

# AOT Customer Satisfaction 2022

---

AOT Public Company Limited



# Customer Satisfaction Measurement



Satisfaction Measurement	Unit	2019	2020	2021	2022	Target in 2022
Satisfaction Measurement	Rank or similar	4.49	4.31	4.31	4.16	4.23
Data coverage	Customers	100	100	100	100	

Target in 2022 of each airport

### การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ทอท. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดยองค์กรอิสระและส่วนงานภายในเป็นประจำทุกปี ซึ่งโครงการประเมินความพึงพอใจขององค์กรอิสระดังกล่าวเป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับในกลุ่มอุตสาหกรรมให้บริการท่าอากาศยาน คือ "โครงการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน" (Airport Service Quality: ASQ) ของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (ACI) โดยปัจจุบันท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และท่าอากาศยานหาดใหญ่ ได้เข้าร่วมโครงการอย่างเป็นทางการในปี 2562 ซึ่งเป็นปีแรกที่ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของทอท. ได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าว และมีผลการประเมิน ดังนี้

	ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	ท่าอากาศยาน ดอนเมือง	ท่าอากาศยาน เชียงใหม่	ท่าอากาศยาน หาดใหญ่	ท่าอากาศยาน ภูเก็ต	ท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย
ประเภท	ผู้โดยสาร มากกว่า 40 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 25-40 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 5-15 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 2-5 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 15-25 ล้านคนต่อปี	ผู้โดยสาร 2-5 ล้านคนต่อปี
ผลการดำเนินงาน ปี 2562	4.33 คะแนน	3.97 คะแนน	4.49 คะแนน	4.03 คะแนน	4.14 คะแนน	4.21 คะแนน
สถานะผลดำเนินงาน ปี 2562	ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายรายปี ที่ 4.64 คะแนน	ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายรายปี ที่ 4.64 คะแนน	ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายรายปี ที่ 4.52 คะแนน	บรรลุเป้าหมายรายปี ที่ 3.90 คะแนน	บรรลุเป้าหมายรายปี ที่ 3.83 คะแนน	บรรลุเป้าหมายรายปี ที่ 4.04 คะแนน
เป้าหมาย ปี 2565**	4.36 คะแนน	4.06 คะแนน	4.56 คะแนน	3.96 คะแนน	4.20 คะแนน	4.25 คะแนน

หมายเหตุ  
 \* คะแนน ASQ มีการวัดผลเป็นรายไตรมาสตามรอบปีปฏิทิน โดยมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ค่าที่แสดงเป็นค่าเฉลี่ยของไตรมาส 1 - 3 ปี 2562  
 \*\* กอท. จัดทำแผนวิสัยทัศน์ กอท. ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ 2560 - 2565 และได้มีการปรับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดด้านคะแนนประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของ กอท. ในภาพรวมเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน

AOT conducted the Airport Service Quality (ASQ) from Airports Council International (ACI) to perform the overall satisfaction of AOT's products and services. In 2022, the ASQ result of all airports were equal to 4.16 with the target 4.23. The ASQ score was lower than the target owing to the consequences of covid-19 that have been consecutively impacting the quality of services, especially the service from business partners in AOT's supply chain, e.g., tenants, airlines, etc.