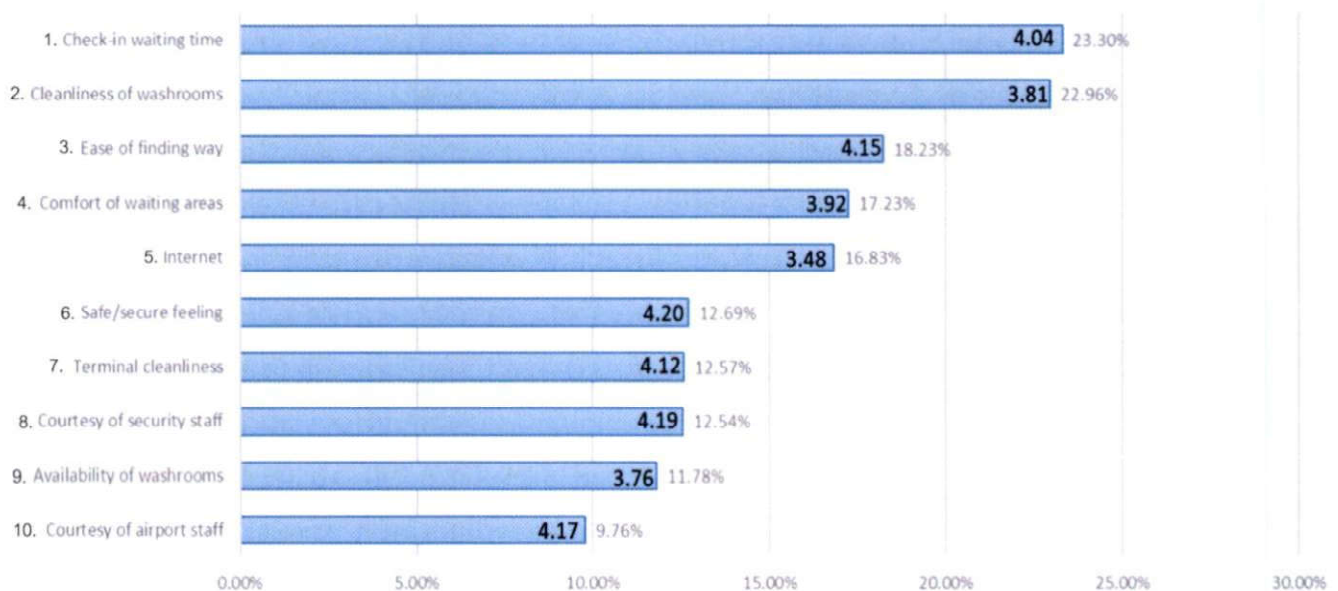
3. ค่าคะแนนความต่างของตัวชี้วัด ประจำปีไตรมาสที่ 3 และ 4 (10 อันดับแรก)

No.	Criteria	Q3/2019	Q4/2019	Gap
1	Parking facilities	3.55	3.37	0.18 ▼
2	Waiting time in check-in queue/line	4.21	4.04	0.17 ▼
3	Internet access/Wi-fi	3.62	3.48	0.15 ▼
4	Feeling of being safe and secure	4.33	4.20	0.13 ▼
5	Efficiency of check-in staff	4.27	4.14	0.13 ▼
6	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.31	4.18	0.12 ▼
7	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.32	4.20	0.12 ▼
8	Availability of washrooms/toilets	3.87	3.76	0.11 ▼
9	Value for money of restaurant/eating facilities	3.51	3.41	0.11 ▼
10	Walking distance inside the terminal	4.30	4.21	0.10 ▼

หมายเหตุ ▲ เพิ่มขึ้น ▼ ลดลง

จากการเปรียบเทียบตัวชี้วัดทั้ง 33 ระหว่างไตรมาสที่ 3 และ 4 พบว่าตัวชี้วัดที่ค่าคะแนนมีความต่างอย่างมีนัยสำคัญมากที่สุดคือหัวข้อ Parking Facilities และ Waiting time in Check-In queue/line ซึ่งค่าคะแนนลดลง ถึง 0.18 คะแนน และ 01.7 คะแนน ตามลำดับ ส่วนอันดับรองลงมาได้แก่ Internet access/Wi-fi ซึ่งมีค่าคะแนนลดลงอยู่ที่ 0.15 คะแนน ตามมาด้วย Feeling of being safe and secure และ Efficiency of check-in staff ที่มีค่าคะแนนลดลง 0.13 คะแนน เนื่องจากในช่วงไตรมาสที่ 4 นั้นเป็นช่วง High Season ปริมาณผู้โดยสารที่เดินทางผ่านท่าอากาศยานระหว่างเดือนนี้จึงมีมากกว่าช่วงเวลาอื่น ซึ่งประเมินได้ว่าระดับการให้บริการจะลดลงเมื่อผู้โดยสารเพิ่มสูงขึ้น

4. ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก จากการตอบแบบสอบถามประจำไตรมาส โดยตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญแต่ผลการดำเนินงานยังคงไม่เป็นไปตามทิศทางที่ดี ได้แก่ Cleanliness of washrooms, Comfort of waiting area, Internet access/Wi-Fi และ Availability of washrooms

4.1 ตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็ง (Strong Performance) ได้แก่หัวข้อ Feeling of being safe/secure ที่มีค่าคะแนนสูงสุดที่ 4.20 คะแนน และผู้โดยสารให้ความสำคัญในลำดับที่ 6, Courtesy and helpfulness of airport staff ที่มีค่าคะแนนอยู่ที่ 4.19 คะแนน และผู้โดยสารให้ความสำคัญในลำดับที่ 8 ตามมาด้วย Waiting time in Check-In queue/line ที่มีค่าคะแนนอยู่ที่ 4.04 คะแนน และผู้โดยสารให้ความสำคัญมากอยู่ในลำดับที่ 1

4.2 ตัวชี้วัดที่เป็นจุดอ่อน (Weak Performance) ได้แก่หัวข้อ Cleanliness of washroom/toilets ที่มีค่าคะแนนอยู่ที่ 3.81 คะแนน ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ในอันดับที่ 2, Comfort of waiting area ที่มีค่าคะแนนอยู่ที่ 3.92 คะแนน แต่ผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ในอันดับที่ 4, Internet access/Wi-Fi ที่มีค่าคะแนนอยู่ที่ 3.48 คะแนน และผู้โดยสารให้ความสำคัญอยู่ในลำดับที่ 5 โดยปัจจุบัน การให้บริการ Internet Wi-Fi ของท่าอากาศยานได้ปรับมาใช้สัญญาณภายใต้ชื่อ “Free Airport-Google Wi-Fi by CAT” แล้ว ซึ่งเป็นสัญญาณหลักอันเดียวที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารภายในท่าอากาศยานการให้บริการของ Wifi จะดีขึ้น

ภายหลัง Service Provider ทดสอบทุกสายภายในเดือน มี.ค.63 ซึ่ง ทชร.มีการประชาสัมพันธ์การเข้าถึง Wifi ที่ง่ายให้แก่ผู้โดยสารซึ่งอาจส่งผลให้ค่าคะแนนดีขึ้น ตัวชี้วัดตัวสุดท้ายคือ Availability of washrooms โดยมีค่าคะแนนอยู่ที่ 3.76 คะแนนและเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ เป็นอันดับที่ 9

ส่วนที่ 2 แผนการดำเนินงานแก้ปัญหา ทชร.

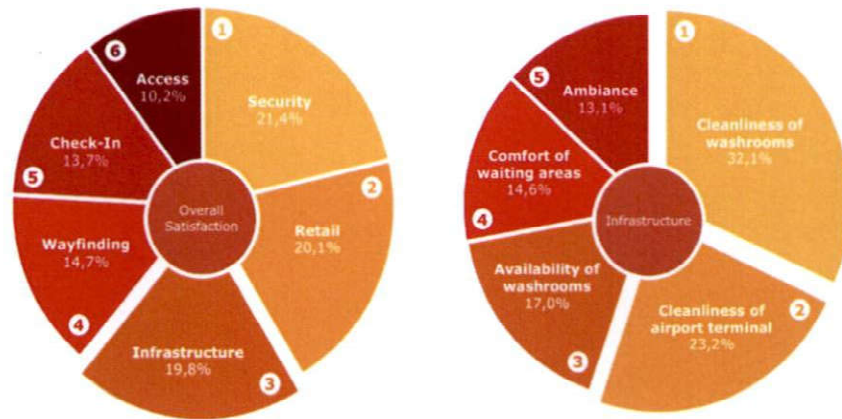
ปัจจุบัน ทชร.ได้ดำเนินการแก้ไขตัวชี้วัดที่เป็นประเด็นปัญหา ได้แก่ Comfort of waiting/gate areas และ Courtesy and Helpfulness of Security staff โดยในหัวข้อ ได้แก่ Comfort of waiting/gate areas ทชร.ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติการของปี 2563 นั้น อยู่ระหว่างอนุมัติงบประมาณสำหรับจัดทำโครงการ “งานปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในบริเวณห้องผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ” เพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร ณ ทชร. และสร้างบรรยากาศ (Ambience) ภายในห้องพักผู้โดยสารขาออกภายในประเทศให้ปลอดโปร่ง โล่งสบาย ทชร.ได้ดำเนินการจัดแผนผังการวางเก้าอี้ใหม่และจัดสรรพื้นที่สีเขียวบริเวณที่พักคอยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ยังคงเหลือการเปลี่ยนพรมและเพิ่มที่ชาร์จโทรศัพท์มือถือเพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสาร ซึ่งหลังจากได้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในบริเวณห้องผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ Gate 3-5 นั้น จะทำให้มีพื้นที่สำหรับทางเดินเพิ่มขึ้น 80 ตารางเมตร จาก 490 ตารางเมตร และจุดชาร์จโทรศัพท์มือถือมากขึ้น 7 จุด จาก 5 จุด คาดว่าเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ จะสามารถยกระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร ณ บริเวณที่นั่งพักคอยก่อนขึ้นเครื่อง ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญสูงเป็นลำดับต้นๆ นอกจากนี้ ทชร.ได้มีการดำเนินการเพื่อปรับปรุงค่าคะแนนในตัวชี้วัด Courtesy and Helpfulness of Security staff โดยการขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปิดเวทีสนทนากลุ่ม E- Learning ให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้รับชมและรับรู้ถึงความสำคัญของการบริการหน้าที่ของตน โดยจุดประสงค์นั้นเพื่อให้ผู้รับชมได้รู้ถึงกฎระเบียบ ความสุภาพ ข้อควร-ไม่ควรกระทำต่อผู้โดยสารเมื่อปฏิบัติหน้าที่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Stated Importance หรือสิ่งที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด จากการกรอกแบบสอบถาม ASQ พบว่า หัวข้อ Cleanliness of washrooms เป็นตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารของ ทชร.ให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ

จากรายงาน ASQ Best Practice Report: Airport Cleanliness (July, 2017) ของ ACI ระบุว่า 6 key dimensions ที่ส่งผลต่อค่าคะแนนโดยรวม มีดังนี้

Key dimensions of overall satisfaction



จากแผนภูมิข้างต้น พบว่าตัวชี้วัดในหมวด Infrastructure อยู่ในลำดับที่ 3 ของหมวดตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อค่าคะแนนโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 19.8% โดยตัวชี้วัดในหมวดนี้ Cleanliness of washrooms มีความสำคัญมากที่สุดคิดเป็นสัดส่วน 32.1% ซึ่งรายงานดังกล่าวระบุว่า ความต้องการพื้นฐานของผู้โดยสารในการใช้บริการห้องสุขามีดังนี้

- ป้ายบอกทางไปยังห้องสุขามีความชัดเจน บริเวณทางเข้าห้องสุขาไม่มีประตูกั้น และสามารถเดินเข้า-ออกได้ง่าย
- ห้องสุขาไม่มีคราบสกปรกปรากฏให้เห็น อุปกรณ์สำหรับล้างมือ เช่น สบู่ กระดาษทิชชู อยู่ในบริเวณเดียวกัน
- มีห้องสุขาสำหรับผู้พิการและผู้โดยสารที่เดินทางกับเด็กเล็กแยกต่างหาก
- รอบทำความสะอาดของแม่บ้านเพียงพอต่อความถี่ของการใช้งานผู้โดยสาร
- เลือกใช้วัสดุที่ทำความสะอาดได้ง่าย
- ใช้เครื่องจ่ายสบู่และก๊อกน้ำระบบอัตโนมัติ เพื่อให้บริเวณอ่างล้างมือไม่สกปรก
- มีอุปกรณ์ในห้องสุขาสำหรับ refill เตรียมพร้อมไว้เสมอ
- จัดแสงไฟแบบ Soft Lighting เพื่อให้ห้องสุขาดูสว่างและสะอาดตา
- ติดตั้ง Feedback tools เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถประเมินการใช้งานห้องสุขาและสามารถแจ้งปัญหาจากการใช้งานได้อย่างทันท่วงที

ท่าอากาศยานที่มีความโดดเด่นในเรื่องการบริหารจัดการห้องสุขา และ ทช.สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาเป็นแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการ ได้แก่ ท่าอากาศยานเลโอนาร์โด ดา วินชี-ฟิอูมีชีโน (FCO) กรุงโรม ซึ่งมีคุณสมบัติตามข้อเสนอแนะของ ACI ทุกประการ โดยห้องสุขาของท่าอากาศยานเลโอนาร์โด ดา วินชี-ฟิอูมีชีโน (FCO) นั้น มีการออกแบบอ่างล้างมือให้ครอบคลุมกระบวนการที่จำเป็นในการล้างมือ โดยได้ติดตั้งเครื่องเป่ามืออัตโนมัติ ที่จ่ายสบู่เหลว และที่ล้างมือไว้ ณ บริเวณส่วนพิเศษที่ยื่นออกมาจากกำแพงเหนืออ่างน้ำ เพื่อให้ผู้โดยสาร

สามารถล้างมือ ถูสบู่และเป่าแห้งได้ในบริเวณเดียวกัน เป็นรูปแบบ One stop service ซึ่งจะช่วยลดอัตราทำพื้น
ห้องน้ำเปียกและลดภาระของผู้ทำความสะอาด นอกเหนือจากนั้นแล้ว ยังสามารถใช้พื้นที่ดังกล่าวเป็นที่วางสัมภาระ
ของผู้โดยสารได้โดยไม่เปลืองน้ำอีกด้วย



ภาพท่าอากาศยานเลโอนาร์โด ดา วินชี-ฟิอูมีชีโน

ปัจจุบันห้องสุขาของ ทชร. แบ่งออกเป็น 7 จุด ได้แก่ อาคารผู้โดยสาร (ชั้น 1) และบริเวณทางออก
ผู้โดยสารระหว่างประเทศ (ชั้น 2), บริเวณห้องละหมาด (ชั้น 2), บริเวณผู้โดยสารขาออกภายในประเทศ (ชั้น 1),
บริเวณผู้โดยสารขาเข้าภายในประเทศ (ชั้น 2), บริเวณผู้โดยสารขาออกระหว่างประเทศ (ชั้น 2) และบริเวณผู้โดยสาร
ขาเข้าระหว่างประเทศ (ชั้น 1) ปัญหาส่วนใหญ่ของห้องสุขาคือ พื้นห้องน้ำเปียก และห้องน้ำบริเวณผู้โดยสารขาเข้า
และบริเวณผู้โดยสาร ขาออกไม่เพียงพอในช่วงโมกค์คับคั่ง

ผวน.เห็นควรให้ ทชร.จัดทำ check list ความต้องการพื้นฐานของห้องน้ำที่สะอาด และมีการ
ติดตาม การแก้ไขปัญหาแบบทันทีทันด่วนด้วยการจัดทำ QR CODE หรือติดตั้ง Feedback tools ที่บริเวณห้องสุขาเพื่อ
เป็นช่องทางให้ผู้โดยสารแจ้งปัญหาจากการใช้บริการห้องสุขาแก่แม่บ้านและผู้รับผิดชอบโดยตรงและเพื่อให้ส่วนงานที่
เกี่ยวข้องรับทราบความพึงพอใจของผู้โดยสารแบบ real time โดย QR CODE ดังกล่าวจะขึ้นแจ้งเตือนในไลน์กลุ่ม
แม่บ้าน และขึ้นแสดงพิกัดของห้องสุขาที่มีปัญหา เพื่อที่แม่บ้านและผู้รับผิดชอบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
อย่างทันที นอกจากนี้ ยังเห็นควรให้ ทชร.จัดทำโครงการวิจัยเชิงลึกเรื่องห้องสุขา เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการ
ใช้งานห้องสุขาและความต้องการของผู้โดยสารอย่างละเอียด