

กฎบัตรและมาตรฐานการบริการ
(Customer Service Charter และ Customer Service Standard)
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ที่ให้บริการท่าอากาศยานในประเทศไทย ทอท.จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยภายใต้ชื่อ “AOT” โดยมีกระทรวงการคลังถือหุ้น ร้อยละ 70 ภายใต้การบริหารจัดการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ให้บริการเส้นทางการบิน ทั้งภายในและระหว่างประเทศ ภายใต้วิสัยทัศน์ “ทอท.เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และสร้างรายได้อย่างสมดุล” การมุ่งมั่นให้บริการเกี่ยวกับการบินรวมถึงให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกและการเช่าพื้นที่บริเวณภายในอาคารและภายนอกอาคารผู้โดยสารแก่ลูกค้ากลุ่มสายการบิน ผู้เช่าที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินและธุรกิจเกี่ยวเนื่องและผู้โดยสาร มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงาน ทอท. มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ และปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ ตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า ตั้งแต่ก่อนเป็นลูกค้าจนกระทั่งเกิดความผูกพัน จึงได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานการบริการ ดังนี้

1. คำนิยามสำคัญ

กฎบัตรบริการ (Service Charter) หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยมีกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้า เพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า

ลูกค้า ทอท. หมายถึง ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของ ทอท. ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ครอบคลุมผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการโดยตรง และผู้นำผลิตภัณฑ์และบริการของ ทอท.ไปเป็นส่วนหนึ่งของการนำเสนอบริการอีกทอดหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์กับ ทอท.ในรูปแบบการสร้างรายได้ให้กับ ทอท.โดยตรง ทอท.จำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 4 กลุ่ม ผู้โดยสาร, สายการบิน, ผู้เช่า และผู้ใช้บริการสนามบิน”

ผลิตภัณฑ์และบริการของ ทอท. หมายถึง ผลิตภัณฑ์และบริการรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินที่มอบให้แก่ ผู้โดยสาร, สายการบิน, ผู้เช่า และผู้ใช้บริการสนามบิน โดยขอบเขตผลิตภัณฑ์และบริการของ ทอท. ที่กล่าวถึงในกฎบัตรและมาตรฐานการบริการนี้ จะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการในบริเวณอาคารผู้โดยสาร

เส้นทางการรับบริการของลูกค้า (Customer Journey) หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ หรือแนวทางของผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเริ่มตั้งแต่ลูกค้ายังไม่รู้จัก ทอท. การเริ่มสนใจและหาข้อมูล การตัดสินใจเป็นลูกค้า การเกิดความประทับใจและกลับมา ใช้บริการซ้ำ หรือการเกิดการบอกต่อ

จุดสัมผัสบริการของลูกค้า (Customer Touchpoints) หมายถึง ช่องทางที่เราสามารถสัมผัส (Touch) กับลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทั้งเชิงกายภาพ (Physical Touchpoints) และเชิงข้อมูลหรือระบบข้อมูล (Digital Touchpoints)

2. วัตถุประสงค์

(1) เพื่อแสดงเจตนารมณ์ความมุ่งมั่นของ ทอท. ในการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคำนึงถึงกระบวนการในทุกจุดสัมผัสบริการของเส้นทางการรับบริการของลูกค้า เพื่อสามารถให้บริการและกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญ

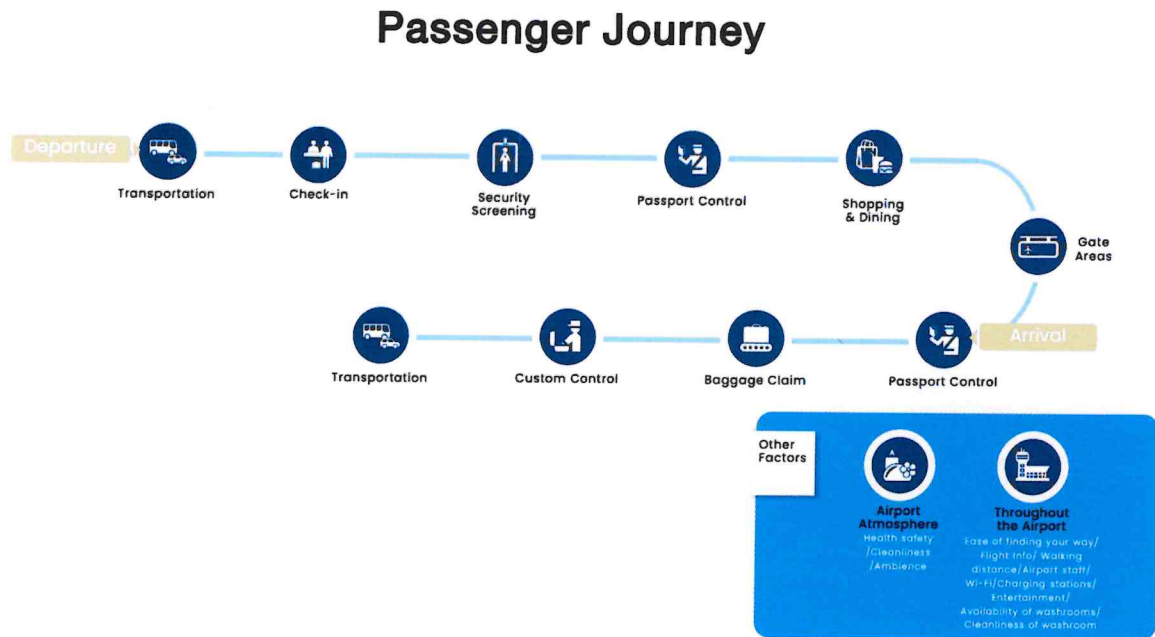
(2) เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการและการประเมินประสิทธิภาพในการจัดการด้านการให้บริการและความสัมพันธ์กับลูกค้า

(3) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และสร้างความผูกพันที่ดีอย่างยั่งยืนระหว่างลูกค้ากับ ทอท.

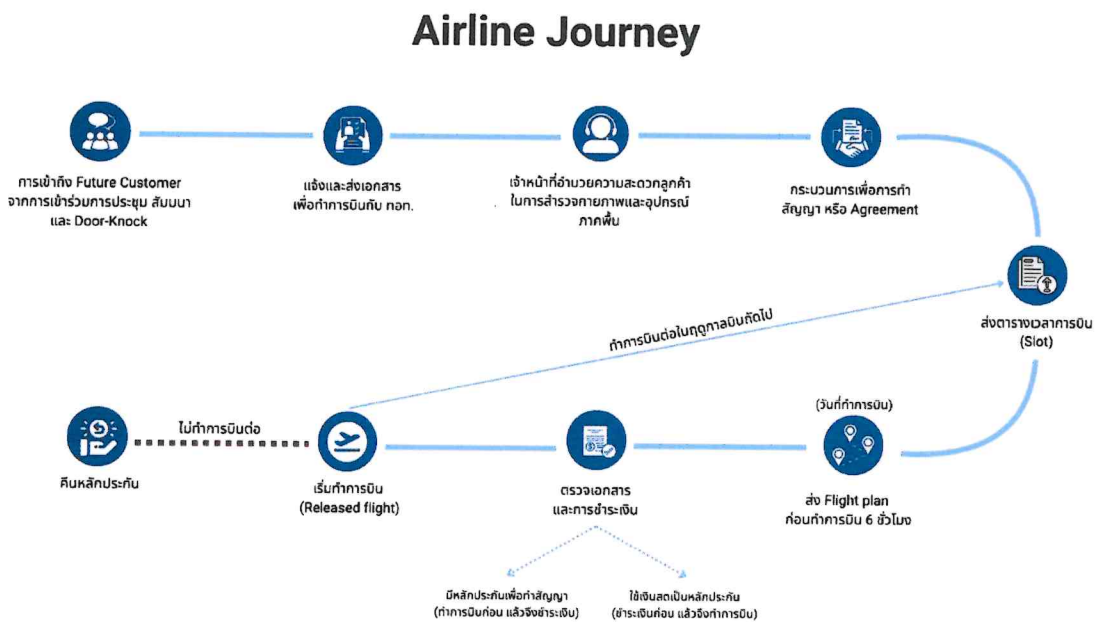
3. กฎบัตรและมาตรฐานการบริการ (Customer Service Charter และ Customer Service Standard)

ในการกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานการบริการ ทอท.คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการรับบริการของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการของลูกค้า (Customer Touchpoints) ดังที่แสดงในแผนภาพที่ 1 – 4 ทั้งนี้ การกำหนดเส้นทางการรับบริการของลูกค้าจะเป็นการช่วยให้ ทอท.สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ทอท.ยังมีการประเมินผลการให้บริการลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการต่างๆ นำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

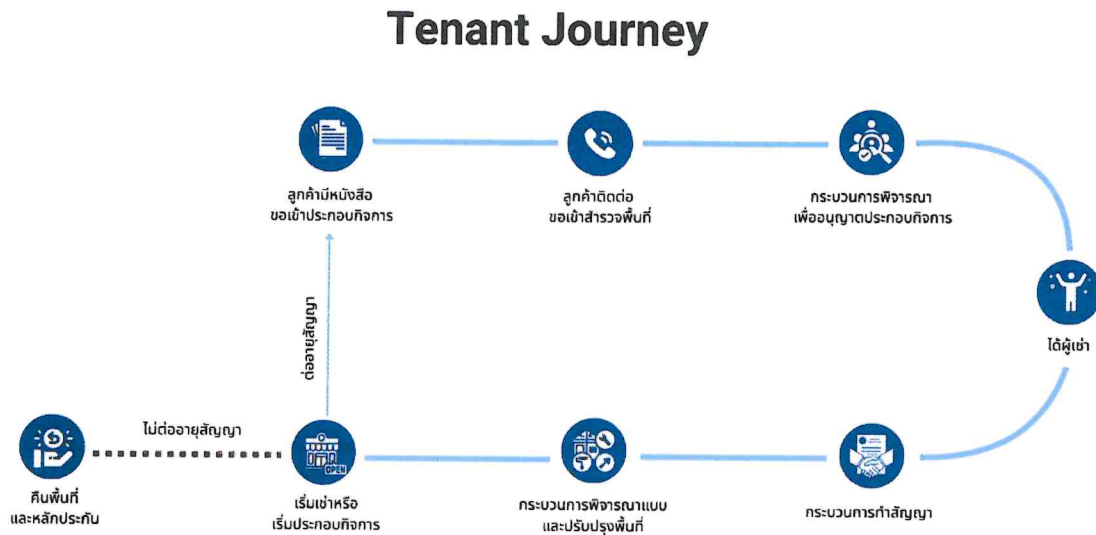
แผนภาพที่ 1 เส้นทางบริการของลูกค้า (Customer Journey) กลุ่มผู้โดยสาร



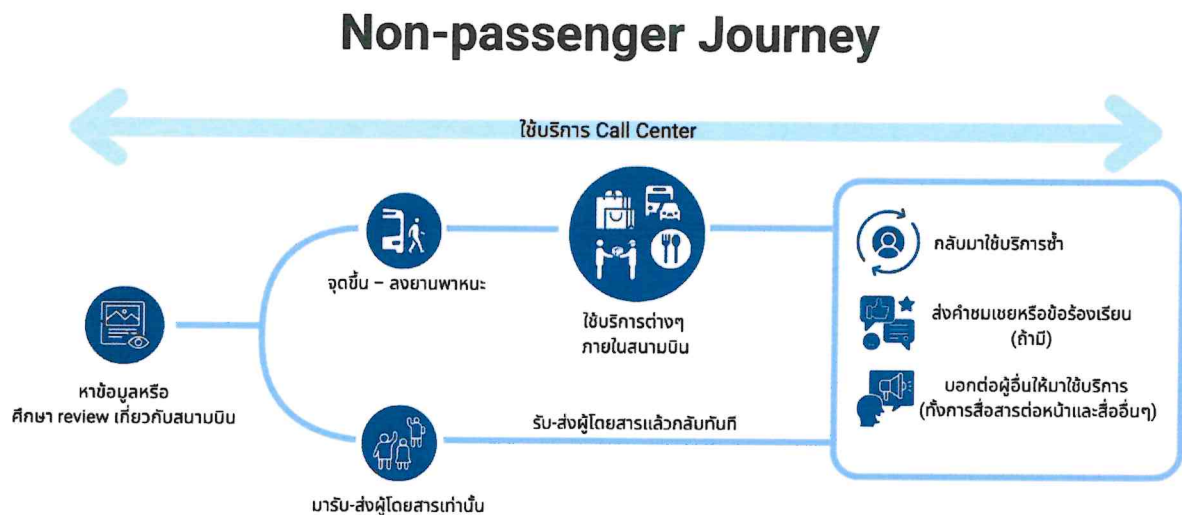
แผนภาพที่ 2 เส้นทางบริการของลูกค้า (Customer Journey) กลุ่มสายการบิน



แผนภาพที่ 3 เส้นทางารรับบริการของลูกค้า (Customer Journey) กลุ่มผู้เช่า



แผนภาพที่ 4 เส้นทางารรับบริการของลูกค้า (Customer Journey) กลุ่มผู้ใช้บริการสนามบิน



ตารางที่ 1 มาตรฐานการบริการ (Customer Service Standard) ด้านการบริการลูกค้าผู้โดยสาร ณ จุดสัมผัสบริการ
ตามกระบวนการผู้โดยสาร

ประเภทผู้โดยสาร	กระบวนการ	ระยะเวลาในการให้บริการ
ผู้โดยสารระหว่างประเทศ (International)	กระบวนการผู้โดยสารขาออก (Departure) 1. จุดออกบัตรโดยสาร (Check in) 2. จุดตรวจค้นสัมภาระผู้โดยสาร (Security Control) 3. จุดตรวจหนังสือเดินทางขาออก (Outbound Passport Control)	60 นาที
	กระบวนการผู้โดยสารขาเข้า (Arrival) 1. จุดตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า (Inbound Passport Control) 2. จุดรอรับกระเป๋าเดินทาง (Baggage Claim) 3. จุดตรวจศุลกากร (Customs Control)	45 นาที
ผู้โดยสารภายในประเทศ (Domestic)	กระบวนการผู้โดยสารขาออก (Departure) 1. จุดออกบัตรโดยสาร (Check in) 2. จุดตรวจค้นสัมภาระผู้โดยสาร (Security)	40 นาที
	กระบวนการผู้โดยสารขาเข้า (Arrival) 1. จุดรอรับกระเป๋าเดินทาง (Baggage Claim)	35 นาที

ตารางที่ 2 มาตรฐานการบริการ (Customer Service Standard) ด้านการบริการกลุ่มสายการบิน

ประเภทลูกค้า	กระบวนการ	ระยะเวลาในการให้บริการ
สายการบิน	กระบวนการเพื่อทำการบิน (หมายถึง กระบวนการนับตั้งแต่สายการบินนำส่งเอกสารและเงินหลักประกันให้ ทอท.ครบถ้วนจนถึงพร้อมทำการบิน)	30 วัน

ตารางที่ 3 มาตรฐานการบริการ (Customer Service Standard) ด้านการบริการกลุ่มผู้เช่า

ประเภทลูกค้า	กระบวนการ	ระยะเวลาในการให้บริการ
ผู้เช่า	กระบวนการพิจารณาเพื่ออนุญาตประกอบกิจการ	120 วัน นับตั้งแต่วันที่ ทอท.ได้รับหนังสือแจ้งความประสงค์ขออนุญาตเข้าประกอบกิจการ

หมายเหตุ ไม่รวมกระบวนการพิจารณาผู้เช่าจากการคัดเลือกเอกชนดำเนินโครงการร่วมลงทุน (PPP) และกิจกรรมที่ต้องดำเนินการโดยวิธีประมูล

ตารางที่ 4 มาตรฐานการบริการ (Customer Service Standard) ด้านการบริการกลุ่มผู้ใช้บริการสนามบิน

ประเภทลูกค้า	กระบวนการ	ระยะเวลาในการให้บริการ
ผู้ใช้บริการสนามบิน	ระยะเวลารอสาย Call Center 1722	ไม่เกิน 60 วินาที

4. การรับข้อมูลป้อนกลับ

ทอท. ให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า ทั้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งจะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ ทอท. ภายใต้การจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะตามช่องทางดังนี้

- (1) Customer Feedback Application
- (2) Call center 1722
- (3) เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information Counter)
- (4) กล่องแสดงความคิดเห็น
- (5) จดหมาย
- (6) E-Mail
- (7) สื่อออนไลน์
- (8) Website: www.airportthai.co.th
- (9) Application: SAWASDEE by AOT
- (10) สำนักนายกรัฐมนตรี 1111
- (11) QR Code การรับข้อร้องเรียนต่างๆ
- (12) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

กฎบัตรนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๙ กันยายน พ.ศ. 2568 เป็นต้นไป

(นายอภิรัฐ ไชยวงศ์น้อย)

ประธานกรรมการบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก การกำกับการปฏิบัติตามกฎบัตรและมาตรฐานการบริการ

1. แนวทางการประชาสัมพันธ์

เพื่อให้การนำกฎบัตรและมาตรฐานการบริการไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ ทอท. จึงมีการกำหนดช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้พนักงาน และหน่วยงานภายนอก ทอท. ทราบ ดังนี้

ช่องทางการประชาสัมพันธ์	หน่วยงานภายใน ทอท.	หน่วยงานภายนอก ทอท.
AOT Staff Application	✓	
AOT Staff Portal	✓	
AOT PR E-mail	✓	
http://www.airportthai.co.th	✓	✓
https://corporate.airportthai.co.th/	✓	✓

2. แนวทางการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ

เพื่อให้พนักงาน ทอท. มีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการในกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการของลูกค้า (Customer Touchpoints) จึงได้มีการกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ณ จุดต่างๆ และขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติตามกฎบัตรและมาตรฐานการบริการเป็นไปอย่างถูกต้องและชัดเจน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

