

# ไทยสมายล์ เปิดตัวการบริการเหนือชั้น – จัด “อักษรเบรลล์” และ “ภาษามือ” เพื่อผู้พิการทางสายตาและการได้ยิน



ไทยสมายล์ เปิดตัวการบริการเหนือชั้น – จัด “อักษรเบรลล์” และ “ภาษามือ” เพื่อผู้พิการทางสายตาและการได้ยิน

สายการบินไทยสมายล์ เพิ่มระดับความสุขและรอยยิ้มให้ผู้โดยสารเหนือความคาดหมาย นำเสนอบริการสุดพิเศษ เพื่อผู้โดยสารผู้พิการและต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ด้วยการติดตั้ง Wheelchair in Cabin บนเครื่องบินทั้ง 20 ลำ และสร้างความแตกต่างโดดเด่นกว่าสายการบินอื่นด้วยการนำเสนอ Safety Instruction ในรูปแบบภาษาเบรลล์ อำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการทางสายตา และจัดลูกเรือแนะนำขึ้นตอนระเบียบด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน ด้วยภาษามือสำหรับผู้พิการทางการได้ยิน และยังมีมุ่งมั่นเอาใจใส่ทุกทัชพอยต์ที่ลูกค้าจะได้สัมผัสกับการให้บริการของ ไทยสมายล์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม สะท้อนแนวคิดความคุ้มค่าของราคาที่สายการบินให้ความสำคัญเสมอมา พร้อมเผยโครงการที่ตั้งใจทำอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบแทนสังคมด้วยการร่วมมือพัฒนาผลผลิตของเกษตรกรไทย ขึ้นให้บริการบนฟ้า สอดคล้องกับแนวคิด Be the Reason Someone Smile หรือ รอยยิ้มของคุณ คือความภูมิใจของเรา ซึ่งสะท้อนถึงหัวใจหลักของการให้บริการของไทยสมายล์

นางเนตรนภางค์ ธีระवास ประธานเจ้าหน้าที่สายการบินบริการลูกค้า บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เปิดเผยว่า ไทยสมายล์มุ่งนำเสนอบริการในรูปแบบของ Smile Service Links ในทุกจุดที่ผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์จะได้สัมผัส (Touch Point) ตั้งแต่การสร้างรอยยิ้มเมื่อขึ้นตัวเครื่องบิน ณ ศูนย์บริการลูกค้า (Smile Service Center) พร้อมสร้างความประทับใจที่เคาน์เตอร์เช็คอินและการจัดการสัมภาระ ห้องรับรองพิเศษสมายล์เลานจ์ (Smile Lounge) ที่พร้อมเปิดให้บริการแล้วที่ท่าอากาศยานอุบลราชธานี เชียงราย และขอนแก่น ตลอดจนการให้บริการบนเครื่อง (Inflight Service) รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและจัดการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆ ซึ่งในทุกส่วนของงานบริการยังคงยึดมั่นด้านความปลอดภัย และความสะอาดสบายเป็นสำคัญ โดยไม่เลือกปฏิบัติ แต่มุ่งเน้นการบริการที่มีความเท่าเทียมกันทุกเชื้อชาติ ภาษา และลักษณะทางกายภาพ

“นั่นจึงเป็นที่มาที่ไทยสมายล์มองเห็นและให้ความสำคัญกับผู้โดยสารผู้พิการ รวมทั้งกลุ่มผู้โดยสารที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ซึ่งไม่ใช่เพียงผู้โดยสารที่ไม่สามารถเดินทางคนเดียวได้ หรือ เด็กเดินทางคนเดียวอายุต่ำกว่า 12 ปี อย่างที่เราพร้อมให้บริการอยู่ก่อนแล้ว แต่ยังมีกลุ่มผู้สูงอายุที่เพิ่มปริมาณมากขึ้น หรือผู้ที่ไม่สามารถเคลื่อนไหวขึ้นเครื่องได้อย่างสะดวก เราจึงจุดประกายถึงเรื่องความเท่าเทียมในการให้บริการขึ้นมา นอกเหนือจากการให้บริการ

ตอบโจทย์ครบถ้วนสำหรับผู้โดยสารปกติ”

นางเนตรนภางค์อธิบายถึงรูปแบบการให้บริการครอบคลุมในทุกเที่ยวบินสำหรับผู้พิการที่เดินไม่ได้ ทางไทยสมายล์ยินดีให้บริการ Wheelchair ภายในสนามบินจนถึงขึ้นเครื่อง และการให้บริการรถยก High Lift เพื่อนำผู้โดยสารพร้อม Wheelchair ขึ้นเครื่อง และล่าสุดได้ติดตั้ง Wheelchair ในห้องโดยสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารภายในเครื่องบินทุกลำ รวมทั้งการจัดทำคู่มืออธิบายขั้นตอนระเบียบด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินเป็นภาษาเบรลล์ ทั้งเวอร์ชันภาษาไทยและภาษาอังกฤษสำหรับผู้พิการทางสายตา นอกจากนี้ยังนำเสนอภาษามือผ่านลูกเรือที่มีหัวใจบริการถ่ายทอดสู่ผู้พิการทางการได้ยิน เพื่อให้ผู้โดยสารทั้งสองกลุ่มได้เข้าใจและเรียนรู้วิธีปฏิบัติตัวด้านความปลอดภัยด้วยตนเอง และยังเป็นการสร้างความรู้สึกระทึกใจในความใส่ใจกลุ่มผู้โดยสารคนพิเศษของสังคมของไทยสมายล์ และยังนำมาสู่การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนอีกด้วย

นางสาวพัชราภรณ์ จันตะคาด Senior Cabin Crew กล่าวว่า สายการบินไทยสมายล์ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสารเสมอมา และพยายามอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาวิธีการเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านความปลอดภัยอย่างเท่าเทียม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดในการใช้บริการ และปรารถนาจะให้ผู้โดยสารทุกคนสามารถดูแลตัวเองได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีกว่าการรอความช่วยเหลือจากลูกเรือเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งอาจมีความล่าช้าไม่ทันการณ์ การปรับปรุงการให้บริการครั้งนี้ เปิดโอกาสให้ตัวเองได้เรียนรู้สื่อภาษามือ ซึ่งใช้เวลาในการฝึกฝน 2 สัปดาห์และฝึกซ้ำผ่านการดูคลิปวิดีโอ เพื่อนำไปถ่ายทอดเรื่องราวความปลอดภัยประมาณ 1-2 นาทีให้กับผู้พิการทางการได้ยินบนเครื่องบิน โดยมุ่งหวังที่จะให้บริการผู้โดยสารได้ดีมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นแล้วการฝึกภาษามือในครั้งนี้ยังสร้างความสนใจให้ตนและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสนใจการพัฒนาภาษามือเพื่อสื่อสารอื่นๆ มากขึ้นอีกด้วย

ทั้งนี้ ทุกบริการพิเศษที่นำเสนอสำหรับผู้โดยสาร รวมทั้งการสั่งอาหารพิเศษเสิร์ฟบนเครื่อง อาทิ อาหารมังสวิรัต อาหารสำหรับเด็ก เป็นต้น จำเป็นต้องแจ้งสายการบินล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมงเพื่อเตรียมความพร้อมอำนวยความสะดวกให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังวางแผนที่จะตอบแทนสังคมให้มากขึ้นผ่านการประสานความร่วมมือกับสถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (IFRPD) เพื่อช่วยเหลือเกษตรกร ภายใต้โครงการ “สร้างรอยยิ้มให้เกษตรกรไทย” โดยนำสินค้าทางเกษตรที่ล้นตลาดมาแปรรูปและพัฒนาต่อยอดมาเป็นเครื่องดื่ม และอาหารว่าง ให้บริการกับผู้โดยสารภายในช่วงกลางปี

“เพราะไทยสมายล์มุ่งให้บริการครบวงจรตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง เราต้องการสร้างความประทับใจในทุกๆโอกาสที่จะเกิดขึ้น และสะท้อนถึงความเท่าเทียมที่เราพยายามนำเสนอออกไป โดยตั้งใจนำเสนอการบริการที่คุ้มค่าเหล่านี้โดยไม่ผลักภาระให้ผู้โดยสาร ซึ่งทุกบริการเหล่านี้ไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมแต่อย่างใด ซึ่งเป็นจุดที่แตกต่างจากสายการบินอื่นๆ สิ่งที่เราพยายามนำเสนอเพื่อผู้โดยสารกลุ่มพิเศษ นับเป็นการต่อยอดการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบายและสร้างรอยยิ้มแห่งความประทับใจ เราต้องการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้โดยสารทุกท่านยิ้มได้ มี

ความสุขไปกับทุกๆ การเดินทางกับเรา มากกว่าจะมองถึงผู้โดยสารกลุ่มพิเศษหรือผู้พิการที่จะมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากภายใต้กฎการบินได้จำกัดจำนวนผู้พิการบนเครื่องอยู่แล้ว เพราะความจำเป็นด้านความปลอดภัยนั่นเอง

”