

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของการศึกษา

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) เป็นท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่ เป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาความเจริญ ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการท่องเที่ยวของประเทศ มีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปี และรองรับเที่ยวบิน 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549

ในช่วงแรกของการเปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการกล่าวอ้างถึง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสาร มากมาย ยกตัวอย่างเช่น “นอกจากห้องน้ำปริมาณไม่เพียงพอแล้ว คุณภาพก็ไม่ได้เรื่องครับ สำหรับท่าอากาศยานแห่งใหม่ ที่จะเป็ศูนย์กลางการบินในภูมิภาคนี้”¹, “ห้องน้ำไม่พอ ยังเป็นปัญหาใหญ่ของสุวรรณภูมิ”², “มีเสียงบ่นกันมากกว่าห้องน้ำ(บางจุด) ก็มีกลิ่นที่ไม่ค่อยสะอาดนัก”³, “เรื่องจำนวนห้องน้ำน้อยในบางบริเวณ น่าจะมาจากการออกแบบตามมาตรฐานของต่างประเทศโดยไม่เข้าใจหรือไม่สนใจพฤติกรรมคนไทย”⁴ เป็นต้น ซึ่งคำกล่าวอ้างเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อภาพลักษณ์ของ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งสิ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาข้อเท็จจริงของปัญหาห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสาร และข้อเสนอแนะในการบริหารทรัพยากรกายภาพ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

¹ ฐานเศรษฐกิจ(5 ตุลาคม 2549)

² ลมเปลี่ยนทิศ, “หมายเหตุประเทศไทย,” ไทยรัฐ(25 ตุลาคม 2549): 5.

³ นवलจันทร์ จิตนาพันธ์, “คุยสบายสไตลวันหยุด,” คมชัดลึก(28 ตุลาคม 2549)

⁴ ปริญญา ตรีน้อยใส, “มองบ้านมองเมือง,” มติชนสุดสัปดาห์ 1411(31 สิงหาคม 2549): 74.

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาห้องน้ำที่ยังไม่ได้ทำการปรับปรุงภายในอาคารผู้โดยสาร (PASSENGER TERMINAL) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้

- ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารหลัก (MAIN TERMINAL BUILDING)
- ห้องน้ำภายในอาคารเทียบเครื่องบิน (CONCOURSE BUILDING) จำนวน 7 หลัง คือ A, B, C, D, E, F และ G

1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา

1. การศึกษาสำรวจข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

- สำรวจลักษณะทางกายภาพของห้องน้ำ
- สังเกตพฤติกรรมการใช้งานห้องน้ำของผู้ใช้บริการ
- สัมภาษณ์บุคคลากรที่ดูแลรับผิดชอบห้องน้ำ

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

- ข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข่าวนิวหาห้องน้ำ, แบบสถาปัตยกรรมของห้องน้ำ, รายงานและแผนการดูแล บำรุงรักษาห้องน้ำ เป็นต้น
- บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ผลสำรวจความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการขององค์กร

2. รวบรวมและจำแนกข้อมูลจากการศึกษาสำรวจ

3. วิเคราะห์ข้อมูลหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดจากการใช้ห้องน้ำ

4. สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. แนวทางในการบริหารจัดการห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ข้อเสนอแนะในการบริหารทรัพยากรกายภาพ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.6 คำย่อและคำศัพท์เฉพาะ

1. ท่าอากาศยาน หมายถึง พื้นที่ที่อยู่บนผิวดิน หรือผิวน้ำรวมตลอดถึงอาคารสิ่งติดตั้งและอุปกรณ์ สำหรับใช้แต่เพียงส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมด เพื่อการขึ้นลงของการอากาศยาน และให้บริการแก่อากาศยาน ผู้โดยสารและผู้ที่มาใช้บริการอื่นๆ ในท่าอากาศยาน⁵

⁵ เอกสารประกอบกฏกระทรวง วิชา อากาศยานและความต้องการบริการ หลักสูตร การจัดการท่าอากาศยาน ระดับต้น. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

2. **บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)** เดิมใช้ชื่อว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีชื่อย่อ คือ ทอท. ได้แปลงสภาพเป็นบริษัทภายใต้นโยบาย “การแปรรูปรัฐวิสาหกิจไทย” โดยได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลชื่อ “บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (Airports of Thailand Public Company Limited : AOT) ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2545 เป็นต้นมา
3. **ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.)** หมายถึง ท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่ ที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาความเจริญ ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการท่องเที่ยวของประเทศ มีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปี และรองรับเที่ยวบิน 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549⁶
4. **ฝ่ายการท่าอากาศยาน (ฝทอ.)** หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในสายงานปฏิบัติการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหน้าที่วางแผน ควบคุม ดูแล พื้นที่และดูแลรักษาความสะอาดภายในอาคารผู้โดยสาร
5. **ฝ่ายสนามบินและอาคาร (ฝสอ.)** หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในสายงานบำรุงรักษาของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหน้าที่วางแผนการดูแลและซ่อมแซม บำรุงรักษา งานสนามบิน งานอาคาร และงานระบบสุขาภิบาล ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
6. **ฝ่ายไฟฟ้าเครื่องกล (ฝฟค.)** หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในสายงานบำรุงรักษาของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหน้าที่วางแผนการดูแล และซ่อมแซม บำรุงรักษา งานระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และงานระบบไฟฟ้าเครื่องกล ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ⁷

⁶ รายงานประจำปี บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 2548. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

⁷ เอกสารบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)