

ความพึงพอใจของลูกค้า



ผู้มีส่วนได้เสีย



ความสำคัญ

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรลำดับต้นๆ ที่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่าลูกค้ามีความรู้สึกอย่างไรกับธุรกิจการให้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและรายได้ที่มีเผยแพร่อยู่ทั่วโลก พบว่า มีผลสรุปว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หรือกล่าวคือความพึงพอใจของลูกค้ามีส่วนเกี่ยวข้องกับรายได้อย่างชัดเจน จะเห็นได้จากเหล่าธุรกิจที่เติบโตได้นั้น มักจะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้ามาก เพราะลูกค้าที่พึงพอใจสามารถกลายเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ที่ดีให้กับธุรกิจได้ นอกจากนี้ การทำให้ลูกค้าประจำพึงพอใจยังเป็นการทำธุรกิจที่ดีในระยะยาว เพราะการหาลูกค้าใหม่ต้องใช้เงินลงทุนมากกว่าการรักษาลูกค้าเดิมไว้มากถึง 5-25 เท่า หากลูกค้าไม่มีความพึงพอใจ หรือธุรกิจคุณมีงานบริการลูกค้าที่ไม่ดีนั้นอาจทำให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการทดแทน หรือเลือกท่าอากาศยานอื่นทดแทนได้ ซึ่งจะส่งผลเสีย

อย่างร้ายแรงต่อการเติบโตทางธุรกิจท่าอากาศยาน และอาจกระทบไปถึงการหาลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ในสถานการณ์การประกอบธุรกิจที่มีความผันผวนเช่นในปัจจุบัน ดังนั้น การรู้ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่กล่าวไปข้างต้น ซึ่งคุณสามารถทำได้โดยใช้การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า หรือที่เรียกว่า Customer Satisfaction Survey (C-SAT survey)



ทอท. จึงมุ่งยกระดับการให้บริการที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากลและเติมเต็มความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการรับฟังเสียงของลูกค้า ซึ่งในปี 2564 เป็นปีที่สองที่องค์กรยังคงต้องเผชิญกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทอท. จึงมีแนวทางการรับฟังเสียงของลูกค้าเชิงรุกประกอบกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปีอยู่เดิมสามารถจำแนกให้เห็นรายละเอียดได้ดังนี้

1. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับสายการบินและผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์

ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับสายการบินและผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ จำนวนกว่า 60 ราย ในประเด็นหัวข้อ “มาตรการให้ความช่วยเหลือสายการบินและผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ของทอท.” เมื่อวันที่ 17 และ 19 มีนาคม 2564 เพื่อสอบถามความพึงพอใจและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการให้ความช่วยเหลือของ ทอท. เป็นการสำรวจข้อมูลของสายการบินและผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ ท่าอากาศยานของ ทอท. ทั้ง 6 แห่ง ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน สำหรับใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณา กำหนดมาตรการช่วยเหลือ ที่เหมาะสมต่อไป

ภาพรวมจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ระหว่าง ทอท. กับกลุ่มลูกค้าสายการบินและผู้ประกอบการ ทอท. ได้รับการตอบรับที่ดีจากสายการบินและผู้ประกอบการว่าสามารถช่วยเหลือได้อย่างมาก มีความครอบคลุม และรวดเร็ว ในการออกมาตรการให้ความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อกลุ่มลูกค้าสายการบินและผู้ประกอบการ และประเด็นความคิดเห็นที่กลุ่มลูกค้าสายการบินและผู้ประกอบการต้องการเพิ่มเติม จากการสนทนากลุ่ม ทอท. จะรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไว้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในเรื่องการกำหนดมาตรการช่วยเหลือที่เหมาะสมต่อไป

2. แนวทางการทำ CRM เชิงรุกอื่น ๆ

เลขานุการคณะทำงานกำกับดูแลกิจกรรมภายใต้แผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ได้นำเสนอแนวทางการทำ CRM เชิงรุก เพื่อรวบรวมข้อมูลผลตอบรับเกี่ยวกับมาตรการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ที่ ทอท. ได้ออกไปให้ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ และสายการบินที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้

2.1 AOT Airports Application

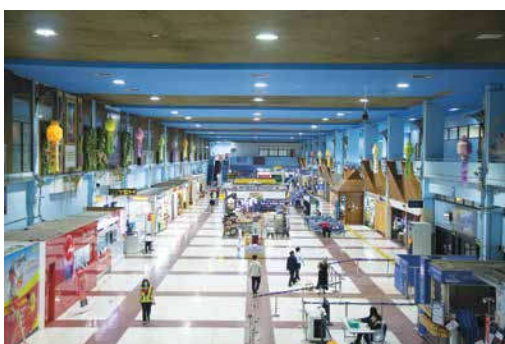
แนวทางการดำเนินการ เพิ่มฟังก์ชันแบบสอบถามใน AOT Application ให้ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์และสายการบินกรอกข้อมูล/ความคิดเห็น เกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ และสายการบินต่างๆ ของ ทอท. โดยมีข้อสังเกตว่าช่องทาง AOT Application มีความเหมาะสมในการใช้เก็บข้อมูลจากลูกค้าผู้โดยสารด้วยเช่นกัน

2.2 AOT Official Line

แนวทางการดำเนินการส่งแบบสอบถามให้ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์และสายการบินกรอกข้อมูล/ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์และสายการบินต่าง ๆ ของ ทอท. ผ่านทาง AOT Official Line ทั้งนี้ เป็นช่องทาง One way Communicate ให้ข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับ ทอท. เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถคาดการณ์สถานการณ์ในการประกอบธุรกิจ ซึ่งมีเป้าประสงค์ที่แตกต่างจากการทำโครงการการสำรวจความต้องการของลูกค้า

2.3 AOT customer feedback

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร ผู้ประกอบการและผู้มีส่วนได้เสียของ ทอท. ซึ่งอยู่ระหว่างการทดลองใช้ตามท่าอากาศยานในการดูแลของ ทอท. ทั้งนี้ ได้มีการนำแอปพลิเคชัน AOT





customer feedback นี้เข้าไปเป็นฟังก์ชันบริการหนึ่งใน AOT Airports Application เมื่อเดือนเมษายน 2564 โดยจะแบ่งการทำงานเป็น 3 ส่วนหลัก คือ Feedback, Survey และ Message

3. โครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ประจำปี 2564

ทอท. ดำเนินการ “โครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า” ครอบคลุมทั้งผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ และสายการบิน ในทุกท่าอากาศยานเป็นประจำทุกปี เพื่อรับทราบความคาดหวัง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ตลอดจนความภาคภูมิใจ ผ่านการพัฒนาแบบพัฒนาแบบสอบถาม และทำการทดสอบแบบสอบถามที่มีความเป็นปรนัย (Objective) ความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยระเบียบวิธีที่แตกต่างกันตามธรรมชาติของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว การสัมภาษณ์เชิงลึก การส่งลิงค์ หรือ QR Code ข้อคำถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

โดยในขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถามโครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ปีงบประมาณ 2564 เลขานุการคณะทำงานฯ ได้มีการปรับแบบสอบถามโครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ดังนี้

3.1 เพิ่มข้อคำถามความพึงพอใจต่อมาตรการช่วยเหลือสายการบินและผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ของ ทอท.

3.2 ความช่วยเหลือเพิ่มเติมนอกเหนือจากมาตรการของ ทอท. ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ 2564 จะมีการเก็บกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน n) ผู้โดยสาร โดยเน้นการปรับระเบียบวิธีวิจัยที่มุ่งเน้นการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากเดิมมีการจำแนกย่อยเป็นรายสัญชาติ ในปีนี้ได้ปรับให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมสำหรับการใช้ประโยชน์ผลสำรวจผู้โดยสารมาปรับปรุงการให้บริการในแต่ละจุดได้มากยิ่งขึ้น

3.3 เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร (จำนวน n) ขึ้นจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารปีก่อนหน้า เนื่องจากแบบสอบถามจะมีข้อคำถามที่เยอะและลึกกว่าเดิมนอกจากนี้ ยังมีประเด็นปัญหาคือจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารบางกลุ่มอาจขาดหายไป เช่น ผู้โดยสารระหว่างประเทศของท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานขนาดใหญ่ เนื่องจากการงดเที่ยวบินจากสถานการณ์ COVID-19 จึงต้องมีการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3.4 มีการกระจายกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารให้เหมาะสม โดยเฉพาะผู้โดยสารระหว่างประเทศขาเข้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ต้องได้รับการกักตัวเป็นระยะเวลา 14 วัน ตามมาตรการของรัฐบาล ซึ่งทำให้ไม่สามารถเข้าไปเก็บข้อมูลได้

3.5 จำนวนผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์และสายการบิน ลดลงจากผลกระทบของ COVID-19 ซึ่งทำให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นไปได้ยากมากยิ่งขึ้น

3.6 ไม่สามารถนำผลสำรวจในปี 2564 มาเปรียบเทียบกับผลสำรวจปี 2562 และปี 2563 ได้ เนื่องจากผลกระทบของ COVID-19 ส่งผลให้ความต้องการ/ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่มเปลี่ยนไปจากเดิม เช่น เดิมผู้โดยสารอาจไม่พึงพอใจเรื่องราคาอาหารและสินค้าในท่าอากาศยาน แต่ปัจจุบันบางท่าอากาศยานจะไม่มีร้านค้าเปิดให้บริการ เป็นต้น

ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ กอปรกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับผู้ดำเนินการสนามบินและผู้ดำเนินการอากาศในเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 3) เพื่อเป็นการยกระดับการดำเนินการมาตรการเฝ้าระวังป้องกันโรคที่สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2558 (ฉบับที่ 28) ประกาศ ณ วันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ.2564 ทำให้ไม่สามารถดำเนินการในขั้นตอนการเก็บข้อมูลภาคสนาม และต้องขออนุมัติเลื่อนการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างภาคสนามไปจนกว่าสถานการณ์จะคลี่คลาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้เกิดความล่าช้า และอาจไม่สามารถให้ข้อมูลระดับความพึงพอใจของโครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าประจำปี 2564 ได้แล้วเสร็จทันภายในปีงบประมาณ 2564