

## การจัดประชุมเพื่อรับฟังและเผยแพร่มติใหม่ สำหรับการประเมินคุณภาพบริการสายการบินของประเทศไทย

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) โดยนายจุฬา สุขมานพ ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นประธาน พร้อมเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจจัดประชุม “The Ascending of The Level of Airline Service Quality in Thailand” เพื่อรับฟังและเผยแพร่มติใหม่สำหรับการประเมินคุณภาพบริการสายการบินของประเทศไทย ณ ห้องแคทลียา โรงแรมราม่า การ์เด้นส์ กรุงเทพฯ ในวันที่ 23 กันยายน 2563 โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวน 125 ท่าน ครอบคลุมผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐ องค์กรอิสระ สายการบินของไทยและต่างประเทศ รวมถึงประชาชนทั่วไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้

### ช่วงที่ 1 การบรรยาย เรื่อง “ประสบการณ์เดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Experience)”

คุณอติชาต เริงชวโน หรือ คุณอู๋ Spin9 คอนเทนต์ครีเอเตอร์ (Content Creator)ชื่อดังของเมืองไทยบรรยายในหัวข้อ “ประสบการณ์เดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Experience)” เป็นการแบ่งปันประสบการณ์การเดินทางในฐานะผู้โดยสารที่มีต่อบริการของสายการบินต่างๆ ทั้งในมุมมองของความประทับใจ รวมไปถึงสิ่งที่ต้องการให้สายการบินให้ความสำคัญกับการบริการต่อผู้โดยสาร

### ช่วงที่ 2 การบรรยาย เรื่อง “มาตรฐานคุณภาพบริการของสายการบิน Airline Service Quality Rating (ASQR)”

ผศ.ดร.อารยา ศักดิ์บุรณาเพชร ผู้จัดการโครงการจ้างที่ปรึกษาจัดทำมาตรฐานคุณภาพบริการสายการบิน (ASQR) บรรยายในหัวข้อ “มาตรฐาน Airline Service Quality Rating (ASQR)” โดยนำเสนอกรอบแนวคิดแนวทางการพัฒนา และสาระสำคัญของมาตรฐานคุณภาพบริการของสายการบินตามโมเดลธุรกิจของสายการบินในแต่ละช่วงการเดินทางของผู้โดยสาร (Phase of journey) พร้อมนำเสนอตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพสายการบินตามมาตรฐาน ASQR

### ช่วงที่ 3 การบรรยาย เรื่อง “แนวทางการดำเนินงานในอนาคตของมาตรการคุณภาพบริการของสายการบิน (ASQR Implementation)”

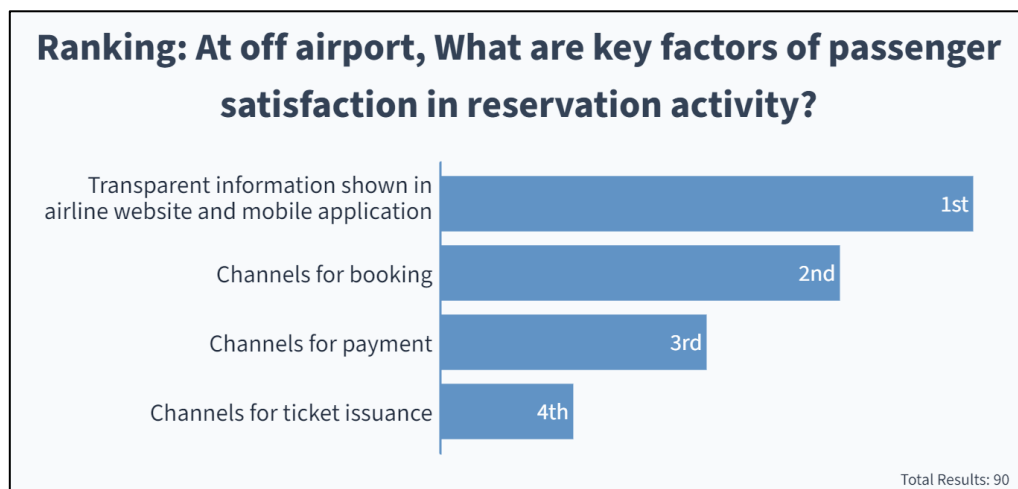
ดร. ศศิมา วงษ์เสรี หัวหน้ากองอัตราค่าบริการ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย บรรยายในหัวข้อ “แนวทางการดำเนินงานในอนาคตของมาตรฐานคุณภาพบริการของสายการบิน (ASQR Implementation)” โดยนำเสนอรูปแบบการนำมาตรฐานคุณภาพบริการของสายการบินไปใช้ในรูปแบบภาคบังคับตามเกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัดคุณภาพบริการขั้นพื้นฐานที่ผู้โดยสารพึงได้รับ และภาคสมัครใจตามเกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัดคุณภาพบริการของมาตรฐานคุณภาพบริการของสายการบินที่ถูกพัฒนาขึ้น นอกจากนี้ยังได้ชี้แจงกรอบระยะเวลาเบื้องต้นในการทดลองใช้มาตรฐานคุณภาพบริการในปี 2565 เพื่อปรับปรุงมาตรฐานคุณภาพบริการของสายการบินและเตรียมความพร้อมสายการบินอีกด้วย

### ช่วงที่ 4 การเสวนา เรื่อง “ข้อคิดเห็นต่อมาตรฐานคุณภาพบริการของสายการบินและเกณฑ์การประเมิน”

การเสวนา เรื่อง “ข้อคิดเห็นต่อมาตรฐานคุณภาพบริการของสายการบินและเกณฑ์การประเมิน” โดยมีผู้ร่วมให้ข้อคิดเห็นบนเวที ได้แก่

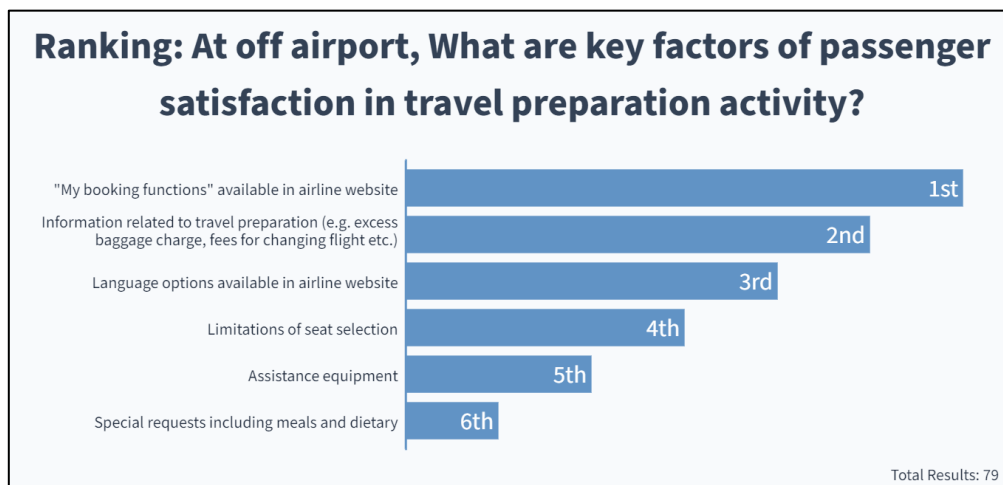
- 1) คุณอนันต์ คณาวิวัฒน์ไชย ผู้จัดการฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ ผู้แทนจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- 2) คุณบรรจงจิตต์ กันหาเล่ห์ ประธานคณะกรรมการดำเนินงานธุรกิจการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้แทนจากสายการบิน
- 3) คุณนฤมล เมฆบริสุทธิ์ หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ผู้แทนผู้โดยสารหรือผู้บริโภค เพื่อร่วมแบ่งปันข้อคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ความคาดหวัง และการจัดลำดับความสำคัญต่อกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการในแต่ละช่วงการเดินทางของผู้โดยสาร (Phase of journey) นอกจากนี้ผู้เข้าร่วมประชุมยังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านการจัดลำดับในการบริการของสายการบินตามแต่ละกิจกรรมของช่วงการเดินทางของผู้โดยสารพร้อมกับผู้เสวนาบนเวทีได้ รวมถึงสามารถเสนอคำถามในที่ประชุมระหว่างการเสวนาได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. กิจกรรมการจองบัตรโดยสาร



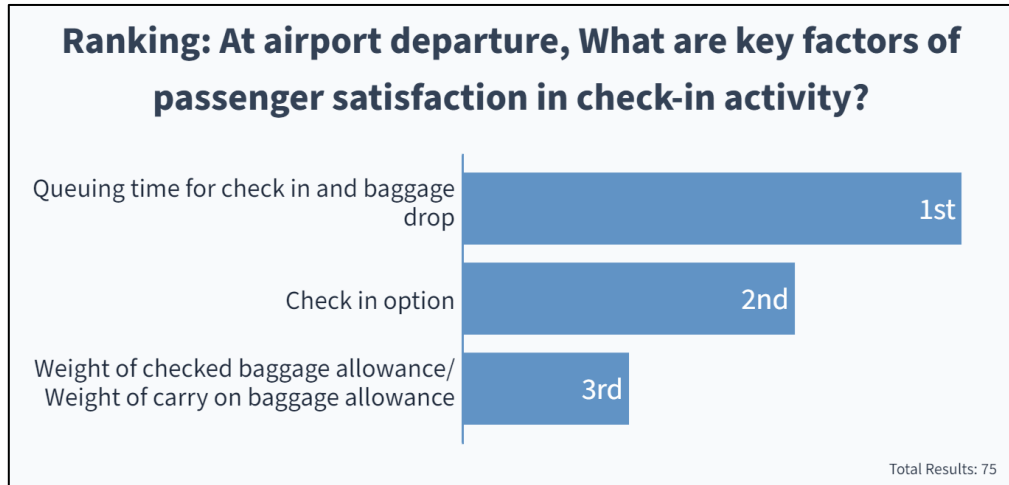
ผู้เข้าร่วมประชุมฯ เห็นชอบไปในทิศทางเดียวกับตัวแทนผู้บริโภค โดยเห็นว่าข้อมูลก่อนทำการจองและยืนยันการซื้อบัตรโดยสารมีความสำคัญ ซึ่งปัจจุบันพบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประกาศข้อกำหนด ข้อจำกัด หรือหลักเกณฑ์ในการดูแลผู้โดยสารของสายการบินไม่ชัดเจน ทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ผู้แทนสายการบินมีข้อเสนอแนะว่า ข้อมูลข้อจำกัด และสิทธิของผู้โดยสารมีปริมาณมาก ผู้โดยสารควรเพิ่มระยะเวลาและความละเอียดในการตรวจสอบข้อมูลดังกล่าวให้มากขึ้น

## 2. กิจกรรมการเตรียมตัวก่อนการเดินทาง



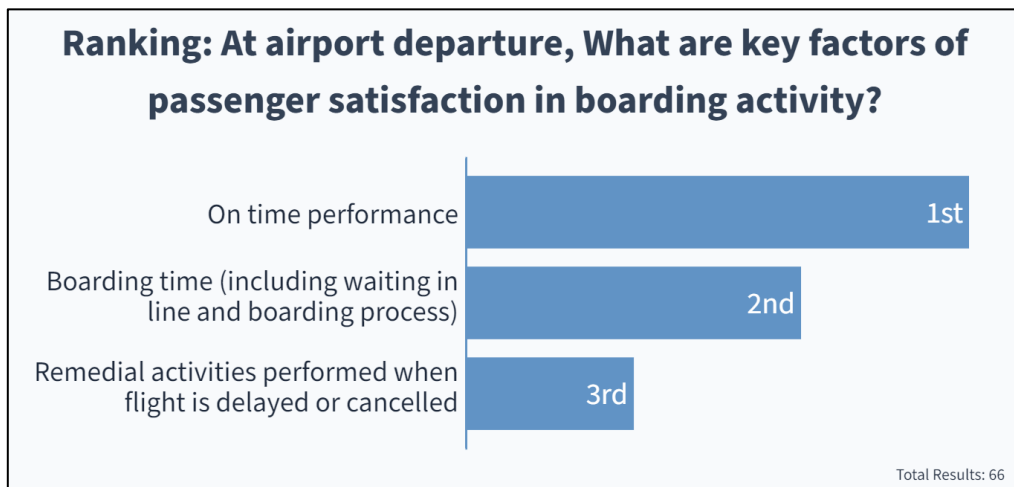
ผู้เข้าร่วมประชุมฯ ให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่องฟังก์ชันการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินการเดินทางของผู้โดยสารบนเว็บไซต์ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเตรียมตัวก่อนการเดินทาง เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงการเดินทางให้เหมาะสมตามความต้องการของตนเองมากที่สุด รวมทั้งสายการบินก็ให้ความสำคัญต่อกิจกรรมการเตรียมตัวก่อนการเดินทางของผู้โดยสารเช่นกัน เช่น การเลือกที่นั่งล่วงหน้า และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ แต่ปัญหาที่ผู้โดยสารพบอาจเนื่องมาจากปัญหาในการติดต่อประสานงานระหว่างสายการบินกับผู้โดยสาร ข้อจำกัดในด้านความปลอดภัย และความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ณ สนามบิน ทำให้สายการบินไม่สามารถให้บริการผู้โดยสารได้

### 3. กิจกรรมการเช็คอินของผู้โดยสาร



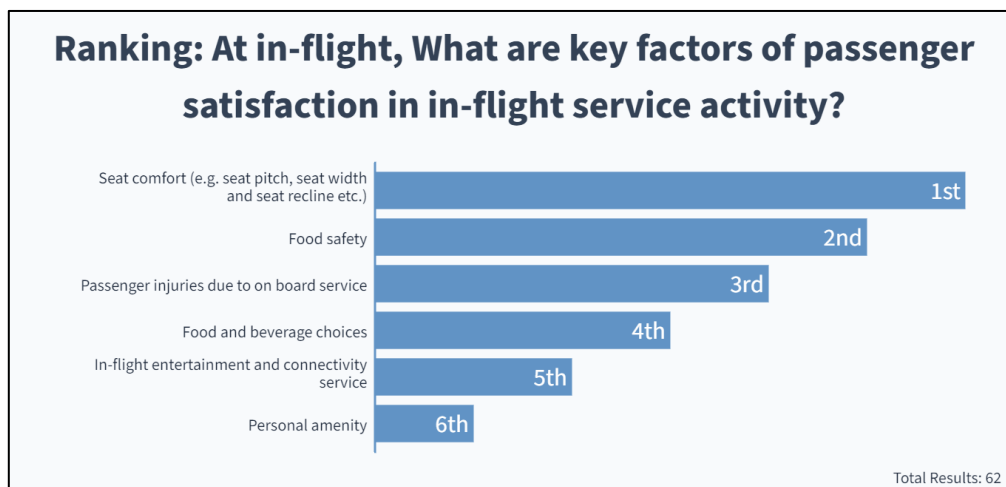
ผู้เข้าร่วมประชุมฯ เห็นว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาในการคอยการเช็คอินและการลงทะเบียนสัมภาระ (Babbage Drop) มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารในกิจกรรมการเช็คอินมากที่สุด

### 4. กิจกรรมการเรียกขึ้นเครื่อง



ตัวแทนผู้เข้าร่วมการเสวนาและผู้เข้าร่วมประชุมฯ จัดอันดับให้การตรงต่อเวลาของเที่ยวบินเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเมื่อเกิดการล่าช้าของเที่ยวบินจะส่งผลกระทบต่อสายการบิน สนามบิน และการจราจรทางอากาศ รวมถึงแผนการเดินทางของผู้โดยสารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมถึงกรณีที่ผู้โดยสารบางรายอาจไม่ได้รับแจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้โดยสาร เช่น เวลาเรียกขึ้นเครื่อง (Boarding time) การเปลี่ยนประตูทางขึ้น (Gate) เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถมาขึ้นเครื่องได้ทันเวลา ทั้งนี้ อาจเกิดจากการที่สายการบินไม่มีข้อมูลติดต่อผู้โดยสารที่ถูกต้องหรือครบถ้วน โดยเฉพาะผู้โดยสารที่ซื้อบัตรโดยสารผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ทำสัญญากับสายการบิน (Online Travel Agency: OTA)

## 5. กิจกรรมการบริการบนเที่ยวบิน



ผู้เข้าร่วมประชุมฯ ให้ความสำคัญต่อความสบายของที่นั่งในแต่ละระดับชั้นบริการเป็นอันดับแรก โดยมุมมองของผู้โดยสารเห็นว่าควรพิจารณาระยะห่างระหว่างแถวที่นั่ง หากมีระยะที่แคบเกินไปอาจจะส่งผลกระทบความสบายในการใช้บริการ และส่งผลต่อสุขภาพของผู้โดยสารในเส้นทางการบินระยะยาวได้ ในขณะที่สายการบินเห็นว่าที่นั่งเป็นผลิตภัณฑ์ของสายการบิน ผู้โดยสารสามารถเลือกซื้อบริการตามความต้องการได้ นอกจากนี้ ความปลอดภัยภายในห้องโดยสารมีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร แม้ว่าสายการบินจะมีกระบวนการในการดูแล รับผิดชอบและเยียวยาต่อผู้โดยสารในเบื้องต้นและต่อเนื่อง แต่อาจจะไม่เหมาะสมในมุมมองของผู้โดยสาร ดังนั้น ควรมีมาตรการหรือข้อกำหนดเป็นมาตรฐานกำหนดความรับผิดชอบต่อผู้โดยสารที่ชัดเจน

6. กิจกรรมการรอรับสัมภาระลงทะเบียนที่โหลดใต้ท้องเครื่อง (Baggage claim)



ผู้เข้าร่วมประชุมฯ และตัวแทนผู้โดยสารมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าปัจจัยที่กระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารมากที่สุด คือเรื่องสัมภาระสูญหายและความเสียหายของสัมภาระ โดยผู้เข้าร่วมประชุมเห็นว่าสายการบินมีข้อจำกัดในการชดเชยให้แก่ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุสัมภาระสูญหายและเสียหาย ดังนั้นสายการบินควรมีการสื่อสารและประสานงานกับผู้โดยสารเพื่อแจ้งข้อมูล และผลการติดตามสัมภาระลงทะเบียนหรือสินค้าที่สูญหายให้แก่ผู้โดยสาร ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ รวมถึงอัตราในการชำระค่าเสียหายที่ได้รับความเห็นชอบจาก กพท. โดยต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558

## 7. กิจกรรมการบริการลูกค้า



ผู้เข้าร่วมประชุมฯ และผู้แทนที่ร่วมเสวนามีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยให้ช่องทางการติดต่อสายการบินเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในกิจกรรมการบริการลูกค้า ซึ่งปัจจุบันมีข้อร้องเรียนจากผู้โดยสารเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสายการบินเป็นจำนวนมาก เนื่องจากบางสายการบินให้บริการด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) นอกจากนี้การร้องขอเอกสารต่างๆ จากสายการบินกระทำได้อ่อนช้อยยาก เนื่องจากบางสายการบินไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารดำเนินการผ่านทางออนไลน์ แต่ต้องไปขอเอกสารและดำเนินการต่างๆ ณ เคาน์เตอร์สายการบินในสนามบินเท่านั้น

### สรุป

การจัดประชุมฯ ในครั้งนี้ ถือเป็นก้าวแรกที่สำคัญสำหรับ กพท. ในการกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ เพื่อรับทราบและทำความเข้าใจทิศทางการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทย ในการกำกับดูแลด้านคุณภาพบริการสายการบินที่ กพท. ได้จัดทำและพัฒนาขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินที่เหมาะสมกับความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสาร รวมทั้งนำไปสู่การยกระดับคุณภาพบริการสายการบินเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่สายการบินของไทย และสายการบินต่างประเทศที่ให้บริการในเส้นทางการบินเชื่อมมายังประเทศไทย

โดยผลการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นต่อตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการสายการบินที่ได้พัฒนาขึ้น จะนำไปสู่การพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินต่อไป อย่างไรก็ตาม หากในอนาคต กพท. ได้พัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น กพท. จะดำเนินการสื่อสารกับสายการบินและประชาชนให้รับทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการนำตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินไปใช้สำหรับการประเมินคุณภาพบริการสายการบินต่อไป