

## **บทที่ 5**

### **บทสรุปและข้อเสนอแนะ**

จากผลของการสำรวจทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการทำอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ได้แบ่งออกเป็น 4 พื้นที่ ได้แก่ การบริการ ณ ชั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า และการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ร้านอาหาร ภัตตาคาร และการบริการทั่วไป จากกลุ่มประชากรตัวอย่าง 306 คน พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการ ณ อาคารภายในประเทศประมาณ 3.5 ซึ่งจัดว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดีเท่ากับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาในแต่ละพื้นที่จากผลสรุปค่าเฉลี่ยของทัศนคติของผู้โดยสารที่นำเสนอในตารางที่ 7 พบว่าค่าเฉลี่ยของทัศนคติที่มีต่ออาคารผู้โดยสาร ณ ชั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร มีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าพื้นที่อื่นซึ่งเป็นที่น่าพอใจคือ 3.693 สูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ คือ 3.5 รองลงมาได้แก่ทัศนคติที่มีต่ออาคารผู้โดยสารขาออก พบว่าค่าเฉลี่ยเป็นที่น่าพอใจสูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้เล็กน้อยคือ 3.583 รองลงมาคือทัศนคติที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าค่าเฉลี่ยยังเป็นที่น่าพอใจคือ 3.511 สูงกว่าเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ และอันดับสุดท้ายคือทัศนคติที่มีต่ออาคารผู้โดยสารขาเข้า มีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้ที่ 3.5 คือ 3.492 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละพื้นที่แล้วพบว่าการบริการบางด้านจะได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดีเป็นที่น่าพอใจ ก็ยังมีผู้โดยสารบางส่วนมีความไม่พึงพอใจในบริการบางด้าน และได้ให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินงานในการปรับปรุงการบริการแห่งนี้ หรือสำหรับโครงการพัฒนาการทำอากาศยานในครั้งต่อไป ซึ่งผู้วิจัยขอหยิบยกข้อวิจารณ์พร้อมทั้งนำเสนอข้อคิดประกอบไปด้วย

#### **5.1 การให้บริการ ณ ชั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร**

1. **ขนาดและการออกแบบพื้นที่** จากผลการสำรวจทัศนคติของผู้โดยสารพบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในพื้นที่การตรวจบัตรโดยสารซึ่งมีขนาดกว้างขึ้น มีการแยกพื้นที่ของการตรวจบัตรโดยสารของสายการบินไทยกับสายการบินบางกอกแอร์เวย์ออกจากกันได้ เป็นสัดส่วนดี รวมทั้งมีการแยกเคาน์เตอร์การตรวจบัตรโดยสารอย่างเป็นสัดส่วนชัดเจนดี

อย่างไรก็ตามผู้โดยสารบางส่วนได้ให้ข้อสังเกตไว้ว่า

- 1) จำนวนเคาน์เตอร์ในการตรวจบัตรโดยสารมีจำนวนหลายเคาน์เตอร์ น่าจะพอเพียงในช่วงโมงคับคั่ง แต่ปรากฏว่าบางเคาน์เตอร์ไม่เปิดให้บริการแก่ผู้โดยสารในช่วงโมงคับคั่งให้เหมาะสมกับปริมาณผู้โดยสาร ทำให้ผู้โดยสารต้องรอ
- 2) สำหรับผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระ ซึ่งต้องการความสะดวกรวดเร็วได้ให้ข้อสังเกตว่าเพื่อความรวดเร็วน่าจะมีเคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระ ประเด็นข้อสังเกตนี้ เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงโดยเฉพาะในช่วงโมงคับคั่ง สาเหตุที่บางเคาน์เตอร์ไม่เปิดบริการ เนื่องจากปัญหาอัตรากำลังคนของเจ้าหน้าที่สายการบินไม่เพียงพอที่จะให้ประจำเคาน์เตอร์ทุกช่อง และในขณะเดียวกันจำนวนเที่ยวบินเพิ่มมากขึ้นไม่สมดุลกับอัตรากำลังคน ทำให้ผู้โดยสารต้องรอเข้าแถวยาว ซึ่งทางสายการบินรับทราบปัญหา และได้จัดอัตรากำลังคนเพิ่มก็ยังไม่เพียงพอ

#### ข้อเสนอแนะ

- 1) ในช่วงโมงเร่งด่วนหรือคับคั่งควรจะมีการเกลี้ยกำลังคนจากบางเคาน์เตอร์ไปช่วยกันและหัวหน้างานควรลงมาช่วยบริการผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวกขึ้น ในส่วนนี้การทำอากาศยานควรมีการประสานงานกับสายการบินโดยนำข้อสังเกตนี้ไปร่วมกันแก้ไข อาจช่วยในด้านการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการตรวจบัตรโดยสารเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว
- 2) สำหรับประเด็นเรื่องเคาน์เตอร์สำหรับผู้โดยสารที่ไม่มีสัมภาระนั้น น่าจะนำไปพิจารณา ทบทวนร่วมกับสายการบิน และทดลองปฏิบัติว่าสามารถแก้ไขปัญหาความล่าช้าได้หรือไม่

2. ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลเดินทาง พบว่าค่าเฉลี่ยในเรื่องป้ายประกาศแจ้งเที่ยวบินในที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดกว่าบริการด้านอื่นในพื้นที่นี้ อย่างไรก็ตามผู้โดยสารบางคนได้ให้ข้อสังเกตไว้ว่า

- 1) น่าจะมีป้ายใหญ่สีดำที่บอกถึงเที่ยวบินจุดหมายปลายทาง แถวที่ check in เวลาที่เครื่องออก หมายเลขประตูที่ออก ซึ่งป้ายดำขนาดใหญ่นี้ได้ติดไว้ที่อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ห้องขาเข้า และขาออก เนื่องจากทางไปห้องผู้โดยสารขาออกของอาคารนี้มีเพดานที่ค่อนข้างต่ำจึงไม่เหมาะสมที่จะติดป้ายขนาดใหญ่ได้ ผู้วิจัยเห็นด้วยและขอเสนอแนะว่าน่าจะติดป้ายดำใหญ่เพิ่ม 1 ป้าย หรือ 1 กระดานดำ ไว้บริเวณพื้นที่ชั้นตอนการตรวจบัตรโดยสาร ซึ่งมีเพดานสูงและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้โดยสารที่มา check in

ในเวลาจำกัด รวมทั้งผู้โดยสารสามารถหาช่อง check in และข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินได้เร็วขึ้น และสามารถมองเห็นในระยะไกลได้ดีกว่าทีวีซึ่งมีความชัดเจนในระยะหนึ่ง

- 2) ป้ายที่ติดไว้ที่เคาน์เตอร์ check in ได้แก่ สายเหนือ สายใต้ ฯลฯ ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ นั้นมีขนาดชัดเจน แต่ไม่กระจ่างแก่ผู้โดยสารชาวต่างประเทศ เพราะบ่อยครั้งพบว่าผู้โดยสารชาวต่างประเทศมักถามว่าจุดหมายปลายทางที่ไปอยู่ในภาคใด ประเด็นนี้ผู้วิจัยเห็นด้วย

**ข้อเสนอแนะ คือ**

1. หากมีป้ายประกาศหรือเป็นกระดานขนาดใหญ่แสดงรายละเอียดเที่ยวบินและหมายเลขช่อง check in จะทำให้ช่วยแก้ไขปัญหาด้านนี้ได้
2. อาจเพิ่มป้ายเที่ยวบินและจุดหมายปลายทางไว้ที่เคาน์เตอร์ check in

3. **ระบบรักษาความปลอดภัย** พบว่าผู้โดยสารพึงพอใจในบริการด้านนี้ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่ค่อนข้างดี คือ 3.73

**ข้อสังเกต** เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยยังมีปริมาณไม่เหมาะสมกับขนาดของพื้นที่ **ข้อเสนอแนะ** น่าจะมีการเพิ่มปริมาณเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ได้สัดส่วนกับพื้นที่เพิ่มขึ้น

## 5.2 การให้บริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาออก

1. **ขนาดและการออกแบบพื้นที่** พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในขนาดพื้นที่ของห้องผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น เห็นได้ชัดเจนเมื่อเปรียบเทียบกับห้องผู้โดยสารขาออกก่อนการขยาย ซึ่งน่าจะเป็นการตอบสนองวัตถุประสงค์ของโครงการขยายอาคารผู้โดยสารภายในประเทศที่ต้องการแก้ไขปัญหาคอขวดเพื่อรองรับผู้โดยสารขาเข้าหรือขาออกได้ 2000 คน ในช่วงโหมงคับคั่ง ส่วนในเรื่องการออกแบบพื้นที่สามารถแยกผู้โดยสารและผู้มาส่งจากกันชัดเจนไม่สับสนมีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับบริการอื่นๆ ในพื้นที่นี้ อันเนื่องมาจากการกำหนดพื้นที่เฉพาะผู้โดยสารที่จะเดินทางออกและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้มาส่งไม่อาจเข้าไปได้จึงเป็นสัดส่วนที่ชัดเจนด้วยระบบตรวจเอ็กซเรย์ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ค่อนข้างเข้มงวด

**ข้อสังเกต**

- 1) ผู้โดยสารบางคนเห็นว่าการแยกพื้นที่สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ แม้มีย้ายปักอยู่อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เป็นสัดส่วนดี กล่าวคือในทัศนะของผู้สูบบุหรี่เห็นว่าพื้นที่สูบบุหรี่ในห้องผู้โดยสารขา

ออกมีจำกัดน้อยไป เมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่ไม่สูบบุหรี่ ส่วนในทัศนะของผู้ไม่สูบบุหรี่เห็นว่า แม้จะมีการติดป้ายแยกพื้นที่สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ แต่ปรากฏว่าผู้ไม่สูบบุหรี่ยังถูกรบกวน ด้วยควันบุหรี่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพื้นที่สูบบุหรี่มีพื้นที่แคบไป เมื่อเทียบกับปริมาณคนสูบบุหรี่ มีจำนวนเก้าอี้น้อยไป และไม่ได้จัดแยกไว้เป็นห้องที่ไม่ให้ควันบุหรี่ไปรบกวนผู้ไม่สูบบุหรี่ได้ ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดพื้นที่ในขนาดที่จำกัดนั้นอาจมี

สาเหตุจาก

- 1) ขนาดของพื้นที่จำกัด
- 2) การทำอากาศยานอาจจะมึนนโยบายรณรงค์เรื่องการสูบบุหรี่เพื่อส่งเสริมสุขภาพของคนในชาติ เช่นเดียวกับสนามบินของประเทศพัฒนาแล้ว เช่นสิงคโปร์ ซึ่งรัฐบาลสิงคโปร์รณรงค์เรื่องการสูบบุหรี่เป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีการกันเป็นห้องสูบบุหรี่ให้เป็นสัดส่วนชัดเจนไม่ให้ควันบุหรี่ปรบกวนผู้ไม่สูบบุหรี่ โดยที่มีลักษณะเป็นห้องโปร่งใสเพื่อสามารถทราบข้อมูลการเดินทางขณะรอเครื่องบิน

2. ระยะทางเข้าห้องผู้โดยสารขาออกไปจนถึงประตูทางออกสู่เครื่องบินมีผู้โดยสารสูงอายุให้ความเห็นว่า ระยะทางค่อนข้างไกล โดยเฉพาะระยะทางจากทางเข้าห้องไปถึงประตูทางออกที่ 63-68 และสำหรับ bus gate ที่ 8-10 ต้องลงไปข้างล่างนั้น ขาลงมีบันไดเลื่อนช่วย แต่ขาขึ้นผู้โดยสารต้องขึ้นบันไดจึงทำให้ผู้โดยสารบนเนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกสบาย

ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีทางเลื่อนในแนวราบ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกขึ้นหรือหากว่าเสียค่าใช้จ่ายสูง การทำอากาศยานน่าจะทบทวนหรือหาวิธีอื่นช่วยให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

2. ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลเดินทาง ค่าเฉลี่ยรวมของการบริการด้านนี้มีคะแนนเป็นอันดับรองจากขนาดและการออกแบบพื้นที่ในส่วนนี้อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างดี คือ 3.603 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ 3.5 อย่างไรก็ตามก็ดีผู้โดยสารหลายคนให้ข้อสังเกตในประเด็นนี้ค่อนข้างมาก

ข้อสังเกต ป้ายประกาศแจ้งเวลาเดินทางและประตูทางออกสู่เครื่องบินมีความชัดเจนดี ในประเด็นนี้สามารถแยกเป็น 2 เรื่อง คือ .

1. ป้ายประกาศเวลาออกเดินทางในขณะนี้การทำ ฯ ได้นำทีวีแจ้งเวลาเที่ยวบินออกเดินทาง หมายเลขประตูมาใช้ติดตั้งที่ประตูทางออกละ 1 เครื่อง แทนการใช้ป้ายประกาศเที่ยวบินที่ตั้งไว้ที่เคาน์เตอร์ตรงประตูทางออก นับว่าเป็นความทันสมัย และมีความชัดเจนดี เพราะที่วีบอก 1 ตัวบอกเฉพาะเที่ยวบินและประตูทางออกนั้น ไม่สับสน อย่างไรก็ตามผู้โดยสารบางคนเห็นว่าที่วีบอกที่ 64 และ 66 นั้นควรอยู่ที่ประตูทางออก

2. ส่วนป้ายที่ติดตรงประตูทางออกบอกหมายเลขประตูไม่ควรอยู่ถัดไป เพราะทำให้ผู้โดยสารสับสน เนื่องจากทีวีไม่ได้บอกประตูทางออกด้วย มีผู้โดยสารจำนวนมากเมื่อเดินจากทางเข้าห้องขาออกมา มักถามเสมอว่าประตูทางออกอยู่ที่ไหน ทั้งนี้ขนาดของป้ายนั้นสั้น/เล็กไปหน่อย หากยาวยื่นออกมาและหมายเลขมีขนาดใหญ่ขึ้นจะทำให้ผู้โดยสารสามารถมองเห็นได้ในระยะไกล โดยเฉพาะป้ายประตูทางออกหมายเลข 68 ถูกบดบังด้วยป้ายอื่นประกอบกับเป็นประตูทางออกที่ไกลที่สุด ทำให้ผู้โดยสารมองไม่เห็นในระยะไกล

ข้อเสนอแนะ

1. จากข้อสังเกตของผู้โดยสารบางคนบอกว่าจะมีทีวีมากกว่านี้ในห้องผู้โดยสารขาออกให้สมดุลกับขนาดของพื้นที่ ผู้วิจัยเห็นว่าถ้าเพิ่มได้ก็จะดี แต่หากเมื่อพิจารณาว่ามีทีวีติดอยู่ที่ประตูทางออกละ 1 เครื่องแล้ว น่าจะมีความเหมาะสมดี ส่วนทีวีสำหรับประตู 64 และ 66 ควรติดไว้ที่ประตูทางออก เช่น ทีวีอื่น เพราะจะแก้ปัญหาคความสับสน แต่ควรหันมาทบทวนในเรื่องขนาดของป้ายบอกประตูทางออก และการติดตั้งสัญลักษณ์ลูกศรชี้ทาง ซึ่งในเรื่องขนาดของป้ายประตูทางออกค่อนข้างจะสั้นและตัวเล็กไปในระยะไกล หมายเลขประตูทางออก 65-68 มองไม่เห็น ถึงแม้ว่าควรมีการทบทวนตำแหน่งของป้ายประตูทางออกหมายเลข 8-10 และ 61-68 แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการทบทวนตำแหน่งของป้ายประตูทางออกหมายเลข 61-68 ให้ติดคู่ขนาดกับป้ายประตูหมายเลข 8-10 ในลักษณะดังนี้คือ



เพราะจะทำให้ผู้โดยสารที่ต่อเครื่องเข้าใจว่าประตูหมายเลข 8-10 ให้เลี้ยวลงไปต่อเครื่องบินข้างล่าง ส่วนผู้โดยสารที่ต้องรอเครื่องบินหมายเลข 61-68 ให้เดินตรงไปข้างหน้า อนึ่งป้าย 2 ป้ายนี้ควรติดลงมาจากเพดานไว้ข้างหน้าทางจะเข้าไปยังประตู แทนที่จะติดไว้ข้างๆ กำแพง เพราะผู้โดยสารจะเห็นได้ทันที ไม่ต้องถามพนักงานสายการบินบ่อยๆ ว่าประตูทางออกอยู่ที่ไหน เนื่องจากขนาดป้ายเล็กและบางป้ายยังถูกบดบังด้วยป้ายอื่น

สำหรับป้ายประตูทางออก 68 ที่ถูกบดบังนั้นควรพิจารณาเลื่อนป้ายสีแดงที่บังให้อยู่ในตำแหน่งที่ไม่บังป้าย 68 หรือ อาจทำให้ป้าย 68 ยื่นออกมาให้ยาว

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่าข้อสังเกตและข้อเสนอนี้สมควรที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาทบทวน เพื่อหาทางแก้ไขให้เหมาะสม

2. เรื่องของป้ายประตูทางออกค่อนข้างสั้น ผู้วิจัยเห็นด้วย และพิจารณาว่าหากเปลี่ยนป้ายให้มีขนาดใหญ่ยาวขึ้นจะดีมาก แต่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จึงควรเน้นการติดตั้งสัญลักษณ์และลูกศรไว้ข้างหน้าก่อนเข้าประตูทางออกในตำแหน่งที่เหมาะสม ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น น่าจะเป็นทางเลือกที่เหมาะสมและประหยัดค่าใช้จ่าย

### 3. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศของประชาสัมพันธ

จากผลการสำรวจพบว่าค่าเฉลี่ยของการบริการด้านนี้คือ 3.398 อยู่ในเกณฑ์ปานกลางใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำคือ 3.5 ได้มีผู้โดยสารให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับการประกาศแจ้งเที่ยวบินออก และข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการเดินทางว่า การประกาศค่อนข้างเร็ว และดังก้องไปทำให้ฟังไม่ชัดเจน บางครั้งน้ำเสียงควรมีความนุ่มกว่านี้ ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นด้วยในเรื่องเสียงประกาศก้องไป

ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยเห็นควรมีการแก้ไขปรับระบบเสียงให้เหมาะสมกับพื้นที่ห้องขาออกและควรประกาศให้ช้าลงและชัดเจน ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มขึ้นจะทำให้ผู้โดยสารได้รับทราบข่าวสารที่ถูกต้องและฟังพอใจมากขึ้น

### 4. ระบบรักษาความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่

จากผลการสำรวจพบว่าค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 อยู่ในเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกันคือ 3.548 และ 3.47 ตามลำดับ จัดว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดีเท่ากับหรือใกล้เคียงกับเป้าหมายขั้นต่ำที่กำหนดไว้คือ 3.5

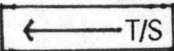
#### ข้อสังเกต

1. การปฏิบัติงานตรวจเช็คเอกสารสัมภาระที่ห้องผู้โดยสารขาออก บางครั้งพนักงานใช้น้ำเสียงไม่สุภาพแก่ผู้โดยสารบางคนซึ่งไม่เคยมีประสบการณ์การเดินทางมาก่อน
2. จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีปริมาณไม่สอดคล้องกับขนาดของพื้นที่

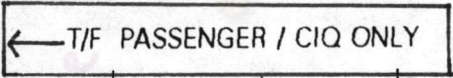
ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยเห็นด้วยว่าผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรนำไปพิจารณาทบทวนเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

3. ปัญหาเรื่องผู้โดยสารที่เป็นผู้โดยสารต่อเครื่องหรือ เรียกว่า CIQ (Customs Immigration Quarantine) ในที่นี้หมายถึงผู้โดยสารที่เดินทางด้วยสายการบินไทยจากภายในประเทศและจะไปยังต่างประเทศโดยต่อเครื่องสายการบินไทย จะได้รับการยกเว้นที่ไม่ต้องผ่านพิธีศุลกากรตรวจคนเข้าเมือง ตรวจกักกันพืชจากสนามบินแห่งแรกที่มาถึง และสามารถไปตรวจเอ็กซ์เรย์สัมภาระได้ที่สนามบินระหว่างประเทศเป็นการลดการตรวจซ้ำซ้อนให้มีความสะดวกขึ้น แต่ปรากฏว่าภายหลังจากการขยายแล้ว ผู้โดยสารที่เป็นผู้โดยสารภายในประเทศจากสายการบินไทยที่จะต่อไปต่างประเทศด้วยสายการบินไทย หรือ CIQ ต้องผ่านการตรวจเช็คสัมภาระที่ห้องผู้โดยสารขาออกก่อนครั้งหนึ่ง แม้ว่าจะมีการติด sticker CIQ ที่ออกให้ผู้โดยสารเพื่อแยกผู้โดยสาร CIQ แต่ในทางปฏิบัติหน่วยรักษาความปลอดภัยของการทำไม่ได้ยกเว้นการตรวจที่ห้องขาออกทั้งนี้ด้วยเหตุผลเรื่องการรักษาความปลอดภัย อาจเกรงว่าจะมีการปะปนระหว่างผู้โดยสาร CIQ กับผู้โดยสารธรรมดา จึงทำการตรวจผู้โดยสารทุกคนไม่ยกเว้น

การที่ต้องผ่านจุดเอ็กซ์เรย์สร้างความไม่สะดวกดังนี้คือ

1. นับตั้งแต่ผู้โดยสารเดินเข้ามาจากประตูทางเข้าก่อนเดินเลี้ยวทางซ้ายมือ เพื่อเข้าห้องผู้โดยสารขาออก เพื่อลงไปยัง bus gate ที่ 8-10 หรือประตูทางออก เพื่อขึ้นรถไปยังสนามบินระหว่างประเทศ ต้องประสบปัญหากับความสับสนกับป้ายประกาศที่ระบุเพียง  ซึ่งเป็นป้ายที่ติดก่อนลงบันไดเลื่อนลงห้องขาเข้า ทำให้ผู้โดยสาร CIQ ไม่เข้าใจและพบอยู่เสมอว่าผู้โดยสาร CIQ เดินลงบันไดเลื่อนลงไปห้องผู้โดยสารขาเข้า

ในทางปฏิบัติที่เป็นอยู่คือจะมีเจ้าหน้าที่สายการบินต้องคอยยื่นชี้ทางและแยกผู้โดยสารเพื่อไม่ให้เดินหลงไปข้างล่าง

ข้อเสนอแนะ ในส่วนนี้อาจจะเพิ่มเติมป้าย  จะทำให้เกิดความกระจ่างแก่ผู้โดยสาร เพราะผู้โดยสารที่เป็น CIQ มี sticker ที่ติดอยู่สามารถทราบว่าได้ว่าจะเข้าช่องทางใด

2. เมื่อผู้โดยสาร CIQ เข้ามาทางประตูเฉพาะที่สามารถเปิดเข้าห้องผู้โดยสารขาออกแล้วเข้าประตูทางออกที่ 8-10 เพื่อขึ้นรถ ผู้โดยสาร CIQ ยังต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสัมภาระที่จุด X-RAY ห้องขาออกก่อน ทำให้ผู้โดยสารหลายคนแสดงความไม่พอใจบ่นรำคาญกับขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพราะเมื่อตรวจเช็คที่อาคารภายในประเทศแล้ว ยังต้องไปตรวจเช็คที่อาคารภายในประเทศแล้วยังต้องไปตรวจเช็คที่อาคารระหว่างประเทศอีกครั้งทำให้เจ้าหน้าที่สายการบินต้องชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบ ปรากฏการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำทุกวัน



3. ปัญหาจากการตรวจสอบสัมภาระที่ห้องขาออกนี้ทำให้เกิดปัญหาการเก็บสิ่งของอาวุธของเล่น ฯลฯ ซึ่งเข้าข่ายเป็น Restricted Item ห้ามนำติดตัวขึ้นเครื่องบิน ของเหล่านี้จะถูกยึดและเก็บไว้ที่จุดตรวจค้นของการทำอากาศยานห้องผู้โดยสารขาออก จนกว่าเมื่อผู้โดยสารไปยังสนามบินระหว่างประเทศและได้เวลาขึ้นเครื่องบินหรือนักขึ้นได้ และได้ติดต่อเจ้าหน้าที่สายการบินเพื่อขอให้ส่งไปที่เครื่องบินบางครั้งทำให้เกิดความล่าช้า ผู้โดยสารไม่สามารถรับของได้ทันทีเมื่อถึงปลายทาง ด้วยเหตุที่เสียเวลาการส่งของจากสนามบินภายในประเทศไปยังสนามบินระหว่างประเทศและส่งไปยังเครื่องบิน นอกจากนี้ปัญหานี้ยังส่งผลกระทบต่อถึงสายการบินต้องรับผิดชอบในกรณีที่ส่งของไปให้ผู้โดยสารและเกิดการผิดพลาดไม่สะดวกที่จะมารับที่สนามบินปลายทางเนื่องจากมีภูมิลำเนาห่างจากสนามบิน

ข้อเสนอแนะ สำหรับประเด็นของการตรวจสอบสัมภาระที่จุด X-Ray ห้องขาออกนี้สำหรับผู้โดยสาร CIQ ผู้วิจัยเห็นว่าการทำงานย่อมต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการห้องขาออก ตลอดจนความปลอดภัยบนเครื่องบินเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง การแยกผู้โดยสาร CIQ และผู้โดยสารธรรมดาเพื่อแยกการตรวจ อาจต้องใช้ความละเอียดเพื่อไม่ให้เกิดการปะปนกันและอาจเกิดปัญหาตามมาคือการหลีกเลี่ยงการตรวจสอบสัมภาระได้ ซึ่งหากมีช่องโหว่ก็จะเกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอื่นได้

ดังนั้นทางออกที่เหมาะสมคือ การประสานงานระหว่างการทำอากาศยานกับสายการบินไทย ผู้วิจัยเห็นว่าการปฏิบัติของสายการบินแจแปนแอร์ไลน์นั้นน่าจะนำมาทดลองใช้ซึ่งก่อนหน้านี้นักการบินไทยก็เคยใช้สำหรับผู้โดยสาร CIQ กล่าวคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีการประสานงานกับพนักงานภาคพื้นดิน โดยที่พนักงานบนเครื่องบินประกาศให้ผู้โดยสาร CIQ ทราบว่าให้ผู้โดยสารที่ลงยังอาคารภายในประเทศลงทางประตูหน้าหรือลงก่อน ส่วนผู้โดยสาร CIQ ให้นำรถจนพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้นำรถมารับผู้โดยสาร CIQ และลงทางประตูหลังขึ้นรถไปยังอาคารระหว่างประเทศเพื่อต่อเครื่องบิน วิธีนี้จะทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยแยกผู้โดยสาร CIQ และผู้โดยสารลงกรุงเทพแล้ว ยังลดความซ้ำซ้อนของการเอ็กซเรย์สัมภาระ แก่ปัญหาความไม่สะดวกที่ต้องเดินจากเครื่องบินเข้ามายังอาคารภายในประเทศ และผ่าน X-Ray ลง bus gate นั่งรถไปยังอาคารระหว่างประเทศ ตรวจสอบสัมภาระอีกที่อาคารระหว่างประเทศเป็นครั้งที่ 2

สำหรับปัญหานี้ผู้วิจัยได้สอบถามจากพนักงานอาวุโสของสายการบินไทยได้คำตอบว่าปัญหานี้กำลังอยู่ในระหว่างการพิจารณาเพื่อหาทางออกที่เหมาะสม



### 5.3 การบริการ ณ ห้องผู้โดยสารขาเข้า

1. ขนาดและการออกแบบพื้นที่ ผลการสำรวจพบว่าขนาดของห้องผู้โดยสารขาเข้า ทำให้ผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจในบริการของพื้นที่มากกว่าบริการอื่นคือ มีค่าเฉลี่ย 3.641 ซึ่งจัดว่าอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ 3.5

#### ข้อสังเกต

1) ระยะทางจากเครื่องบินมาถึงห้องขาเข้า มีค่าเฉลี่ย ใกล้เคียงกับเป้าหมายคือ 3.425 มีผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากการเดินทางจากเครื่องบินสู่อาคาร คือ ต้องผ่านบันไดเลื่อน 2 ครั้ง คือ ลงจากเครื่อง ต้องขึ้นบันไดเลื่อน 1 ครั้ง และเดินตรงแล้วลงบันไดเลื่อนอีกที ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเพราะต้องยกสัมภาระ 2 ครั้ง และให้ข้อสังเกตเปรียบเทียบกับอาคารระหว่างประเทศกรุงเทพฯทางเดินเลื่อนในแนวราบช่วยให้เกิดความสะดวกมากกว่าบันไดเลื่อน

ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นข้อคิดเห็นที่ควรแก่การพิจารณาไว้ ถึงแม้ว่าการแก้ไขในส่วนนี้มีความซับซ้อนและยุ่งยากและอาจไม่ได้รับการแก้ไขครั้งนี้ เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบพื้นที่ งบประมาณ แต่ก็น่าจะเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาสนามบินในครั้งต่อไปที่สมควรนำปัญหานี้มาทบทวนอีกครั้งหนึ่ง

2.) พื้นที่ในการรอรับกระเป๋ากว้างขวาง และการกำหนดระยะห่างของสายพานส่งกระเป๋า มีระยะเหมาะสม ในส่วนนี้ค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดีคือ 3.61 และ 3.58 ตามลำดับ ผู้วิจัยเห็นว่า การขยายอาคารครั้งนี้สามารถแก้ปัญหา ความแออัดของห้องขาเข้า ความสับสนของสายพานรับกระเป๋าอันเนื่องจากพื้นที่จำกัดในครั้งก่อน บ่อยครั้งผู้โดยสารที่ลงจากเครื่องบินในเวลาไล่เลี่ยกัน และสายพานรับกระเป๋าใกล้กัน หยิบกระเป๋าผิดเป็นประจำ ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนสัมภาระค่อนข้างมากและพื้นที่จำกัด ตลอดจนลักษณะของสัมภาระเหมือนหรือใกล้เคียงกัน แต่หลังจากขยายอาคารแล้วปัญหานี้ลดลงบ้าง เป็นเพียงการแก้ไขปัญหาได้ระดับหนึ่ง แต่ไม่หมดไป เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบรักษาความปลอดภัยของห้องขาเข้า จึงขอกล่าวในหัวข้อต่อไป

2. ระบบรักษาความปลอดภัยและควมมีประสิทธิภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ จากที่กล่าวไว้ข้างต้นว่ามีการหยิบกระเป๋าคาดระหว่างผู้โดยสารด้วยกัน ทำให้ผู้โดยสารบางคนได้ให้ข้อสังเกตว่า สาเหตุหนึ่งที่มีการหยิบกระเป๋าคาด อาจเนื่องมาจากไม่มีการตรวจเช็คหมายเลขกระเป๋า และพบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในบริเวณห้องผู้โดยสารขาเข้ามีปริมาณน้อยมากไม่สมดุลย์กับขนาดของห้อง โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงคับคั่งที่มีหลายเที่ยวบินและมีผู้ใช้บริการมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงคับคั่ง และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอยู่ตลอดเวลา
2. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดให้มากกว่านี้ การไม่ให้ผู้ที่ไม่ใช่ผู้โดยสารหรือไม่ใช่เจ้าหน้าที่หรือบุคคลทั่วไปสามารถผ่านเข้าไปในห้องผู้โดยสารขาเข้าได้ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและสัมภาระ

3). ระบบสื่อสารและบริการข้อมูลการเดินทางและการใช้ภาษาต่างประเทศของ ประชาสัมพัน์ จากผลการสำรวจพบว่าระบบสื่อสารและการใช้ภาษาต่างประเทศของประชาสัมพัน์ได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลางใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามลำดับดังนี้คือ 3.47 และ 3.98

ข้อสังเกต

1. น่าจะมีป้ายคำหรือกระดานขนาดใหญ่แจ้งข้อมูลของเที่ยวบินที่เข้ามาติดอยู่ข้างหน้าห้องผู้โดยสารขาเข้าในอาคารชั้นล่าง เช่นเดียวกับที่มีอยู่ในอาคารระหว่างประเทศ ทั้งห้องขาเข้าและขาออก เพราะช่วยให้เห็นได้ชัดเจนดี
2. การประกาศเที่ยวบินขาเข้าและข้อความต่างๆ ควรมีการปรับระดับเสียงให้เหมาะสมกับพื้นที่เนื่องจากก้องไป และควรประกาศชัดเจนไม่เร็วเกินไปด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล

#### 5.4 การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศพื้นที่ทั่วไป

1) ระบบปรับอากาศ พบว่าหลังการขยายระบบปรับอากาศโดยเฉพาะในพื้นที่ส่วนที่ขยายใหม่ เช่นพื้นที่ตรวจบัตรโดยสาร ห้องผู้โดยสารขาออก ขาเข้า แอร์คอนข้างเย็น

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้สอบถามไปยังหน่วยที่รับผิดชอบได้รับคำชี้แจงว่า เนื่องจากเพิ่มเปิดใช้อาคารได้ไม่นาน แอร์ใหม่ พื้นที่กว้าง แต่ปริมาณผู้โดยสารที่เข้ามาใช้ยังไม่ได้สัดส่วนกับพื้นที่ ทำให้มีความรู้สึกเย็น ประกอบกับช่วงทำวิจัยเป็นช่วงที่อุณหภูมิค่อนข้างต่ำ อากาศข้างนอกเย็น ขนาดของแอร์นี้ได้คำนวณไว้เพื่อรองรับผู้โดยสารที่คาดว่าจะถึง 2000 คน ในชั่วโมงคับคั่งในปีต่อๆ ไป ดังนั้นหากเมื่อผู้โดยสารมาใช้บริการเพิ่มขึ้น ในอัตราที่รวดเร็ว และเมื่อถึงตอนนั้นอุณหภูมิคงมีความเหมาะสม อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนี้ได้ทราบปัญหาและได้ดำเนินการปรับอุณหภูมิให้สูงขึ้น ในระดับที่เหมาะสมขึ้น ซึ่งก็ยังมีผู้โดยสารบางส่วนรู้สึกว่าย็นไป

2) ระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง นั้นมีความเหมาะสมดี

3) การติดตั้งลิฟท์และบันไดเลื่อน ได้กล่าวไว้ในห้องผู้โดยสารขาออก ส่วนลิฟท์นั้นผู้โดยสารบางคนยังไม่คุ้นเคยกับลิฟท์ และมักถามว่าอยู่ที่ไหน บันไดเลื่อน น่าจะเพิ่มอีก 1 จุดที่ทางขึ้น เมื่อลง bus gate ที่ 8-10 แทนที่จะใช้บันได และควรมีทางเลื่อนแนวราบไว้ในห้องผู้โดยสารขาออกจะช่วยให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารสูงอายุและคนอื่น ๆ

4) เก้าอี้ ในส่วนของเก้าอี้ของพื้นที่สูบบุหรี่มีน้อยไป ทั้งนี้อาจถูกจำกัดด้วยขนาดของห้อง

5) ห้องน้ำ ผู้โดยสารบางคนเห็นว่าห้องน้ำในห้องผู้โดยสารขาออกอยู่ห่างกันมาก เพราะมีเพียง 2 จุดคือ ใกล้กับพื้นที่สูบบุหรี่ข้างหน้าและข้างหลัง เพราะมีเพียง 2 จุด คือใกล้กับพื้นที่สูบบุหรี่ข้างหน้า และข้างหลัง gate ที่ 68 ส่วนความสะดวกนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างดี ผู้โดยสารชาวต่างประเทศพึงพอใจในด้านความสะดวกนี้

6) ภัตตาคาร ร้านอาหาร ระดับราคาอาหาร ร้านค้า ฯลฯ พบว่าในส่วนของอาหารนี้ ได้มี fast food คือ King Burger อยู่หลายจุด ทั้งห้องขาออกที่ประตูทางออก ห้องขาเข้า และสามารถหาได้ง่าย และมีร้านไอศกรีม คือ Baskin Robbin และมีห้องอาหารสวยอยู่ในระหว่างดำเนินการยังไม่เปิดบริการ จึงไม่อาจเปรียบเทียบในเรื่องราคาอาหาร ในช่วงระยะ

เวลาที่ออกสำรวจทัศนคติ มีห้องอาหาร Cockpit และซุ้ม Snack Bar ไม่มีร้านอาหารอื่นให้  
เลือก ผู้โดยสารหลายคนเห็นว่าราคาอาหารแพงเกินไป สาเหตุที่ราคาแพง เนื่องจากการ  
เสนอผลประโยชน์ตอบแทนให้ ทอท. สูงสุดมากกว่ารายอื่น ดังนั้นระดับราคาจึงต้องอยู่ใน  
เกณฑ์ที่คุ้มค่าแก่การลงทุนและมีผลกำไร เมื่อหมดสัญญา หลังการขยายอาคารจึงมี King  
Burger ,Baskin Robbin ระดับราคาเท่ากับราคาปกติที่ขายข้างนอก

#### ข้อเสนอแนะ

- 1) ทอท. ควรได้ทำความเข้าใจและเน้นในเรื่องการบริการที่ดี คุณภาพ มาตรฐานของอาหาร  
แก่ผู้ประกอบการด้านอาหาร เพราะเป็นส่วนหนึ่งของภาพพจน์ของ ทอท. ด้วย
- 2) ทอท. ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้บริโภคบ้างพร้อมไปกับผลประโยชน์ของ ทอท. โดย  
จัดให้มีร้านอาหารที่มีราคาไม่สูงเกินไป และอยู่ในระดับราคาที่ยังได้กำไรและให้ผลประโยชน์  
แก่ ทอท. ในระดับที่คุ้มค่ากับการลงทุน และมีผลประโยชน์สูงสุด แต่อาจให้ร้านค้า หรือ  
กิจการอื่นเข้ามามากขึ้น ซึ่งยังผลประโยชน์แก่ทั้ง 3 ฝ่าย คือ ทอท. ผู้บริโภค และร้านค้า เช่น  
ร้านทำผม ร้านขายของ ร้านขายดอกไม้ ฯลฯ

#### 7) ทิวทัศน์เสนอข่าวสาร ผู้โดยสารจำนวนมากได้ให้ข้อสังเกตดังนี้

ห้องผู้โดยสารขาออก มีทีวีอยู่ประมาณ 8 เครื่อง ข้างละ 4 เครื่อง เปิดรายการเดียว  
กันตลอดทุกเครื่อง เป็นภาษาอังกฤษตลอดเวลา เนื่องจากผู้โดยสารที่ใช้บริการอาคารภายใน  
ในประเทศประมาณครึ่งหนึ่งเป็นคนไทย มีหลายระดับ ไม่ใช่ทุกคนจะเข้าใจภาษาอังกฤษ  
และส่วนใหญ่ต้องการรับรู้ข่าวสารในประเทศของตนจึงให้ข้อเสนอว่า น่าจะมีทีวีที่เป็นภาษา  
ไทย และมีรายการอื่นที่เป็นบันเทิงสลับกับข่าวสาร

ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยเห็นด้วยกับข้อสังเกตนี้ และทอท. ควรที่จะนำไปพิจารณาเพื่อให้สอดคล้อง  
คลึงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีผู้โดยสารจำนวนมากไม่น้อยที่เดินทางมาถึง  
สนามบินก่อนเวลาหลายชั่วโมงเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรวิกฤต จึงต้องรอในห้องขา  
ออกเป็นเวลานาน และต้องการทราบข่าวสาร ดังนั้นถ้าเป็นไปได้ ทอท. อาจเปิดทีวีพากษ์  
ภาษาไทย 4 เครื่อง และพากษ์ภาษาอังกฤษ 4 เครื่อง เพื่อผู้โดยสารจะเลือกชมได้

#### 8) บริการสาธารณะ โทรศัพท

##### ข้อสังเกต

1. ห้องผู้โดยสารขาออกที่นั่งรอเครื่องบินยังไม่มีโทรศัพท์ที่ให้บริการ ซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลาย  
และสนามบินที่ได้มาตรฐานสากลจัดให้มีบริการนี้

2. จำนวนโทรศัพท์ในห้องขาออกมี เพียง 2 มุม ซึ่งอยู่ห่างกันมาก และมีจำนวนเครื่องน้อยไป มีผู้ให้ข้อคิดว่าหากมีผู้โดยสารมาใช้บริการเพิ่มขึ้นหลายเท่าในช่วงโงงคับคั่ง ย่อมประสบ ปัญหาโทรศัพท์ที่ไม่พอใช้ และต้องเสียเวลารอคิวนาน และควรมีสมาคมคู่มือหมายเลขโทรศัพท์ (Telephone Directory) เพื่อหาเบอร์โทรศัพท์ด้วย

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรติดตั้ง Card Phone ให้มีปริมาณเหมาะสม ควรมี 3 จุดเป็นอย่างน้อยในห้องขาออก คือ เพิ่มอีก 1 จุด คือกำแพงระยะตรงกลางห้อง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วได้ให้ข้อสังเกตว่า
2. ควรเพิ่มโทรศัพท์ทุกประเภทให้มากพอกับผู้ใช้บริการทั้งในอาคาร

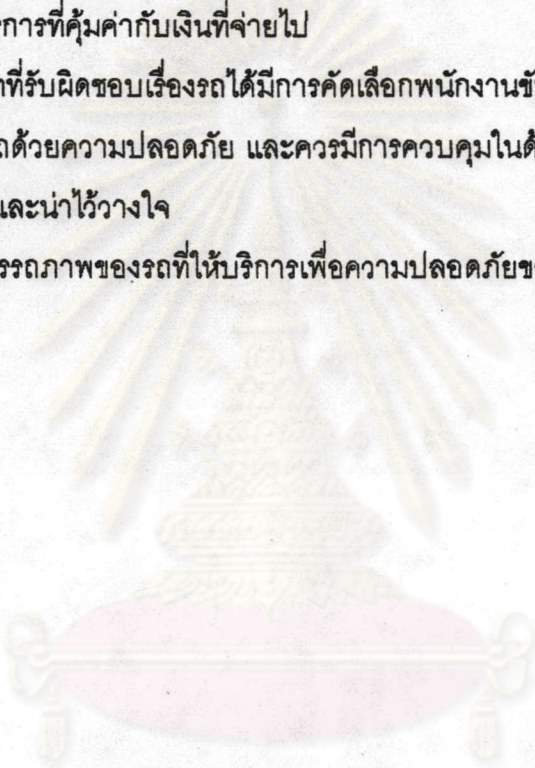
- ATM ควรมีการเพิ่ม ATM ที่ชั้น 2 ในส่วนที่ขยายพื้นที่ออกมาชั้น 2
- เคาน์เตอร์แลกเงิน ควรเพิ่มที่ชั้น 2 ก่อนเข้าโถงผู้โดยสารขาออก เพื่อบริการแลก เหรียญและเงินตรา
- ที่ทำการไปรษณีย์ ควรมีที่ชั้น 2 ในพื้นที่ที่ขยายใหม่
- ร้านค้า ร้านทำผม ควรมีไว้บริการผู้โดยสารขณะที่นั่งรอ
- หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม พบว่าในห้องผู้โดยสารขาออกมีผู้โดยสารจำนวนมากถามถึงหนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม ซึ่งยังไม่มี เพราะผู้โดยสารบางคนชอบ อ่านหนังสือขณะนั่งรอเครื่องบิน มีแต่ห้องผู้โดยสารขาเข้าที่มีนิตยสาร หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ ส่วนน้ำดื่มไว้บริการฟรียังไม่มื้ที่ห้องขาออก มีแต่ Fast Food ของ King Burger ที่ต้องซื้อ ดังนั้นเงินที่เก็บค่าบริการสนามบิน Airport Tax 20.- บาท ควรใช้เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

9. สำนักสายการบิน น่าจะมีแผนผังแสดงตำแหน่งที่ตั้งติดไว้ เช่นเดียวกับอาคารระหว่างประเทศ

10. การบริการรถยนต์สาธารณะ ที่จัดไว้ของสนามบิน ผู้โดยสารบางคนบอกว่า บริการของรถยนต์สาธารณะยังไม่คุ้มกับราคา เนื่องจากพนักงานขับรถบางคนขับรถเร็ว บางครั้งบริการไม่สุภาพ และมีการเรียกร้องทิบจากผู้โดยสารในกรณีที่ยกกระเป๋า ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่าค่าบริการรถยนต์นั้นเป็นราคาที่สูงกว่าราคาปกติแม้จะมีการควบคุมแล้ว ดังนั้น ควรมีการควบคุมในด้านบริการดังนี้คือ

ข้อเสนอแนะ

1. ทอท. ควรทำความเข้าใจแก่ผู้รับผิดชอบด้านบริการรถโดยเน้นถึงเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต ความปลอดภัย การบริการด้วยความจริงใจไม่เห็นแก่เงินเล็กๆ น้อยๆ ที่คอยเรียกร้องจากผู้โดยสาร เช่นค่าทางด่วน ค่ายกกระเป๋า (ไม่ใช่บริการรถแท็กซี่มิเตอร์) เพราะราคาบริการที่ตั้งไว้สูงกว่าราคาปกติอยู่พอสมควร ดังนั้นบริการเหล่านี้จะรวมอยู่ด้วยเพื่อให้ผู้โดยสารรู้สึกถึงคุณภาพของการบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป
2. ทอท. ควรให้บริษัทที่รับผิดชอบเรื่องรถได้มีการคัดเลือกพนักงานขับรถให้มีคุณลักษณะซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ ขับรถด้วยความปลอดภัย และควรมีการควบคุมในด้านการแต่งกายของพนักงานให้ดูสะอาด และน่าไว้วางใจ
3. ควรเน้นในเรื่องสมรรถภาพของรถที่ให้บริการเพื่อความปลอดภัยของผู้ขับและผู้ให้บริการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ข้อเสนอแนะเชิงการวิจัยในอนาคต

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้เริ่มดำเนินการในระยะต้นๆ ที่เปิดใช้อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ในส่วนของพื้นที่ที่ขยาย ได้แก่ ห้องผู้โดยสารขาออก ห้องผู้โดยสารขาเข้า พื้นที่ตรวจบัตรโดยสารสายการบิน และพื้นที่ทั่วไป อาคารนี้ได้เปิดบริการเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ.2536 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในระหว่างการสำรวจทัศนคติ เช่นร้านอาหาร เป็นต้น และนอกจากนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะยังอาจมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมการบริการร้านค้า ฯลฯ เพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการวิจัยในอนาคต และมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรทำการศึกษาวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารนี้และอาคารระหว่างประเทศอย่างน้อยทุก 1 ปี เพื่อติดตามผลและเปรียบเทียบการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก นอกจากจะมีประโยชน์ในทางวิชาการแล้วยังเป็นแนวทางสู่การพัฒนาความเป็นศูนย์กลางสายการบินในภูมิภาคนี้ซึ่งยังประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศอันเป็นผลจากการขยายตัวของการท่องเที่ยว

2. ข้อคำถามในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรคำนึงถึงคำถามที่ใช้เป็นตัวแปรตามคือการบริการที่เพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป ควรมีการปรับใช้ข้อคำถามให้เหมาะสมและกระชับขึ้น เพื่อความน่าสนใจที่จะตอบแบบสอบถาม อย่างไรก็ตามควรคำนึงถึงความละเอียดเที่ยงตรง เพื่อขจัดปัญหาการให้ข้อมูลที่ผิดพลาดหรือเบี่ยงเบน

3. อาจใช้กลุ่มตัวอย่างที่รวมถึง เจ้าหน้าที่สายการบิน ผู้ปฏิบัติงานในสนามบินซึ่งใช้บริการเป็นประจำ เพื่อประโยชน์ในการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาการบริการต่อไป

4. ควรทำการศึกษาวิจัยถึงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม สนามบินที่ดีควรเป็นอย่างไร โดยอาจวิจัยทั้งในแง่เอกสารและภาคสนาม เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับสนามบินต่างประเทศที่ทันสมัยและได้รับการยอมรับในด้านการออกแบบ ใช้ประโยชน์ และบริการ เพื่อนำไปวางแผนและดำเนินการหรือควบคุมการปฏิบัติการด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**Table B-1**  
**PASSENGERS FORECASTS FOR BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT, IN THOUSANDS**

YEAR	INTERNATIONAL						DOMESTIC		TOTAL			
	Terminal IN & OUT	Growth	Transit	Growth	Total	Growth	Terminal	Growth	Terminal	Growth	Grand Total	Growth
1985	5,400	4.3%	1,179	-6.9%	6,579	2.1%	1,135	16.9%	6,535	6.3%	7,714	4.0%
1986	5,843	8.2%	1,167	-1.0%	7,010	6.6%	1,328	17.0%	7,171	9.7%	8,338	8.1%
1987	6,981	19.5%	1,230	5.4%	8,211	17.1%	1,685	26.9%	8,666	20.8%	9,896	18.7%
1988	8,456	21.1%	1,420	15.4%	9,876	20.3%	2,099	24.6%	10,555	21.8%	11,975	21.0%
1989	9,855	16.5%	1,530	7.7%	11,385	15.3%	2,814	34.1%	12,669	20.0%	14,199	18.6%
1990	10,906	10.7%	1,588	3.8%	12,494	9.7%	3,423	21.6%	14,329	13.1%	15,917	12.1%
1991	10,377	-4.9%	1,619	2.0%	11,996	-4.0%	3,243	-5.3%	13,620	-4.9%	15,239	-4.3%
1992	11,281	8.7%	1,800	11.2%	13,081	9.0%	3,576	10.3%	14,857	9.1%	16,657	9.3%
1993	12,375	9.7%	1,858	3.2%	14,233	8.8%	4,005	12.0%	16,380	10.3%	18,238	9.5%
1994	13,464	8.8%	1,898	2.2%	15,363	7.9%	4,406	10.0%	17,870	9.1%	19,768	8.4%
1995	14,649	8.8%	1,940	2.2%	16,589	8.0%	4,802	9.0%	19,451	8.8%	21,392	8.2%
1996	15,836	8.1%	2,016	3.9%	17,852	7.6%	5,210	8.5%	21,046	8.2%	23,062	7.8%
1997	17,039	7.6%	2,084	3.4%	19,124	7.1%	5,632	8.1%	22,672	7.7%	24,756	7.3%
1998	18,249	7.1%	2,145	2.9%	20,394	6.6%	6,060	7.6%	24,309	7.2%	26,454	6.9%
1999	19,472	6.7%	2,199	2.5%	21,670	6.3%	6,497	7.2%	25,968	6.8%	28,167	6.5%
2000	20,679	6.2%	2,242	2.0%	22,921	5.8%	6,945	6.9%	27,624	6.4%	29,866	6.0%
2001	21,940	6.1%	2,263	0.9%	24,203	5.6%	7,396	6.5%	29,337	6.2%	31,599	5.8%
2002	23,191	5.7%	2,276	0.6%	25,467	5.2%	7,855	6.2%	31,046	5.8%	33,322	5.5%
2003	24,443	5.4%	2,281	0.2%	26,724	4.9%	8,311	5.8%	32,754	5.5%	35,035	5.1%
2004	25,690	5.1%	2,279	-0.1%	27,968	4.7%	8,768	5.5%	34,458	5.2%	36,736	4.9%
2005	26,897	4.7%	2,269	-0.4%	29,167	4.3%	9,224	5.2%	36,121	4.8%	38,390	4.5%
2006	28,081	4.4%	2,299	1.3%	30,380	4.2%	9,685	5.0%	37,766	4.6%	40,065	4.4%
2007	29,260	4.2%	2,322	1.0%	31,582	4.0%	10,140	4.7%	39,400	4.3%	41,722	4.1%
2008	30,401	3.9%	2,340	0.8%	32,742	3.7%	10,596	4.5%	40,998	4.1%	43,338	3.9%
2009	31,526	3.7%	2,352	0.5%	33,878	3.5%	11,041	4.2%	42,568	3.8%	44,920	3.6%
2010	32,598	3.4%	2,359	0.3%	34,957	3.2%	11,483	4.0%	44,081	3.6%	46,440	3.4%

Source : ASMPS Forecasts  
 Technical Division, AAT.

Note : 1985 - 1992 ; Actual  
 1993 - 2010 ; Forecasts

Table B-2

## FREIGHT FORECASTS FOR BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT, IN THOUSANDS TONS

YEAR	INTERNATIONAL		DOMESTIC		TOTAL	
	Terminal	Growth	Terminal	Growth	Grand Total	Growth
1985	163.24	11.0%	3.12	24.3%	166.36	11.3%
1986	202.15	23.8%	3.85	23.4%	206.00	23.8%
1987	241.83	19.6%	3.96	2.9%	245.79	19.3%
1988	291.47	20.5%	6.05	52.8%	297.52	21.0%
1989	340.29	16.7%	8.25	36.4%	348.54	17.1%
1990	392.86	15.4%	11.44	38.7%	404.30	16.0%
1991	389.15	-0.9%	12.53	9.5%	401.68	-0.6%
1992	422.43	8.6%	15.99	27.6%	438.42	9.1%
1993	485.79	15.0%	17.46	9.2%	503.26	14.8%
1994	553.32	13.9%	18.93	8.4%	572.25	13.7%
1995	625.25	13.0%	20.39	7.7%	645.64	12.8%
1996	706.53	13.0%	21.83	7.1%	728.37	12.8%
1997	794.85	12.5%	23.25	6.5%	818.10	12.3%
1998	887.05	11.6%	24.62	5.9%	911.68	11.4%
1999	973.10	9.7%	25.95	5.4%	999.05	9.6%
2000	1,060.68	9.0%	27.25	5.0%	1,087.93	8.9%
2001	1,149.77	8.4%	28.56	4.8%	1,178.33	8.3%
2002	1,239.46	7.8%	29.84	4.5%	1,269.30	7.7%
2003	1,329.94	7.3%	31.13	4.3%	1,361.06	7.2%
2004	1,420.37	6.8%	32.40	4.1%	1,452.78	6.7%
2005	1,509.86	6.3%	33.67	3.9%	1,543.52	6.2%
2006	1,598.94	5.9%	34.91	3.7%	1,633.85	5.9%
2007	1,686.88	5.5%	36.14	3.5%	1,723.01	5.5%
2008	1,772.91	5.1%	37.33	3.3%	1,810.24	5.1%
2009	1,856.24	4.7%	38.48	3.1%	1,894.72	4.7%
2010	1,937.91	4.4%	39.64	3.0%	1,977.55	4.4%

Source : ASMPS Forecasts  
Technical Division, AAT.

Note : 1985 - 1992 ; Actual  
1993 - 2010 ; Forecasts

Table B-3

## FORECAST OF ANNUAL AIRCRAFT MOVEMENTS FOR BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT

YEAR	International	Growth	Domestic	Growth	Freight International	Growth	Grand Total	Growth
1985	44,434	-1.0%	11,814	6.9%	604	33.9%	56,852	0.9%
1986	48,723	9.7%	13,482	14.1%	865	43.2%	63,070	10.9%
1987	52,727	8.2%	13,026	-3.4%	1,885	117.9%	67,638	7.2%
1988	59,586	13.0%	15,902	22.1%	3,034	61.0%	78,522	16.1%
1989	66,515	11.6%	20,412	28.4%	3,888	28.1%	90,815	15.7%
1990	75,595	13.7%	28,154	37.9%	5,212	34.1%	108,961	20.0%
1991	81,279	7.5%	32,074	13.9%	5,209	-0.1%	118,562	8.8%
1992	83,245	2.4%	33,492	4.4%	5,827	11.9%	122,564	3.4%
1995	102,660	23.3%	49,370	47.4%	7,186	23.3%	159,216	29.9%
2000	132,200	28.8%	64,550	30.7%	9,254	28.8%	206,004	29.4%
2010	179,860	36.1%	88,460	37.0%	12,590	36.0%	280,910	36.4%

**Source :** ASMPS Forecasts  
Technical Division, AAT.

**Note :** 1985 - 1992 ; Actual  
1993 - 2010 ; Forecasts

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2

สถิติผู้โดยสารภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้โดยสาร (ขึ้น - ลง)	+	%
		-	
1979 2522	397,604	-	
1980 2523	451,692	13.6	
1981 2524	520,027	15.13	
1982 2525	617,966	18.83	
1983 2526	744,178	20.42	
1984 2527	970,914	30.47	
1985 2528	1,135,439	16.95	
1986 2529	1,328,229	16.98	
1987 2530	1,685,266	26.88	
1988 2531	2,099,163	24.56	
1989 2532	2,813,730	34.04	

ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่มา กองวิชาการ ฝ่ายแผนงาน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

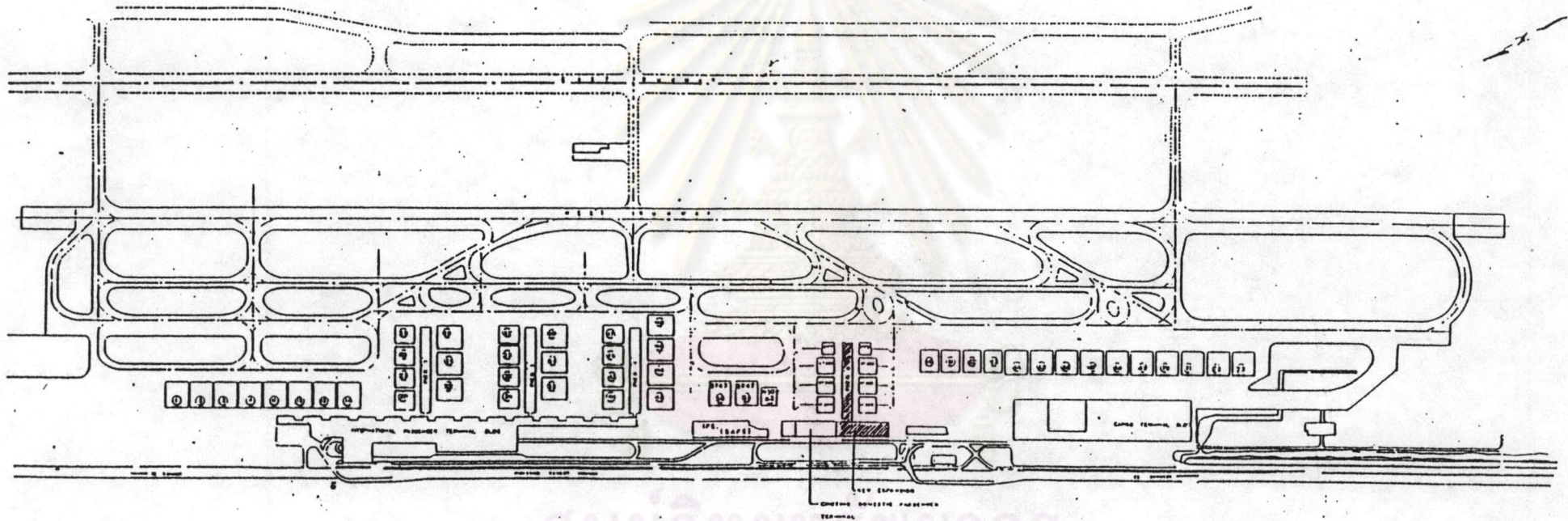
สถิติการขนส่งทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ

ปีงบประมาณ	จำนวนเที่ยวบิน	ระหว่างประเทศ											
		จำนวนผู้โดยสาร				จำนวนสินค้า				จำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์			
		ออก	เข้า	ผ่าน	รวม (คน)	ออก	เข้า	ผ่าน	รวม (ตัน)	ออก	เข้า	ผ่าน	รวม (ตัน)
2531	61,217	4,057,803	4,007,585	1,391,708	9,457,096	183,235	93,953	45,450	322,638	545	544	795	1,884
2532	67,648	4,778,165	4,771,235	1,506,878	11,056,278	214,859	112,497	42,819	370,175	586	665	774	2,025
2533	78,480	5,330,826	5,360,578	1,585,826	12,277,230	253,644	128,807	42,731	425,182	679	688	706	2,073
2534	84,892	5,199,829	5,143,247	1,573,504	11,916,580	256,852	135,666	42,138	434,656	697	717	1,034	2,448
2535	91,898	5,591,797	5,496,923	1,759,657	12,848,377	273,025	138,108	40,268	451,401	672	839	1,432	2,943

ปีงบประมาณ	จำนวนเที่ยวบิน	ภายในประเทศ											
		จำนวนผู้โดยสาร				จำนวนสินค้า				จำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์			
		ออก	เข้า	ผ่าน	รวม (คน)	ออก	เข้า	ผ่าน	รวม (ตัน)	ออก	เข้า	ผ่าน	รวม (ตัน)
2531	14,955	923,254	1,020,861	-	1,944,115	3,551	1,877	-	5,428	70	8	-	78
2532	19,000	1,266,712	1,363,738	-	2,630,450	3,597	4,302	-	7,899	56	52	-	108
2533	26,303	1,590,815	1,697,775	-	3,288,590	6,092	4,319	-	10,411	70	40	-	110
2534	30,973	1,555,734	1,722,714	-	3,278,448	7,847	4,626	-	12,473	47	34	-	81
2535	34,585	1,656,382	1,827,933	-	3,484,315	10,391	3,577	-	13,968	-	1	-	1

ปีงบประมาณ	จำนวนเที่ยวบิน	จำนวนรวม (ระหว่างประเทศ+ภายในประเทศ)											
		จำนวนผู้โดยสาร				จำนวนสินค้า				จำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์			
		ออก	เข้า	ผ่าน	รวม (คน)	ออก	เข้า	ผ่าน	รวม (ตัน)	ออก	เข้า	ผ่าน	รวม (ตัน)
2531	76,172	4,981,057	5,028,446	1,391,708	11,401,211	186,786	95,830	45,450	328,066	615	552	795	1,962
2532	86,648	6,044,877	6,134,973	1,506,878	13,686,728	218,456	116,799	42,819	378,074	642	717	774	2,133
2533	104,783	6,921,641	7,058,353	1,585,826	15,565,820	259,736	133,126	42,731	435,593	749	728	706	2,183
2534	115,865	6,755,563	6,865,961	1,573,504	15,195,028	264,699	140,292	42,138	447,129	744	751	1,034	2,529
2535	126,483	7,248,179	7,324,856	1,759,657	16,332,692	283,416	141,685	40,268	465,369	672	840	1,432	2,944

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

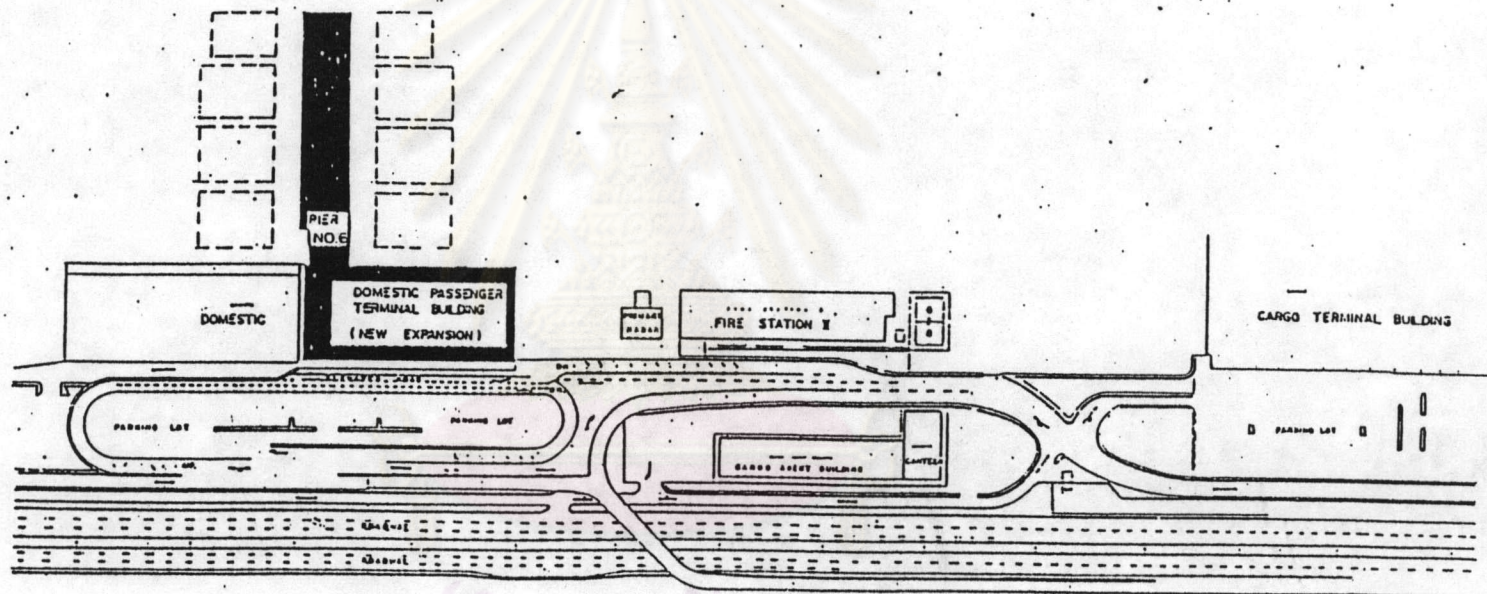


SITE PLAN

DOMESTIC PASSENGER TERMINAL BUILDING  
EXPANSION PROJECT

ศูนย์วิทยุทวพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน้า 2



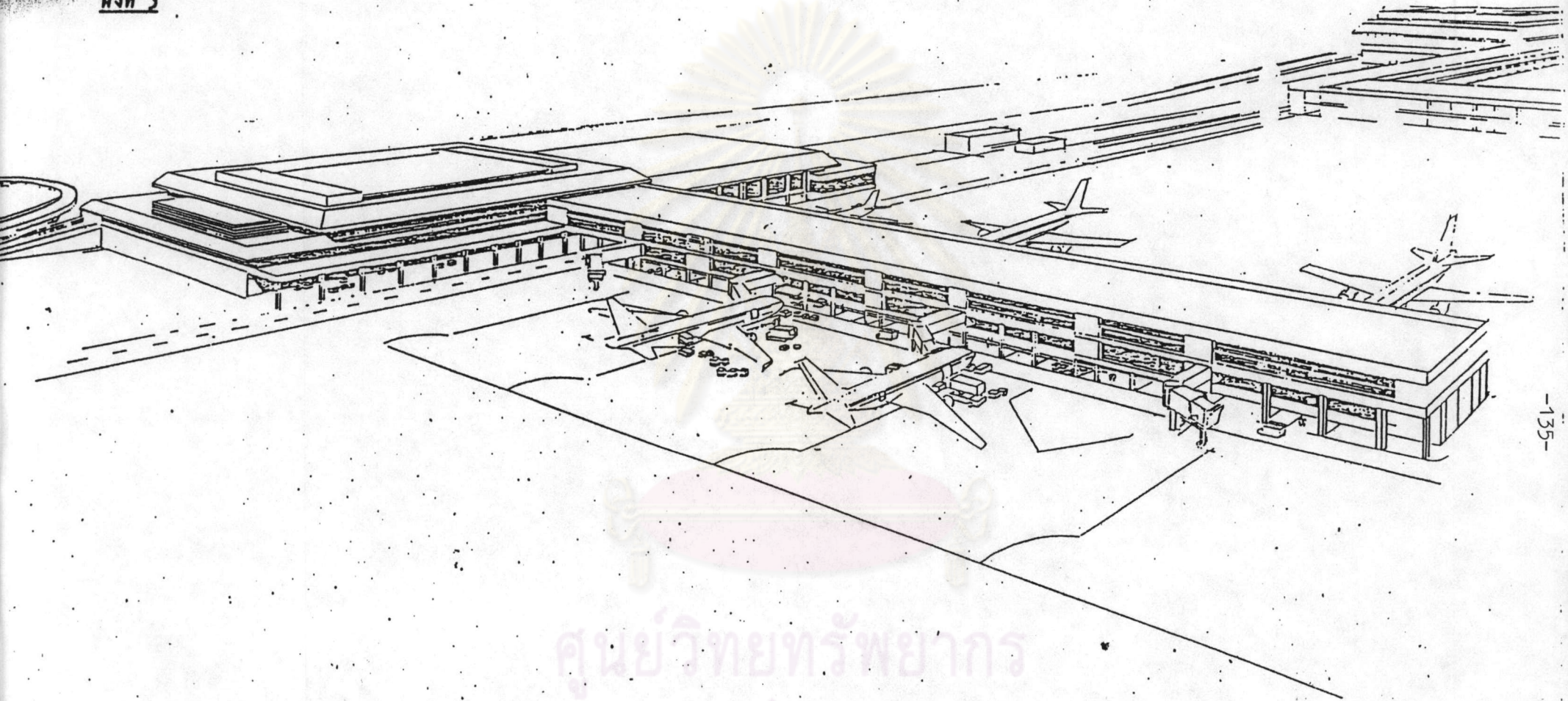
LANDSIDE TRAFFIC PLAN

LAY-OUT PLAN

DOMESTIC PASSENGER TERMINAL BUILDING

-134-

ผังที่ ๑



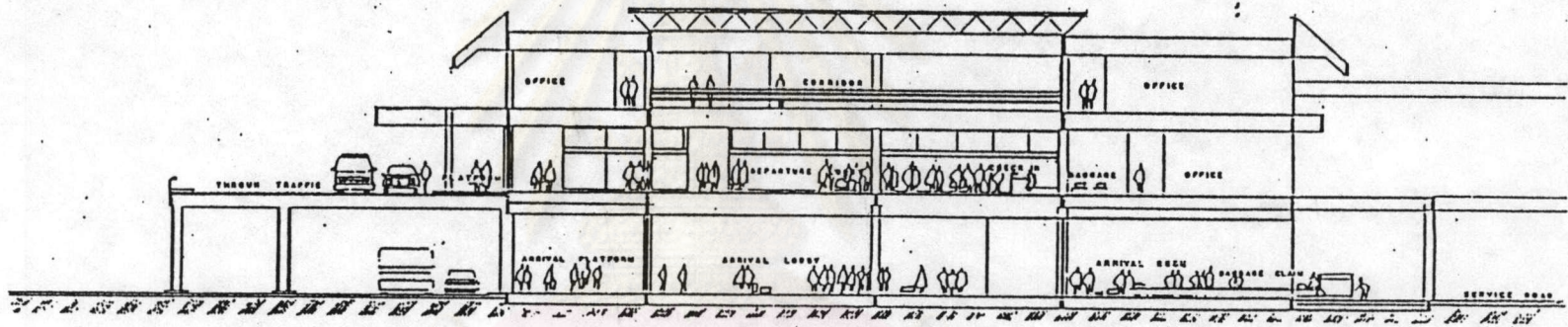
-135-

DOMESTIC PASSENGER TERMINAL BUILDING  
EXPANSION PROJECT

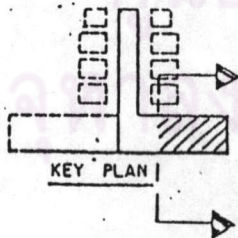
ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



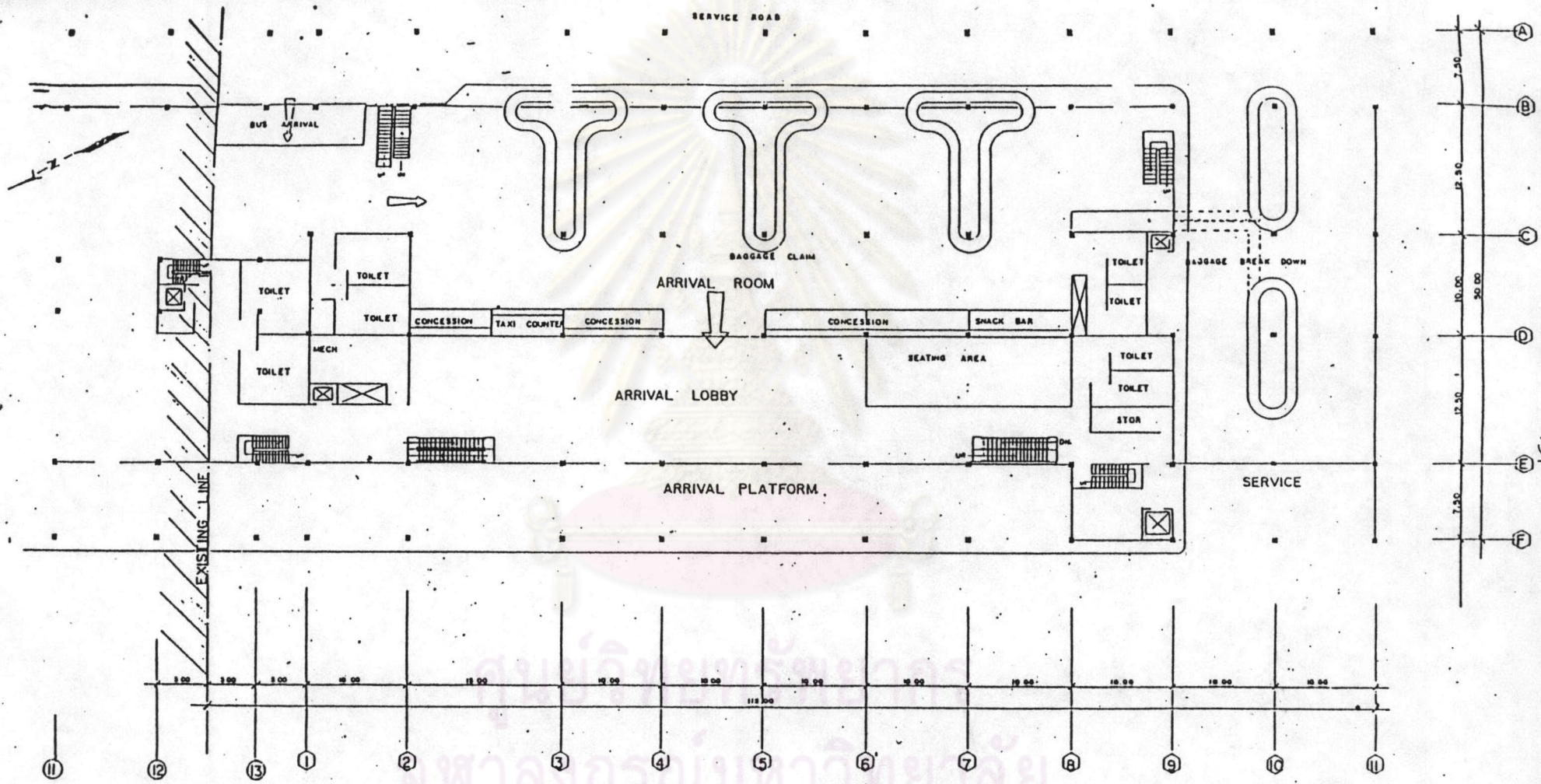
หน้า 4



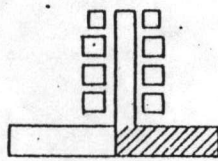
CROSS SECTION OF MAIN TERMINAL



DOMESTIC PASSENGER TERMINAL BUILDING  
EXPANSION PROJECT



-137-



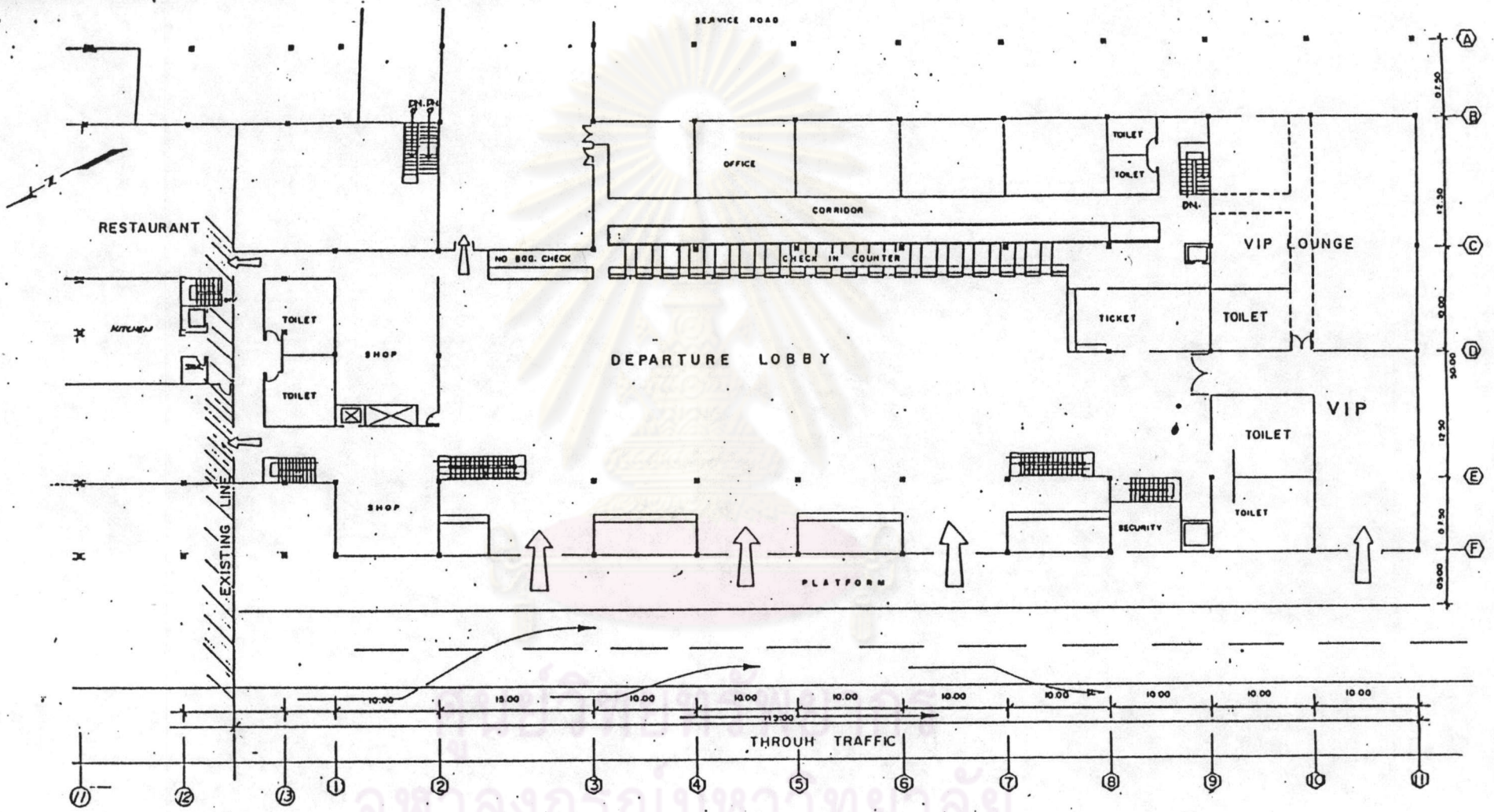
KEY PLAN

DOMESTIC PASSENGER TERMINAL BUILDING  
EXPANSION PROJECT

GROUND FLOOR PLAN

8577 b

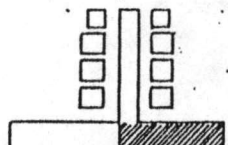
K116



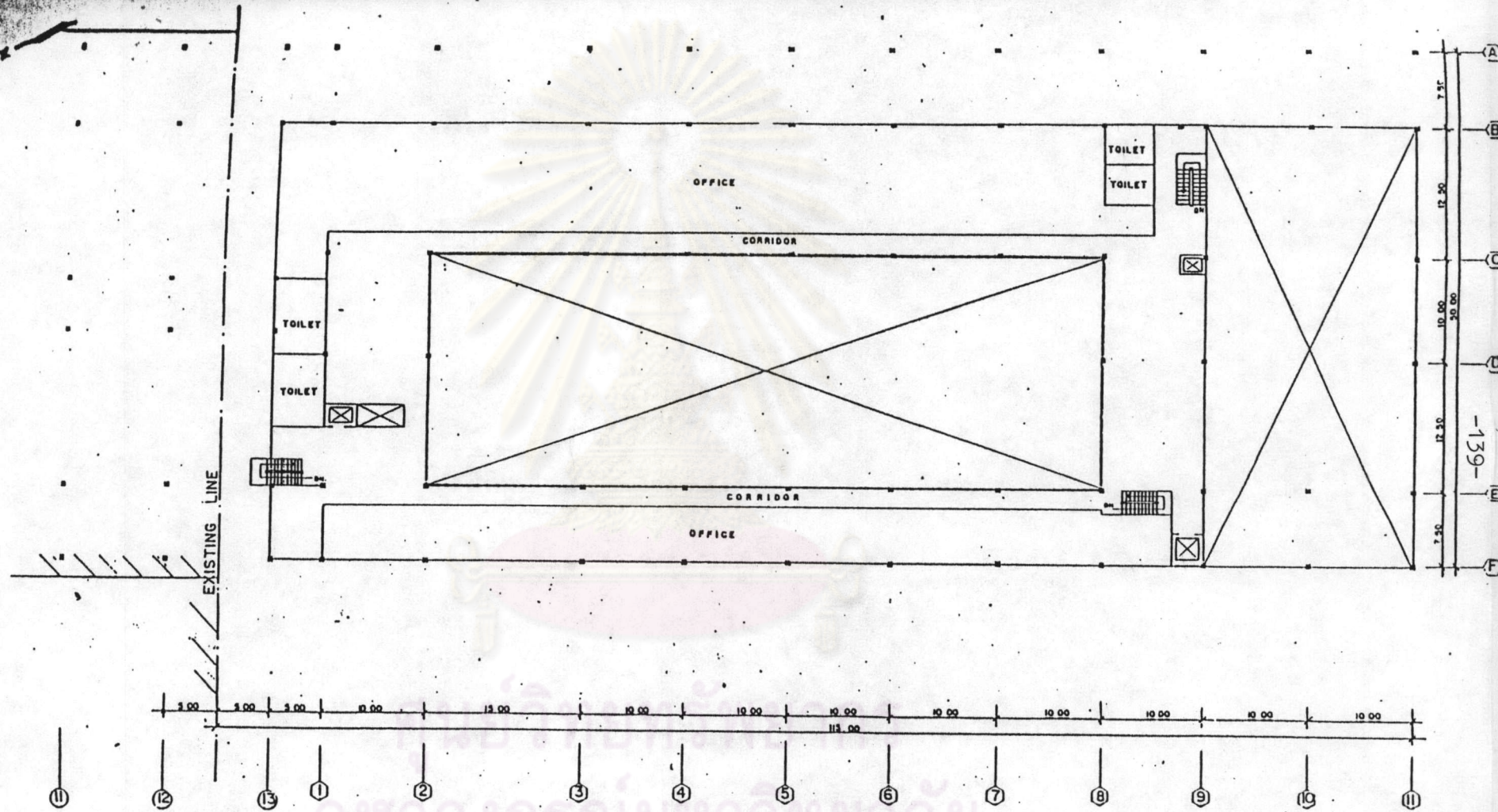
-138-

SECOND FLOOR PLAN

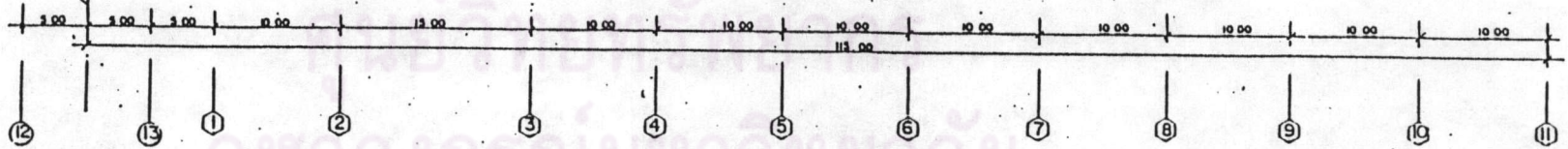
DOMESTIC PASSENGER TERMINAL BUILDING  
EXPANSION PROJECT



ชั้นที่ 3

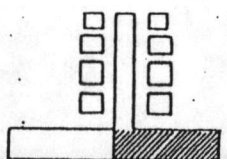


-139-

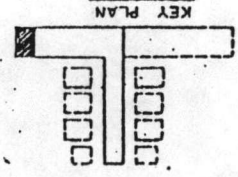


THIRD FLOOR PLAN

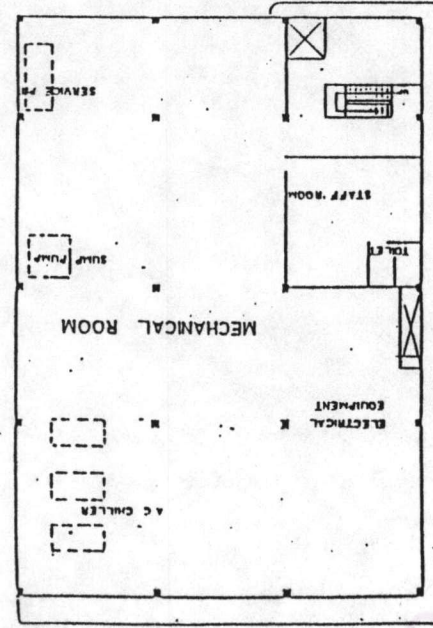
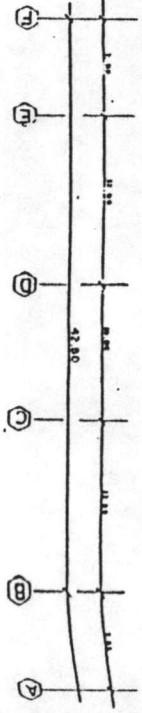
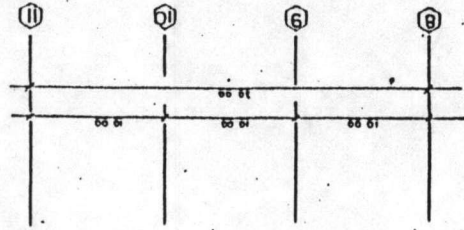
DOMESTIC PASSENGER TERMINAL BUILDING  
EXPANSION PROJECT



DOMESTIC PASSENGER TERMINAL BUILDING  
EXPANSION PROJECT



BASEMENT FLOOR PLAN



ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8/25/98

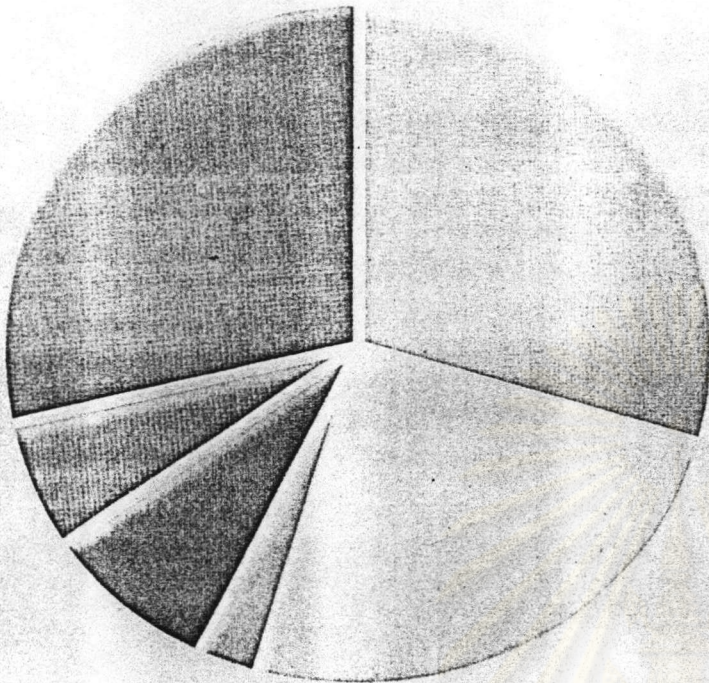
## สรุปสถานการณ์การเงิน ปี 2531-2535

(ล้านบาท)

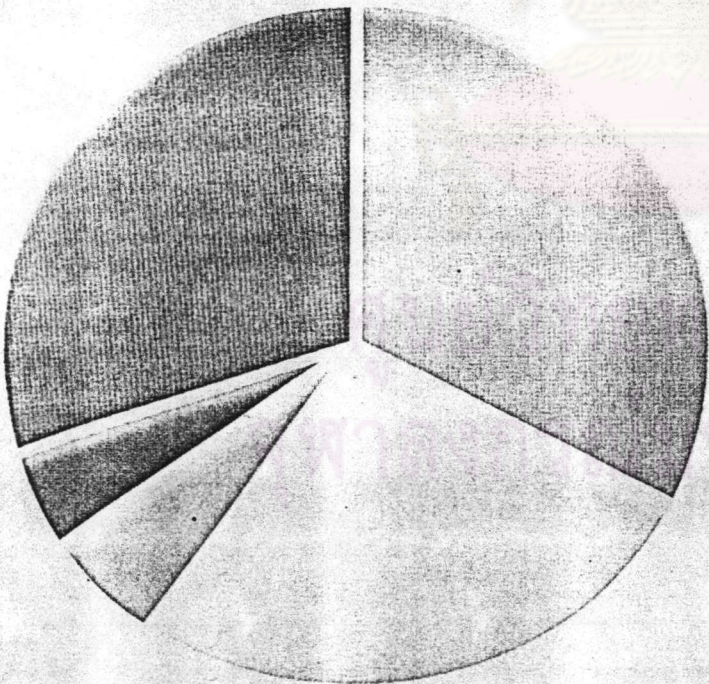
รายการ	2531	2532	2533	2534	2535
<b>รายได้รายจ่าย</b>					
รายได้จากการดำเนินงาน	2,205.15	2,948.31	3,554.31	3,807.47	4,036.71
รายจ่ายจากการดำเนินงาน	778.37	972.68	1,213.85	1,425.95	1,654.83
กำไรจากการดำเนินงาน	1,426.78	1,975.63	2,340.46	2,381.52	2,381.88
รายได้อื่น	188.76	288.81	453.40	692.30	633.72
รายจ่ายอื่น	234.37	260.29	253.07	293.49	325.84
กำไรสุทธิ	1,381.17	2,004.15	2,540.79	2,780.33	2,689.76
<b>งบดุล</b>					
สินทรัพย์หมุนเวียน	3,096.30	4,602.43	5,492.57	6,217.30	5,815.41
พันธบัตรรัฐบาล เงินให้กู้ เงินลงทุน	245.20	265.20	272.32	74.32	94.50
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์สุทธิ	5,011.34	5,208.13	5,717.14	6,231.53	7,610.07
สินทรัพย์อื่น	18.49	97.67	68.89	434.97	550.53
รวมสินทรัพย์	8,371.33	10,173.43	11,550.92	12,958.12	14,070.51
หนี้สินหมุนเวียน	137.91	396.25	422.79	587.09	674.85
หนี้สินระยะยาว	5,264.75	5,618.73	5,423.97	5,436.00	5,654.70
หนี้สินอื่น	46.86	21.24	20.11	32.90	81.46
เงินกองทุน	2,921.81	4,137.21	5,684.05	6,902.13	7,659.50
รวมหนี้สินและเงินกองทุน	8,371.33	10,173.43	11,550.92	12,958.12	14,070.51

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### รายได้จากการดำเนินงาน ปี 2535



- △ ค่าธรรมเนียมสมาชิก 29.55%
- △ ค่าธรรมเนียมการใช้สมาชิก 25.06%
- △ ค่าเครื่องอำนวยความสะดวก 2.79%
- △ ค่าเช่าสำนักงานและอสังหาริมทรัพย์ 7.91%
- △ รายได้เกี่ยวกับบริการ 6.28%
- △ รายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์ 28.41%



### รายจ่ายจากการดำเนินงาน ปี 2535

- △ ค่าใช้จ่ายพนักงาน 32.52%
- △ ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน 27.23%
- △ ค่าซ่อมแซม 5.57%
- △ ค่าตอบแทนการใช้ที่ราชพัสดุ 4.76%
- △ ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน 29.92%

การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

งบกำไรขาดทุน

ปีงบประมาณ 2534 - 2543

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	2534	2535	2536	2537	2538	2539	2540	2541	2542	2543
<b>รายได้กำไรเงินการ</b>										
ค่าธรรมเนียมสนามบิน	1,191.353	1,313.989	1,444.973	1,574.206	1,713.777	2,039.614	2,196.514	2,354.172	2,513.632	2,671.771
ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน	1,127.627	1,252.420	1,380.460	1,504.660	1,996.740	2,161.340	2,328.970	2,497.960	2,669.440	2,840.380
รายได้เกี่ยวกับการบิน	94.772	121.828	133.499	147.400	177.672	221.582	253.397	293.398	326.766	361.250
รายได้จากท่าเช่า	281.023	345.303	380.073	414.412	499.436	568.072	613.845	660.940	707.736	754.435
รายได้เกี่ยวกับบริการ	183.539	225.521	248.230	270.657	326.187	371.014	400.908	431.667	462.229	492.729
รายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์	993.978	1,221.335	1,344.318	1,465.775	1,766.504	2,009.271	2,171.168	2,337.746	2,503.260	2,668.436
รวมรายได้กำไรเงินการ	3,872.292	4,480.396	4,931.553	5,377.110	6,480.316	7,370.893	7,964.802	8,575.883	9,183.063	9,789.001
<b>ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน</b>										
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	460.465	514.019	574.046	641.372	716.942	830.793	928.503	1,038.225	1,161.534	1,300.228
ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	443.306	498.378	574.095	643.768	756.941	846.340	947.809	1,061.550	1,190.861	1,336.673
ค่าซ่อมแซม	97.590	116.138	127.576	140.145	153.952	176.714	202.850	232.860	267.788	307.638
ค่าตอบแทนการใช้ทรัพย์สิน	78.395	89.608	98.631	107.542	129.606	147.418	159.296	171.518	183.661	195.780
ค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน	500.278	588.571	699.800	756.955	969.545	1,084.763	1,103.786	1,179.279	1,195.704	1,207.530
รวมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน	1,580.034	1,806.714	2,074.148	2,289.782	2,726.986	3,086.028	3,342.244	3,683.432	3,999.548	4,347.849
<b>กำไรจากการดำเนินงาน</b>	2,292.258	2,673.682	2,857.405	3,087.328	3,753.330	4,284.865	4,622.558	4,892.451	5,183.515	5,441.152
<b>รายการพิเศษ</b>										
กหักเบียร์	337.000	169.000	90.000	110.000	210.000	384.000	598.000	855.000	1,163.000	1,503.000
กหักเบียร์จ่าย	(158.976)	(153.195)	(145.940)	(137.947)	(129.955)	(121.962)	(113.970)	(105.977)	(97.984)	(89.992)
ขาดทุนจากอัตราดอกเบี้ย	(89.244)	(83.664)	(83.664)	(83.664)	(83.664)	(83.664)	(83.664)	(83.664)	(83.664)	(83.664)
รายได้จากเงินปันผล	1.680	2.240	2.800	10.449	23.389	25.728	28.301	31.130	34.244	37.669
รวมรายการพิเศษ	90.460	(65.619)	(136.804)	(101.162)	19.770	204.102	428.667	696.489	1,015.596	1,367.013
<b>กำไรสุทธิ</b>	2,382.718	2,608.063	2,720.601	2,986.166	3,773.100	4,488.967	5,051.225	5,588.940	6,199.111	6,808.165



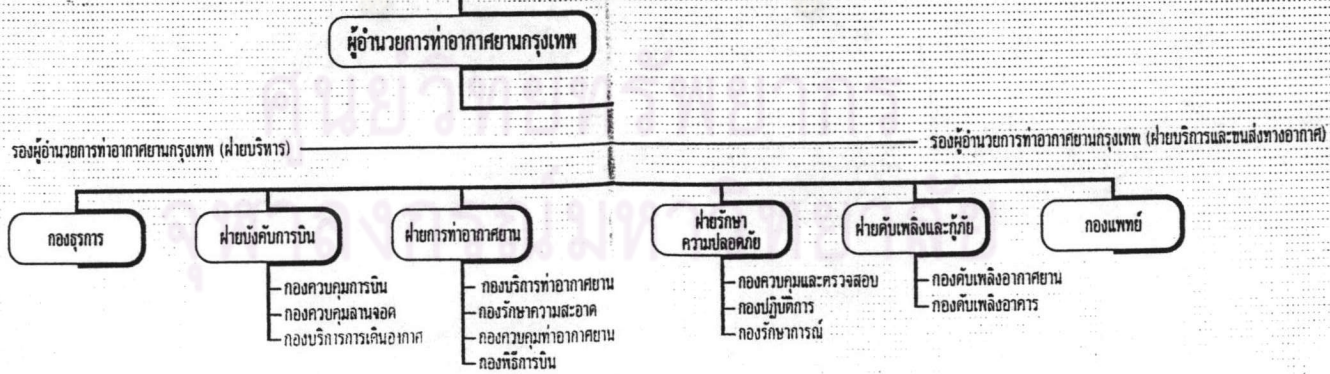
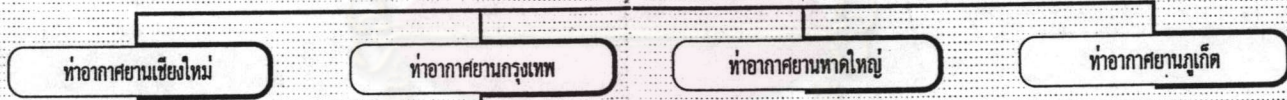
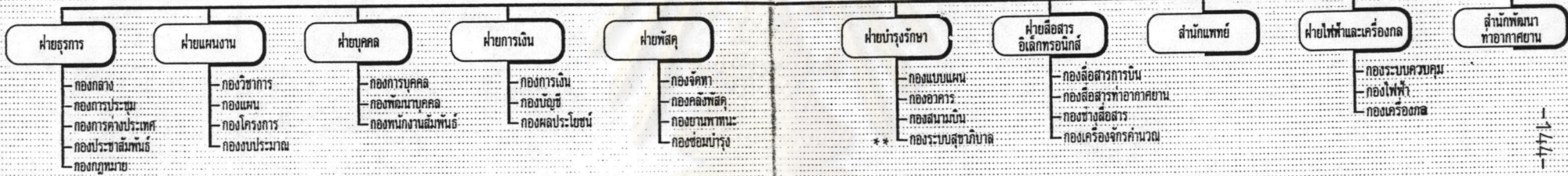
คณะกรรมการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

สำนักผู้ว่าการ

ผู้ว่าการ

- รองผู้ว่าการ (ฝ่ายบริหาร)
- รองผู้ว่าการ (ฝ่ายปฏิบัติการ)
- ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ฝ่ายบริหาร)
- ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ฝ่ายปฏิบัติการ)

- รองผู้ว่าการ (ฝ่ายแผนงานและการเงิน)
- รองผู้ว่าการ (ฝ่ายพัฒนา)
- ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ฝ่ายแผนงานและการเงิน)



แบบสอบถามทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน  
อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

เรียน ท่านผู้โดยสาร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์เรื่อง ทัศนคติของผู้โดยสารต่อการบริการ  
และสิ่งอำนวยความสะดวกของการท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ปี  
2536 สำหรับการศึกษาปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์ ของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์คือ เพื่อสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการ ณ  
อาคารนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลังจากได้สิ้นสุดโครงการขยายอาคารแห่งนี้ ผลของการศึกษา  
ครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลทางการศึกษาและเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บริการของท่า  
อากาศยานสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารให้มากที่สุด

ดังนั้น ดิฉันใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการเสนอแนะแนวทางและความคิดเห็นให้  
แก่ท่าอากาศยานในครั้งนี้ด้วย คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับทั้งสิ้น กรุณาส่งคืนแบบ  
สอบถามแก่เจ้าหน้าที่เพื่อการประเมิน

ขอขอบคุณล่วงหน้าสำหรับความร่วมมือครั้งนี้

ศูนย์วิทยพัชร์พยากรณ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอแสดงความนับถือ

ยุพาพร ศิริธนะวัฒน์

แบบสอบถามทัศนคติผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีต่อการบริการของการท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้เพื่อการประมวลผลเชิงสถิติเป็นการสรุปรวมเท่านั้น
2. โปรดแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานของการบริการของการท่าอากาศยานกรุงเทพให้ดียิ่งขึ้น
3. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 ทัศนคติและความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านต่างๆ  
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่เครื่องหมาย หน้าข้อ

1. เพศ .....ชาย .....หญิง
2. อายุ .....1. 16-25 ปี .....2. 26-35 ปี  
.....3. 36-45 ปี .....4. 46-50 ปี  
.....5. 56-65 ปี .....6. 65 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ  
.....1. เจ้าของกิจการ  
.....2. นักวิชาการ หรืออาชีพเฉพาะ  
.....3. นักบริหาร หรือผู้จัดการ  
.....4. พนักงานบริษัท ห้างร้าน เอกชน  
.....5. ทหาร ตำรวจ ข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ  
.....6. นักเรียน นักศึกษา  
.....7. แม่บ้าน  
.....8. ผู้เกษียณอายุ  
.....9. ผู้ยังไม่มีอาชีพ  
.....10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. จบการศึกษาระดับ  
.....1. ต่ำกว่าปริญญาตรี .....2. ปริญญาตรี  
.....3. ปริญญาโท .....4. สูงกว่าปริญญาโท

5. สัญชาติ .....
6. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง
  - .....1. ติดต่อธุรกิจ หรือทำงาน
  - .....2. ท่องเที่ยว
  - .....3. ศึกษาต่อ
  - .....4. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
7. ท่านใช้บริการท่าอากาศยาน แห่งนี้หลังจากการขยายครั้งนี้เป็น
  - .....1. ครั้งที่ 1
  - .....2. ครั้งที่ 2
  - .....3. ครั้งที่ 3
  - .....4. มากกว่า 3 ครั้ง
8. การจัดการเดินทางของท่านครั้งนี้เป็นไปโดย
  - .....1. เดินทางเอง
  - .....2. เดินทางกับบริษัททัวร์
9. ท่านเคยใช้บริการจากอาคารผู้โดยสารภายในประเทศหลังนี้ก่อนที่จะมีการขยายครั้งนี้หรือไม่
  - .....1. เคย
  - .....2. ไม่เคย
10. กำหนดเวลาบินออกจาก/มาถึง ท่าอากาศยานภายในประเทศ  
วันที่..... เดือน..... พ.ศ..... เวลา..... เที่ยวบิน .....

ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตอนที่ 2 ทิศนคติต่อการบริการของการท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ**

โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึกของท่านต่อการบริการด้านต่างๆดังนี้

5 = ดีมาก    4 = ดี    3 = ปานกลาง    2 = พอใช้    1 = เลว

A = ไม่มีความคิดเห็น    B = มีความคิดเห็นเพิ่มเติม

	5	4	3	2	1	A	B
<b>1. ขั้นตอนการตรวจบัตรโดยสารของสายการบิน (CHECK IN)</b>							
1. พื้นที่ในการตรวจบัตรโดยสารของสายการบินเพียงพอ	1						
2. จำนวนเคาน์เตอร์ในการตรวจบัตรโดยสารของสายการบินมีเพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงคับคั่ง	2						
3. มีการแบ่งแยกเคาน์เตอร์การตรวจบัตรโดยสารระหว่างสายการบินต่างๆ อย่างเป็นสัดส่วนชัดเจน	3						
4. มีการแบ่งแยกพื้นที่ของผู้โดยสาร และผู้มาส่งอย่างชัดเจนเหมาะสม	4						
5. บ้ายประกาศแจ้งเที่ยวบินต่างๆในทีวีชัดเจน	5						
6. ระบบรักษาความปลอดภัย ณ บริเวณตรวจสอบัตรโดยสารมีความเหมาะสม	6						
<b>2. ห้องผู้โดยสารขาออก (DEPARTURE LOUNGE)</b>							
1. มีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอและสะอาดสบาย	1						
2. การออกแบบพื้นที่ที่สามารถแยกผู้โดยสารและผู้มาส่งออกจากกันชัดเจนไม่สับสน	2						
3. ระยะทางเข้าห้องผู้โดยสารขาออกไปจนถึงประตูทางออกสู่เครื่องบินมีความเหมาะสมไม่ไกลเกินไป	3						
4. การติดตั้งสัญญาณและลูกศรชี้ทางมีความชัดเจนดี	4						
5. การติดตั้งวงจรโทรทัศน์แสดงกำหนดเวลาเที่ยวบินมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อปริมาณพื้นที่	5						
6. มีการประกาศเวลาออกเดินทางและประตูทางออกสู่เครื่องบินมีความถูกต้องและชัดเจน	6						
7. มีการประกาศในทีวีอย่างต่อเนื่องให้ทราบถึงความล่าช้าของเที่ยวบิน	7						

	5	4	3	2	1	A	B
8. ประชาสัมพันธ์ของการท่าฯ ให้บริการข้อมูลแก่ผู้โดยสารเป็นอย่างดี	8						
9. ประชาสัมพันธ์ของการท่าฯ ให้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	9						
10. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ณ จุดตรวจเช็คขบวนสัมภาระปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างสุภาพเรียบร้อย	10						
11. จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนเหมาะสมเพียงพอกับพื้นที่	11						
12. จำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและตรวจสอบสัมภาระสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว	12						
13. ระบบรักษาความปลอดภัยทำให้เกิดความมั่นใจเพียงพอ	13						
<b>3 ห้องผู้โดยสารขาเข้า (ARRIVAL LOUNGE)</b>							
1. พื้นที่อาคารผู้โดยสารขาเข้ามีความกว้างขวางสะดวกสบาย	1						
2. การเดินทางจากเครื่องบินจนถึงตัวอาคารผู้โดยสารขาเข้ามีระยะทางเหมาะสมไม่ไกลเกินไป	2						
3. การออกแบบพื้นที่สามารถแยกผู้โดยสารและผู้มารับออกจากกันชัดเจน	3						
4. จุดนัดหมายระหว่างผู้โดยสารและผู้มารับมีความเหมาะสม	4						
5. พื้นที่ในการรอรับกระเป๋าและสัมภาระกว้างขวาง	5						
6. การกำหนดระยะห่างของสายพานส่งกระเป๋า มีระยะเหมาะสม	6						
7. การติดตั้งสัญญาณลักษณะและลูกศรชี้ทางมีความเหมาะสมชัดเจนสามารถเข้าใจได้ง่าย	7						
8. การประกาศเวลาเที่ยวบินเดินทางมีความชัดเจนในระบบเสียง	8						
9. การประกาศแจ้งตำแหน่งของสายพานส่งกระเป๋าแต่ละเที่ยวบินทำได้ชัดเจนถูกต้อง	9						

	5	4	3	2	1	A	B
10. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและดูแลสัมภาระมีปริมาณเพียงพอ	10						
11. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	11						
12. ประชาสัมพันธ์การทำ ให้บริการข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี	12						
13. ประชาสัมพันธ์เข้าสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	13						
4. <u>สิ่งอำนวยความสะดวก ณ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ</u>							
1. ระบบปรับอากาศมีความเหมาะสมทำให้เย็นสบาย	1						
2. การติดตั้งระบบไฟฟ้าแสงสว่างทำได้เหมาะสมกับพื้นที่	2						
3. การติดตั้งลิฟท์และบันไดเลื่อนทำได้เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3						
4. เก้าอี้มีจำนวนเพียงพอให้บริการ	4						
5. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอ สามารถหาได้ง่ายและสะอาดถูกสุขอนามัย	5						
6. ระดับราคาของอาหารในภัตตาคารและในอาคารมีความเหมาะสมกับคุณภาพ	6						
7. โทรศัพท์สาธารณะมีอยู่ทั่วไปและหาได้ง่าย	7						
8. บริการสาธารณะ เช่น โทรศัพท์ ATM ฯลฯ อยู่ในสภาพดีไม่ชำรุด	8						
9. อุปกรณ์ และสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้บริการข้อมูลการบินอยู่ในสภาพสมบูรณ์ สามารถดูหรือฟังได้ชัดเจน	9						
10. รถเข็น กระเป๋า และสัมภาระมีปริมาณเพียงพอและใช้งานได้ดี	10						
11. สำนักงานสายการบินต่างๆ สามารถหาได้โดยง่ายและสะดวกต่อการติดต่อเจ้าหน้าที่	11						
12. มีการแยกพื้นที่สูบบุหรี่ และไม่สูบบุหรี่ ได้อย่างชัดเจน	12						

		5	4	3	2	1	A	B
13. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทาง เช่น การ สำรองที่นั่ง การจำหน่ายบัตรโดยสาร สำรองโรงแรม ธนาคาร แลกเปลี่ยนเงินตรา การบริการรถ ฯ ครบวงจร และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	13							
14. ระดับราคาของรถยนต์สาธารณะของการท่าฯ มีความ เหมาะสมกับบริการ	14							
15. ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของการใช้บริการ รถยนต์สาธารณะของการท่าฯ	15							
16. อาคารผู้โดยสารภายในประเทศมีความสะอาด	16							
17. ผู้โดยสารไม่ได้ถูกรบกวนด้วยเสียงอึกทึกหรือ ระบบเสียง ภายในอาคาร	17							

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



THE QUESTIONNAIRE FOR A SURVEY OF PASSENGERS'  
ATTITUDES ON FACILITIES AND SERVICE AT THE DOMESTIC  
PASSENGER TERMINAL, BANGKOK AIRPORT

Dear Passengers,

This questionnaire is a part of a Mini Thesis on the topic of PASSENGERS' ATTITUDES ON FACILITIES AND SERVICES AT THE DOMESTIC PASSENGER TERMINAL, BANGKOK AIRPORT OF 1993 for graduate study in the field of Public Administration at the Faculty of Political Sciences, Chulalongkorn University.

My purpose is to survey the attitudes and comments of passengers who use services at Bangkok Airport, especially at Domestic Passenger Terminal after the completion of the development project. The study results will consequently be used as educational data in terms of guideline to improve all airport services which will satisfy all passengers.

I, therefore, would request your kind co-operation in completing the questionnaire attached herewith. Your answers will, of course be strictly kept confidential. Then please return this questionnaire to my representative for further evaluation.

Your time and straight forward answers are highly appreciated.

Yours sincerely,

Yupaporn Sirithanawat  
Faculty of Political Sciences  
Chulalongkorn University

**PART 1** Please mark ✓ in front of number which are right to your status.

1. Sex .....1. Male .....2. Female
  
2. Age .....1. 16-25 ..... 2. 26-35  
..... 3. 36-45 .....4. 46-55  
.....5. 56-65 .....6. over 65
  
3. What is your nationality ? .....
  
4. Your Education Level  
.....1. High school or under graduate  
.....2. Bachelor Degree  
.....3. Master Degree  
.....4. Upper Master Degree
  
5. Occupation  
.....1. Business Owner  
.....2. Professions and Technicians  
.....3. Managers  
.....4. Employee  
.....5. Military , Policemen, Government, Private Enterprise  
.....6. Student  
.....7. Housewife , or Unpaid family workers (not employed)  
.....8 . Retired  
..... 9 Unemployed  
.....10.Others (specify)
  
6. What is your main reason for taking this trip ?  
.....1. Business, Working  
.....2. Holiday  
.....3. Study  
.....4. Other reasons
  
7. This is your .....time to use facilities at new developed Domestic Terminal  
.....1. first  
.....2. second  
.....3. third or more
  
8. Have you ever used facilities at the Domestic Terminal before this development ?  
.....1. Yes  
.....2. No

9. What kind of arrangement do you make ?

- .....1. Own
- .....2. Through travel agents

10. You arrive/depart Bangkok Domestic Airport on

Date..... Time ..... Flight .....

To ..... From .....

From ..... To .....



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**PART II PASSENGERS' ATTITUDES ON FACILITEIS AND SERVICES AT DOMESTIC PASSENGER TERMINAL**

Instruction : Please mark the check in the blocks

5 = Outstanding , 4 = Good , 3 = Acceptable, 2 = Fair , 1 = Poor

A. = No Comment , B = Comment

	5	4	3	2	1	A	B
<b>1. CHECK- IN FORMALITIES</b>							
1. The check in areas areadequate.							
2. The check-in counters are adequate at peak hours.							
3. Check- in counter of airlines are clearly separated.							
4. Passenger zones are clearly separated.							
5. Notifications of flight information on T.V. are clear .							
6. The security control system is proper.							
<b>2. DEPARTURE LOUNGE</b>							
1. The areas are adequate and comfort.							
2. Passengers zones is designed separately from the senders							
3. The distance from the departure lounge to gateway is suitable (not too far)							
4. The visual signs are clear and understandable							
5. TV monitors for flight information is sufficient							
6. The announcement of gate to the aircraft is correct and clear							
7. The notification of delay flight shows continuously on TV monitors.							
8. The information staffs provide good service to passengers.							
9. The information staffs can understand and speak English well.							
10. The security guards at baggage check point treat passengers politely.							
11. The no. of security guards are sufficient							
12. The security guards and baggage inspectors perform their works efficiently and rapidly.							
13. The security control system ensures you safety.							

3. ARRIVAL LOUNGE	5	4	3	2	1	A	B
1. The area is adequate and comfortable. 2. The distance from aircrafts to the arrival lounge is suitable. 3. The area is designed separately passengers from other people. 4. The meeting point is well located. 5. The baggage pick up area is spacious. 6. The distance between baggage conveyor belts is appropriate. 7. The visual signs are clear and understandable. 8. The announcement of arrival flight are clear 9. The announcement of baggage conveyor belt for each flight is clear and correct. 10. The security guard to look after baggage is sufficient. 11. The security control system ensures you safety. 12. The information staffs provide good service to passengers. 13. The information staffs can understand and speak English well.							

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. <u>FACILITIES AT DOMESTIC PASSENGER TERMINAL</u>	5	4	3	2	1	A	B
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. The air-condition system makes you comfortable</li> <li>2. The electricity and lighting system are appropriately installed.</li> <li>3. The elevators and lifts are well located and sufficient to serve passenger demands.</li> <li>4. Resting chairs are adequate.</li> <li>5. Airport rest rooms are adequate and clean</li> <li>6. The price of food in restaurant and kiosk is appropriate to quality.</li> <li>7. Public telephones are adequate and visually located.</li> <li>8. Public services ie. telephone, ATM, chairs etc. are in good condition.</li> <li>9. Equipment and visual signs used to announce flight information are clearly seen and heard.</li> <li>10. Baggage trolleys are adequate and in good condition.</li> <li>11. Airline offices are easy to contact.</li> <li>12. Areas of non smoking and smoking area are clearly separated.</li> <li>13. There are wide range of facilities i.e. airline reservation, ticketing, hotel reservation, currency exchange, limousine etc. available and also easy to contact.</li> <li>14. The price of airport limousine service is appropriate to service.</li> <li>15. Airport limousine services ensure your safety.</li> <li>16. The domestic passenger terminal is clean.</li> <li>17. The passengers are not annoyed by the noise or the sound &amp; system in this terminal.</li> </ol>							

PARTS III GENERAL COMMENTS

.....

.....

.....

.....