

รายงานคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality Report)

ส่วนที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ประจำปี 2563

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานเป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท.ได้เข้าร่วมโครงการจัดอันดับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานทั่วโลก (Airport Service Quality Program: ASQ) ซึ่งจัดโดยสภาท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International: ACI) สำหรับผลการประเมินการจัดอันดับคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่งของ ทอท.ประจำปี 2563 (ม.ค.-มี.ค.) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมอย่างเป็นทางการจาก ACI ประจำปี 2563 (ม.ค.-มี.ค.)

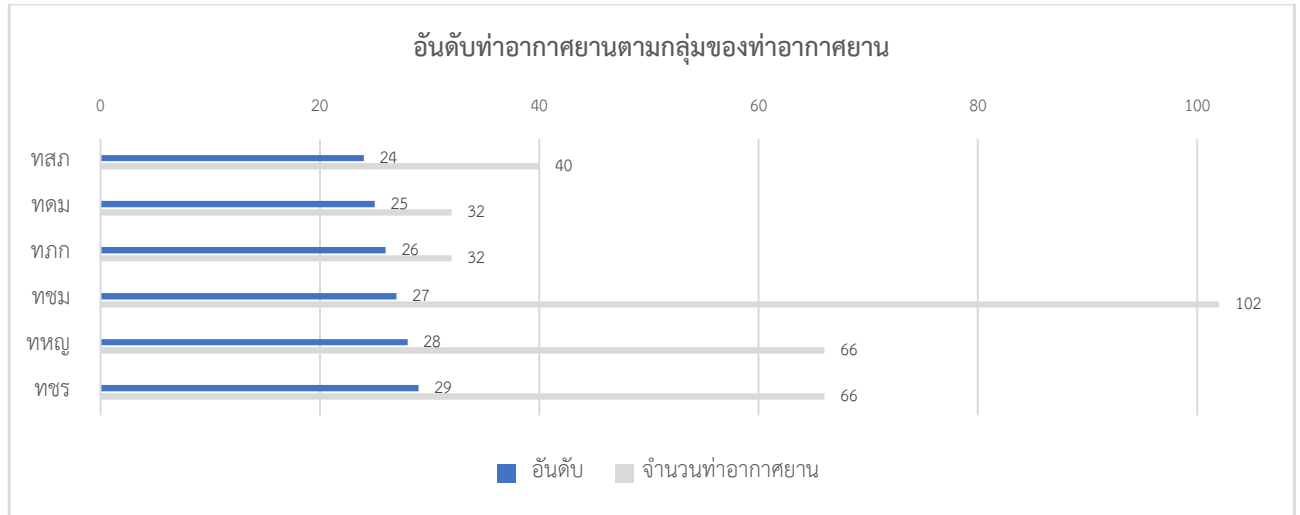
ท่าอากาศยาน	กลุ่มของท่าอากาศยาน (ล้านคนต่อปี)	คะแนนความพึงพอใจ โดยรวม (คะแนน)		อันดับในกลุ่มของ ท่าอากาศยาน (อันดับ/จำนวนรวม) *	อันดับโลก จำนวน 349 ท่าอากาศยาน**
		Q1/62	Q1/63		
ทสภ.	มากกว่า 40	4.36	4.34 (-)	24/40	144
ทดม.	25-40	3.91	4.04 (+)	23/32	260
ทภก.	15-25	4.11	4.11 (-)	25/35	224
ทขม.	5-15	4.49	4.50 (-)	26/102	105
ทหญ.	2-5	4.10	4.06 (-)	53/66	254
ทชร.		4.13	4.21 (+)	41/66	180

* อันดับในกลุ่มของท่าอากาศยาน/ท่าอากาศยานทั้งหมดในกลุ่มของท่าอากาศยาน

** จำนวนท่าอากาศยานที่ร่วมโครงการ ASQ ประจำปี 2563

	< 2 M	2 - 5 M	5 - 15 M	15 - 25 M	25 - 40 M	> 40 M	TOTAL
AFRICA	11 BFN, BZV, EBB, ELS, GRJ, KIM, LUN, MBA, PLZ, PINR, UTN	4 ABJ, ACC, DSS, MRU	9 ABV, ADD, CMN, CPT, DUR, LOS, NBO, RAK, TUN	1 JNB			25
ASIA PACIFIC	13 AMQ, BIK, BTJ, BWK, DUB, DTB, IXE, NTL, PGK, PPT, TNJ, TRZ, TSV	33 ATQ, BBI, BDU, BDO, CCI, DEL, GJB, DRW, HBA, HDY, IDR, IXB, IXC, KOE, LOK, LOP, MDG, MLE, PAT, PDG, PKU, PLM, PNK, REP, RPR, SOC, SRG, SXR, TRV, UKB, VNS, VTZ, YIH	29 ADL, AMD, BPN, CGQ, CHC, CNS, CNX, COK, FOC, GAU, GOI, HET, HLP, INC, ITM, JAI, KHN, KNO, LKO, OOL, PER, PVH, PNH, RGN, SJW, UPG, WLG, XNN, YIA	12 AKL, CCU, DPS, HAK, HKT, HRB, HYD, MAA, SHE, SUB, SYX, TSN	8 BLR, CSX, DMK, GMP, KIX, MEL, NKG, PKX	21 BKK, BOM, CAN, CGK, CKG, CTU, DEL, HGH, HKG, ICN, KMG, KUL, NRT, PEK, PVG, SHA, SIN, SYD, SZX, TPE, XYY	116
EUROPE	24 AES, BOO, DSA, EAS, GRO, GRX, INV, KRS, LCG, LEI, MLN, OVD, PDL, PNA, REU, RMU, SDR, SOU, SPC, VDE, VGO, VLL, XRY, ZAZ	16 ABZ, CHQ, FNC, KJA, MAH, ORK, PFO, SCQ, SKP, SVG, TBS, TLL, TOS, TRD, TRN, ZAG	39 ACE, ADB, AER, BEG, BGO, BGY, BHX, BIO, BLQ, BRX, BSL, CIA, EDI, FHO, FUE, GLA, IBZ, KEF, KRK, LCA, LCY, LIN, LPA, LYS, MLA, MRS, NAP, NCE, NDL, OPO, OTP, RIX, SVQ, SXF, TFS, TFS, TLL, VLG, VNO	12 AGP, ALC, BUD, GVA, HAM, HEL, LED, LTN, PRG, TXL, VKO, WAW	14 ARN, ATH, BRU, CPH, DME, DUB, DUS, LIS, MXP, ORY, OSL, PMI, VIE, ZRH	9 AMS, BCN, CDG, FCO, LGW, LHR, MAD, MUC, SVO	114
LATIN AMERICA / CARIBBEAN	11 BDA, BRC, CUR, EPA, GRS, KIN, LIR, MVD, POP, RTB, SAP	8 AUA, BGI, COR, FLN, GYE, MDZ, NAS, POS	11 AEP, CNF, EZE, GIG, PTY, PUJ, PVR, SJD, SJO, TIJ, UIO	2 GDL, SCL	2 BOG, CUN		34
MIDDLE EAST	1 SLL		4 AMM, BAH, DMM, MED	3 AUH, MCT, TLV	1 RUH	1 DXB	10
NORTH AMERICA	7 AVL, YMM, YQM, YQR, YXE, YYJ, YYY	7 ELP, GRR, GSP, PWM, YHZ, YLW, YZT	14 BUR, CLE, CMH, CVG, IND, JAX, MKE, MSY, ONT, PIT, SAT, STL, YEG, YOW	6 AUS, DAL, SJC, TPA, YUL, YYC	7 BWI, DTW, FLL, LGA, MSP, PHL, SLC	9 ATL, BOS, DFW, EWR, JFK, LAX, SEA, SFO, YYZ	50
TOTAL	67	68	106	36	32	40	349

อันดับท่า...



ตารางการเปรียบเทียบการจัดอันดับของการแข่งขันระดับกลุ่มของทำอากาศยาน 6 แห่ง ของ ทอท.

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

ทำอากาศยาน	จุดแข็ง (Strong Performance) ไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และไตรมาสที่ 1 ปี 2563									
	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5	
	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563
ทสภ.	Feeling of being safe and secure	Feeling of being safe and secure	Flight information screens	Courtesy of security staff	Waiting time of security inspection	Waiting time of security inspection	. Ease of finding your way	Waiting time at passport/ID inspection	Waiting time at passport/ID inspection	Waiting time in check-in queue line
ทดม.	Waiting time at security inspection	Feeling of being safe and secure	. Feeling of being safe and secure	Ease of finding your way	Ease of finding your way	Courtesy of security staff	Courtesy of check in staff	Cleanliness of airport terminal	Cleanliness of washrooms	Cleanliness of washroom
ทภก.	Courtesy of airport staff	Waiting time of security inspection	Feeling of being safe and secure	Waiting time at passport/ID inspection	Waiting time at passport/ID inspection	Courtesy of airport staff	Courtesy of security staff	Ease of finding your way	Availability of washrooms	Cleanliness of airport terminal
ทชม.	.Ease of finding your way	Ease of finding your way	Ground transportation	Waiting time at check-in queue line	Internet Access/Wi-fi	Feeling of being safe and secure	Feeling of being safe and secure	Waiting time at security inspection	Waiting time in check-in queue line	Cleanliness of airport terminal
ทหญ.	Cleanliness of airport terminal	Cleanliness of airport terminal	Feeling of being safe and secure	Ease of finding your way	Thoroughness of security inspection	Feeling of being safe and secure	Waiting time in check-in queue line	Courtesy of security staff	Ease of finding your way	Thoroughness of security
ทชร.	Feeling of being safe and secure	Ease of finding your way	Courtesy of security staff	Feeling of being safe and secure	Ease of finding your way	Courtesy of security staff	Waiting time in check-in queue line	Waiting time at check-in queue line	Cleanliness of airport terminal	Cleanliness of airport terminal

ท่าอากาศยาน	จุดอ่อน (Weak Performance) ไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และไตรมาสที่ 1 ปี 2563									
	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5	
	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563	ไตรมาสที่ 1 ปี 2562	ไตรมาสที่ 1 ปี 2563
ทสภ.	Internet access/Wi-fi	Internet access/Wi-fi	Comfort of waiting area	Comfort of waiting/gate areas	Waiting time in check-in queue line	Cleanliness of washrooms	Cleanliness of washrooms	Ease of finding your way	Availability of washrooms	Availability of washrooms
ทตม.	Internet access/Wi-fi	Internet access/Wi-fi	Availability of washrooms	Ground transportation	Ground Transportation	Comfort of waiting/gate area	Waiting time in check-in queue line	Availability of washrooms	Comfort of waiting/gate areas	Waiting time in check-in
ทภก.	Internet access/Wi-fi	Internet access/Wi-fi	Comfort of waiting area	Comfort of waiting/gate areas	Waiting time in check-in queue line	Cleanliness of washrooms	Ease of finding your way	Waiting time in check-in queue line	Cleanliness of washroom	Availability of washrooms
ทพม.	Cleanliness of washrooms	Internet access/Wi-fi	Availability of washrooms	Comfort of waiting/gate areas	Comfort of waiting gate/areas	Cleanliness of washrooms	Flight information screens	Availability of washrooms	Waiting time at security inspection	Flight information screen
ทหญ.	Parking facilities	Cleanliness of washrooms	Internet access/Wi-fi	Availability of washrooms	Cleanliness of washrooms	Ground Transportation	Availability of washrooms	Comfort of waiting gate/areas	Comfort of waiting gates/areas	. Check-in waiting time
ทพร.	Internet access/Wifi	Internet access/Wi-fi	Availability of washrooms	Cleanliness of washroom	Cleanliness of washrooms	Availability of washrooms	Comfort of waiting gate/areas	Comfort of waiting/gate areas	Ground transportation	Flight information screens

จากตารางข้างต้น แสดงให้เห็นถึงตัวชี้วัด 33 ตัวในโครงการ ASQ ที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้บริการของท่าอากาศยานประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2563 เทียบกับไตรมาสที่ 1 ปี 2562 โดยวิเคราะห์ออกมาเป็นจุดแข็ง (Strong Performance) และจุดอ่อน (Weak Performance) ของทั้ง 6 ท่าอากาศยาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวชี้วัดที่เป็นจุดแข็ง (Strong Performance) ของท่าอากาศยาน 6 แห่ง คือ

1. Feeling of being safe and secure หรือ ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ทอท.วางวิสัยทัศน์ในการผลักดันองค์กรสู่การเป็น "ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก : การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล" ดังนั้น ท่าอากาศยานจึงได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเป็นอันดับแรก ทั้งในรูปแบบของมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด, การเพิ่มวงรอบการการรักษาความปลอดภัย และโครงการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย อาทิ การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย การตรวจตรายานพาหนะทุกชนิดก่อนเข้าเขตท่าอากาศยานของ ทหญ. การตรวจตระเวนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

2. Ease of finding your way through airport หรือความง่ายในการหาหนทางในท่าอากาศยาน ทอท.ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน ทั้งการปรับปรุงป้ายบอกทางภายในอาคาร ผู้โดยสาร จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก (walking staff) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบอกทาง เช่น แอปพลิเคชัน AOT Airports และ Information Kiosk เป็นต้น

3. Cleanliness of airport terminal หรือความสะอาดของอาคารผู้โดยสาร รายงาน Best Practice Report ของ ACI กล่าวว่า ตัวชี้วัดที่จัดอยู่ในกลุ่ม Infrastructure เป็นตัวชี้วัดกลุ่มที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากเป็นลำดับต้นๆ และส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร (Overall satisfaction score) มากที่สุด จึงกล่าวได้ว่าอาคารผู้โดยสารที่สะอาด ย่อมสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของท่าอากาศยานได้เป็นอย่างดี ทอท.จึงมีมาตรการในการกำกับดูแลบริษัทจัดจ้างที่รับผิดชอบด้านการทำความสะอาดตามพื้นที่ต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน

4. Courtesy 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. Comfort of waiting/gate areas หรือความสะดวกสบายของบริเวณพื้นที่นั่งพักรอขึ้นเครื่อง รายงาน Best Practice Report ของ ACI กล่าวว่า ผู้โดยสารที่อยู่บริเวณที่พักรอขึ้นเครื่องจะมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับเที่ยวบิน รวมถึงมีอาการเครียดและเหนื่อยล้าจากการผ่านกระบวนการต่างๆ ของท่าอากาศยาน ประกอบกับพื้นที่การให้บริการบริเวณที่พักรอขึ้นเครื่องของแต่ละท่าอากาศยานมีจำกัด บางท่าอากาศยานมีการปรับปรุงทางกายภาพ จึงไม่สามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในช่วงโมกค์คับคั่ง ส่งผลให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวกสบายและให้คะแนนความพึงพอใจต่ำ ทั้งนี้ ทอท.ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวและได้ดำเนินการจัดทำโครงการเพื่อแก้ไขปัญหา เช่น การเพิ่มจุด Mobile Charger เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้โดยสารระหว่างนั่งพักรอขึ้นเครื่องของ ทภก., การจัดระเบียบและเพิ่มเก้าอี้พักรอของ ทสภ. ทหญ. ทชร., การปรับปรุงพื้นที่และทางลง Bus Gate ผู้โดยสารภายในประเทศ ของ ทดม. และแผน DMK pax experience zone ของ ทดม. เป็นต้น

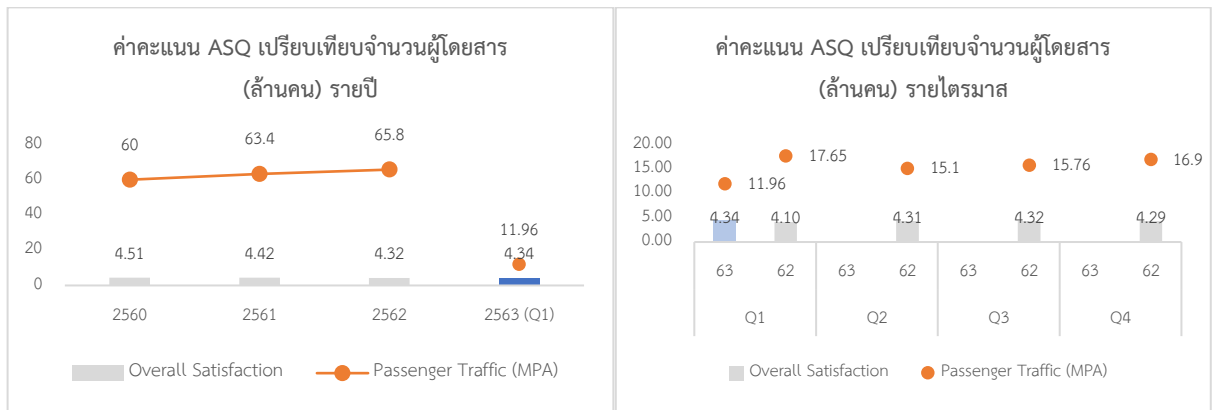
2. Availability of washrooms หรือ ความเพียงพอของห้องสุขา และ Cleanliness of washroom หรือความสะอาดของห้องสุขา ถือเป็นตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุดในโครงการ ASQ ซึ่งจาก Best Practice Report ของ ACI ได้ระบุว่า ตัวชี้วัดในหมวด Cleanliness of washroom มีความสำคัญมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 32.1% และตัวชี้วัดในหมวด Availability of washrooms มีความสำคัญรองลงมา คิดเป็นสัดส่วน 17 % จากการวิเคราะห์พบว่าตัวชี้วัดทั้ง 2 ยังคงมีค่าคะแนนต่ำ สาเหตุเกิดจากจำนวนห้องสุขามีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้โดยสารในช่วงเวลาคับคั่ง ห้องสุขาไม่สะอาดและเกิดกลิ่นไม่พึงประสงค์ ทอท.จึงได้เพิ่มแผนปรับปรุงห้องสุขาผ่านโครงการต่างๆ อาทิ โครงการก่อสร้าง ปรับปรุง ห้องสุขาภายในอาคารผู้โดยสารและอาคารเทียบเครื่องบิน ทสภ., โครงการ QR Code ของ ทดม.เพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องสุขาแจ้งปัญหาการใช้บริการได้ทันที, โครงการ Quick and Clean และโครงการแห้งหอม ของ ทชม., การดำเนินการปรับปรุงห้องสุขา ของ ทชร. 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. ในการเชื่อมต่อครั้งแรก และสามารถเชื่อมต่อครั้งที่ 2 แบบไม่จำกัดครั้งผ่านทางการโฆษณาของ google โดยโครงการดังกล่าวจะส่งผลให้ค่าคะแนนในตัวชีวิต Internet Access/Wi-Fi ที่เป็นจุดอ่อนสามารถยกระดับขึ้นมาได้

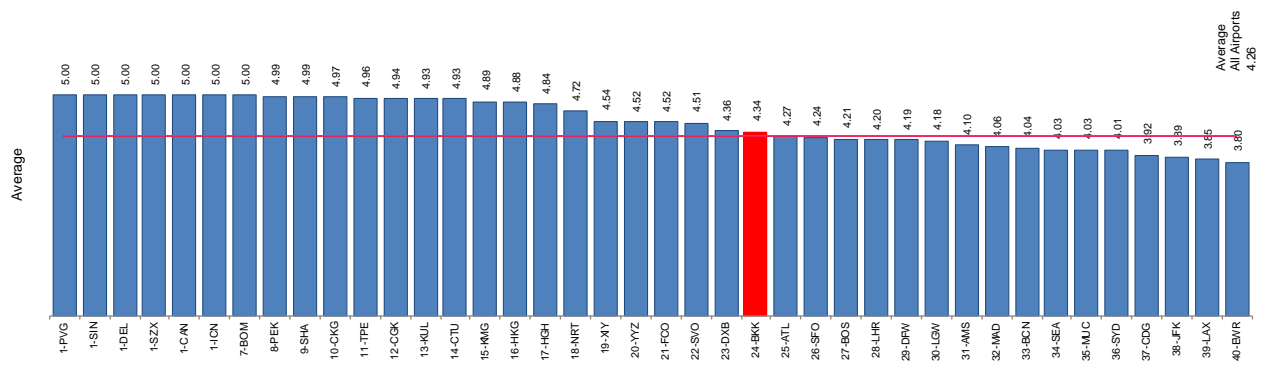
ทั้งนี้ ฝพน.ในฐานะหัวหน้าสายวิชาการ ได้ทำการวิเคราะห์และสำรวจตัวชีวิตที่เป็นจุด pain point ของการให้บริการในเชิงลึก และจะนำมาบูรณาการร่วมกับนวัตกรรม (Innovation) เพื่อจัดทำนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมด้านการบริการ มาแก้ไขปัญหาการให้บริการผู้โดยสาร (Passive Innovation) สอดคล้องกับยุทธศาสตร์นวัตกรรม ทอท.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

1.1 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

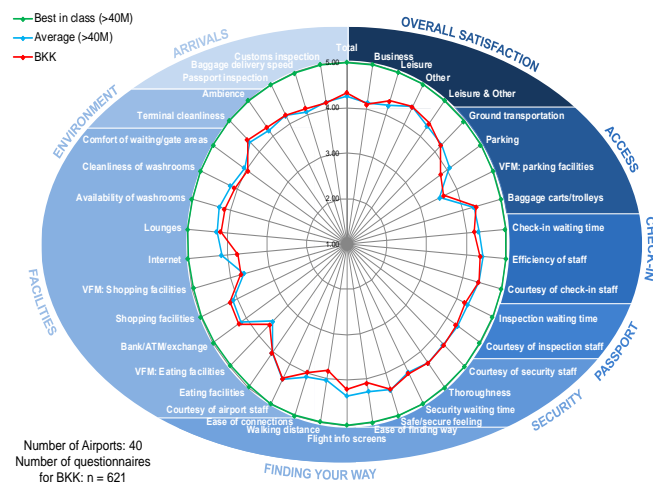
ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทสภ.ประจำปีไตรมาสที่ 1 ปี 2563 อยู่ที่ 4.34 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 4 ปี 2562 พบว่าผลค่าคะแนนเพิ่มขึ้น 0.05 ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมลดลงจาก 16.9 ล้านคน เป็น 11.96 ล้านคน หรือคิดเป็นอัตราการลดลงที่ร้อยละ 29.23 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ทสภ.อยู่ที่อันดับที่ 24 จาก 40 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสารที่มากกว่า 40 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 144 จาก 349 ท่าอากาศยานในกลุ่มการแข่งขันระดับโลก



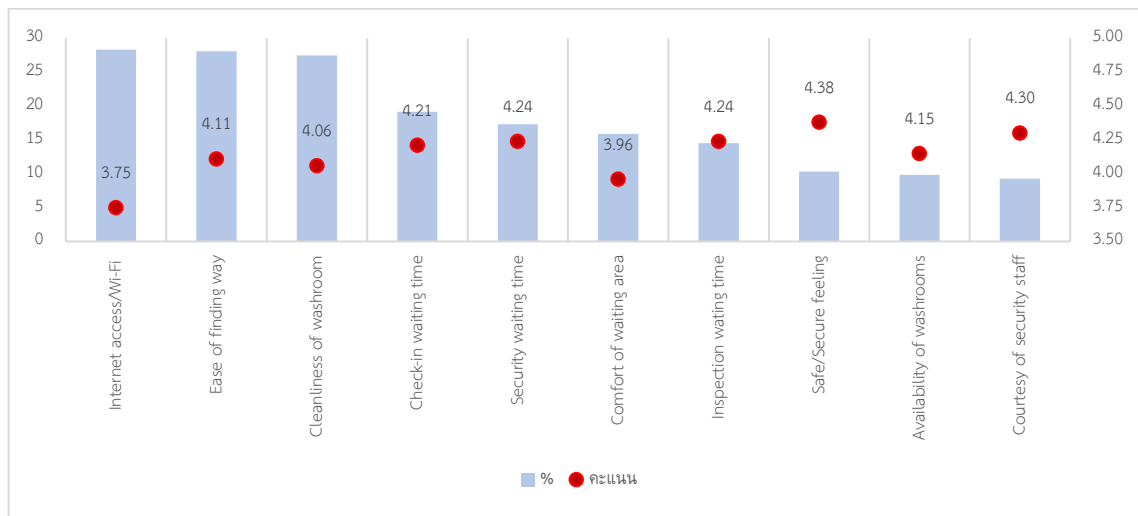
BKK – Ranking Among Airports of >40 M: Overall Satisfaction



BKK – Performance vs. Other Airports of >40M



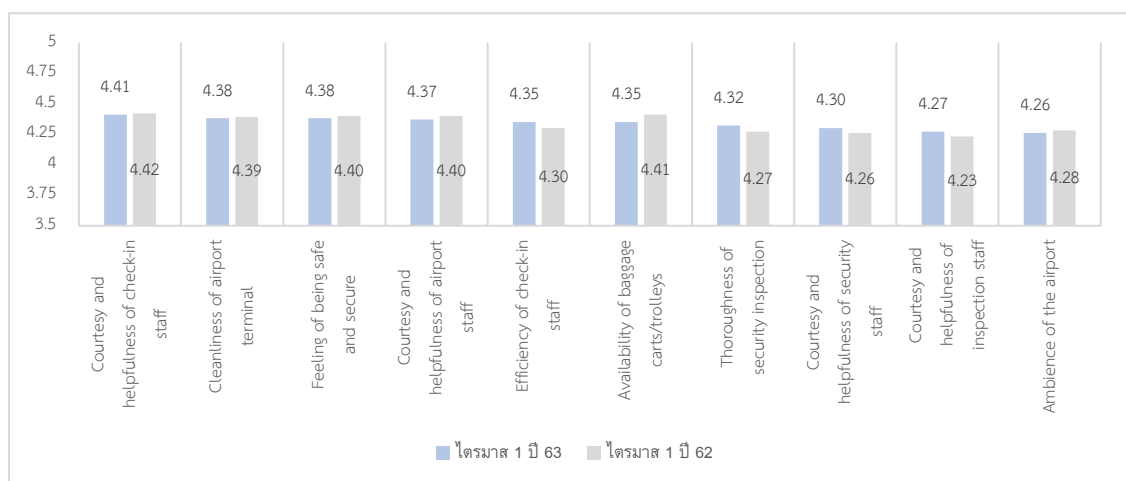
ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.41	4.42	↓
2.	Cleanliness of airport terminal	4.38	4.39	↓
3.	Feeling of being safe and secure	4.38	4.40	↓
4.	Courtesy and helpfulness of airport staff	4.37	4.40	↓
5.	Efficiency of check-in staff	4.35	4.30	↑
6.	Availability of baggage carts/trolleys	4.35	4.41	↓
7.	Thoroughness of security inspection	4.32	4.27	↑
8.	Courtesy and helpfulness of security staff	4.30	4.26	↑
9.	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.27	4.23	↑
10.	Ambience of the airport	4.26	4.28	↓

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

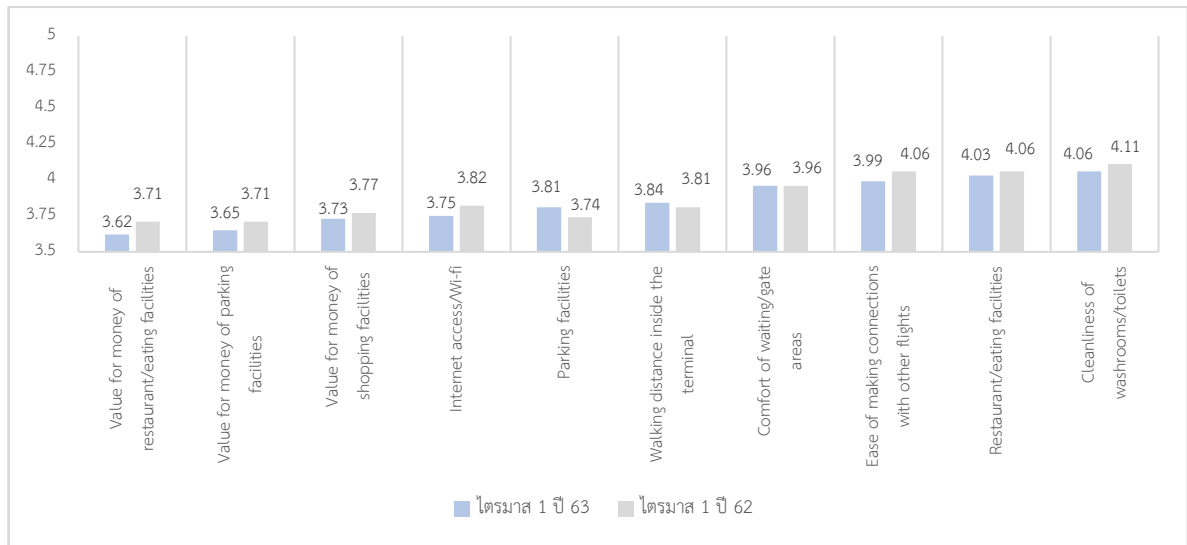


ตัวชี้วัด...

ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

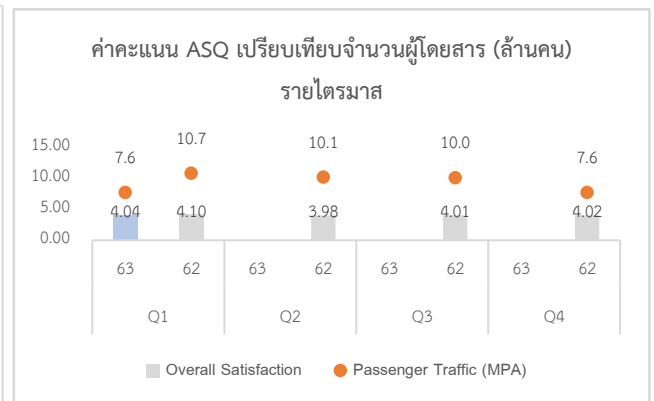
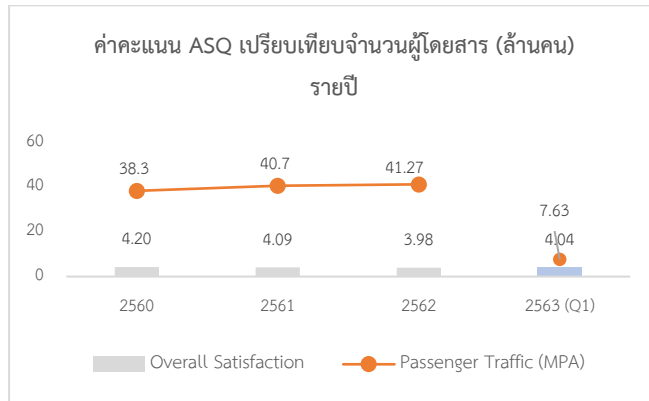
ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Value for money of restaurant/eating facilities	3.62	3.71	↓
2.	Value for money of parking facilities	3.65	3.71	↓
3.	Value for money of shopping facilities	3.73	3.77	↓
4.	Internet access/Wi-fi	3.75	3.82	↓
5.	Parking facilities	3.81	3.74	↑
6.	Walking distance inside the terminal	3.84	3.81	↑
7.	Comfort of waiting/gate areas	3.96	3.96	=
8.	Ease of making connections with other flights	3.99	4.06	↓
9.	Restaurant/eating facilities	4.03	4.06	↓
10.	Cleanliness of washrooms/toilets	4.06	4.11	↓

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

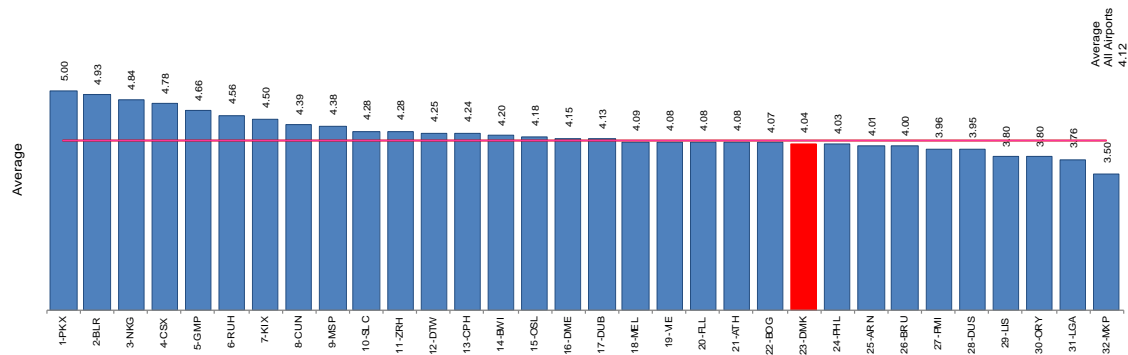


1.2 ท่าอากาศยานดอนเมือง

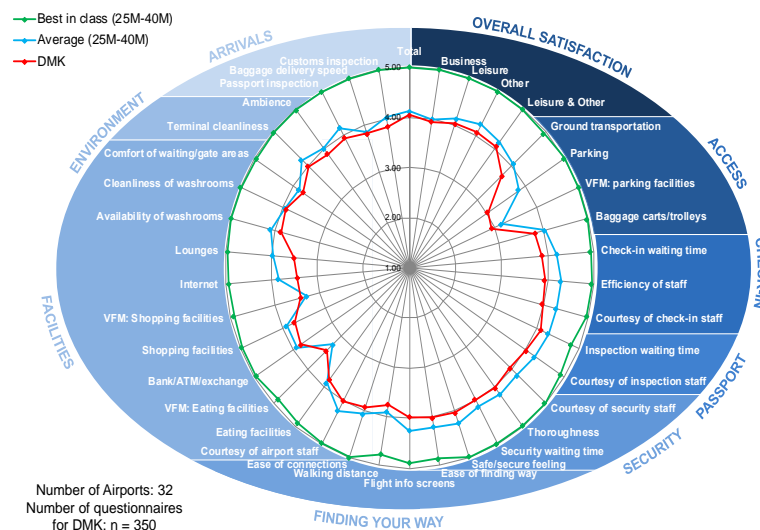
ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทดม.ประจำปีไตรมาสที่ 1 ปี 2563 อยู่ที่ 4.04 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 4 ปี 2562 พบว่าผลค่าคะแนนเพิ่มขึ้น 0.02 คะแนน ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมลดลงจาก 10.5 ล้านคน เป็น 7.63 ล้านคน หรือคิดเป็นอัตราการลดลงที่ร้อยละ 27.33 ทั้งนี้ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ทดม.อยู่ที่อันดับ 23 จาก 32 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 25 – 40 ล้านคน/ปี และอยู่อันดับที่ 260 จากท่าอากาศยานทั้งหมด 349 ท่าอากาศยาน



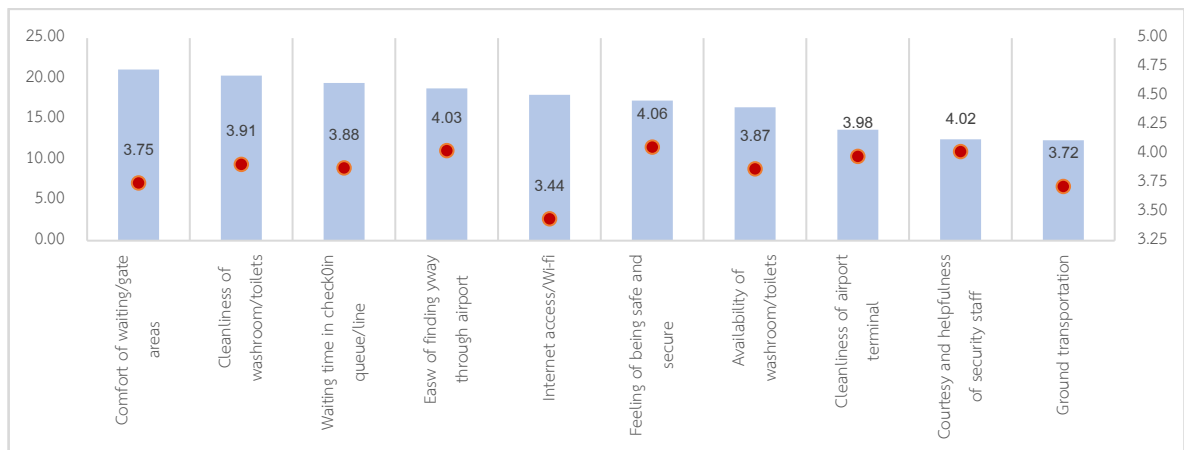
DMK – Ranking Among Airports of 25M-40 M : Overall Satisfaction



DMK – Performance vs. Other Airports of 25M-40M



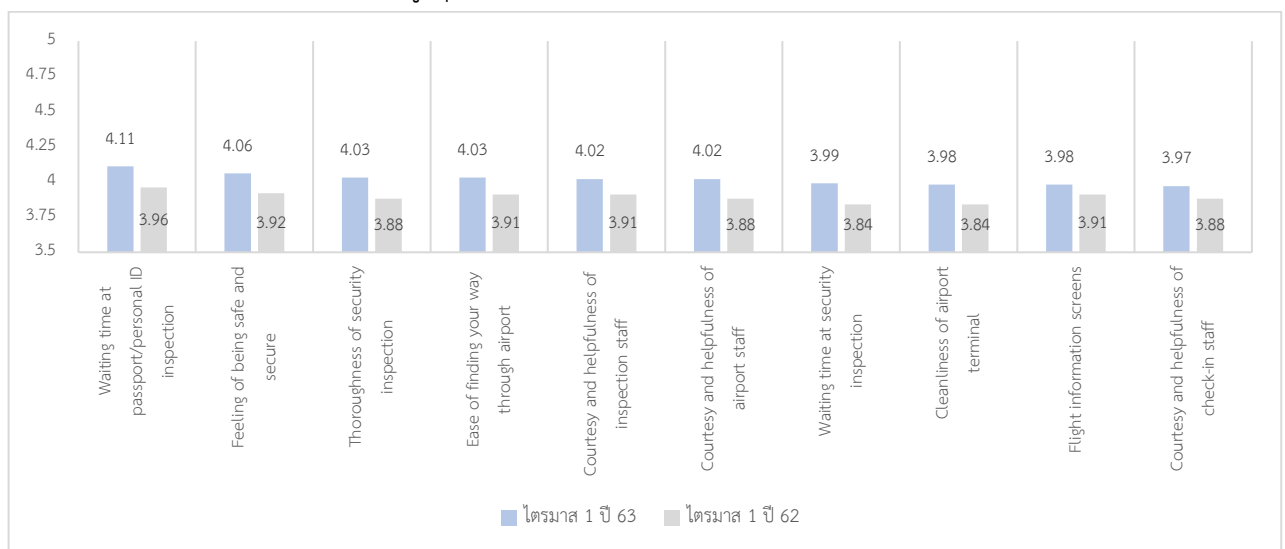
ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.11	3.96	↑
2.	Feeling of being safe and secure	4.06	3.92	↑
3.	Thoroughness of security inspection	4.03	3.88	↑
4.	Ease of finding your way through airport	4.03	3.91	↑
5.	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.02	3.91	↑
6.	Courtesy and helpfulness of airport staff	4.02	3.88	↑
7.	Waiting time at security inspection	3.99	3.84	↑
8.	Cleanliness of airport terminal	3.98	3.84	↑
9.	Flight information screens	3.98	3.91	↑
10.	Courtesy and helpfulness of check-in staff	3.97	3.88	↑

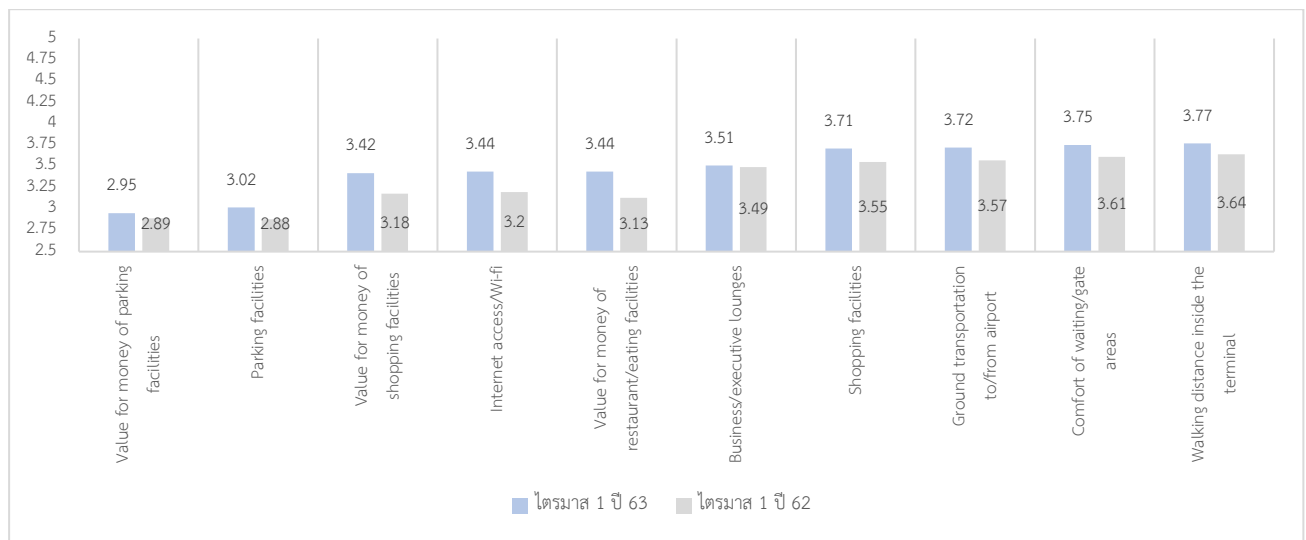
กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563



ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

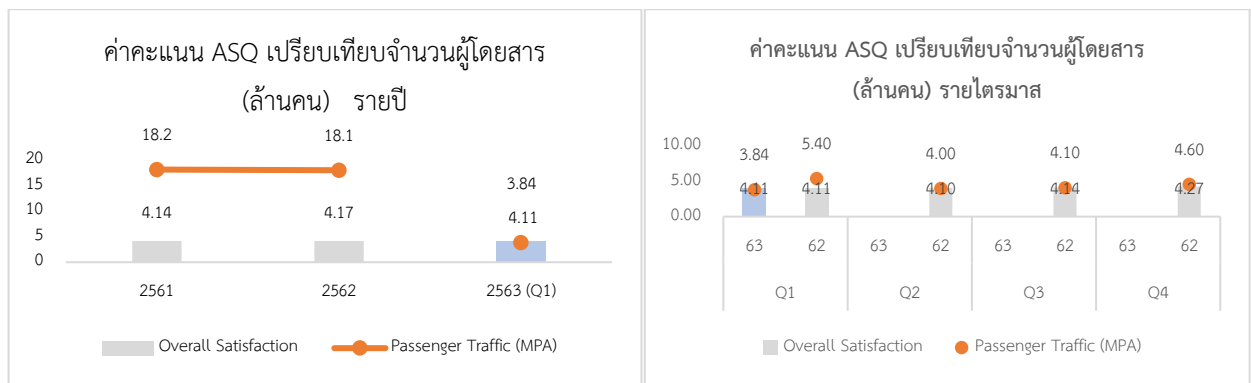
ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Value for money of parking facilities	2.95	2.89	↑
2.	Parking facilities	3.02	2.88	↑
3.	Value for money of shopping facilities	3.42	3.18	↑
4.	Internet access/Wi-fi	3.44	3.20	↑
5.	Value for money of restaurant/eating facilities	3.44	3.13	↑
6.	Business/executive lounges	3.51	3.49	↑
7.	Shopping facilities	3.71	3.55	↑
8.	Ground transportation to/from airport	3.72	3.57	↑
9.	Comfort of waiting/gate areas	3.75	3.61	↑
10.	Walking distance inside the terminal	3.77	3.64	↑

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563



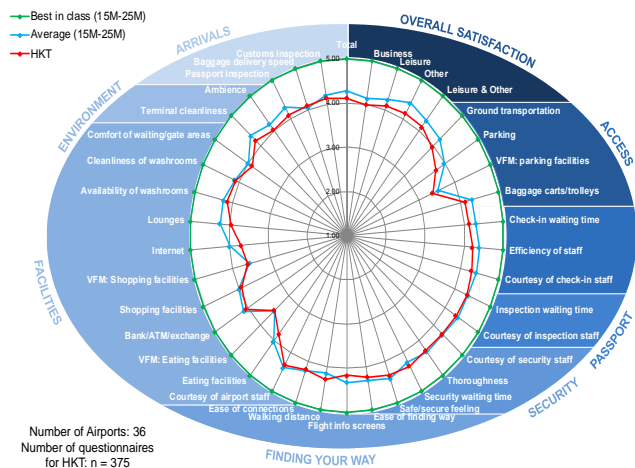
1.3 ท่าอากาศยานภูเก็ต

ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทกท.ประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2563 อยู่ที่ 4.11 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 4 ปี 2562 พบว่าผลค่าคะแนนลดลง 0.16 คะแนน ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมลดลงจาก 4.6 ล้านคน เป็น 3.8 ล้านคน หรือคิดเป็นอัตราการลดลงที่ร้อยละ 3.6 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ทกท.อยู่ในอันดับที่ 25 จาก 35 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 15-25 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 224 จาก 349 ท่าอากาศยานในการแข่งขันระดับโลก

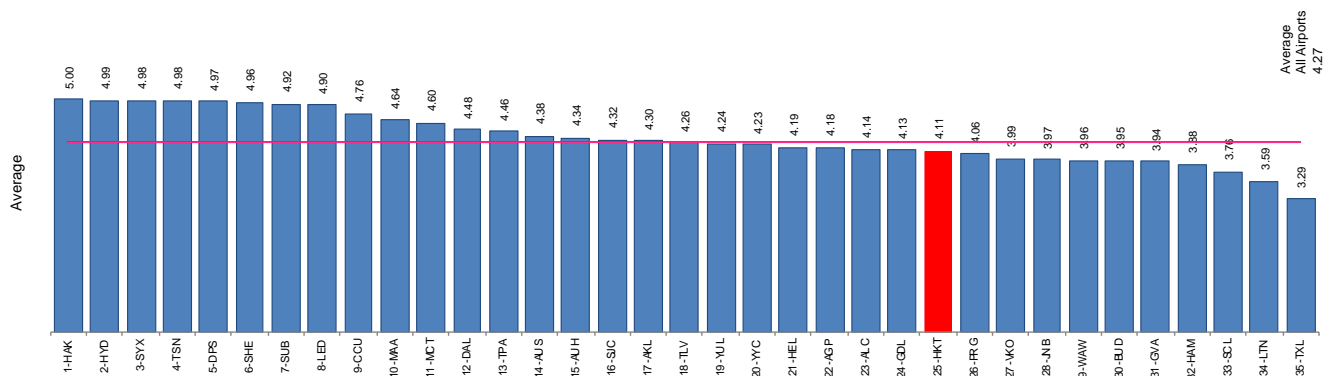


หมายเหตุ: ทกท.เริ่มเข้าโครงการ ASQ ในไตรมาสที่ 3 ปี 2561 จึงเป็นคะแนนเฉลี่ยระหว่างไตรมาสที่ 3 และ 4 เท่านั้น

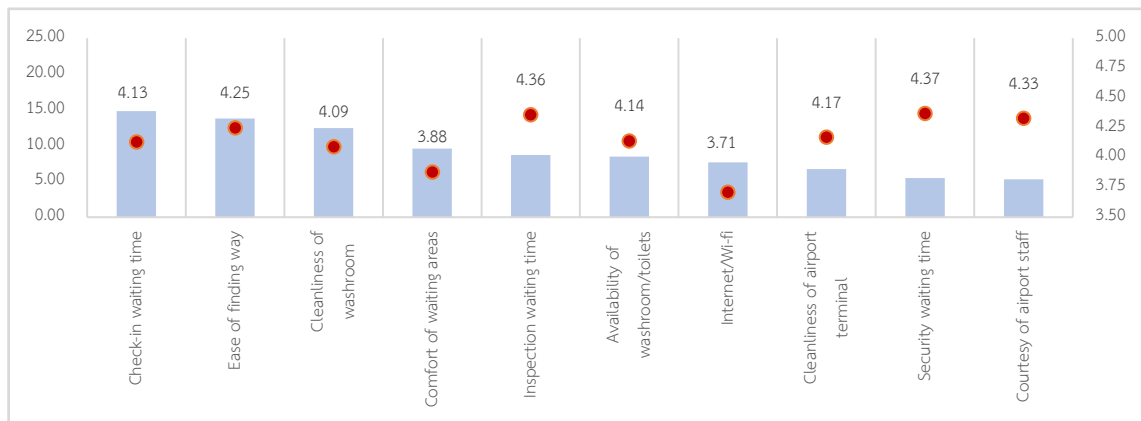
HKT Performance vs. Other Airports of 15M-25M



HKT - Ranking Among Airports of 15M-25M Overall Satisfaction - Total



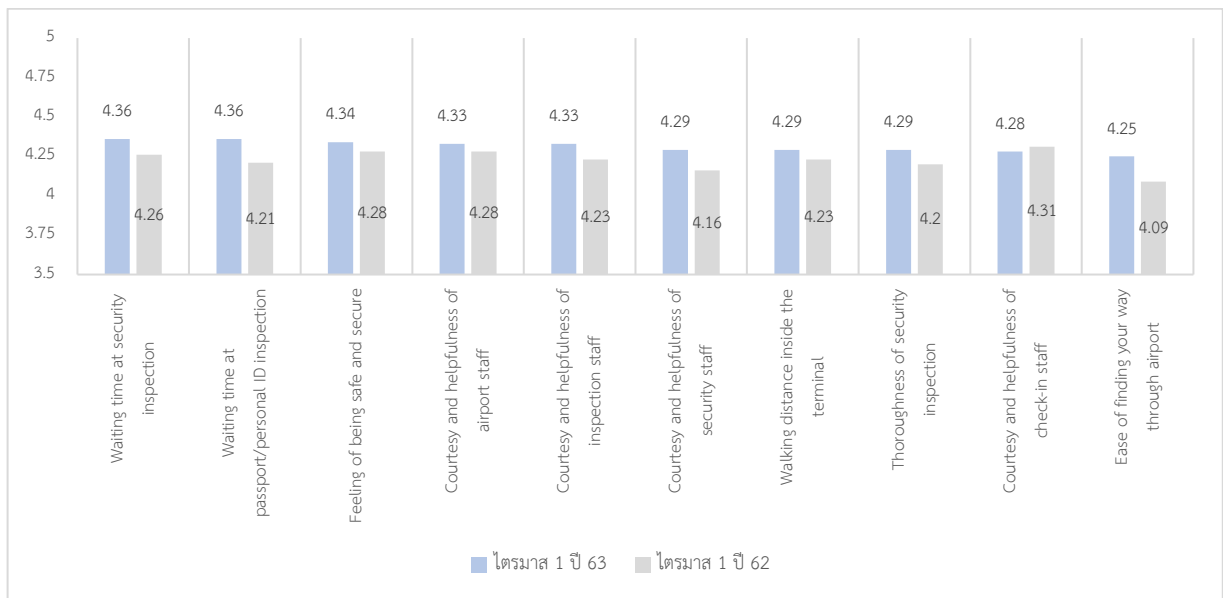
ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Waiting time at security inspection	4.36	4.26	↑
2.	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.36	4.21	↑
3.	Feeling of being safe and secure	4.34	4.28	↑
4.	Courtesy and helpfulness of airport staff	4.33	4.28	↑
5.	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.33	4.23	↑
6.	Courtesy and helpfulness of security staff	4.29	4.16	↑
7.	Walking distance inside the terminal	4.29	4.23	↑
8.	Thoroughness of security inspection	4.29	4.20	↑
9.	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.28	4.31	↓
10.	Ease of finding your way through airport	4.25	4.09	↑

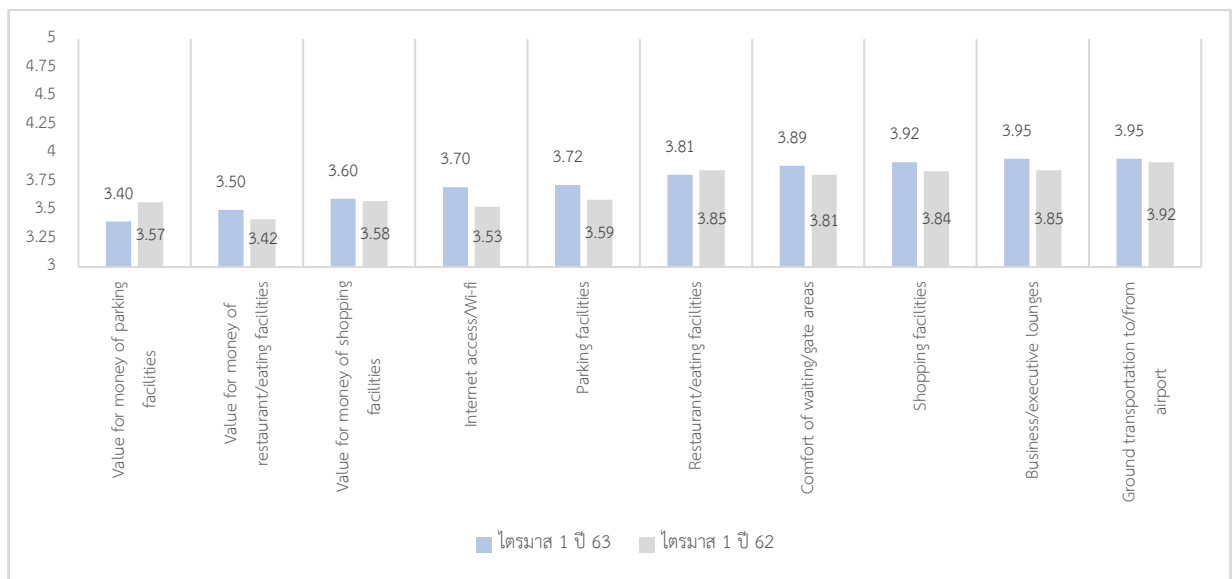
กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563



ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

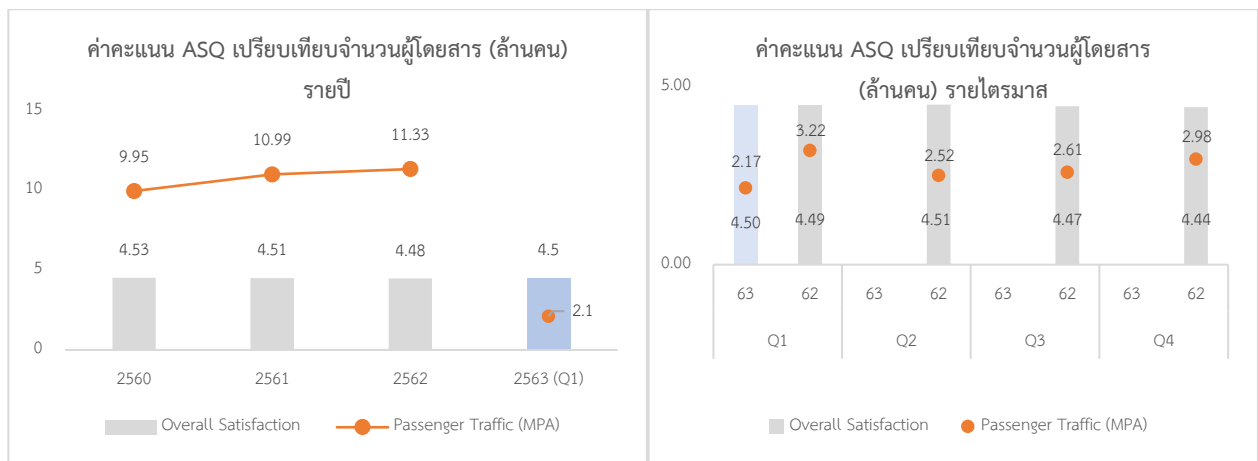
ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Value for money of parking facilities	3.40	3.57	↓
2.	Value for money of restaurant/eating facilities	3.50	3.42	↑
3.	Value for money of shopping facilities	3.60	3.58	↑
4.	Internet access/Wi-fi	3.70	3.53	↑
5.	Parking facilities	3.72	3.59	↑
6.	Restaurant/eating facilities	3.81	3.85	↓
7.	Comfort of waiting/gate areas	3.89	3.81	↑
8.	Shopping facilities	3.92	3.84	↑
9.	Business/executive lounges	3.95	3.85	↑
10.	Ground transportation to/from airport	3.95	3.92	↑

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

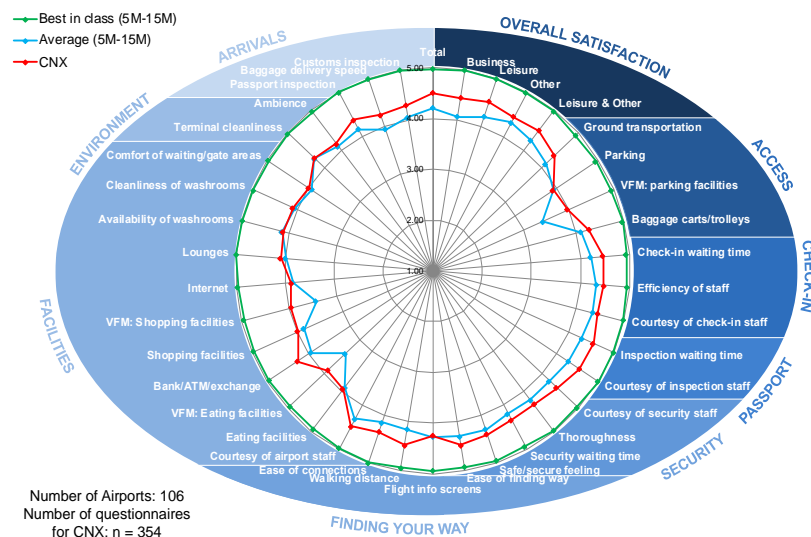


1.4 ท่าอากาศยานเชียงใหม่

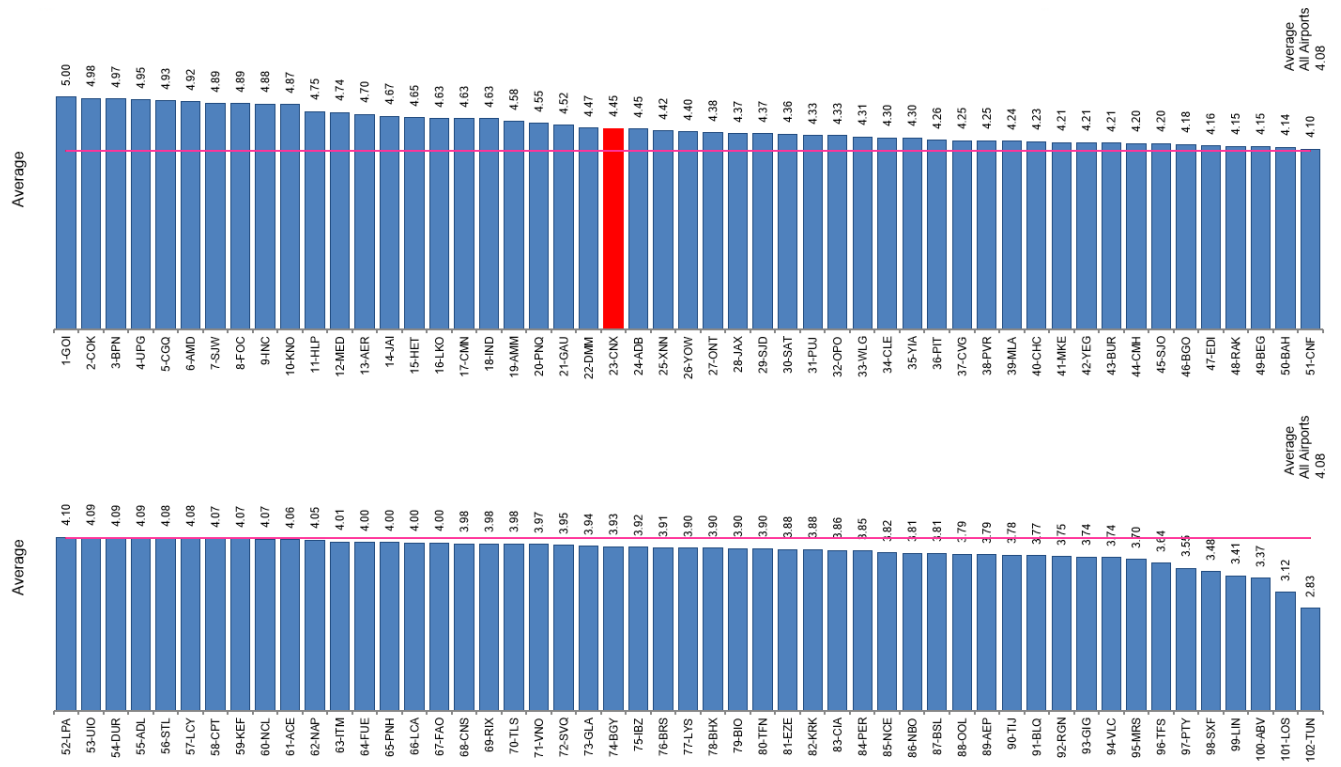
ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทชม.ประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2563 อยู่ที่ 4.50 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 4 ปี 2562 พบว่าผลค่าคะแนนเพิ่มขึ้น 0.06 คะแนน ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมลดลงจาก 2.98 ล้านคน เป็น 2.1 ล้านคน หรือคิดเป็นอัตราการลดลงที่ร้อยละ 29.53 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ทชม.อยู่ในอันดับที่ 26 จาก 102 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 5-15 ล้านคน/ปี และอันดับที่ 105 จาก 349 ท่าอากาศยานในกลุ่มการแข่งขันระดับโลก



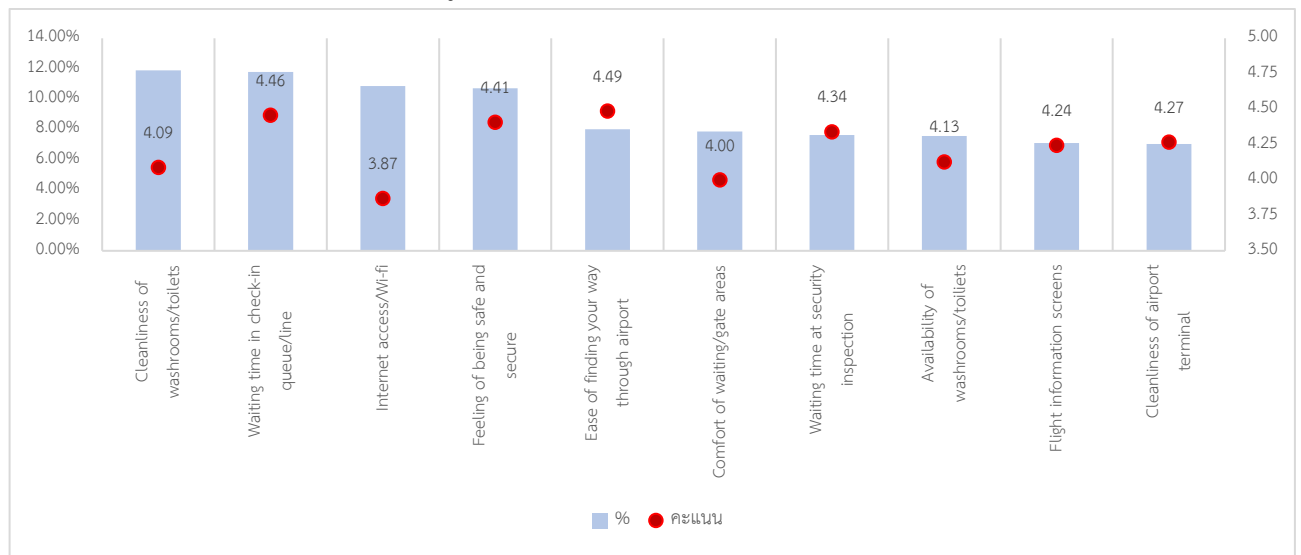
CNX – Performance vs. Other Airports of 5M-15M



CNX – Ranking Among Airports of 5M-15M : Overall Satisfaction



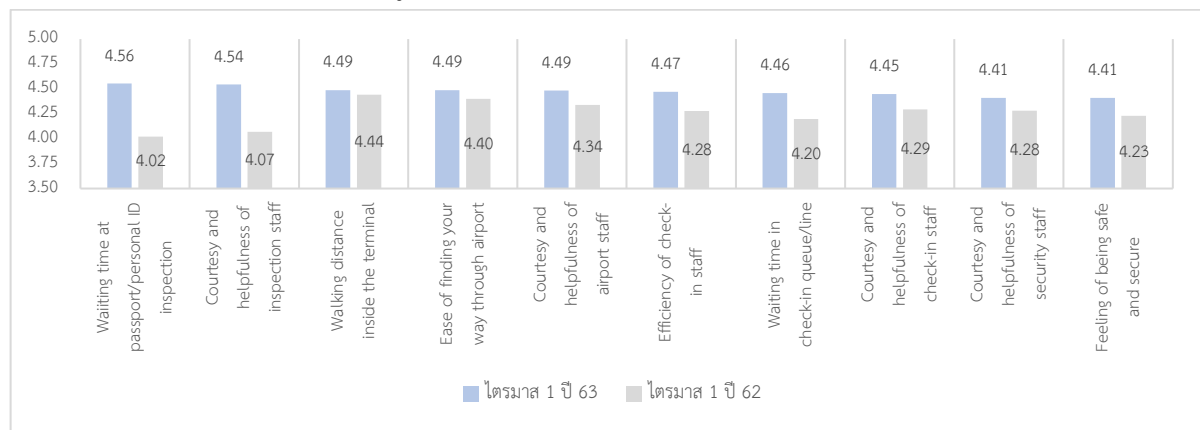
ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.56	4.02	↑
2.	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.54	4.07	↑
3.	Walking distance inside the terminal	4.49	4.44	↑
4.	Ease of finding your way through airport	4.49	4.40	↑
5.	Courtesy and helpfulness of airport staff	4.49	4.34	↑
6.	Efficiency of check-in staff	4.47	4.28	↑
7.	Waiting time in check-in queue/line	4.46	4.20	↑
8.	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.45	4.29	↑
9.	Courtesy and helpfulness of security staff	4.41	4.28	↑
10.	Feeling of being safe and secure	4.41	4.23	↑

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

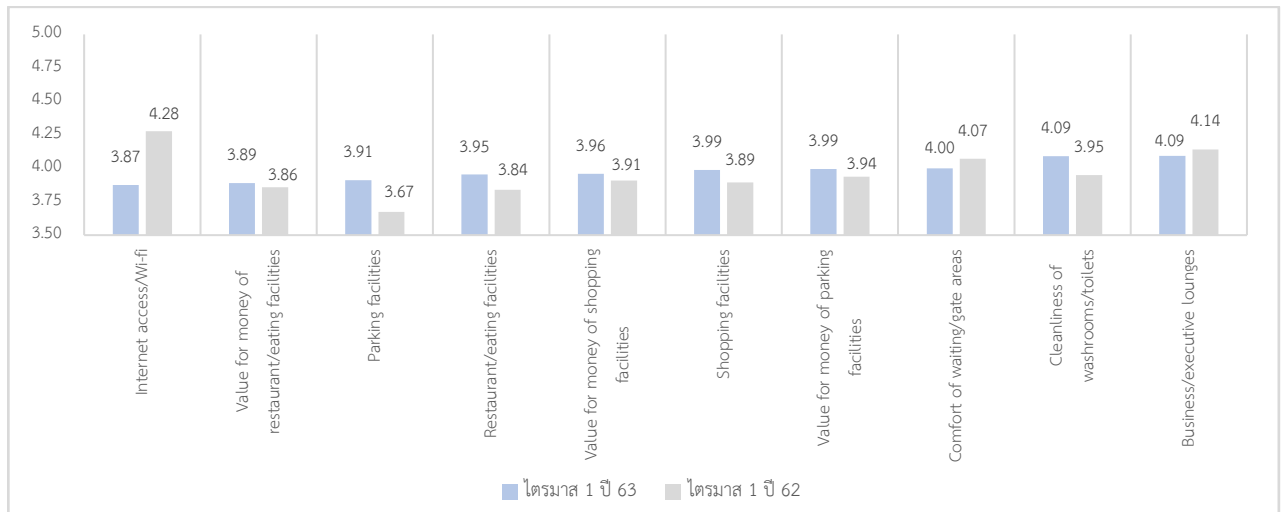


ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Internet access/Wi-fi	3.87	4.28	↓
2.	Value for money of restaurant/eating facilities	3.89	3.86	↑
3.	Parking facilities	3.91	3.67	↑
4.	Restaurant/eating facilities	3.95	3.84	↑
5.	Value for money of shopping facilities	3.96	3.91	↑
6.	Shopping facilities	3.99	3.89	↑
7.	Value for money of parking facilities	3.99	3.94	↑
8.	Comfort of waiting/gate areas	4.00	4.07	↓
9.	Cleanliness of washrooms/toilets	4.09	3.95	↑
10.	Business/executive lounges	4.09	4.14	↓

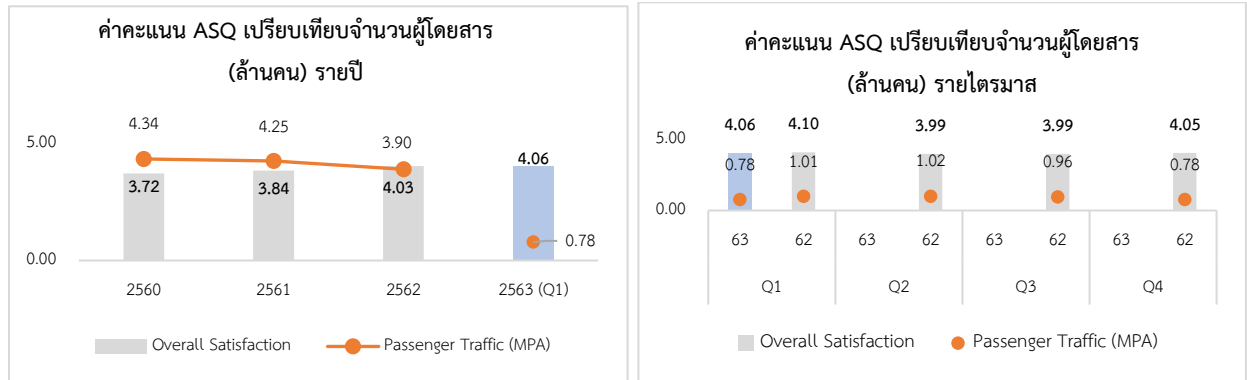
กราฟแสดงตัว...

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

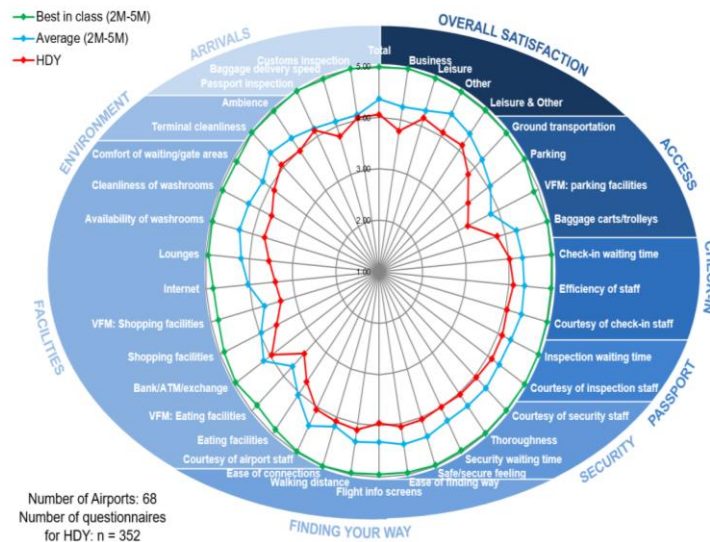


1.5 ท่าอากาศยานขนาดใหญ่

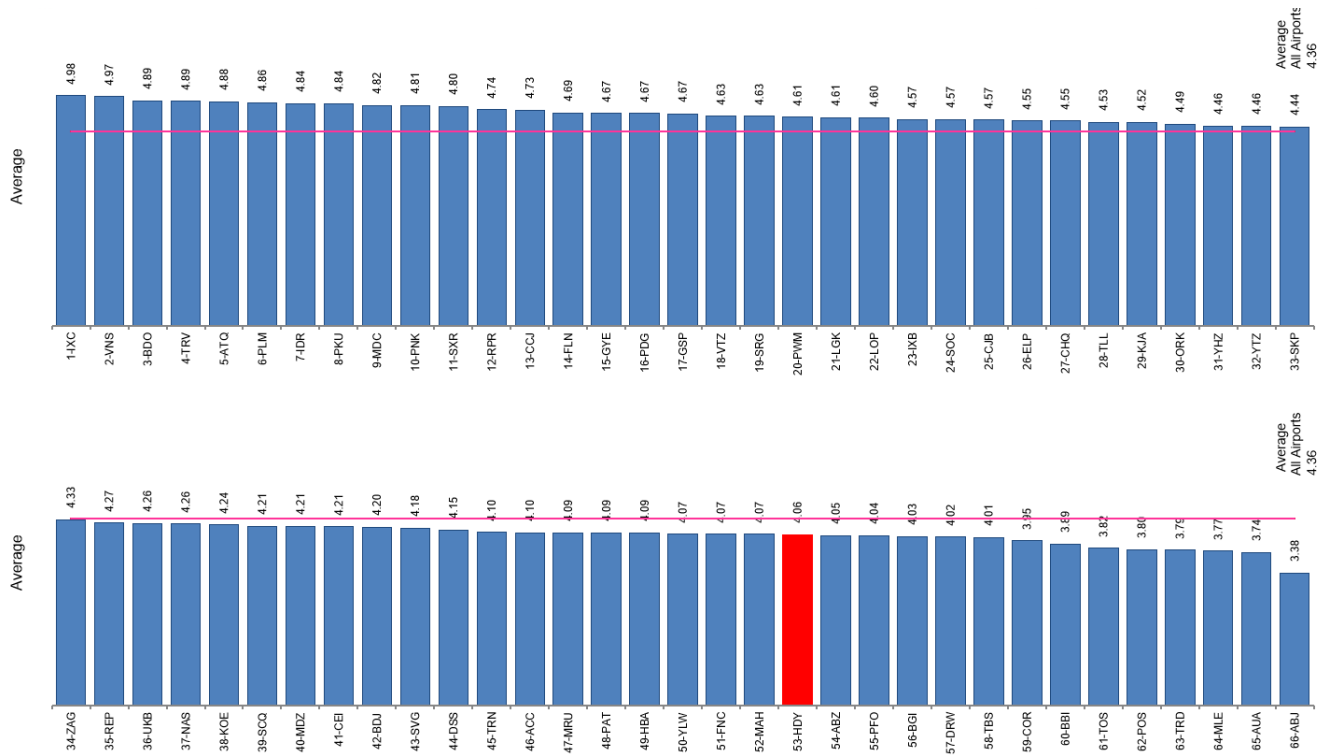
ผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทหญ.ประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2563 อยู่ที่ 4.06 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 4 ปี 2562 พบว่าผลคะแนนเพิ่มขึ้น ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมลดลงจาก 943,305 คนต่อปี เป็น 777,780 คนต่อปี หรือคิดเป็นอัตราการลดลงที่ร้อยละ 17.55 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ทหญ.อยู่ที่อันดับที่ 53 จาก 66 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 2-5 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 254 จากท่าอากาศยานสมาชิกทั้งหมด 349 ท่าอากาศยานในการแข่งขันระดับโลก



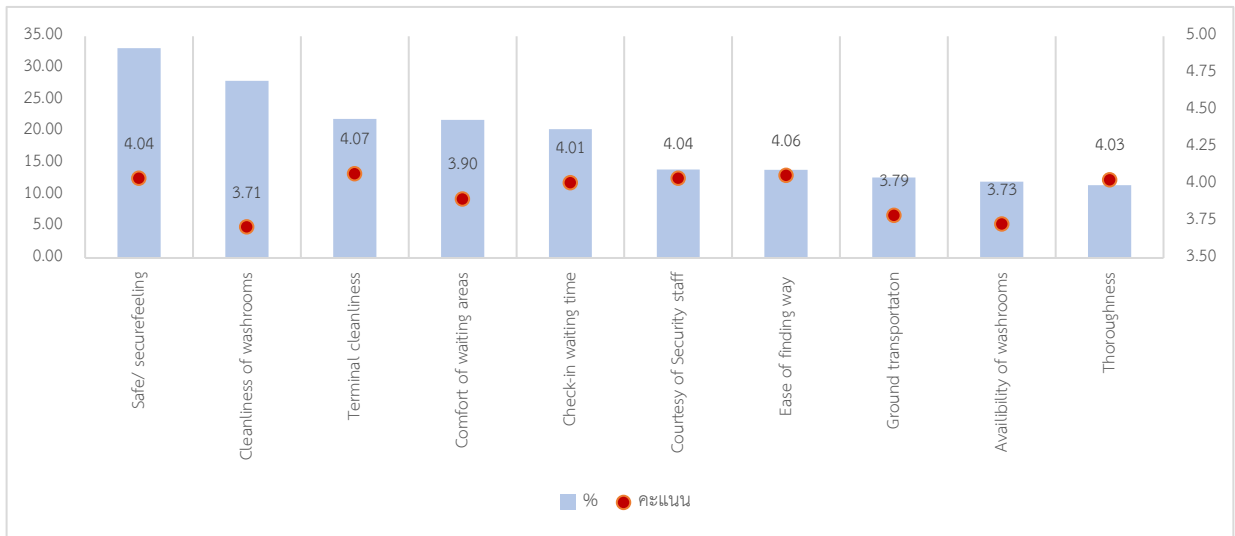
HDY – Performance vs. Other Airports of 2M-5M



HDY – Ranking Among Airports of 2M-5M: Overall Satisfaction



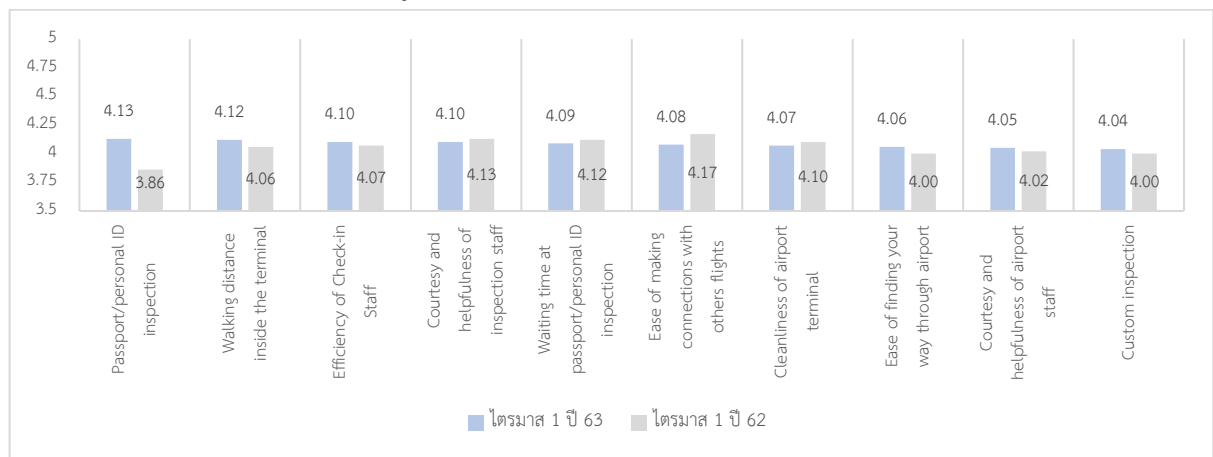
ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Passport/personal ID inspection	4.13	3.86	↑
2.	Walking distance inside the terminal	4.12	4.06	↑
3.	Efficiency of check-in staff	4.10	4.07	↑
4.	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.10	4.13	↓
5.	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.09	4.12	↓
6.	Ease of making connections with other flights	4.08	4.17	↓
7.	Cleanliness of airport terminal	4.07	4.10	↓
8.	Ease of finding your way through airport	4.06	4.00	↑
9.	Courtesy and helpfulness of airport staff	4.05	4.02	↑
10.	Custom inspection	4.04	4.00	↑

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

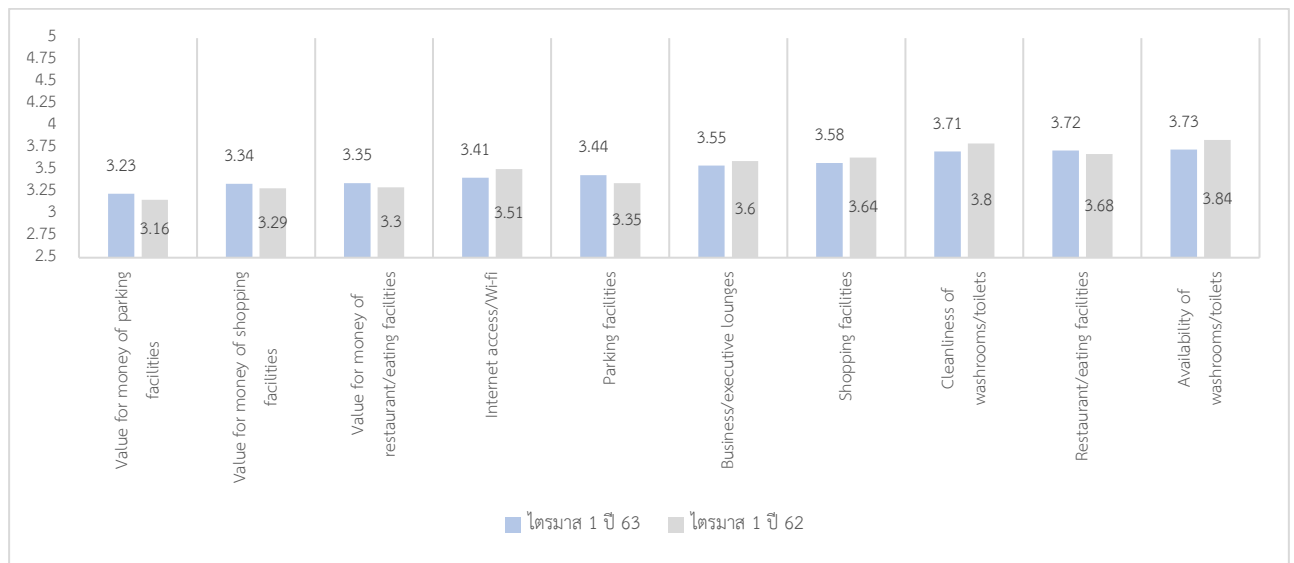


ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Value for money of parking facilities	3.23	3.16	↑
2.	Value for money of shopping facilities	3.34	3.29	↑
3.	Value for money of restaurant/eating facilities	3.35	3.30	↑
4.	Internet access/Wi-fi	3.41	3.51	↓
5.	Parking facilities	3.44	3.35	↑
6.	Business/executive lounges	3.55	3.60	↓
7.	Shopping facilities	3.58	3.64	↓
8.	Cleanliness of washrooms/toilets	3.71	3.80	↓
9.	Restaurant/eating facilities	3.72	3.68	↑
10.	Availability of washrooms/toilets	3.73	3.84	↓

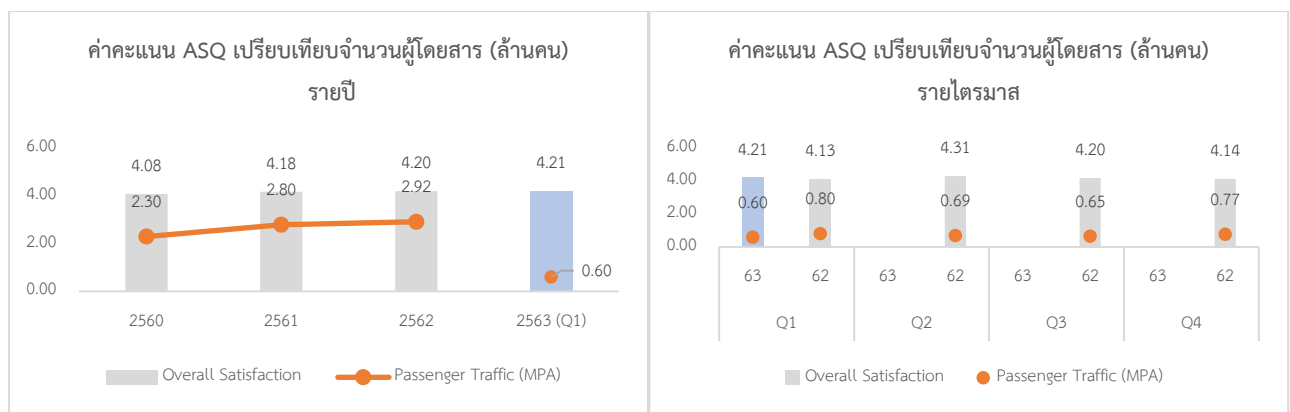
กราฟแสดงตัว...

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563



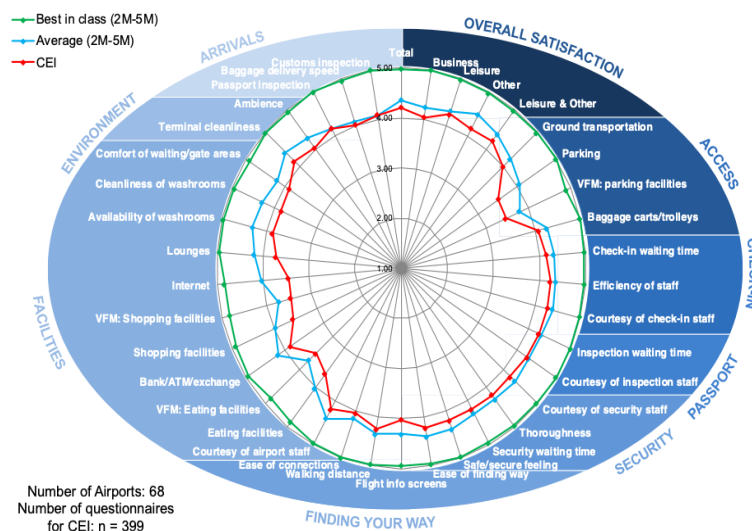
1.6 ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย

ผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ทชร.ประจำไตรมาสที่ 1 ปี 2563 อยู่ที่ 4.21 คะแนน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมไตรมาสที่ 4 ปี 2562 พบว่าผลค่าคะแนนเพิ่มขึ้น 0.07 คะแนน ในขณะที่ปริมาณผู้โดยสารโดยรวมลดลงจาก 772,294 คน เป็น 609,187 คน หรือคิดเป็นอัตราการลดลง ที่ร้อยละ 0.26 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทั้งนี้ ในไตรมาสที่ 1 ปี 2563 ทชร.อยู่ในอันดับที่ 41 จาก 66 ท่าอากาศยานในกลุ่มผู้โดยสาร 2 – 5 ล้านคน/ปี และอยู่ในอันดับที่ 180 จาก 349 ท่าอากาศยานในกลุ่มการแข่งขันระดับโลก

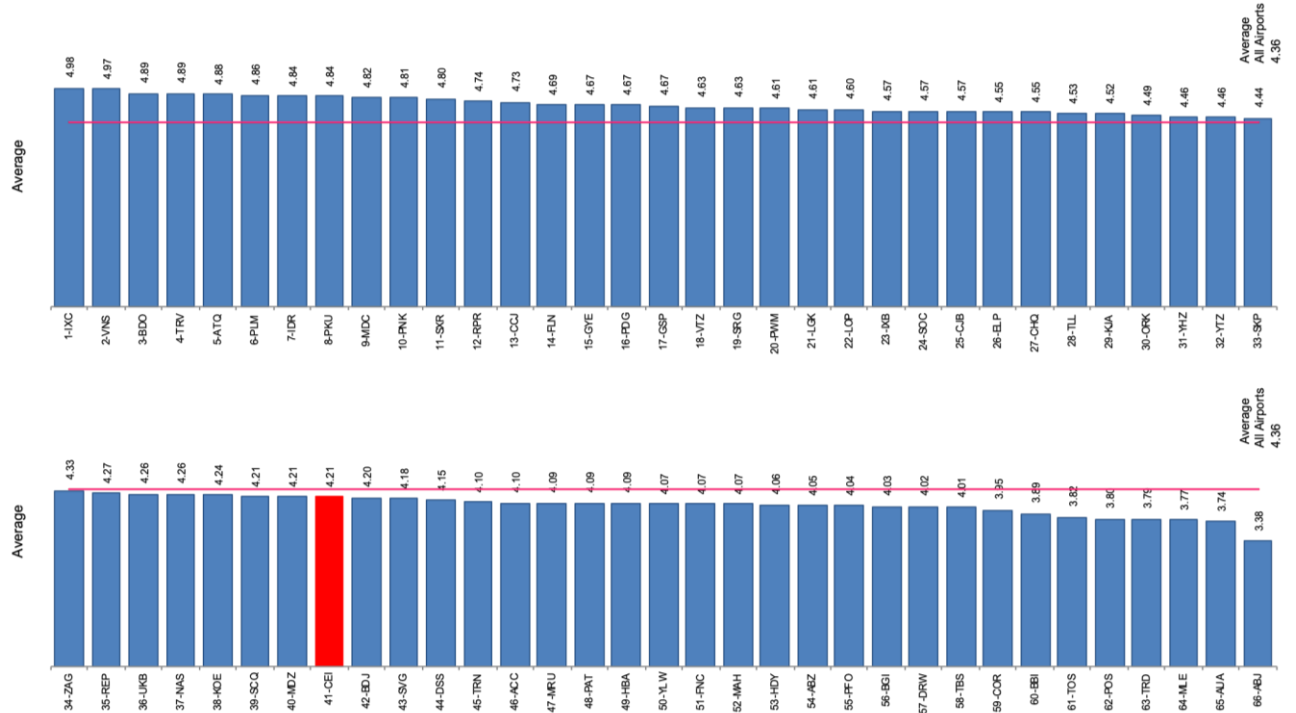


หมายเหตุ: ทชร.เริ่มเข้าโครงการ ASQ ในปี 2562 โดยค่าคะแนนในปี 2560-2561 เป็นค่าคะแนนจากการสำรวจโดยที่ปรึกษา

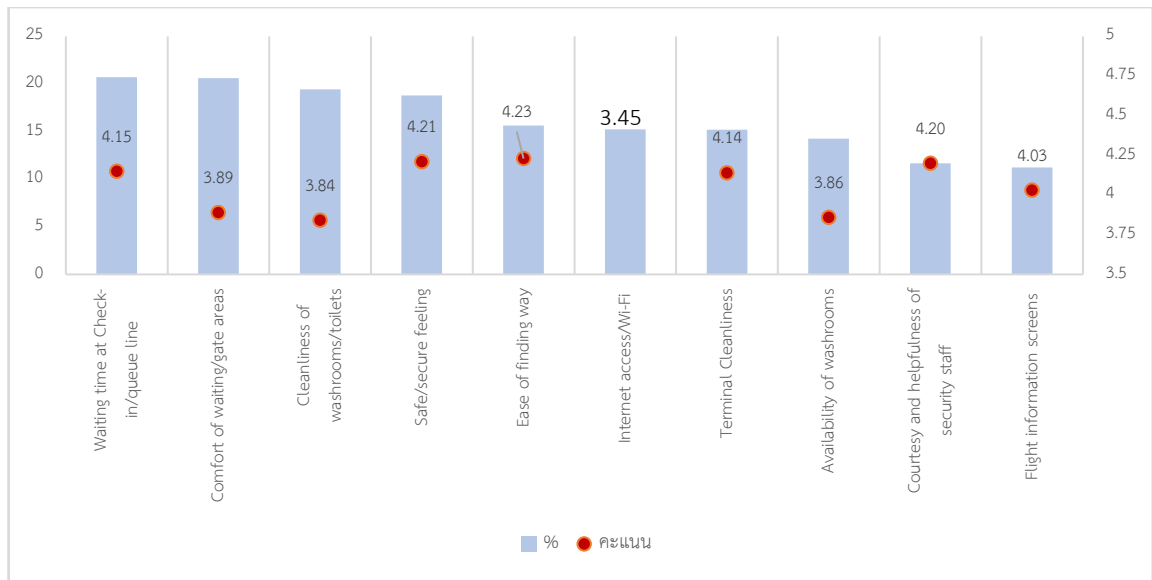
CEI – Performance vs. Other Airports of 2M-5M



CEI – Ranking Among Airports of 2M-5M : Overall Satisfaction



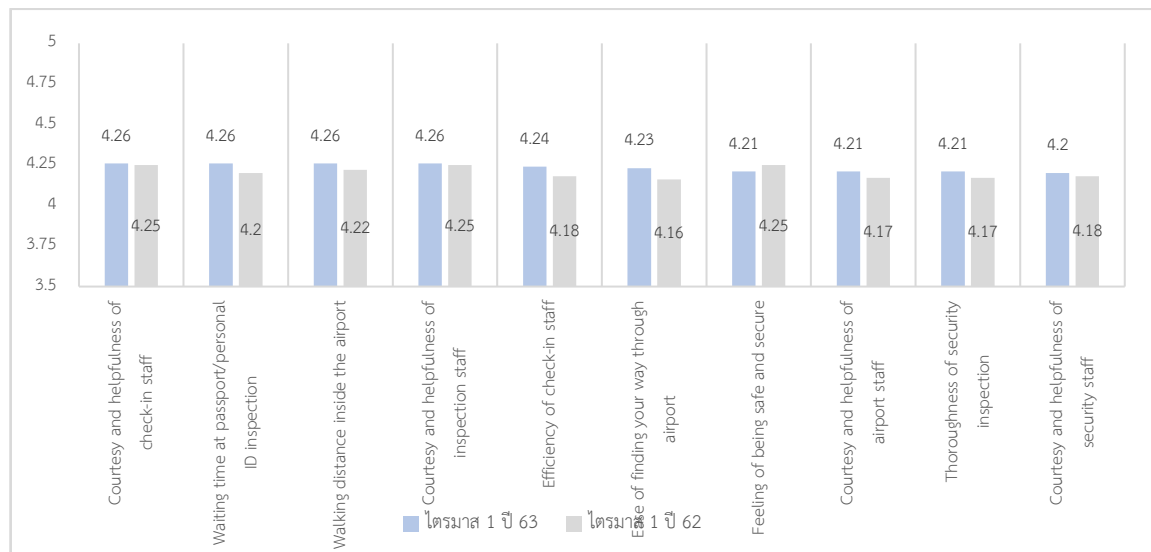
ตัวชี้วัดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญมากที่สุด 10 อันดับแรก



ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนสูงสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.26	4.25	↑
2.	Waiting time at passport/personal ID inspection	4.26	4.20	↑
3.	Walking distance inside the airport	4.26	4.22	↑
4.	Courtesy and helpfulness of inspection staff	4.26	4.25	↑
5.	Efficiency of check-in staff	4.24	4.18	↑
6.	Ease of finding your way through airport	4.23	4.16	↑
7.	Feeling of being safe and secure	4.21	4.25	↓
8.	Courtesy and helpfulness of airport staff	4.21	4.17	↑
9.	Thoroughness of security inspection	4.21	4.17	↑
10.	Courtesy and helpfulness of security staff	4.20	4.18	↑

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

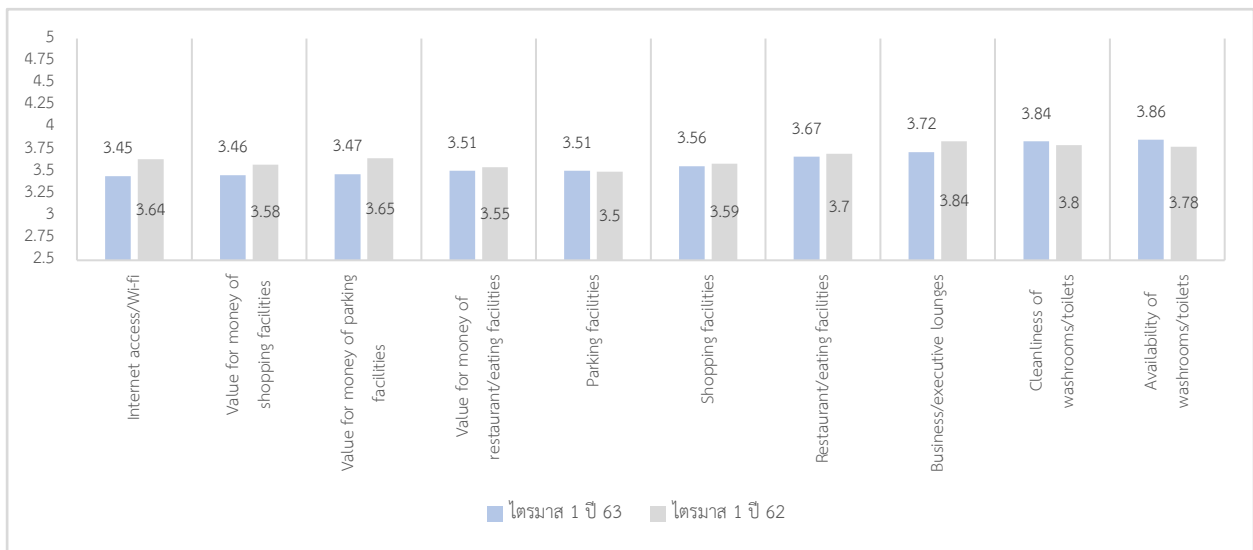


ตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับแรก เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ไตรมาส 1 ปี 63 (คะแนน)	ไตรมาส 1 ปี 62 (คะแนน)	
1.	Internet access/Wi-fi	3.45	3.64	↓
2.	Value for money of shopping facilities	3.46	3.58	↓
3.	Value for money of parking facilities	3.47	3.65	↓
4.	Value for money of restaurant/eating facilities	3.51	3.55	↓
5.	Parking facilities	3.51	3.50	↑
6.	Shopping facilities	3.56	3.59	↓
7.	Restaurant/eating facilities	3.67	3.70	↓
8.	Business/executive lounges	3.72	3.84	↓
9.	Cleanliness of washrooms/toilets	3.84	3.80	↑
10.	Availability of washrooms/toilets	3.86	3.78	↑

กราฟแสดงตัว...

กราฟแสดงตัวชี้วัดที่มีค่าคะแนนต่ำสุด 10 อันดับ เปรียบเทียบระหว่างไตรมาสที่ 1 ปี 2562 และปี 2563



ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลให้สายการบินต่างๆ ต้องยกเลิกและปรับลดเที่ยวบิน เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่องห้ามอากาศยานทำการบินเข้าสู่ประเทศไทยเป็นการชั่วคราว ฉบับที่ 1 (4 – 6 เม.ย.63), ฉบับที่ 2 (7 – 18 เม.ย.63), ฉบับที่ 3 (19-30 เม.ย.63), ฉบับที่ 4 (1 – 31 พ.ค.63) และฉบับที่ 5 (1 – 30 มิ.ย.63) โดยมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดดังกล่าวส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารและเที่ยวบินลดลงเป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลกระทบในการเก็บแบบสอบถามของโครงการ Airport Service Quality (ASQ) โดย ทสภ., ทคม.และ ทภค.ต้องเว้นช่วงในการเก็บแบบสอบถาม ในส่วนของ ทชม., ทหญ.และ ทชร.ต้องปรับสัดส่วนการแจกแบบสอบถามจากเที่ยวบินระหว่างประเทศเป็นเที่ยวบินภายในประเทศ และเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการในด้านมาตรฐานความปลอดภัยและด้านสาธารณสุขอีกครั้ง ทอท.ได้มีการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID -19 ที่ภาครัฐและกระทรวงคมนาคมกำหนดอย่างเคร่งครัด โดยผู้ใช้บริการทุกคนต้องถือปฏิบัติตามวิถีชีวิตปกติรูปแบบใหม่ (New Normal) เมื่ออยู่ภายในอาคารผู้โดยสารและพื้นที่ท่าอากาศยานสำหรับมาตรการดังกล่าว ประกอบด้วย การตั้งจุด Terminal Screening เพื่อตรวจคัดกรองอุณหภูมิร่างกายผู้ที่จะผ่านเข้ามาในอาคารผู้โดยสารทุกคน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกคนต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่ในอาคารผู้โดยสาร และปฏิบัติตามมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) อย่างเคร่งครัด เพื่อลดความแออัด อีกทั้งยังเพิ่มรอบความถี่ในการทำความสะอาดทุกพื้นที่ ทุกจุดต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน แบบ Deep Cleaning พร้อมทั้งเน้นใช้น้ำยาทำความสะอาดฆ่าเชื้อบริเวณจุดสัมผัสต่างๆ รวมทั้งมีการจัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือให้บริการตามจุดต่างๆ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้เข้าใช้บริการ

ทั้งนี้ ฝพน.ประสานงานร่วมกับ ฝปต.ในการขอข้อมูลจาก Sister Airport เรื่องการบริหารจัดการแบบ New normal เพื่อรองรับสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 นอกจากนี้ ฝพน.ได้ศึกษาหาข้อมูลแนวทางในการรองรับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จาก ACI ผ่านการประชุมร่วมกับท่าอากาศยานสมาชิก ASQ เกี่ยวกับ New realities of customer experience ในหัวข้อ The impact of COVID-19 ในวันที่ 14 พ.ค.63 โดย New Normal ของการใช้บริการท่าอากาศยานจะค้ำึงถึง 4 กลุ่มหลักๆ คือ

1. Airport User พฤติกรรมการใช้บริการท่าอากาศยานที่เปลี่ยนไป ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในด้านความสะอาด (Hygiene) การลดการสัมผัส ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 จนกลายเป็น New Normal ของผู้ใช้บริการ
2. Infrastructure and operation strategies โครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานและการดำเนินงานที่เปลี่ยนไป
3. Technology การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาอำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้โดยสาร เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัส และเว้นระยะห่างระหว่างกัน (Social Distancing) เช่น Internet check-in, Self-bag-drop, Automatic Boarding gate และการใช้ robot มาให้บริการผู้โดยสาร เป็นต้น
4. Revenue General activities การหากิจกรรมหรือรายได้จากช่องทางการอื่นๆ ที่เพิ่มความมั่นใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน



ทั้งนี้ ACI ได้เสนอแนวทางเกี่ยวกับการบริหารจัดการท่าอากาศยานในช่วงวิกฤตการณ์ COVID-19 ดังนี้

- การเพิ่มมาตรการการทำความสะอาด โดยการฉีดน้ำยาฆ่าเชื้ออย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริเวณที่มีการสัมผัสบ่อยครั้ง เช่น รววจับบันไดเลื่อน เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และจุดตรวจค้น
- ให้พนักงานใส่หน้ากากหรือ face shield และใส่ถุงมือทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน
- ทำความสะอาดอุปกรณ์ด้วยน้ำร้อน (Hot-water sterilization)
- ให้บริการเจลล้างมือหรือแอลกอฮอล์ตามจุดต่างๆ ทั่วทั้งท่าอากาศยาน
- ประชาสัมพันธ์แนวทางปฏิบัติตนให้แก่ผู้โดยสารอย่างทั่วถึง ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ป้ายขนาดใหญ่, ประกาศเสียงตามสาย และวิดีโอ
- จัดให้มีจุดตรวจวัดอุณหภูมิ 3 จุด ได้แก่ บริเวณทางเข้าท่าอากาศยาน, จุดตรวจค้น และบริเวณทางออกขึ้นเครื่อง
- แยกตัวผู้โดยสารที่มาจากกลุ่มประเทศเสี่ยง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีอาการป่วย โดยจัดให้มีโซน Walkthrough testing booth สำหรับผู้โดยสารกลุ่มนี้โดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถตรวจคัดกรองได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และลดระยะเวลาการรอคอยของผู้โดยสาร

แนวทางการบริหารจัดการในช่วงสถานการณ์ Covid-19 จากท่าอากาศยานชั้นนำ

1. ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง

แนวทางปรับปรุงท่าอากาศยานเพื่อรองรับผู้โดยสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยมีตัวอย่างท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้มีแนวทางปรับปรุงท่าอากาศยานเพื่อรองรับผู้โดยสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19



รูปหุ่นยนต์ทำความสะอาดอัตโนมัติของท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง

ท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกงได้นำหุ่นยนต์ทำความสะอาดอัตโนมัติมาใช้ในการช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เพื่อให้แน่ใจว่ามีการฆ่าเชื้ออย่างทั่วถึงในพื้นที่สาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ท่าอากาศยาน หุ่นยนต์ทรงกระบอกซึ่งติดตั้งเครื่องฆ่าเชื้อด้วยแสงอัลตราไวโอเล็ตและเครื่องฆ่าเชื้ออากาศทำงานตลอดเวลาในห้องน้ำสาธารณะและพื้นที่ปฏิบัติการสำคัญในอาคารผู้โดยสาร AA โดยหุ่นยนต์สามารถเคลื่อนที่ไปรอบๆ อย่างอิสระ และสามารถฆ่าเชื้อแบคทีเรียได้สูงถึงร้อยละ 99.99 ในบริเวณใกล้เคียง รวมถึงทั้งอากาศและพื้นผิวของวัตถุในเวลาเพียง 10 นาที จึงส่งผลให้ตัวชี้วัด Cleanliness of washroom เพิ่มขึ้น

2. ท่าอากาศยาน Hartsfield-Jackson

แนวทางปรับปรุงท่าอากาศยานเพื่อรองรับผู้โดยสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยมีตัวอย่างท่าอากาศยาน Hartsfield-Jackson ประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีแนวทางปรับปรุงท่าอากาศยานเพื่อรองรับผู้โดยสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ดังนี้

1. มีการประเมินสถานการณ์ด้วยการสอบถามพนักงาน ผู้ประกอบการและผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ
2. ปรับการเช็คอินเป็นรูปแบบออนไลน์
3. จัดที่นั่งแบบเว้นระยะห่างและจัดแถวของผู้โดยสารให้เว้นระยะห่างตามหลัก Social Distancing โดยมีพนักงานคอยกำกับดูแล เพื่อให้เกิดความคล่องตัว
4. แจ้งเตือนข้อมูลเที่ยวบินผ่านทาง Application ของท่าอากาศยานเป็นหลัก โดยแจ้งเตือนผ่านหน้าจอ FIDS ให้น้อยลง เพื่อลดการรวมตัวกันของผู้โดยสาร
5. จัดให้มีเจลล้างมือตามจุดต่างๆ

3. ท่าอากาศยาน Stantec ประเทศแคนาดา

แนวทางปรับปรุงท่าอากาศยานเพื่อรองรับผู้โดยสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 มีแบบการจัดการ Passenger Journey แบบใหม่สำหรับการรองรับผู้โดยสารในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 โดยแนะนำการพัฒนาการให้บริการด้วยการใช้เทคโนโลยีมาเป็นกุญแจสำคัญในการช่วยลดความเสี่ยง ลดการสัมผัสและหลีกเลี่ยงการเข้าไปปะปนในพื้นที่ที่มีคนหนาแน่น รวมถึงใช้การสแกน QR Code เพื่อการเช็คอิน หรือแม้กระทั่งการแจ้งเตือนผู้โดยสารเมื่อถึงเวลาการขึ้นเครื่องเพื่อลดการความหนาแน่นบริเวณพื้นที่พักคอย การจัดโซนนั่งให้เป็นสัดส่วน โดยได้ยกตัวอย่างพื้นที่นั่งพักของสนามบิน Billy Bishop Toronto City Airport ว่ามีการจัดวางอย่างเหมาะสม โดยจัดวางเก้าอี้ให้มีพื้นที่ห่างกัน ตัวชุดเก้าอี้พร้อมโต๊ะนั้นมีแผงกั้น หรือ Partition เพื่อให้ความเป็นส่วนตัวแก่ผู้โดยสาร