

สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยระบบแถวคอยของผู้โดยสารขาออกและขาเข้าที่คานตรวจคนเข้าเมืองและคานศุลกากร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ สรุปได้ว่า

6.1.1 ช่วงเวลาคัมคั่งของผู้โดยสารขาออกและขาเข้าที่คานตรวจคนเข้าเมืองและคานศุลกากร คือ ช่วงเวลา 09.15-10.15 น. และ 17.00-18.00 น. ความสำคัญ

6.1.2 อัตราการเข้ารับบริการของผู้โดยสารขาออกในช่วงเวลาคัมคั่ง เฉลี่ยประมาณ 12.457 คนต่อนาที และเวลาที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการแก่ผู้โดยสารขาออก เฉลี่ยประมาณ 71.83 วินาทีต่อคน

6.1.3 อัตราการเข้ารับบริการของผู้โดยสารขาเข้าในช่วงเวลาคัมคั่ง เฉลี่ยประมาณ 7.94 นาทีต่อกลุ่ม หรือประมาณ 13.22 คนต่อนาที เวลาที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้บริการ เฉลี่ยประมาณ 79.44 วินาทีต่อคน โดยผู้โดยสารทุกคนจะเสียเวลาที่บริเวณรับกระเป๋าอย่างน้อยคนละประมาณ 15 นาที และเวลาที่ศุลกากรภาษีให้บริการ เฉลี่ยประมาณ 74.46 วินาทีต่อคน

6.1.4 อัตราการเข้ารับบริการของผู้โดยสารขาออกเป็นแบบบิวของ และลักษณะการให้บริการที่คานตรวจคนเข้าเมืองขาออกเป็นแบบโค้งปกติ

6.1.5 ลักษณะการเข้ารับบริการของผู้โดยสารขาเข้าเป็นแบบเอกรูปโพนเนเซียล ลักษณะการให้บริการที่คานตรวจคนเข้าเมืองและคานศุลกากรขาเข้าเป็นแบบโค้งปกติ

6.1.6 จากผลการจำลองแบบแถวคอยของผู้โดยสารในปัจจุบัน พบว่าระบบการให้บริการในปัจจุบันยังคงมีประสิทธิภาพพอเพียง ในการสนองตอบความต้องการ

การเข้ารับบริการของผู้โดยสารได้จนถึงปี พ.ศ. 2527 สำหรับผู้โดยสารขาออก และปี พ.ศ. 2529 สำหรับผู้โดยสารขาเข้า

## 6.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

6.2.1 เนื่องจากแหล่งข้อมูลเป็นสถานที่ราชการซึ่งมีความสำคัญในการรักษาความปลอดภัย จึงมีปัญหายูบย้างในการเก็บข้อมูล

6.2.2 เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ดังนั้นจึงทำให้ใช้เวลานานในการเก็บรวบรวม และต้องกระทำเพียงคนเดียว จึงอาจมีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนของข้อมูลยูบย้าง

6.2.3 ผู้วิจัยได้ข้ามขั้นตอนการวิจัยที่บริเวณรับกระเป๋าของผู้โดยสารขาเข้า ซึ่งจะต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้เพิ่มอีกมาก ได้แก่ อัตราการขนส่งลำเลียงกระเป๋าจากเครื่องบินมายังที่รอรับ จำนวนกระเป๋าต่อกลุ่มผู้โดยสาร และเวลาที่ผู้โดยสารแต่ละกลุ่มรอรับกระเป๋า เป็นต้น ทำให้เสียเวลาและต้องใช้คนมากในการรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ยังมีปัญหาเนื่องจากข้อ 1 ด้วย ซึ่งเป็นเหตุทำให้ผลการจำลองแบบที่คำนวณค่าการคลาดเคลื่อนไปบ้าง

6.2.4 ภาษา GPSS ที่ใช้ในการวิจัยเป็นภาษาใหม่ที่ผู้วิจัยยังไม่คุ้นเคยนัก ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาพอสมควรในการศึกษาวิธีใช้

## 6.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

6.3.1 ควรได้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการ ผู้โดยสารที่คำนวณตรวจคนเข้าเมือง เพื่อให้เหมาะสมและเพียงพอกับปริมาณของผู้โดยสารที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นมากในปี พ.ศ. 2527 สำหรับผู้โดยสารขาออก และปี พ.ศ. 2529 สำหรับผู้โดยสารขาเข้า รวมถึงการให้บริการที่คำนวณค่าการของผู้โดยสารขาเข้าด้วย ได้แก่ การเพิ่มช่องทางบริการเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารคับคั่ง ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงข้อจำกัดอื่น ๆ อาทิ เนื้อที่บริเวณสถานีบริการ การลงทุนในค่าน้ำกำลังเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ อันมีผลเกี่ยวเนื่องกับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐหลายฝ่าย และงบประมาณในด้านการลงทุนด้วย ซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษาวิเคราะห์

6.3.2 เสนอแนะการวิจัยระบบการให้บริการที่บริเวณรับกระเป๋า (baggage claiming area) ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการขนถ่ายกระเป๋าจากเครื่องบินมายังบริเวณที่รับกระเป๋าในห้องผู้โดยสารขาเข้า ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

6.3.3 ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบดาวคอยโค ๓ ควรใช้ภาษา GPSS ช่วยในการวิจัย เนื่องจากสะดวกและใช้เวลาน้อยในการเขียนโปรแกรม