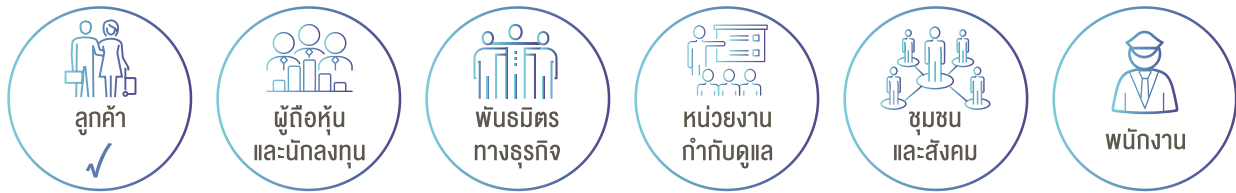




ความพึงพอใจของลูกค้า

ผู้มีส่วนได้เสีย



ความสำคัญ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ให้ความสำคัญความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายสำหรับการให้บริการท่าอากาศยานในลำดับต้น ทอท.จึงมุ่งยกระดับการให้บริการที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากลและเติมเต็มความต้องการผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จองค์กร เนื่องด้วย ทอท.ตระหนักดีว่าความประทับใจของลูกค้าจะนำมาซึ่งรายได้และชื่อเสียงให้แก่องค์กรในระยะยาว

ทอท.รับฟังเสียงลูกค้า โดยมีส่วนงานที่รับผิดชอบในการดูแลลูกค้าจากทั้ง 6 ท่าอากาศยาน ดำเนินการตามกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน มี**แนวทางการจัดการ** ดังนี้

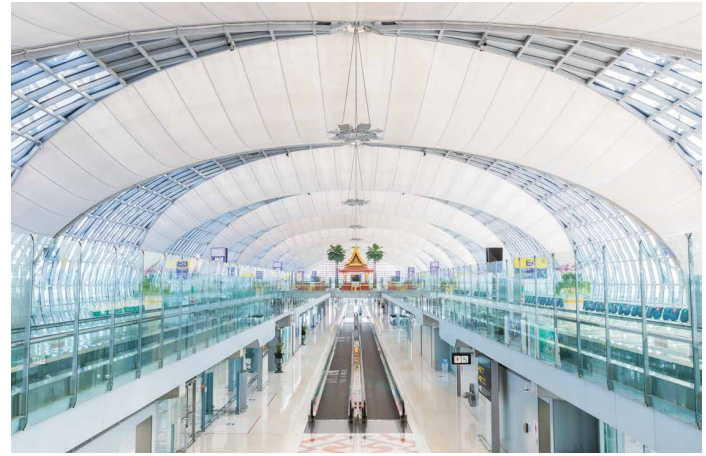
1. ส่วนงานที่รับผิดชอบในการดูแลลูกค้าร่วมกัน ทบทวนและวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคของแนวทางการรับฟังเสียงลูกค้าของ ทอท. โดยพิจารณาข้อมูล กลุ่มลูกค้าและส่วนตลาด, วิธีการและช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า, ข้อมูลพฤติกรรมลูกค้า, ผลสำรวจความนิยมต่อช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า และเทคโนโลยีในปัจจุบัน รวมทั้ง Feedback Report มาประกอบการทบทวน ซึ่งดำเนินการในไตรมาสแรกของปีงบประมาณ

2. ส่วนงานที่รับผิดชอบในการดูแลลูกค้าร่วมทบทวนและกำหนดวิธีการ ช่องทาง หน่วยงานรับผิดชอบ ความถี่ กลุ่มลูกค้า ข้อมูลที่ต้องการรับฟัง และการนำไปใช้ประโยชน์ โดยให้เป็นปัจจุบันและครอบคลุมการรับฟังเสียงลูกค้า

3. ส่วนงานที่รับผิดชอบในการดูแลลูกค้า รวบรวม วิเคราะห์ และจำแนกเสียงของลูกค้า เป็นความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ พร้อมจัดลำดับความสำคัญเสียงของลูกค้า สรุปเสนอผู้บริหารและผู้อำนวยการท่าอากาศยานทราบ เพื่อสั่งการให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำเสียงที่มีความสำคัญไปดำเนินการ

4. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องนำเสียงของลูกค้าที่มีความสำคัญมากำหนดยุทธศาสตร์ พัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ ปรับปรุงกระบวนการ วางแผนการตลาด สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ ทอท. พัฒนาโอกาสใหม่ และการสร้างนวัตกรรม โดยพิจารณาแผนยุทธศาสตร์ ความคุ้มค่าด้านการเงิน ผลกระทบต่อความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และนำเสนอขออนุมัติดำเนินการจากผู้บริหารท่าอากาศยาน คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง และกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. ตามลำดับ

5. ส่วนงานที่รับผิดชอบในการดูแลลูกค้าติดตามความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ การสนับสนุนลูกค้า และการทำธุรกรรม พร้อมรายงานผลการติดตามแก่ผู้อำนวยการท่าอากาศยานทราบในการประชุมกิจการ หรือการประชุมผู้บริหารประจำเดือน



ทอท. มีช่องทางในการรับฟังลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งเชิงรับและเชิงรุก ซึ่งมี 5 ช่องทางหลัก และมีวิธีการรับฟังลูกค้า ดังนี้

1. การประชุม ระหว่าง ทอท. กับส่วนงานภายนอกเป็นประจำ ดังนี้

- 1.1 การประชุมคณะกรรมการอำนวยความสะดวก
- 1.2 การประชุมคณะกรรมการรักษาความปลอดภัย
- 1.3 การประชุม Baggage Committee
- 1.4 การประชุม Working Group
- 1.5 การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานธุรกิจการบิน

2. แบบสำรวจความพึงพอใจ มี 2 โครงการหลัก คือ

- 2.1 โครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า
 - รูปแบบ : สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความภักดีของผู้โดยสารและสายการบิน ในทุกท่าอากาศยานของ ทอท. ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
 - วิธีการ : ใช้แบบสอบถามกลุ่มผู้โดยสารและวิธี Mysterious Shopper และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มสายการบิน เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วจะนำมาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติเพื่อจัดลำดับความสำคัญ/ความเร่งด่วนในการปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการ

- 2.2 โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อท่าอากาศยานของ ทอท. เปรียบเทียบกับคู่แข่ง Airport Service Quality (ASQ)

- รูปแบบ : สำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารในทุกท่าอากาศยานของ ทอท.
- วิธีการ : ใช้แบบสอบถามกลุ่มผู้โดยสาร 34 หัวข้อ 8 หมวดหมู่ จาก Airports Council International (ACI)

3. การนัดหมายเข้าพบ/เยี่ยมเยียน/สัมมนา

- ผู้เข้าร่วม : ส่วนงาน ทอท. และตัวแทนจากสายการบิน
- รูปแบบ : ส่วนงานดูแลลูกค้าของแต่ละท่าอากาศยานจัดทำแผนงาน/โครงการ ที่เปิดโอกาสให้มีการพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เช่น โครงการสัมมนาต่าง ๆ หรือการนัดหมายเข้าพบ เป็นต้น

4. การเจรจาธุรกิจ World Route / Route Asia ประจำปี

- ผู้เข้าร่วม : ส่วนงาน ทอท. และตัวแทนจากสายการบิน ผู้ประกอบกิจการด้านการบิน กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว และผู้แทนจากท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วโลก
- รูปแบบ : ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและการตลาด ทอท. เข้าร่วมการเจรจาธุรกิจ เพื่อทราบและแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงธุรกิจที่สำคัญระหว่างกัน โดยนำเสนอศักยภาพและแผนการพัฒนาของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. จัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการเข้าพบลูกค้า เพื่อมาพิจารณาผลิตภัณฑ์และบริการของแต่ละท่าอากาศยาน

5. การร้องเรียนและเสนอแนะ

- ช่องทาง : แบ่งเป็น 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Off-line และช่องทาง On-line
- ความถี่ : ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง



ทอท.ดำเนิน “โครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า” ครอบคลุมทั้งผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ และสายการบิน ในทุกท่าอากาศยานเป็นประจำทุกปี เพื่อรับทราบความคาดหวัง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ตลอดจนความภาคภูมิใจ ผ่านการทำแบบสำรวจ การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว และการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยในทุกท่าอากาศยานของผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ และสายการบิน เท่ากับ 4.24, 3.93 และ 3.50 ตามลำดับ จากคะแนนเต็ม 5 โดยเรื่องที่พบว่ามีค่าความพึงพอใจสูงสุดสำหรับแต่ละกลุ่มลูกค้า ได้แก่ 4.6, 4.05 และ 3.55 (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน, ด้านการเดินทาง, และด้านการประชาสัมพันธ์/การสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม เท่ากับ 4.24 ซึ่งผู้โดยสารท่าอากาศยานภูเก็ตมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมสูงกว่าท่าอากาศยานอื่น ๆ หรือเท่ากับ 49.77% ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และเป็นกลุ่มผู้โดยสารต่างชาติที่ไม่ใช่เอเชียมากถึง 41.83%

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 8 ด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเกิน 4.00 คะแนน จาก 5 คะแนนเต็ม ยกเว้นด้านราคาสินค้า และค่าบริการที่มีความเหมาะสม (3.91) โดยเป็นด้านที่ทุกท่าอากาศยาน ยกเว้นท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่า 4.00 อีกทั้ง กลุ่มผู้โดยสารคนไทยเป็นกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านนี้ น้อยกว่า 4.00

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 8 ด้านของ ทอท.พบว่า ทั้ง 8 ด้านมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวัง โดยเฉพาะด้านราคาสินค้า และค่าบริการที่มีความเหมาะสม ด้านการจัดการข้อร้องเรียน และด้านการเดินทาง เป็น 3 ด้านหลักที่มีระดับความแตกต่างมากกว่าด้านอื่น ๆ และถือว่ายังมีโอกาสในการพัฒนา ซึ่ง ทอท.จะนำผลการสำรวจดังกล่าว มาปรับใช้เพื่อกำหนดกลยุทธ์และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเร่งด่วนต่อไป

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ ทอท. (ไม่รวมการให้บริการของร้านค้า)

รวม n = 5,022	ท่าอากาศยาน						สัญชาติผู้โดยสาร		
	สุวรรณภูมิ	ดอนเมือง	เชียงใหม่	หาดใหญ่	ภูเก็ต	แม่ฟ้าหลวง เชียงราย	ไทย	เอเชีย	ไม่ใช่เอเชีย
มากที่สุด 34.93%	1,225	1,226	620	650	641	660	3,942	186	894
มาก 54.18%	33.22%	31.97%	24.03%	33.08%	49.77%	41.21%	33.43%	33.33%	41.83%
ปานกลาง 10.47%	53.88%	58.81%	63.55%	57.54%	42.43%	45.45%	55.23%	56.45%	49.11%
น้อย 0.32%	11.76%	8.89%	12.26%	9.38%	7.49%	13.33%	11.19%	8.60%	7.72%
น้อยที่สุด 0.10%	0.98%	0.16%	0.16%	-	0.16%	-	0.08%	1.61%	1.12%
	0.16%	0.16%	-	-	0.16%	-	0.08%	-	0.22%

Top 2 box ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของ ทอท.

Top 2 Boxes 89.11%	87.10%	90.78%	87.58%	90.62%	92.20%	86.67%	88.66%	89.78%	90.94%
Bottom 2 Boxes 0.42%	1.14%	0.33%	0.16%	-	0.31%	-	0.15%	1.61%	1.34%
ความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมต่อการให้บริการของ ทอท. 4.24	4.19	4.22	4.11	4.24	4.41	4.28	4.22	4.22	4.31

สีน้ำเงิน = ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป / สีแดง = ค่าเฉลี่ย < 4.00 ค่าเฉลี่ย คะแนนเต็ม 5 คะแนน