

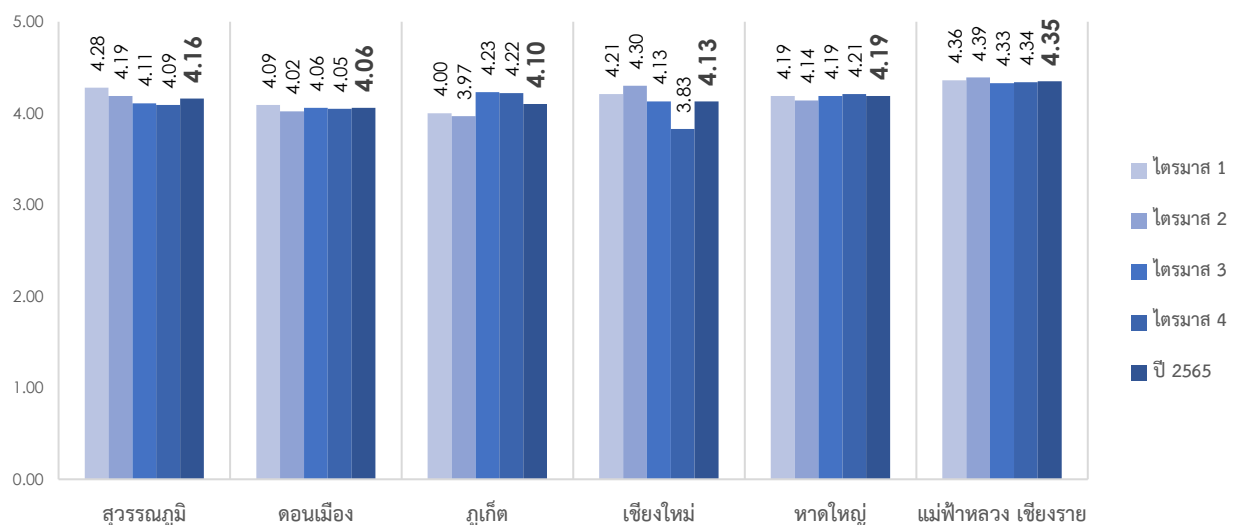
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ประจำปี 2565

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ในฐานะผู้รับผิดชอบในการบริหารท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ จึงได้เข้าร่วมโครงการจัดอันดับท่าอากาศยาน (Airport Service Quality Programme: ASQ) ของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International: ACI) เพื่อสำรวจความพึงพอใจตามแนวทางที่ ACI กำหนด ตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา

ต่อมา จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลทำให้ปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารของ ทอท. ตั้งแต่ปี 2563 ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ไม่สามารถสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารได้ตามแนวทางและเป้าหมายที่ ACI กำหนด ทอท. จึงได้มีการยกเลิกการเข้าร่วมโครงการ ASQ ตั้งแต่ปี 2564 และจัดทำแบบสำรวจโครงการ AOT Satisfaction Survey ทดแทนโครงการจัดอันดับท่าอากาศยาน (ASQ)

แบบสำรวจโครงการ AOT Satisfaction Survey แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้โดยสาร ส่วนที่ 2 การสำรวจและประเมินความพึงพอใจภายในท่าอากาศยาน ส่วนที่ 3 การสำรวจและประเมินความพึงพอใจภายนอกท่าอากาศยาน โดยวัดความพึงพอใจของผู้โดยสารผ่านตัวชี้วัดทั้งหมด 18 ตัวชี้วัด (ตาราง 1) ทั้งนี้ ในปี 2565 ทอท. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้โดยสารขาออกภายในประเทศและระหว่างประเทศบริเวณห้องพักคอยก่อนขึ้นเครื่องของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ด้วยการแจกแบบสำรวจจำนวน 1,600 ชุดต่อ 1 ท่าอากาศยาน โดยรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ประจำปี 2565 ภายใต้โครงการ AOT Satisfaction Survey มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. ประจำปี 2565

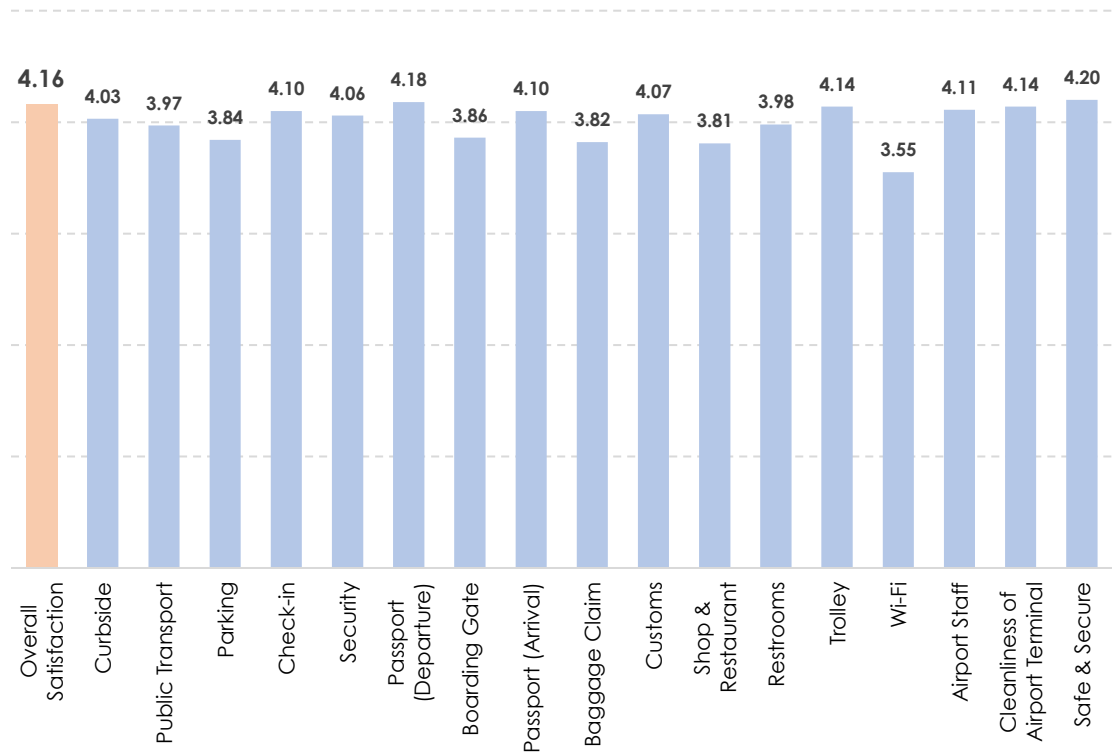


ท่าอากาศยาน	ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4	ปี 2565
สุวรรณภูมิ	4.28	4.19	4.11	4.09	4.16
ดอนเมือง	4.09	4.02	4.06	4.05	4.06
ภูเก็ต	4.00	3.97	4.23	4.22	4.10
เชียงใหม่	4.21	4.30	4.13	3.83	4.13
หาดใหญ่	4.19	4.14	4.19	4.21	4.19
แม่ฟ้าหลวง เชียงราย	4.36	4.39	4.33	4.34	4.35

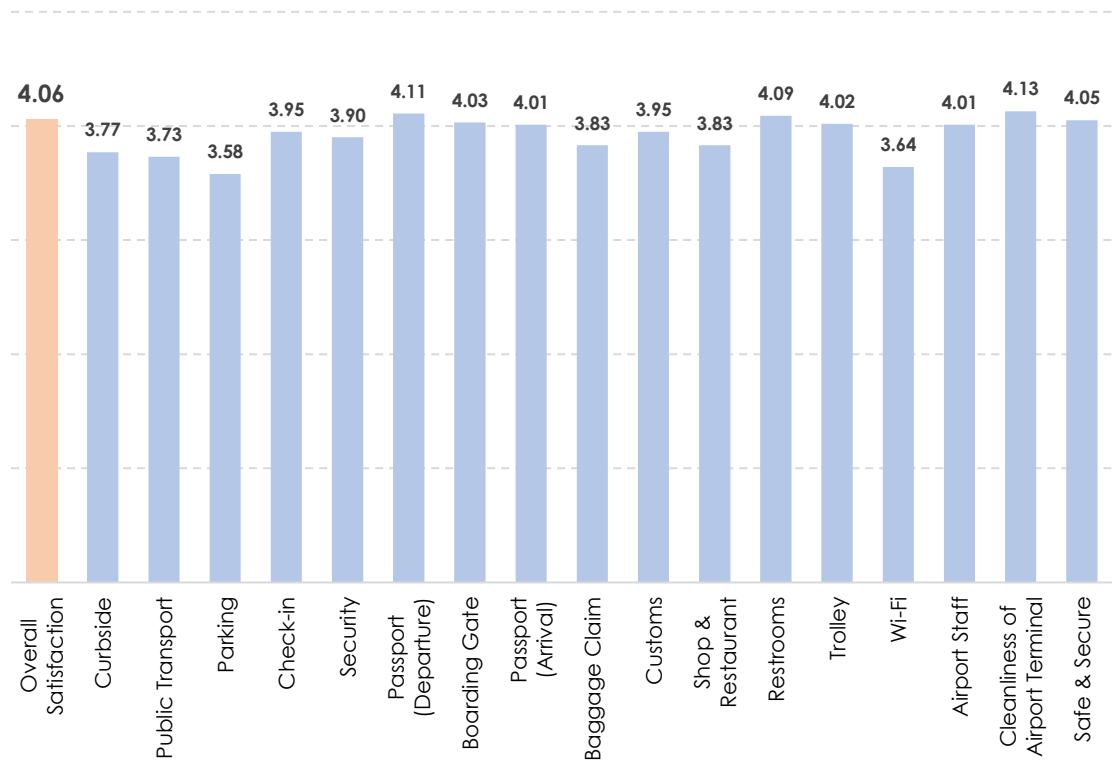
ตาราง 1 ตัวชี้วัดการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าอากาศยานของ ทอท. โครงการ AOT Satisfaction Survey

ตัวชี้วัดการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ โครงการ AOT Satisfaction Survey			
Overall Satisfaction	ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อท่าอากาศยาน	Curbside	การจราจรด้านหน้าอาคารผู้โดยสาร
Public Transport	การให้บริการรถขนส่งสาธารณะ	Parking	ที่จอดรถ
Check-in	จุดออกบัตรโดยสาร	Security	จุดตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระ
Passport (Departure)	จุดตรวจหนังสือเดินทางขาออก	Boarding Gate	พื้นที่พักคอยก่อนขึ้นเครื่อง
Passport (Arrival)	จุดตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า	Baggage Claim	ระยะเวลาการรับกระเป๋า
Customs	จุดตรวจศุลกากร	Shop & Restaurant	ความพึงพอใจต่อร้านค้า/ร้านอาหาร (สินค้า/บริการ)
Restrooms	ความสะอาดของห้องน้ำ	Trolley	ความเพียงพอของรถเข็นกระเป๋า
Wi-Fi	การให้บริการ Wi-Fi	Airport Staff	การให้บริการของพนักงานท่าอากาศยาน
Cleanliness of Airport Terminal	ความสะอาดโดยรวมของท่าอากาศยาน	Safe & Secure	ความรู้สึกมั่นใจในความสะอาดและปลอดภัย

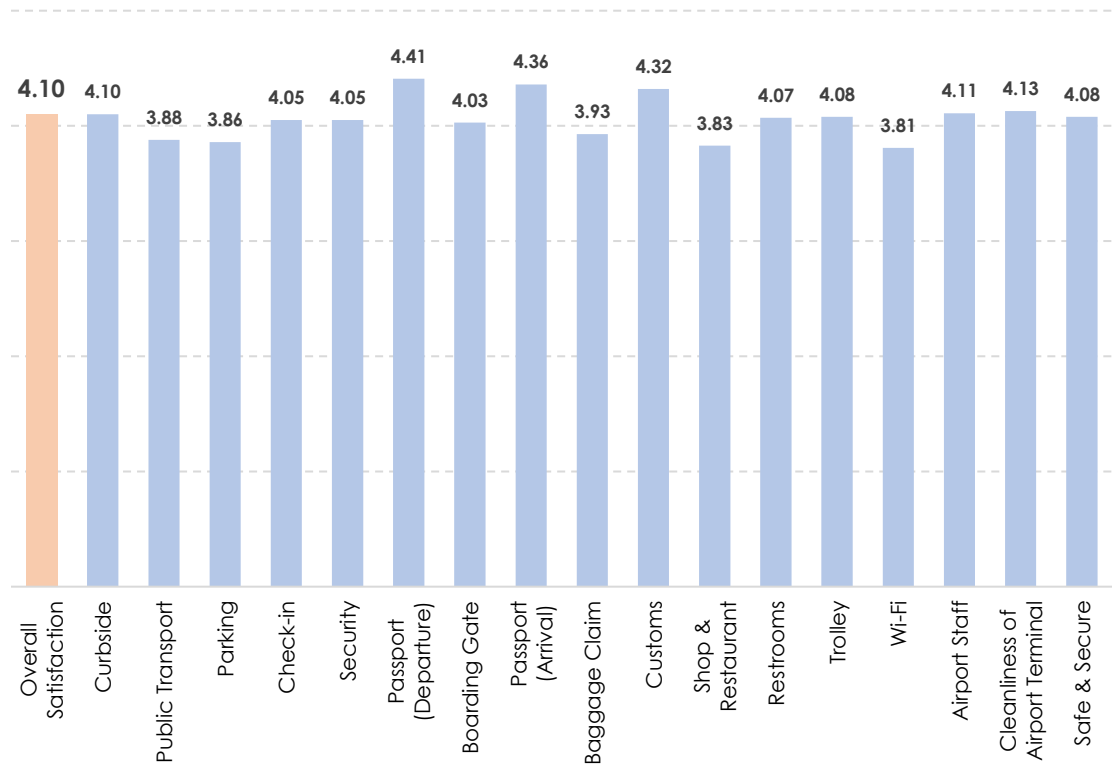
1. คะแนนความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประจำปี 2565



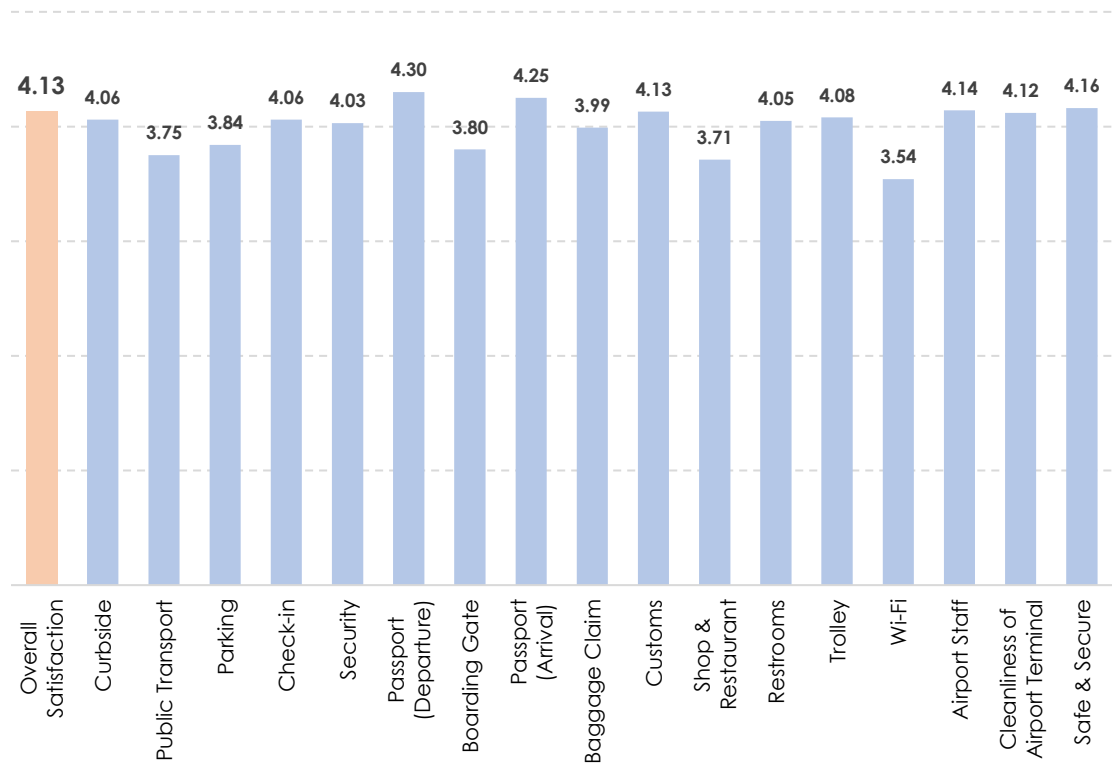
2. คะแนนความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ประจำปี 2565



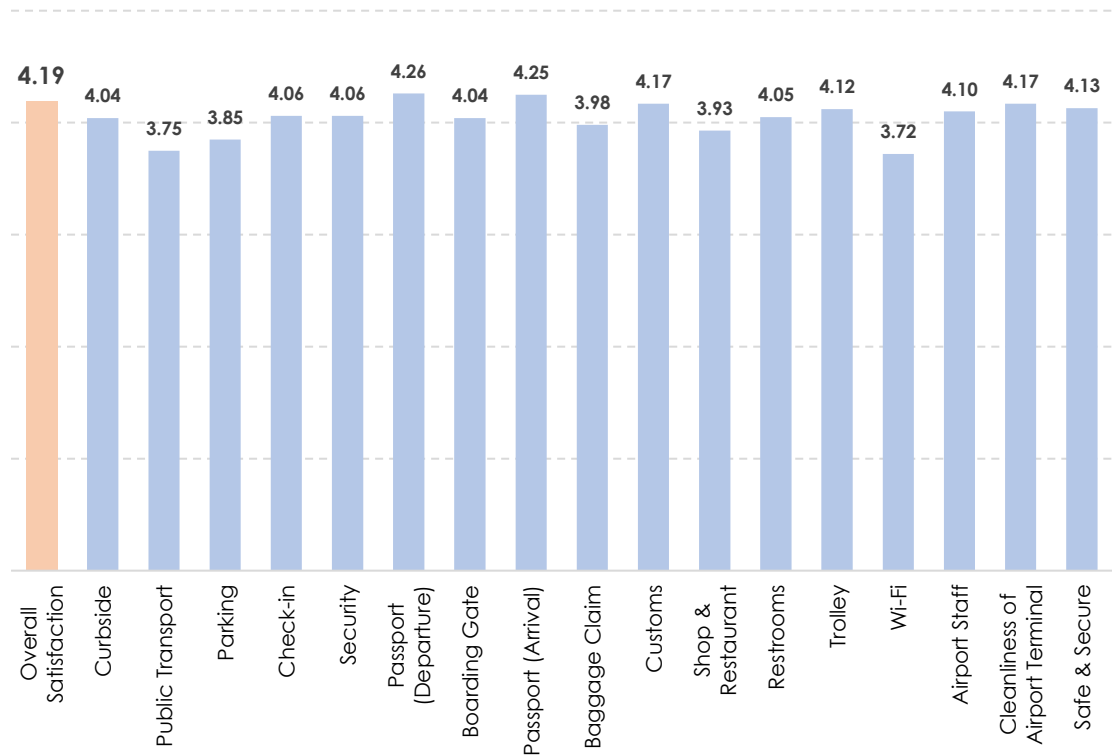
3. คะแนนความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าอากาศยานภูเก็ต ประจำปี 2565



4. คะแนนความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าอากาศยานเชียงใหม่ ประจำปี 2565



5. คะแนนความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าอากาศยานหาดใหญ่ ประจำปี 2565



6. คะแนนความพึงพอใจผู้ใช้บริการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ประจำปี 2565

