

การบริหารทรัพยากรกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
กรณีศึกษาห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร

นายภูริวัจน์ รัตนสีปต์วงศ์

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2551  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACILITY MANAGEMENT FOR SUVARNABHUMI AIRPORT  
: CASE STUDY TOILETS IN PASSENGER TERMINAL

Mr.Puriwat Thanatteepong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Architecture Program in Architecture

Department of Architecture

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2008

Copyright of Chulalongkorn University

511844

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การบริหารทรัพยากรกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ  
กรณีศึกษาห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร

โดย

นายภูริวัจน์ ธนะสิทธิ์วงศ์

สาขาวิชา

สถาปัตยกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต จุลาลัย

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์  
(ศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต จุลาลัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เสริชย์ ชาติพานิช)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต จุลาลัย)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ พวรรณชลัท สุริโยธิน)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เท็ดศักดิ์ เตชะกิจจจร)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ มาลินี ศรีสุวรรณ)

ภูริวัจน์ รัตน์ที่ปต์วงษ์ : การบริหารทรัพยากรกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรณีศึกษาห้องน้ำ  
ภายในอาคารผู้โดยสาร. (FACILITY MANAGEMENT FOR SUVARNABHUMI AIRPORT : CASE  
STUDY TOILETS IN PASSENGER TERMINAL) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ศ.ดร. บัณฑิต จุลาสัย  
, 142 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มาจากการกล่าวถึงปัญหาห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารของ  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมากมาย ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาหาแนวทางในการแก้ปัญหาและจัดการต่อไป  
โดยใช้วิธีการสังเกต สัมภาษณ์ สํารวจ และสืบค้นข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่า อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่แบ่งเป็นสองส่วนคือ อาคารผู้โดยสาร  
หลัก และอาคารเทียบเครื่องบิน มีผู้ใช้อาคารเฉลี่ย 150,000 คนต่อวัน มีห้องน้ำรวม 209 ตำแหน่ง อยู่ใน  
อาคารผู้โดยสารหลัก จำนวน 43 ตำแหน่ง ซึ่งประกอบไปด้วยโถส้วม 302 โถ โถปัสสาวะชาย 103 โถ ซึ่งน้อยกว่า  
ห้องน้ำภายในอาคารเทียบเครื่องบิน ที่มีจำนวน 166 ตำแหน่ง ประกอบไปด้วยโถส้วม 1,001 โถ โถปัสสาวะ  
ชาย 387 โถ

เมื่อประเภทและจำนวนผู้ใช้งานภายในอาคารผู้โดยสารหลัก มีมากกว่าอาคารเทียบเครื่องบิน ย่อม  
ทำให้ห้องน้ำในอาคารผู้โดยสารหลักไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยเฉพาะบริเวณโถงผู้โดยสารขาเข้าชั้น 2  
ร้านค้าและภัตตาคาร ชั้น 3 และโถงผู้โดยสาร ขาออก ชั้น 4 นอกจากนี้ยังพบว่า การออกแบบห้องน้ำ และการ  
เลือกสุขภัณฑ์ที่รูปแบบไม่เหมาะกับการใช้งาน โดยไม่เข้าใจในพฤติกรรมกรรมการใช้งาน และไม่คำนึงถึงการดูแล  
รักษา มีผลให้สุขภัณฑ์ชำรุดง่าย และนำไปสู่ปัญหาห้องน้ำไม่สะอาด

จึงสรุปได้ว่า ปัญหาห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน  
จริง แต่เกิดขึ้นเฉพาะบริเวณห้องน้ำในอาคารผู้โดยสารหลักเท่านั้น ส่วนปัญหาห้องน้ำไม่สะอาด เกิดจากการ  
ออกแบบและการดูแลรักษา จึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้เกี่ยวข้องคำนึงถึงระบบบริหารทรัพยากรกายภาพ ตั้งแต่  
ขั้นตอนของการออกแบบ การก่อสร้าง จนถึงการใช้งาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังที่มีผู้กล่าวถึง

ภาควิชา.....สถาปัตยกรรมศาสตร์.....ลายมือชื่อนิสิต.....  
สาขาวิชา.....สถาปัตยกรรม.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....  
ปีการศึกษา.....2551.....

## 5074274225 : MAJOR ARCHITECTURE

KEY WORD : SUVARNABHUMI / TOILETS IN PASSENGER TERMINAL / FACILITY MANAGEMENT

PURIWAT THANATTEEPWONG: FACILITY MANAGEMENT FOR SUVARNABHUMI AIRPORT  
: CASE STUDY TOILETS IN PASSENGER TERMINAL. THESIS ADVISOR : PROFESSOR.  
BUNDIT CHULASAI, Ph.D. , 142 pp.

A great deal has been said about the problems of toilets in the Passenger Terminal at Suvarnabhumi Airport. It is, therefore, necessary to do research on this topic in order to set up guidelines for solution and management. The tools for this study are observation, interview, survey and relevant document search.

The findings are as follows: the Suvarnabhumi Passenger Terminal is divided into two parts – the main Passenger Terminal building, and the concourse building. People coming in and out of the buildings total 150,000 a day on average. There are 209 toilets in different places: 43 in the main terminal building, consisting of 302 toilet bowls and 103 male urinals while there are 166 in concourse building, consisting of 1,001 toilet bowls and 387 male urinals.

As the type and the number of users in the main terminal building are greater than those in the concourse building, there are insufficient toilets for the use in the former, especially in the arrival area on the second floor, among the shops and restaurants on the third floor and in the departure area on the fourth floor. Moreover, it is found that the toilet design and selection of sanitary ware is unsuitable for functional purposes and also maintenance is ignored, affecting the easy wear- and-tear of the sanitary ware, leading to problems of unclean toilets.

It can be summarized that it is true that there is a problem of an insufficient number of toilets for real use, but only in the main terminal building. As far as the problem of unclean toilets is concerned, this is caused by design and maintenance. Therefore, those in charge should consider the system of facility management ranging from design, construction to functional use to avoid the problems people have talked about.

Department : ..... Architecture.....Student's Signature : .....  
Field of Study : .....Architecture.....Advisor's Signature : .....  
Academic Year : .....2008.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแนวทาง ตลอดจนความอนุเคราะห์ต่างๆ อย่างดียิ่งจากผู้มีพระคุณหลายท่านดังนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต จุลาสัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เสริชญ์ โชติพานิช ที่ได้ให้คำชี้แนะคำและช่วยเหลือเอาใจใส่จนการจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้เกียรติและเสียสละเวลาอันมีค่าในการร่วมเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ครู อาจารย์ทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ผู้ทำวิจัยนำความรู้ที่ได้มาจัดทำเป็นวิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้

เพื่อน พี่ น้อง พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ช่วยเหลือสละเวลาอันมีค่ามาช่วยให้ข้อมูล ช่วยสำรวจ ตอบคำถาม ตลอดจนอนุเคราะห์อุปกรรมในการทำงานต่างๆ มากมาย

กลุ่มเพื่อน พี่ น้อง ร่วมเรียนทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจอยู่ตลอดเวลา

คุณพ่อ คุณแม่และพี่ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา กำลังใจ และทุกสิ่งทุกอย่างที่มีอาจกล่าวถึงได้หมดสิ้น

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ .....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	2
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ .....	2
1.6 คำย่อและคำศัพท์เฉพาะ.....	2
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>4</b>
2.1 ข้อมูลการกล่าวอ้างถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสาร.....	4
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	
2.2 ทฤษฎีอาคาร .....	8
2.3 แนวคิดการดำเนินงานด้านอาคารสถานที่และบริการ.....	11
2.3 ขอบเขตของเนื้อหาวิชาจิตวิทยาสภาพแวดล้อม .....	15
2.4 การออกแบบห้องน้ำ.....	16
<b>บทที่ 3 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....</b>	<b>38</b>
3.1 ประวัติท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	38
3.2 การบริหารงานของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	40
3.3 อาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	42



<b>บทที่ 4 ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร .....</b>	<b>53</b>
4.1 ข้อมูลลักษณะทางกายภาพ.....	53
4.2 ข้อมูลผู้ใช้ห้องน้ำ.....	69
4.3 ข้อมูลการบริหารจัดการ .....	75
<b>บทที่ 5 การวิเคราะห์ผลการศึกษา .....</b>	<b>80</b>
5.1 ข้อมูลลักษณะทางกายภาพ.....	80
5.2 ข้อมูลผู้ใช้.....	81
5.3 ข้อมูลการบริหารจัดการ .....	83
5.4 ปัญหาห้องน้ำ.....	85
<b>บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>97</b>
6.1 สรุปผลการศึกษา.....	97
6.2 อภิปรายผลการศึกษา .....	99
6.3 ข้อเสนอแนะ.....	99
<b>รายการอ้างอิง.....</b>	<b>101</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>103</b>
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์.....	104
ภาคผนวก ข แบบขยายแปลนห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	109
ภาคผนวก ค ข้อมูลข้อร้องเรียนและแบบแสดงความคิดเห็นของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	115
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบสำรวจความคิดเห็นคุณภาพการบริการของท่าอากาศยาน .....	122
โดยสภาท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Council International หรือ ACI)	
ภาคผนวก จ กฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบห้องน้ำ .....	135
<b>ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....</b>	<b>142</b>



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2-1	แสดงปัญหาที่มีผู้ใช้บริการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก..... 7
ตารางที่ 4-1	แสดงจำนวนตำแหน่งห้องน้ำแบ่งตามบริเวณพื้นที่ ..... 53
ตารางที่ 4-2	แสดงจำนวนตำแหน่งห้องน้ำแบ่งตามชั้น..... 53
ตารางที่ 4-3	แสดงจำนวนพื้นที่ห้องน้ำแบ่งตามบริเวณพื้นที่..... 54
ตารางที่ 4-4	แสดงจำนวนพื้นที่ห้องน้ำแบ่งตามชั้น ..... 55
ตารางที่ 4-5	แสดงจำนวนสุขภัณฑ์แบ่งตามบริเวณพื้นที่..... 66
ตารางที่ 4-6	แสดงจำนวนผู้ใช้อาคาร (โดยเฉลี่ยต่อวัน)..... 71
ตารางที่ 4-7	แสดงพฤติกรรมการใช้อาคาร..... 72
ตารางที่ 4-8	แสดงช่วงเวลาการใช้งานอาคารผู้โดยสารคึกคัก (PEAK HOUR) ของแต่ละวัน..... 72
ตารางที่ 4-9	แสดงคะแนนที่ได้จากการสำรวจคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานในหัวข้อห้องน้ำ..... 75
ตารางที่ 4-10	แสดงผู้รับจ้างงานจ้างเหมาบริการทำความสะอาดห้องน้ำ ..... 76
ตารางที่ 5-1	แสดงข้อมูลลักษณะทางกายภาพของห้องน้ำ..... 80
ตารางที่ 5-2	แสดงข้อมูลผู้ใช้ห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร..... 81
ตารางที่ 5-3	แสดงข้อมูลการบริหารจัดการ..... 83
ตารางที่ 5-4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งที่ตั้ง จำนวนห้องน้ำและจำนวนผู้ใช้งาน..... 85
ตารางที่ 5-5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้งานกับจำนวนสุขภัณฑ์บริเวณอาคารผู้โดยสารขาเข้า ชั้นที่ 2 บริเวณสายพานรับกระเป๋าหมายเลข 14..... 87
ตารางที่ 5-6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้งานกับจำนวนสุขภัณฑ์บริเวณอาคารผู้โดยสารขาเข้า ชั้นที่ 2 บริเวณจุดนัดพบ ..... 88
ตารางที่ 5-7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้งานกับจำนวนสุขภัณฑ์ ..... 90 บริเวณอาคารผู้โดยสารขาเข้า ชั้นที่ 4 บริเวณ Row Check-in T
ตารางที่ 5-8	แสดงเปรียบเทียบจำนวนสุขภัณฑ์ตามกฎกระทรวงกับจำนวนสุขภัณฑ์ตามสภาพปัจจุบัน ของห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร..... 90
ตารางที่ 5-9	สรุปปัญหาห้องน้ำไม่สะอาด ..... 96

## สารบัญญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 2-1 แสดงอ่างล้างหน้าชนิดแขวนติดผนัง แบบลอยตัวธรรมดา.....	16
รูปภาพที่ 2-2 แสดงอ่างล้างหน้าชนิดแขวนติดผนัง แบบซ่อนท่อ.....	17
รูปภาพที่ 2-3 แสดงอ่างล้างหน้าชนิดแขวนติดผนัง แบบมีที่วางของในตัว.....	17
รูปภาพที่ 2-4 แสดงแสดงรูปลักษณะของอ่างล้างหน้าชนิดแขวนติดผนัง ..... มีทั้งแบบสี่เหลี่ยม วงกลม วงรี และด้านหน้าโค้ง	18
รูปภาพที่ 2-5 แสดงการติดตั้งอ่างล้างหน้าแบบแขวนติดผนัง .....	19
รูปภาพที่ 2-6 อ่างล้างหน้าชนิดติดกับเคาน์เตอร์แบบต่างๆ.....	20
รูปภาพที่ 2-7 แสดงการติดตั้งอ่างล้างหน้า.....	22
รูปภาพที่ 2-8 แสดงอ่างล้างหน้าชนิดติดผนัง (BUILT-IN WALL).....	22
รูปภาพที่ 2-9 แสดงอ่างล้างหน้าชนิดเข้ามุม (CORNER) .....	23
รูปภาพที่ 2-10 แสดงอ่างล้างหน้าชนิดมีขาตั้ง (PEDESTAL).....	24
รูปภาพที่ 2-11 แสดงอ่างล้างหน้าชนิดรางยาว .....	24
รูปภาพที่ 2-12 แสดงทิศทางของท่อน้ำทิ้งของส้วมแบบระบบราดน้ำ.....	25
รูปภาพที่ 2-13 แสดงการแบ่งระบบชักโครกตามลักษณะการติดตั้งและทิศทางของท่อน้ำทิ้ง .....	25
รูปภาพที่ 2-14 แสดงโถส้วมแบบ ONE PIECE.....	26
รูปภาพที่ 2-15 แสดงโถส้วมแบบ COMBINATION (TWO PIECE) .....	26
รูปภาพที่ 2-16 โถส้วมแบบ CLOSE-COUPLED TOILET COMBINATIOB LOW LEVEL CISTERN .....	26
รูปภาพที่ 2-17 แสดงโถส้วมแบบแขวนยึดติดกับผนัง (WALL HUNG OR WALL-MOUNTED).....	27
รูปภาพที่ 2-18 แสดงโถส้วมแบบนั่งยอง (SQUAT OR EASTERN STYLE W.C.).....	27
รูปภาพที่ 2-19 แสดงโถส้วมแบบมีขาตั้งในตัว (SQUAT WITH PEDESTAL) .....	28
รูปภาพที่ 2-20 แสดงโถส้วมสำหรับคนป่วย คนพิการ คนชรา (TOILET FOR THE DISABLED).....	29
รูปภาพที่ 2-22 แสดงลักษณะการชำระล้างภายในโถส้วม ชนิดชักโครกธรรมดา.....	30
รูปภาพที่ 2-23 แสดงลักษณะการชำระล้างภายในโถส้วม ชนิดชักโครกด้วยแรงดันพุ่ง.....	30
รูปภาพที่ 2-24 แสดงลักษณะการชำระล้างภายในโถส้วม ชนิดคอก่านกลับ .....	30
รูปภาพที่ 2-25 แสดงลักษณะการชำระล้างภายในโถส้วม ชนิดชักโครกด้วยแรงดูด.....	31
รูปภาพที่ 2-26 แสดงการติดตั้งโถส้วมและถังชักโครก .....	32
รูปภาพที่ 2-27 แสดงการติดตั้งช่องชักโครก .....	34
รูปภาพที่ 2-28 แสดงที่ปัสสาวะชายแบบแขวนติดตั้งแบบง่าย ๆ.....	34
รูปภาพที่ 2-29 แสดงที่ปัสสาวะแบบเข้ามุมแบบต่างๆ.....	35

รูปภาพที่ 2-30	แสดงที่πίσσωชะชายแบบตั้งพื้นแบบต่างๆ .....	36
รูปภาพที่ 2-31	แสดงที่πίσσωชะชายแบบมีราวจับ (URINAL WITH HAND RIAL) .....	37
รูปภาพที่ 2-27	แสดงการติดตั้งช่องชักโครก .....	34
รูปภาพที่ 2-27	แสดงการติดตั้งช่องชักโครก .....	34
รูปภาพที่ 3-1	แสดงผังบริเวณอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	44
รูปภาพที่ 3-2	แสดงจำนวนพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	45
รูปภาพที่ 3-3	แสดงอาคารผู้โดยสารหลัก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	46
รูปภาพที่ 3-4	แสดงอาคารเทียบเครื่องบิน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	46
รูปภาพที่ 3-5	แสดงบริเวณพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ชั้นที่ 1 .....	47
รูปภาพที่ 3-6	แสดงบริเวณพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ชั้นที่ 2 .....	48
รูปภาพที่ 3-7	แสดงบรรยากาศภายในอาคารผู้โดยสาร ชั้นที่ 1 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	49
รูปภาพที่ 3-8	แสดงบรรยากาศภายในอาคารผู้โดยสาร ชั้นที่ 2 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	49
รูปภาพที่ 3-9	แสดงบริเวณพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ชั้นที่ 3 .....	50
รูปภาพที่ 3-10	แสดงบริเวณพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ชั้นที่ 4 .....	51
รูปภาพที่ 3-11	แสดงบรรยากาศภายในอาคารผู้โดยสาร ชั้นที่ 3 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	52
รูปภาพที่ 3-12	แสดงบรรยากาศภายในอาคารผู้โดยสาร ชั้นที่ 4 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	52
รูปภาพที่ 4-1	แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น LOW SERVICE LEVEL1 อาคารผู้โดยสาร.....	56
รูปภาพที่ 4-2	แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 1 อาคารผู้โดยสาร.....	57
รูปภาพที่ 4-3	แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 2 อาคารผู้โดยสาร.....	58
รูปภาพที่ 4-4	แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 3 อาคารผู้โดยสาร.....	59
รูปภาพที่ 4-5	แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร.....	60
รูปภาพที่ 4-6	แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 5 อาคารผู้โดยสาร.....	61
รูปภาพที่ 4-7	แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 6 อาคารผู้โดยสาร.....	62
รูปภาพที่ 4-8	แสดงอ่างล้างมือและเคาน์เตอร์ ภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	63
รูปภาพที่ 4-9	แสดงโถส้วมภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	63
รูปภาพที่ 4-10	แสดงรูปแบบสุขภัณฑ์ห้องน้ำชายภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	64
รูปภาพที่ 4-11	แสดงรายละเอียดรูปแบบสุขภัณฑ์ห้องน้ำชายภายในอาคารผู้โดยสาร .....	64
รูปภาพที่ 4-12	แสดงก๊อกน้ำอ่างล้างมือภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.....	65
รูปภาพที่ 4-13	แสดงอุปกรณ์ที่เปลี่ยนผ้าอ้อมภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	65
รูปภาพที่ 4-14	แสดงอุปกรณ์ที่ใช้กระดาษเช็ดมือและกระดาษชำระภายในอาคารผู้โดยสาร.....	66

รูปภาพที่ 4-15 แสดงการใช้งานห้องน้ำ.....	67
รูปภาพที่ 4-16 แสดงพื้นห้องน้ำไม่สะอาด.....	67
รูปภาพที่ 4-17 แสดงภาพบรรยากาศภายในห้องน้ำ .....	68
รูปภาพที่ 4-18 แสดงปัญหาห้องน้ำปิดให้บริการ เนื่องจากท่อน้ำรั่วและอุดตัน.....	68
รูปภาพที่ 4-19 แสดงปัญหาห้องน้ำปิดให้บริการ เนื่องจากท่อน้ำรั่วและอุดตัน.....	69
รูปภาพที่ 4-20 แสดงลักษณะผู้ใช้ห้องน้ำ.....	69
รูปภาพที่ 4-21 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคับคั่ง อันดับ 1 .....	73
รูปภาพที่ 4-22 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคับคั่ง อันดับ 2 .....	73
รูปภาพที่ 4-23 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคับคั่ง อันดับ 3 .....	74
รูปภาพที่ 4-24 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคับคั่ง อันดับ 4 .....	74
รูปภาพที่ 4-25 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคับคั่ง อันดับ 5 .....	74
รูปภาพที่ 5-1 แสดงแปลนอาคารผู้โดยสารหลัก และตำแหน่งห้องน้ำชั้น 2.....	86
รูปภาพที่ 5-2 แสดงแปลนห้องน้ำ Type 26.....	86
รูปภาพที่ 5-3 แสดงแปลนอาคารผู้โดยสารหลัก และตำแหน่งห้องน้ำชั้น 2.....	87
รูปภาพที่ 5-4 แสดงแปลนห้องน้ำ Type 27.....	88
รูปภาพที่ 5-5 แสดงแปลนอาคารผู้โดยสารหลัก และตำแหน่งห้องน้ำชั้น 4.....	89
รูปภาพที่ 5-6 แสดงแปลนห้องน้ำ Type 26.....	88
รูปภาพที่ 5-7 แสดงปัญหาพื้นห้องน้ำสกปรกเกิดจากการเลือกใช้โถปัสสาวะที่มีขนาดเล็ก.....	91
รูปภาพที่ 5-8 แสดงปัญหาพื้นห้องน้ำสกปรกเกิดจากมีน้ำกระเซ็นจากเคาน์เตอร์อ่างล้างมือ .....	92
รูปภาพที่ 5-9 แสดงปัญหาพื้นห้องน้ำสกปรกเกิดจากท่อ และอุปกรณ์ข้อต่อขาดชำรุด .....	92
รูปภาพที่ 5-10 แสดงปัญหาพื้นห้องน้ำสกปรกเกิดจากน้ำเอ่อล้นจากโถส้วม .....	93
รูปภาพที่ 5-11 แสดงปัญหาพื้นห้องน้ำสกปรกเกิดจากพนักงานทำความสะอาด.....	93

ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันต่อการให้บริการของผู้ใช้งาน

## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2-1 แสดงสัดส่วนปัญหาที่มีผู้ใช้บริการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก.....	8
แผนภูมิที่ 2-2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ กับ Facility.....	12
แผนภูมิที่ 3-1 แสดงโครงสร้างการบริหารของ ทอท. และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ .....	41
ณ วันที่ 5 กรกฎาคม 2550	
แผนภูมิที่ 4-1 แสดงโครงสร้างองค์กรในด้านการดูแลและบริหารจัดการห้องน้ำ .....	77
แผนภูมิที่ 5-1 แสดงสาเหตุของปัญหาพื้นห้องน้ำสกปรก.....	94
แผนภูมิที่ 5-2 แสดงสาเหตุของปัญหาพื้นห้องน้ำมีกลิ่น .....	95