

## รายการอ้างอิง

- กิตติ สุนทรเสก. การออกแบบห้องน้ำ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- คณะทำงานชุดที่ 1 คณะทำงานแก้ไขปัญหาผู้โดยสาร พนักงานและประชาชนฯ, บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สรุปปัญหาห้องน้ำ ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, 5 มิถุนายน 2550. (อัดสำเนา)
- คณะทำงานการสร้างควมคุ้มเคยในการปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. รู้จักที่ทำงานใหม่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. กรุงเทพฯ, 2549. (อัดสำเนา)
- ฐานเศรษฐกิจ. (5 ตุลาคม 2549)
- ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน, (บริษัท). ข้อมูลเบื้องต้นของการจราจรทางอากาศตามตารางการบินประจำฤดูร้อน ปี 2554 (30 มีนาคม - 25 ตุลาคม 2551) ปริมาณการจราจรทางอากาศ เกี่ยวกับจำนวนเที่ยวบิน และผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (อัดสำเนา)
- ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท. รายงานประจำปี 2548. (อัดสำเนา)
- ท่าอากาศยานแห่งใหม่ จำกัด, (บริษัท). รายงานประจำปี 2547.
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน). รายงานผลการจัดอันดับโครงการ ASQ ประจำปี 2551. (อัดสำเนา)
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สรุปผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการ ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2550. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)
- ท่าอากาศยานแห่งใหม่ จำกัด, (บริษัท). เอกสารภายใน 5 กรกฎาคม 2550. (อัดสำเนา)
- ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท. เอกสารบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (อัดสำเนา)
- ท่องเที่ยว(ไม่)สุขสันต์ในสุวรรณภูมิ. ฐานเศรษฐกิจ (5 ตุลาคม 2549)
- นวลจันทร์ จิตนาพันธ์. คุยสบายสไตล์วันหยุด. คมชัดลึก (28 ตุลาคม 2549)
- นวลสิริ สุกดีพันธ์. วิศวกรส่วนสาขาภิบาล ฝ่ายสนามบินและอาคาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2552.
- นิตยา ตริวิเชียร. หัวหน้าควบคุมงานทำความสะอาด หจก. แคร่แอนด์คิลิน. สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2552
- ปชป. ร่วมขย่ม "สุวรรณภูมิ" ซ้ำ แออาคารสินค้า-ผู้โดยสารทรุด ท่อประปาแตก น้ำท่วมกระเป่า. มติชน (28 มกราคม 2550)
- ปริญญา ตริ้น้อยใส. มองบ้านมองเมือง. มติชนสุดสัปดาห์ 1411 (31 สิงหาคม 2550): 74.
- ประทุม สมสิทธิ์. หัวหน้าควบคุมงานทำความสะอาด บ. เอแอนด์พีเมนท์แอนด์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. สัมภาษณ์, 9 มกราคม 2552.
- ฝ่ายการท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). ข้อมูลการใช้งานห้องน้ำ ในอาคารผู้โดยสารหลัก, 2551. (อัดสำเนา)
- ลมเปลี่ยนทิศ. หมายเหตุประเทศไทย. ไทยรัฐ (25 ตุลาคม 2549): 5.

วันชัย เนตรสว่าง. หัวหน้างานรักษาความสะอาด ฝ่ายการทำอากาศยาน ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ. สัมภาษณ์,  
9 มกราคม 2552.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. จิตวิทยาสภาพแวดล้อมการแนะนำวิชา, เล่มที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2521.

สุวรรณภูมิมีน คนแห่ "ปิกนิก". ไทยรัฐ (8 ตุลาคม 2549)

เสริชย์ โชติพานิช. เอกสารประกอบการสอน วิชา 2506665 การบริหารทรัพยากรกายภาพ : ทฤษฎีอาคาร,  
ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544. (อัด  
สำเนา)

สำนักงานคณะกรรมการควบคุมอาคาร. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่2) พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร(ฉบับที่3)

พ.ศ.2543 และกฎกระทรวงออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 กฎกระทรวง

กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ.2548.

กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง, 2548.

เอกสารประกอบการบรรยาย วิชา อากาศยานและความต้องการบริการ หลักสูตร การจัดการทำอากาศยานระดับ  
ต้น. (อัดสำเนา)

KoKo's Profile. สุวรรณภูมิ. [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. แหล่งที่มา:

<http://www.veraphol.spaces.live.com/blog/cns!9F19219C7E9C3CC3!1117.entry>. 19

พฤศจิกายน 2549.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

## ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

### 1. คำถามที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลห้องน้ำ

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ : ..... ตำแหน่ง : .....  
 บริษัท: ..... วันที่สัมภาษณ์ : .....

คำถามที่ 1 : ขอบเขตความรับผิดชอบของท่านในการดูแลห้องน้ำมีอะไรบ้าง?

.....  
 .....  
 .....

คำถามที่ 2 : ในการปฏิบัติงานได้มีการให้ความสนใจหรือความสำคัญในรายละเอียดขอบเขต/พื้นที่ในการปฏิบัติงาน, ขั้นตอนวิธีการ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

.....  
 .....  
 .....

คำถามที่ 3 : ท่านได้มีการระบุรายละเอียดในการปฏิบัติงานในเอกสารการจัดจ้าง TOR หรือไม่ และมีรายละเอียดอย่างไร

.....  
 .....  
 .....

คำถามที่ 4 : ท่านได้มีวิธีการควบคุม หรือตรวจสอบการปฏิบัติงานในแต่ละงานหรือไม่ อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 5 : ท่านมีการกำหนดแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือไม่ และมีการประเมินผล กำหนดเป็นรายเดือน หรือรายปี?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 6 : ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านคืออะไร และท่านมีข้อเสนอแนะ หรือมีวิธีแก้ไข อย่างไร?

.....

.....

.....

.....

## 2. คำถามที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการทำความสะอาด

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ :..... ตำแหน่ง :.....

บริษัท:..... วันที่สัมภาษณ์ :.....

คำถามที่ 1 : ขอบเขตความรับผิดชอบของท่านในการดูแลห้องน้ำมีอะไรบ้าง?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 2 : ขอให้อธิบายการปฏิบัติงานในแต่ละงานว่ามีขั้นตอนและวิธีการอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 3 : ท่านมีวิธีการจัดวางกำลังพล และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในแต่ละงานอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 4 : ท่านมีการให้ความสำคัญกับการ Training ทั้งก่อนและระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ มีวิธีการอย่างไร?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 5 : ท่านมีการกำหนดพื้นที่ หรือบริเวณใดในอาคารที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษหรือไม่?

.....

.....

.....

.....

คำถามที่ 6 : ปัญหาในการปฏิบัติงานของท่านคืออะไร และท่านมีข้อเสนอแนะ หรือมีวิธีแก้ไขอย่างไร?

.....

.....

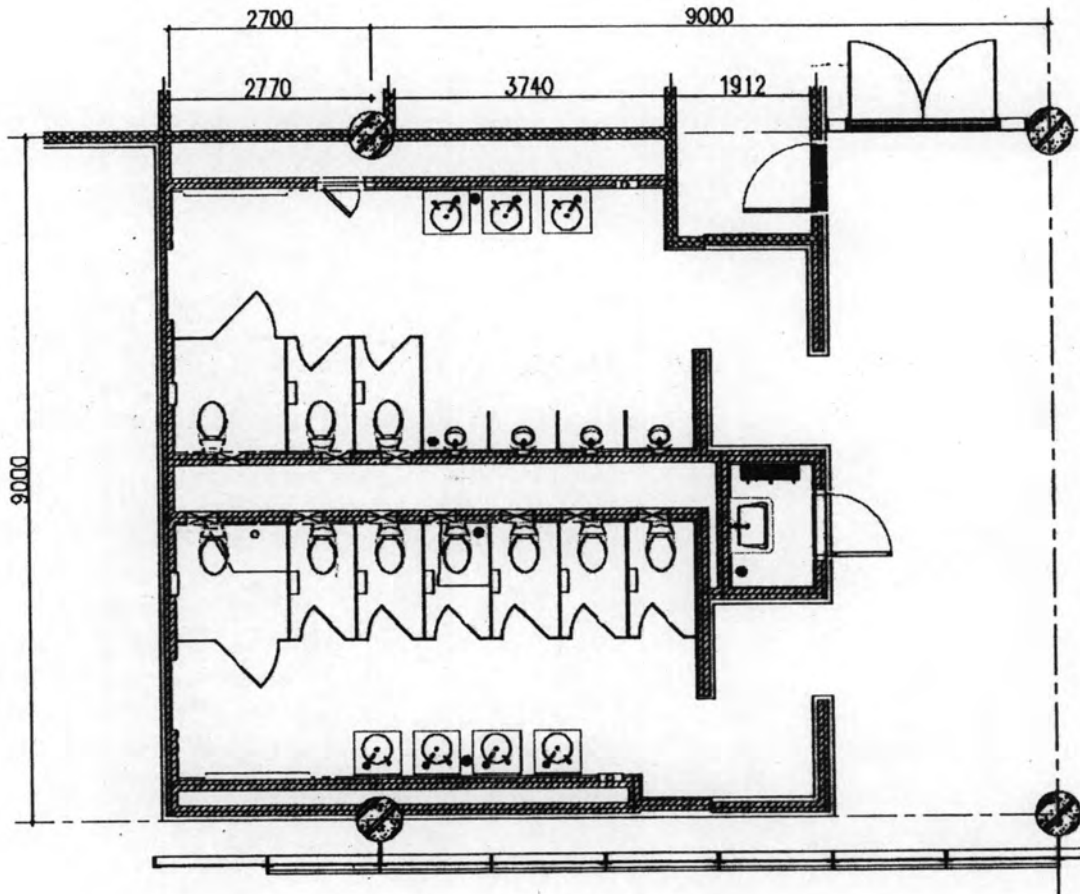
.....

.....

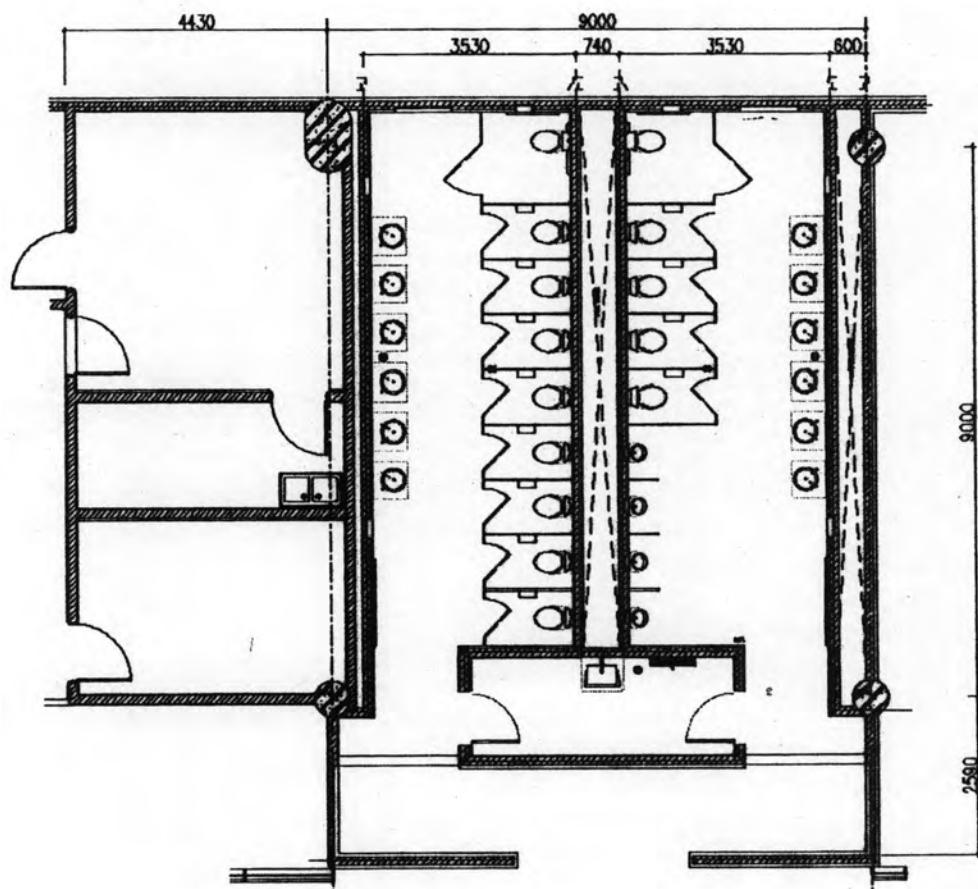


ภาคผนวก ข

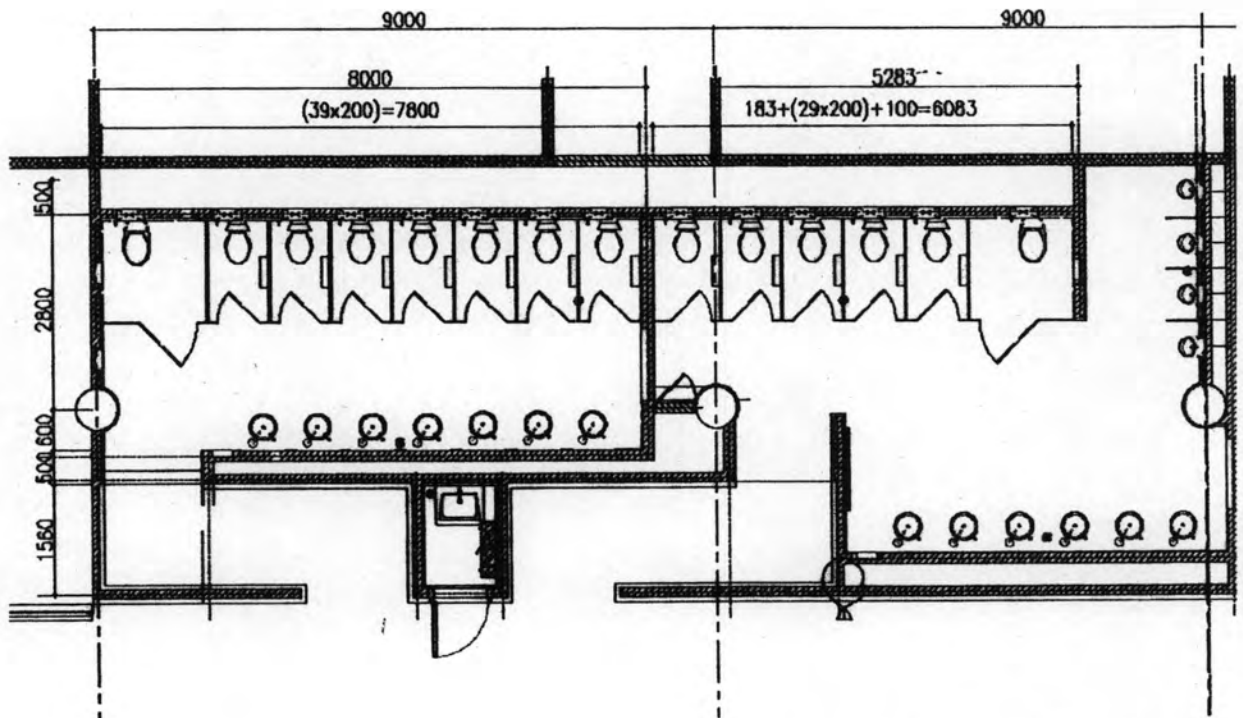
แบบขยายแปลนห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



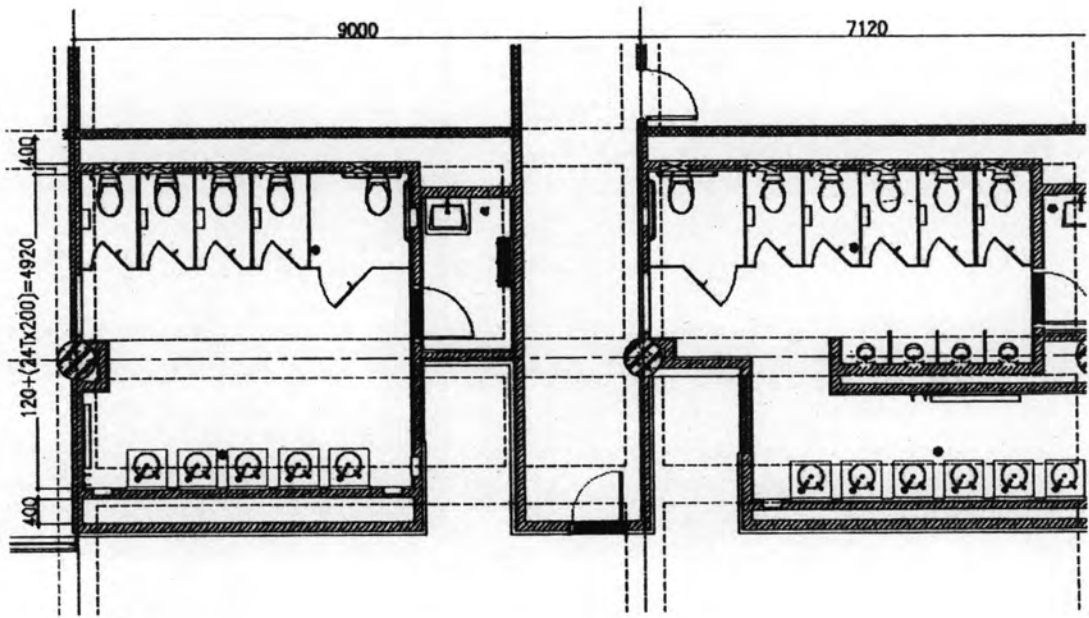
TOILET PLAN TYPE 26



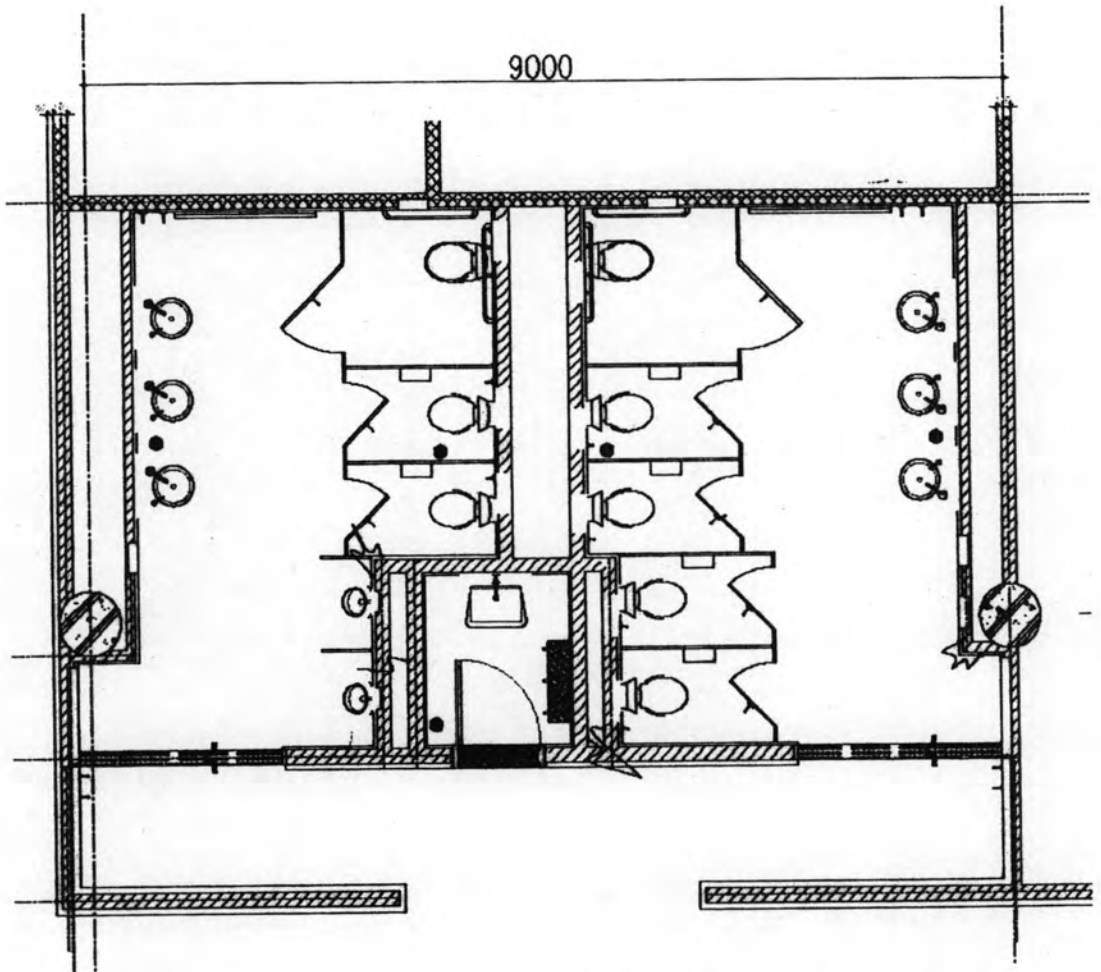
TOILET PLAN TYPE 27



TOILET PLAN TYPE 28



TOILET PLAN TYPE 29



TOILET PLAN TYPE 30

ภาคผนวก ค

ข้อมูลข้อร้องเรียนและแบบแสดงความคิดเห็นของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
Reports of Thailand Public Company Limited

ส่วนงาน ศตภ.(โทร.2-5180)

ที่ 102 /51

วันที่ 18 ม.ค.51

เรื่อง สรุปผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการ ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 50

เรียน ศตภ. (ผ่าน รตภ. (จก.))

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
เลขรับ 1283
วันที่ 18 ม.ค. 51
เวลา 14.07 น.

รตภ.(จก.)
เลขรับ 246
วันที่ 21 ม.ค. 2551
เวลา 08.14

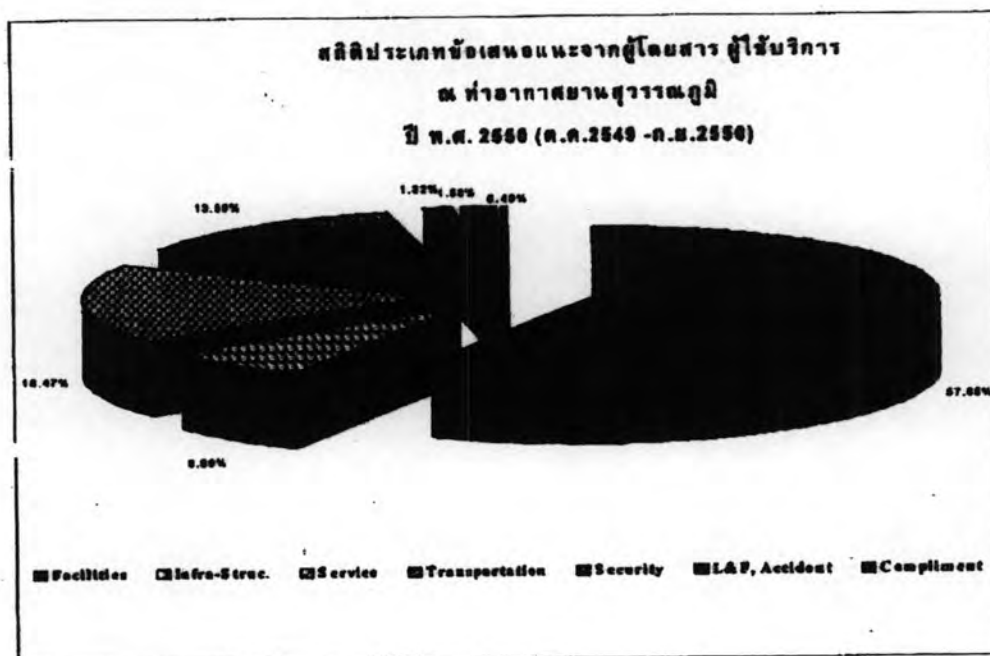
1. ตามที่ ศตภ. ได้จัดตั้งตู้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ โดยตั้งไว้ภายในอาคารผู้โดยสาร 8 ตู้ และที่อาคาร AOB 1 ตู้ รวมทั้งรับบริการร้องเรียนทางโทรศัพท์และ e-mail มาตั้งแต่ ค.ศ.49 นั้น

2. มีผู้ร้องเรียนรวม 739 คน เป็นชาวไทย 598 คน ชาวต่างประเทศ 141คน

3. จากสถิติเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ ค.ศ. 49 – ก.ย. 50 สรุปได้ ดังนี้

3.1 สิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ร้องเรียน	437 รายการ
3.2 สาธารณูปโภค มีผู้ร้องเรียน	53 รายการ
3.3 การให้บริการ มีผู้ร้องเรียน	140 รายการ
3.4 บริการด้านขนส่ง มีผู้ร้องเรียน	103 รายการ
3.5 การรักษาความปลอดภัย มีผู้ร้องเรียน	10 รายการ
3.6 ทรัพย์สินสูญหาย หรือ ได้รับความเจ็บ มีผู้ร้องเรียน	12 รายการ

ทั้งนี้ มีการชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของ จนท.(ทอท.) 3 ข้อมูลได้แก่ ชมเชยการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ศตภ. และ ศรภ.





#### 4. เรื่องร้องเรียน 10 อันดับแรก ได้แก่

- 1) ห้องน้ำมีไม่เพียงพอ
- 2) ป้ายแจ้งข้อมูล ไม่ชัดเจน
- 3) เก้าอี้นั่งพักไม่เพียงพอ
- 4) พื้นที่ขาเข้าคับแคบ
- 5) ร้อนอาหารมีน้อยและราคาแพง
- 6) พนักงานขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ โกงค่าโดยสารและบริการไม่ดี
- 7) อุณหภูมิภายในอาคารไม่เหมาะสม
- 8) แสงสว่างภายในอาคารไม่เพียงพอ
- 9) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่สุภาพและควรสื่อสารกับชาวต่างชาติได้
- 10) รถเงินใช้งานไม่สะดวก

อย่างไรก็ตาม หากดูจากสถิติการร้องเรียนหัวข้อดังกล่าวตลอดปีงบประมาณ 50 มีสัดส่วนลดลง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทสก. ได้มีการแก้ไขปัญหาหลายประการ ได้ประสบผลสำเร็จ (เอกสารแนบ 1)

#### 5. การดำเนินการของ ศสท. ที่ผ่านมา

5.1 ได้ส่งเรื่องให้ส่วนงาน ทสก. ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง หน่วยงานภายนอกที่ถูกร้องเรียน เช่น คม. สายการบิน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังมีได้มีการแจ้งความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### 5.2 แนวทางดำเนินการในปี 51

จากการที่ ทสก. ได้เข้าร่วม โครงการจัดอันดับท่าอากาศยานของ ACI โดยตั้งเป้าหมายให้ติด 1 ใน 10 ของท่าอากาศยานที่มีการบริการดี ในปี 52 ศสท. พิจารณาเห็นว่า การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้โดยสาร หรือการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้โดยสารที่เคอร์รี่เออร์ ทสก. โดยแจ้งข้อมูลการแก้ไขปัญหาที่ร้องเรียนจะทำให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติต่อ ทสก. ที่ดีขึ้นส่งผลถึงภาพลักษณ์การบริการของ ทสก. ดังนั้น ศสท. จึงได้ดำเนินการ ดังนี้

5.2.1 ส่ง บัตรอวยพรปีใหม่ ให้ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะการบริการของ ทสก.

5.2.2 ศสท. จะพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

โดยเน้นการติดต่อสื่อสารแบบ 2 Ways Communication เพื่อมุ่งให้ข้อเท็จจริงประกอบการชี้แจงแนวทางแก้ไขให้แก่ผู้ให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน และเพื่อสนับสนุนการจัดอันดับ ทสก. โดยมีข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของท่าอากาศยานนานาชาติต่างๆ เป็นแนวทางพัฒนา ได้แก่ ท่าอากาศยาน Hong Kong (AA

Customer Feedback Unit), Munich (Quality Management) , Gatwick (Gatwick Airport Consultative Committee:GATCOM และ Passenger Service Sub-Committee), Gloucester Airport (Airport Consultative Committee), Brussel Airport (Complaint Procedure's AXXICOM Airport Caddy Services) รายละเอียดตามเอกสารแนบ 2

5.2.3 ผศก.จะสรุปจัดทำรายงานข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของ  
ปีงบประมาณ 51 โดยจัดทำเป็นไตรมาส และนำเรียน ผศก.รวมทั้งส่วนงาน ทสภ.ทราบต่อไป  
จึงเรียนมาเพื่อทราบ และเห็นควรให้ส่วนงาน ทสภ.ทราบเป็นข้อมูลต่อไปด้วย



ผศก.ผศก.

เรียน ผศก.

เพื่อทราบ และเห็นควรให้ส่วนงาน ทสภ.ทราบเป็นข้อมูลด้วย

ว่าที่ ร.ท.

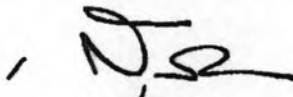


รศก. (อก.)

23 ม.ค.51

- ทราบแล้ว

- ส่วนงาน ทสภ.ทราบเป็นข้อมูล



ผศก.

23 ม.ค.51

หัวข้อเรื่องร้องเรียน 10 อันดับแรก ตั้งแต่ ต.ค. 49 - ก.ย. 50

เอกสารแนบ 1

ลำดับ	เรื่อง	ต.ค.49	พ.ย.49	ธ.ค.49	ม.ค.50	ก.พ.50	มี.ค.50	เม.ย.50	พ.ค.50	มิ.ย.50	ก.ค.50	ธ.ค.50	ก.ย.50	รวม
1	ห้องน้ำมีไม่เพียงพอ	87	115	148	64	29	38	12	14	10	20	12	-	549
2	ป้ายแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน	42	61	72	35	21	30	12	13	6	6	6	3	307
3	เก้าอี้นั่งพักไม่เพียงพอ	24	54	68	52	18	18	7	5	5	9	2	3	265
4	พื้นที่ขาเข้าคับแคบ	42	50	41	20	13	21	5	4	2	7	-	2	207
5	ร้านอาหารมีน้อยและราคาแพง	35	25	47	20	5	10	4	3	4	4	-	2	159
6	พนักงานขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ โกงค่าโดยสารและบริการไม่ดี	6	18	27	18	5	9	8	19	1	13	2	2	128
7	อุณหภูมิภายในอาคารไม่เหมาะสม	5	27	27	20	5	17	9	6	-	6	3	2	127
8	แสงสว่างภายในอาคารไม่เพียงพอ	3	19	33	16	9	6	-	1	-	-	-	1	88
9	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่สุภาพ และควรสื่อสารกับชาวต่างชาติได้	7	18	4	10	5	14	6	5	2	5	4	-	80
10	รถเข็นใช้งานไม่สะดวก	11	12	14	13	4	8	-	4	3	1	3	4	77



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
Airports of Thailand Public Company Limited

No. 416 /2008  
 Name of Contact Person อนุชา  
 Contacted by นวดี  
 Date 25/11/08 Time 09:00  
 Administration Dept. Suvarnabhumi Ai

**แบบแสดงความคิดเห็น/SUGGESTION FORM**

ถ้าท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ  
 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โปรดกรอกรายละเอียดในแบบแสดงความคิดเห็นนี้ให้ชัดเจน และใส่ในตู้  
 รับแบบแสดงความคิดเห็นที่จัดไว้ที่ท่าอากาศยาน ข้อเสนอแนะของท่านเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง  
 และพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Should you have any suggestions or complaints regarding our facilities and services provided at  
 Suvarnabhumi airport, please fill in this form and put it in the suggestion box at the airport. Detailed information  
 is very much needed for further improvement of our facilities and services.

ชื่อผู้แสดงความคิดเห็น (Your name and family name) : ด.ช.ช. ภาณุเดช งามกุล  
 ที่อยู่ (Address) : 296 / 367 ซ.พืงเมธ ๑.วังจันทน์ อ.เมือง จ.ขอนแก่น  
 E-mail Address : puengmeo@hotmail.com โทรศัพท์ (Tel.) : 02-791-0039 มือถือ (Mobile) : 084-208-1429  
 เที่ยวบิน (Flight No.) : - วันที่รับบริการ (Date) : 25/5/08 เวลา (Time) : 4:00  
 รายละเอียด (Details) : ด.ช.ช.พืงเมธ น้อย น้า 4 ปี มาจากอ.เมือง นิสิตโรงเรียน  
 สอนผู้มาโรงเรียน เพราะขณะนั้นของน้าพ่อย และโรงเรียนสอน  
 ยืนต่อแถว

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาให้ข้อมูล / Thank you for your kind information.

999 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี  
 จังหวัดสมุทรปราการ 10540  
 โทรศัพท์ (Tel.) : 66 (0) 2132-5142  
 66 (0) 2132-5121  
 โทรสาร (Telex) : 66 (0) 2132-5105

999 Moo 1, Tambon Nong Prue, Amphoe Bang Phli,  
 Samut Prakan Province 10540  
 WEBSITE : http://www.airportthai.co.th  
 E-MAIL : suvarnab\_suggestion@airportthai.co.th



บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
Airports of Thailand Public Company Limited

No. 417 / 2008
Name of Contact Person Suwat
Contacted by email
Date 26/05/08 Time 09:00
Administration Dept, Suvarnabhumi Air

**แบบแสดงความคิดเห็น/SUGGESTION FORM**

ถ้าท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โปรดกรอกรายละเอียดในแบบแสดงความคิดเห็นนี้ให้ชัดเจน และใส่ในตู้รับแบบแสดงความคิดเห็นที่จัดไว้ที่ท่าอากาศยาน ข้อเสนอแนะของท่านเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Should you have any suggestions or complaints regarding our facilities and services provided at Suvarnabhumi airport, please fill in this form and put it in the suggestion box at the airport. Detailed information is very much needed for further improvement of our facilities and services.

ชื่อผู้แสดงความคิดเห็น (Your name and family name) : Suwat Puengcharon  
 ที่อยู่ (Address) : 53 จามรธานีพวง Ad., Bangkok, Nonthaburi  
 E-mail Address : Suwat.f@airport.co.th โทรศัพท์ (Tel.) : 062-4362584 มือถือ (Mobile) :  
 เที่ยวบิน (Flight No.) : TG 930 วันที่รับบริการ (Date) : 26/05/2008 เวลา (Time) : 22.30  
 รายละเอียด (Details) :  
 ① บริการสัมภาระ ของสนามบิน มีช่องทิ้งสัมภาระ (สำหรับทิ้งสัมภาระ)  
 ② คนระงวดของสัมภาระ, พนักงานรับสัมภาระ  
 ③ คนที่ถือสัมภาระที่ผิด  
 ④ พนักงานรับสัมภาระ  
 ⑤ ไม่ดี OK

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาให้ข้อมูล / Thank you for your kind information.

999 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี  
จังหวัดสมุทรปราการ 10540  
โทรศัพท์ (Tel.) : 66 (0) 2132-5142  
66 (0) 2132-5121  
โทรสาร (Telex) : 66 (0) 2132-5105

999 Moo 1, Tambon Nong Prue, Amphoe Bang Phli,  
Samut Prakan Province 10540  
WEBSITE : <http://www.airportthai.co.th>  
E-MAIL : [suvarnab\\_suggestion@airportthai.co.th](mailto:suvarnab_suggestion@airportthai.co.th)

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างแบบสำรวจความคิดเห็นคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานโดยสภา  
ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Council International หรือ ACI)



# AIRPORT SERVICE QUALITY

เรียน ท่านผู้โดยสาร

ท่านได้รับการสุ่มคัดเลือกให้เข้าร่วมการสำรวจความคิดเห็น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องของท่าอากาศยานที่จะนำเสนอการบริการชั้นเลิศแก่ผู้ใช้บริการทุกท่าน การสำรวจความคิดเห็นนี้เป็นการริเริ่มของสภาท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International หรือ ACI) ซึ่งจะช่วยให้ท่าอากาศยานทราบว่า ท่านในฐานะผู้ใช้บริการ ประเมินผลการทำงานของท่าอากาศยานเป็นอย่างไร และช่วยให้ท่าอากาศยานสามารถปรับปรุงการบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเรา โปรดใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ และส่งคืนผู้สัมภาษณ์ก่อนที่ท่านจะขึ้นเครื่องบิน

โปรดเขียนคำตอบของท่าน หรือทำเครื่องหมายกากบาท (X)

1. สายการบิน :

\_\_\_\_\_

หมายเลขเที่ยวบิน

\_\_\_\_\_

วันที่ออกเดินทาง

\_\_\_\_/\_\_\_\_/2009  
(วันที่ 5 - 05) (เดือน ธันวาคม = 12)

เวลาออกเดินทาง

\_\_\_\_ : \_\_\_\_  
(24 ชั่วโมง เช่น 19:30)

2. ท่านลงมาจากเครื่องบินเพื่อแวะพักรถต่อเครื่อง / เปลี่ยนเครื่องที่ท่าอากาศยานแห่งนี้หรือไม่? ใช่  ไม่ใช่

3. ในเที่ยวบินที่ท่านกำลังขึ้นเครื่องอยู่นี้ ท่านกำลังจะเดินทางไปท่าอากาศยานใด :

4. เหตุผลหลักในการเดินทางครั้งนี้คืออะไร?

ธุรกิจ  ท่องเที่ยว  อื่นๆ

5. ท่านใช้บริการชั้นโดยสารชั้นใด?

ชั้นหนึ่ง  ชั้นธุรกิจ  ชั้นประหยัด

6. ในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา ท่านเดินทางโดยเครื่องบินกี่เที่ยวบิน โดยรวมการเดินทางครั้งนี้ด้วย?

เที่ยวบินขาไปและขากลับ นับเป็นหนึ่งเที่ยว  
1-2  3-5  6-10  11-20  21 เที่ยวขึ้นไป

11. ในกรณีที่ท่านไม่ได้เป็นผู้โดยสารที่ออกจากรถเครื่องบินที่รอส่งเครื่อง / เปลี่ยนเครื่อง ท่านเดินทางมาท่าอากาศยานแห่งนี้ด้วยวิธีใด?  
รถยนต์ส่วนตัว / รถวินาที  รถประจำทาง / รถบริการรับส่ง  แท็กซี่ / สิบล้อ   
รถไฟ / รถไฟฟ้าใต้ดิน  เรือเช่า  อื่นๆ

12. ท่านมาถึงท่าอากาศยานก่อนเวลาที่เครื่องจะออกเดินทางตามกำหนด เป็นเวลานานเท่าใด?  
น้อยกว่า 30 นาที  30 - 45 นาที  45 - 60 นาที  1 ชม. - 1 ชม. 15 นาที   
1 ชม. 15 นาที - 1 ชม. 30 นาที  1 ชม. 30 นาที - 2 ชม.  มากกว่า 2 ชม.

13. ท่านตรวจบัตรโดยสาร (Check-in) ที่ท่าอากาศยานแห่งนี้ด้วยวิธีใด: *check-in ที่เคาน์เตอร์*  
เคาน์เตอร์อัตโนมัติ  เคาน์เตอร์เช็คอิน  เช็คอินทางอินเทอร์เน็ต   
เช็คอินทางโทรศัพท์  เคาน์เตอร์ฝากสัมภาระ  อื่นๆ

14. ท่านถือสัญชาติใด / เป็นพลเมืองของประเทศใด?

15. ท่านพำนักอาศัยอยู่ในประเทศใด? (หากแตกต่างจากคำตอบข้างบน)

16. รหัสไปรษณีย์: \_\_\_\_\_

17. โปรดระบุเพศ... ชาย  หญิง

18. ช่วงอายุของท่าน?  
16-21  22-25  26-34  35-44   
45-54  55-64  65-75  76 ปีขึ้นไป

ข้อมูลบนแบบสอบถามนี้ :

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน และโปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับมายังฝ่ายที่ท่านขึ้นเครื่อง

ผู้สัมภาษณ์: โปรดระบุตำแหน่ง อากาศยาน ประจําเที่ยวบินของการบินไทยที่ให้บริการ (โปรดเขียนเป็นภาษาอังกฤษด้วยตัวพิมพ์ใหญ่)

ชื่อ นามสกุล \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง \_\_\_\_\_

**โปรดเขียนลำดับของท่าน หรือท่านเครื่องหมายภาคทศนิยม (X)**

7. จาตรที่ใช้บริการท่าอากาศยานในวันนี้ โปรดให้คะแนนท่าอากาศยานแห่งนี้ในแง่ของบริการดังต่อไปนี้ :

	7 ไม่ได้ใช้เลย/ ให้บริการ	6 ดีเยี่ยม	4 ดีมาก	3 ดี	2 พอใช้	1 ควรปรับปรุง
<b>การเดินทางมาท่าอากาศยาน</b>						
A. ระบบการขนส่งจากพื้นที่ขึ้นเครื่อง / ออกจากท่าอากาศยาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. ความเพียงพอของเครื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. ความเหมาะสมของค่าบริการเครื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. ความเพียงพอของรถขึ้นกระเบื้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**การตรวจบัตรโดยสาร (Check-in) (ที่ท่าอากาศยานแห่งนี้)**

E. ระยะเวลาการขึ้นแถวตรวจบัตรโดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. ประสิทธิภาพของพนักงานตรวจบัตรโดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. ความสุภาพและการช่วยเหลือพนักงานตรวจบัตรโดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**การตรวจหนังสือเดินทาง / หลักฐานแสดงตัวบุคคล**

H. ระยะเวลาการตรวจหนังสือเดินทาง / หลักฐานแสดงตัวบุคคล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. ความสุภาพและการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**การรักษามาตรฐานความปลอดภัย**

J. ความสุภาพและการช่วยเหลือพนักงานรักษาความปลอดภัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K. ความละเอียดถี่ถ้วนของการตรวจค้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L. ระยะเวลาการรอการตรวจค้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M. ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**การหาหนทาง**

N. ความยากง่ายในการหาหนทางในท่าอากาศยาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O. หน้าที่ของพนักงานที่ช่วยนำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P. ระยะทางของทางเดินภายในอาคารผู้โดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q. ความสะดวกในการส่งกระเป๋าขึ้นเครื่องบิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน**

R. ความสุภาพและการช่วยเหลือพนักงานท่าอากาศยาน (กรณีมีพนักงานตรวจบัตรโดยสารและพนักงานรักษาความปลอดภัย)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S. รับประทานอาหารที่รับประทานอาหาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T. ความเหมาะสมของราคาอาหาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**โปรดเขียนลำดับของท่าน หรือท่านเครื่องหมายภาคทศนิยม (X)**

8. จากหัวข้อข้อต่าง ๆ ในข้อ 7 หัวข้อใดที่มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับท่าน ณ ท่าอากาศยานแห่งนี้?  
(โปรดเขียนคะแนนโดยระบุด้วยอักษรภาษาอังกฤษสำหรับหัวข้อข้ออื่น ๆ)

สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน	7 ไม่ได้ใช้เลย/ ให้บริการ	6 ดีเยี่ยม	4 ดีมาก	3 ดี	2 พอใช้	1 ควรปรับปรุง
U. ความเพียงพอของธนาคาร / ตู้ ATM / จุดบริการแลกเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. ร้านขายสินค้าปลอดอากร / ร้านค้าอื่น ๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W. ความเหมาะสมของราคาสินค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X. การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต / ระบบไร้สาย (Wi-Fi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y. ห้องรับรองสำหรับนักธุรกิจ / ผู้บริหาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z. ความเพียงพอของห้องสุขา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AA. ความสะอาดของห้องสุขา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BB. ความสะดวกสบายของบริเวณพื้นที่นั่งพักผ่อนขึ้นเครื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**สภาพแวดล้อมของท่าอากาศยาน**

CC. ความสะอาดของอาคารผู้โดยสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DD. บรรยากาศโดยรวมของท่าอากาศยาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อท่าอากาศยาน**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

9. จากการใช้บริการท่าอากาศยานแห่งนี้ในวันนี้ อะไรคือบริการที่ดีที่สุด และควรปรับปรุงมากที่สุด?

บริการที่ดีที่สุด:

ควรปรับปรุงที่สุด:

10. การบริการผู้โดยสารขาเข้า:

	7 ไม่ได้ใช้เลย/ ให้บริการ	6 ดีเยี่ยม	4 ดีมาก	3 ดี	2 พอใช้	1 ควรปรับปรุง
A. การตรวจหนังสือเดินทาง / หลักฐานแสดงตัวบุคคล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. ความรวดเร็วในการรับกระเป๋า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. การตรวจทางศุลกากร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





# AIRPORT SERVICE QUALITY

11. If it was NOT a connecting flight, what mode of transport did you use to arrive at THIS airport?

- Private/Company Car  Bus/Shuttle  Taxi/Limo   
 Rail/Subway  Rental Car  Other

12. How long before the scheduled departure time of your flight did you arrive at the airport?

- Less than 30 mins  30 - 45 mins  45 - 60 mins  1hr - 1hr 15 mins   
 1hr 15 mins - 1hr 30 mins  1hr 30 mins - 2 hours  More than 2 hrs

13. When you checked in at this airport, did you use a: (more than one answer possible)

- Self-service kiosk  Check-in desk  Internet check-in   
 Phone check-in  Bag drop-off desk  Other

14. What is your nationality/country of citizenship?

15. What is your country of residence? (if different from above)

16. Postal/Zip Code:

17. Are you ...

- Male  Female

18. What is your age group?

- 16-21  22-25  26-34  35-44   
 45-54  55-64  65-75  76 & over

Additional Comments:

Thank you for completing this questionnaire. Please hand it back to the interviewer before boarding your flight.

Interviewer: Please indicate in the boxes below the traffic, the terminal and the gate of the interview (Please write in block capitals)

I or D	Quest. No	Airport	Terminal	Gate No.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

English 2009

Dear Passenger

You have been randomly selected to take part in a survey which is part of this airport's continuing commitment to provide the highest levels of service. This survey is an ACI (Airports Council International) initiative; it helps airports understand how you, the customer, judge their performance and helps the airport improve services to meet your needs more effectively.

Your opinion of your airport experience today is essential to us. Please take a few minutes to complete this questionnaire and hand it back to the interviewer before your departure.

Write in Your Response or Place an 'X' in the Box Where Applicable

1. Airline:

Flight Number

<input type="text"/>	<input type="text"/>
Letters	Numbers

Departure Date

<input type="text"/>	<input type="text"/>	2009
DD	MM	

Departure Time

<input type="text"/>	:	<input type="text"/>
(24 hours e.g. 19:30)		

2. Have you just made a connection/transfer at THIS Airport? Yes  No

3. Which airport are you flying to on the flight that you are about to board:

4. What is/was your MAIN reason for this air trip?

- Business  Leisure  Other

5. Which section of the aircraft are you travelling in?

- First Class  Business/Upper Class  Economy/Tourist

6. Including this trip, how many return trips by air have you made in the last 12 months? (A departing and arriving flight counts as one trip)

- 1-2  3-5  6-10  11-20  21 or more

01

Write in Your Response or Place an 'X' in the Box Where Applicable

7. Based on your experience today, please rate THIS airport on each service item:

	?	5	4	3	2	1
	Did not notice/use	Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
<b>ACCESS</b>						
A. Ground transportation to/from airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Availability of parking facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Value for money of parking facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Availability of baggage carts/rolleys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CHECK-IN (at this airport)</b>						
E. Waiting time in check-in queue/line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Efficiency of check-in staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Courtesy and helpfulness of check-in staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>PASSPORT/PERSONAL ID CONTROL</b>						
H. Waiting time at passport/personal ID inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. Courtesy and helpfulness of inspection staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SECURITY</b>						
J. Courtesy and helpfulness of security staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K. Thoroughness of security inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L. Waiting time at security inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M. Feeling of being safe and secure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>FINDING YOUR WAY</b>						
N. Ease of finding your way through airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O. Flight information screens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P. Walking distance inside the terminal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q. Ease of making connections with other flights	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>AIRPORT FACILITIES</b>						
R. Courtesy and helpfulness of airport staff (excluding check-in, passport control and security)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S. Restaurant/eating facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T. Value for money of restaurant/eating facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Write in Your Response or Place an 'X' in the Box Where Applicable

**AIRPORT FACILITIES**

	?	5	4	3	2	1
	Did not notice/use	Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
U. Availability of bank/ATM facilities/money changers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. Shopping facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W. Value for money of shopping facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X. Internet access/Wi-fi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y. Business/Executive lounges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z. Availability of washrooms/toilets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AA. Cleanliness of washrooms/toilets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BB. Comfort of waiting/gate areas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AIRPORT ENVIRONMENT**

CC. Cleanliness of airport terminal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DD. Ambience of the airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overall satisfaction with the airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Which of the items listed in Question 7 are MOST IMPORTANT to you at THIS airport?  
(Please use the letters in front of the items for your rating)

1st:  (e.g. P)      2nd:  (e.g. K)      3rd:  (e.g. V)

9. What was your BEST and WORST experience at THIS airport today?

Best:

Worst:

10. Arrivals services at this airport:  
(Based on previous experience in last 6 months)

	?	5	4	3	2	1
	Did not notice/use	Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor
A. Passport/Personal ID inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Speed of baggage delivery service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Customs inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. If it was NOT a connecting flight, what mode of transport did you use to arrive at THIS airport?
- Private/Company Car  Bus/Shuttle  Taxi/Limo   
 Rail/Subway  Rental Car  Other
12. How long before the scheduled departure time of your flight did you arrive at the airport?
- Less than 30 mins  30 - 45 mins  45 - 60 mins  1hr - 1hr 15 mins   
 1hr 15 mins - 1hr 30 mins  1hr 30 mins - 2 hours  More than 2 hrs
13. When you checked in at this airport, did you use a: (more than one answer possible)
- Self-service kiosk  Check-in desk  Internet check-in   
 Phone check-in  Bag drop-off desk  Other
14. What is your nationality/country of citizenship?
15. What is your country of residence? (if different from above)
16. Are you ... Male  Female
17. What is your age group?
- 16-21  22-25  26-34  35-44   
 45-54  55-64  65-75  76 & over

Please write your contact details clearly in block capitals. This information is required for quality control purposes.

Name: \_\_\_\_\_

Postal/Zip Code:           Tel No: \_\_\_\_\_

Email\*: \_\_\_\_\_

\* By entering your email you agree it may also be used for market research purposes

Additional Comments: \_\_\_\_\_

Thank you for completing this questionnaire. Please hand it back to the interviewer before boarding your flight.

Interviewer: Please indicate in the boxes below the traffic, the terminal and the gate of the interview (Please write in block capitals)

I or D  Quest. No  Airport  Terminal  Gate No.

English 2008



## AIRPORT SERVICE QUALITY

Dear Passenger

You have been randomly selected to take part in a survey which is part of this airport's continuing commitment to providing the highest level of service. This survey is an ACI (Airports Council International) initiative; it helps airports understand how you, the customer, judge their performance and helps the airport improve services to meet your needs more effectively.

Your opinion of your airport experience today is essential to us. Please take a few minutes to complete this questionnaire and hand it back to the interviewer before your departure. By completing and returning this questionnaire you acknowledge and consent to the following:

Your personal information will be used by ACI for the above purpose and may be shared with airports provided it is used only for this purpose. You may be contacted for quality control purposes. You will not be contacted for further research unless you have provided your e-mail address. Your personal information will be kept in databases maintained by or for ACI at locations to be determined by ACI. Should you wish to update or delete your information, please contact ACI in Geneva at +41.22.717.85.85 indicating that your request concerns your information in the ASQ database.

Write in Your Response or Place an 'X' in the Box Where Applicable

1. Airline: \_\_\_\_\_

Flight Number   Departure Date   2008   Departure Time

Letters Numbers DD MM (24 hours e.g. 19:30)

2. Have you just made a connection/transfer at THIS Airport? Yes  No

3. Which airport are you flying to on the flight that you are about to board: \_\_\_\_\_

4. What is/was your MAIN reason for this air trip?

Business  Leisure  Other

5. Which section of the aircraft are you travelling in?

First Class  Business/Upper Class  Economy/Tourist

6. Including this trip, how many return trips by air have you made in the last 12 months? (A departing and arriving flight counts as one trip)

1-2  3-5  6-10  11-20  21 or more

01

Write in Your Response or Place an 'X' in the Box Where Applicable

7. Based on your experience today, please rate THIS airport on each service item:

	7 Did not notice/use	5 😊😊😊 Excellent	4 😊😊 Very Good	3 😊 Good	2 😊 Fair	1 😞 Poor
<b>ACCESS</b>						
A. Ground transportation to/from airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Availability of parking facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Value for money of parking facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Availability of baggage carts/trtrolleys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CHECK-IN (at this airport)</b>						
E. Waiting time in check-in queue/line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Efficiency of check-in staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Courtesy and helpfulness of check-in staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>PASSPORT/PERSONAL ID CONTROL</b>						
H. Waiting time at Passport/Personal ID inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. Courtesy and helpfulness of inspection staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SECURITY</b>						
J. Courtesy and helpfulness of security staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K. Thoroughness of security inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L. Waiting time at security inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M. Feeling of being safe and secure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>FINDING YOUR WAY</b>						
N. Ease of finding your way through airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O. Flight information screens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P. Walking distance inside the terminal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q. Ease of making connections with other flights	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>AIRPORT FACILITIES</b>						
R. Courtesy and helpfulness of airport staff (excluding check-in and security)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S. Restaurant/teating facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T. Value for money of restaurant/teating facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Write in Your Response or Place an 'X' in the Box Where Applicable

**AIRPORT FACILITIES**

	7 Did not notice/use	5 😊😊😊 Excellent	4 😊😊 Very Good	3 😊 Good	2 😊 Fair	1 😞 Poor
U. Availability of bank/ATM facilities/ money changers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. Shopping facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W. Value for money of shopping facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X. Internet Access/Wi-fi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y. Business/Executive lounges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z. Availability of washrooms/toilets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AA. Cleanliness of washrooms/toilets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BB. Comfort of waiting/gate areas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AIRPORT ENVIRONMENT**

CC. Cleanliness of airport terminal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DD. Ambience of the airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Overall satisfaction with the airport

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

8. Which of the items listed in Question 7 are MOST IMPORTANT to you at THIS airport?  
(Please use the letters in front of the items for your rating)

1st:  (e.g. P)      2nd:  (e.g. K)      3rd:  (e.g. V)

9. What was your BEST and WORST experience at THIS airport today?

Best:

Worst:

10. Arrivals services at this airport:  
(Based on previous experience in last 6 months)

	7 Did not notice/use	5 😊😊😊 Excellent	4 😊😊 Very Good	3 😊 Good	2 😊 Fair	1 😞 Poor
A. Passport/Personal ID inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Speed of baggage delivery service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Customs inspection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. 如果您不是转机旅客，您搭乘什么交通工具来到这个机场？

- 私人/公司的汽车  巴士/机场穿梭巴士  的士/豪华专车   
 火车/地下铁路  租用汽车  其它方式

12. 您在航班的预定起飞时间前多久到达机场？

- 不到30分钟  30-45分钟  45-60分钟  1小时 - 1½小时   
 1½小时 - 2小时  2小时以上

13. 您在这个机场办理登机手续时，曾否使用以下设施/服务？(可选多项)

- 自助式服务台  办理登机手续柜台  上网办理登机手续   
 电话办理登机手续  托运行李柜台  其它设施/服务

14. 您的国籍是：

15. 您所定居的国家是(如果与上述国家不同)：

16. 您的性别是：

男

女

17. 您属于哪个年龄组别？

16-21岁  22-25岁  26-34岁  35-44岁

45-54岁  55-64岁  65-75岁  76岁或以上

请用正楷写下您的联络资料，这些资料有助我们提高品质。

姓名：

邮政编码：

电话号码：

电邮地址\*：

\*如您填上电邮地址，即表示同意我们为进行市场研究而联络您。

其它意见：

请留意填写问卷，请在登机前将问卷交还调查员。

调查员注意：请在下面的空格内注明进行这次调查的航机资料(1或D)，登机楼和登机闸口。

I或D	问卷编号	航机名称	登机厅名称	登机闸口号码
<input type="text"/>	110-30650	BKK	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ACI

亲爱的旅客：

我们已随机选定您为这项调查的对象。您身处的机场力求借着这项调查不断改进，从而为旅客提供最佳服务。国际机场协会(ACI, Airports Council International)进行这项调查，目的是让各地机场了解顾客对他们表现的评价，这有助机场提升服务，以满足旅客的需要。

您就今天在机场的体验所给予的评价，对我们至为重要。请花几分钟时间填写这份问卷，并在登机前交还调查员。您填写并交还这份问卷，即表示您知道和同意以下事项：

国际机场协会将使用您的个人资料作上述用途，也只会因同一用途将您的个人资料向有关机场透露。我们亦可能为品质监控而与您联络，除非您在下文填上电邮地址，否则我们不会进一步与您联络，以进行更多的意见调查。您的个人资料会保存在国际机场协会的数据库，或由其它机构代为保存，地点由国际机场协会决定。如欲更新或删除您的资料，请致电+41.22.717.85.85，联络位于日内瓦的国际机场协会办事处，并就存于该数据库的个人资料说明您的要求。

请填写您的意见，或在适当空格内划上「X」号

1. 航空公司：

航班编号

起飞日期

起飞时间(本地时间)

英文字母 数字

2007

日 月

(24小时制，例如：19:30)

2. 今天您是否在这个机场转机？

是  不是

3. 您即将搭乘的航机将飞往哪个机场？

4. 您这次旅程的主要原因是甚么？

公干  度假  其它

5. 您将乘坐哪种机位？

头等客位  商务客位  经济客位

6. 连这次旅程在内，您在过去12个月共有多少次航空旅程？

(来回航班视为一次旅程)

1-2次  3-5次  6-10次  11-20次  21次或以上

请根据您的意见，或在适当空格内划上「X」号

7. 请根据您的今天的体验，评价这个机场的各项服务

	不知道或未使用 ?	5 ◎◎◎◎ 极好	4 ◎◎ 很好	3 ◎ 良好	2 ◎ 一般	1 ◎ 不好
<b>交通往来</b>						
A. 往来机场的地面交通工具	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 停车设施是否方便充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. 停车场收费是否物有所值	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. 手推行李车是否方便充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>办理登机手续 (在这个机场)</b>						
E. 办票排队的等候时间	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. 办票人员的工作效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. 办票人员是否有礼貌和乐于助人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>安检与出入境边防检查</b>						
H. 护照与签证检查	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. 安检人员是否有礼貌和乐于助人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J. 安检是否彻底	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K. 安检的等候时间	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L. 是否感到安全和安心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>方向指示</b>						
M. 在机场内是否容易找到要去的地方	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N. 航班信息荧幕	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O. 候机楼内的步行距离	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P. 转机是否方便容易	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>机场服务/设施</b>						
Q. 机场职员是否有礼貌和乐于助人 (不包括办理登机手续人员与保安人员)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R. 餐饮设施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S. 餐饮设施收费是否物有所值	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T. 银行/取款机/找换店是否方便充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

请根据您的意见，或在适当空格内划上「X」号

	不知道或未使用 ?	5 ◎◎◎◎ 极好	4 ◎◎ 很好	3 ◎ 良好	2 ◎ 一般	1 ◎ 不好
<b>机场服务/设施</b>						
U. 购物设施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. 商品价格是否物有所值	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W. 购物/餐饮设施的营业时间	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X. 电话/互联网/信息科技设施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y. 商务/行政人员候机室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z. 洗手间是否方便充足	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AA. 洗手间是否清洁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BB. 候机处/登机闸口是否舒适	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>机场环境</b>						
CC. 候机楼是否清洁	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DD. 机场环境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
对机场的整体满意程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. 在这个机场，您认为问题7所列的项目中哪几项对您最重要？  
(请填上所选项目的代表字母，并以大楷填写。)

最重要： (例如 P) 第二重要： (例如 K) 第三重要： (例如

9. 您今天在这个机场的最好和最坏体验是甚么？

最好：

最坏：

10. 这个机场的入境服务：  
(在过去六个月的经验)

	不知道或未使用 ?	5 ◎◎◎◎ 极好	4 ◎◎ 很好	3 ◎ 良好	2 ◎ 一般	1 ◎ 不好
A. 行李送抵提取处是否快捷	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 海关检查	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. 护照与签证检查	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. 当空港へはどの交通機関をご利用されていましたか？  
(1つだけお選びください) (乗り継ぎ便のお客様は除きます)

自家用/社用車       バス/シャトルバス       タクシー/ハイヤー   
 鉄道/地下鉄       レンタカー       その他

12. 出発予定時刻のどのくらい前に空港に到着されましたか？ (1つだけお選びください)

30分以内       30-45分       45-60分       1時間-1時間15分   
 1時間15分-1時間30分       1時間30分-2時間       2時間以上

13. この空港でチェックインした時、次のどれをご利用になりましたか？ (複数回答可)

セルフサービスキオスク       チェックインカウンター       インターネットチェックイン   
 電話チェックイン       バゲージドロップオフデスク       その他

14. 国籍・市民権のある国はどこですか？

15. 居住国 (上記と異なる場合)

16. 性別      男性       女性

17. 年齢

16-21歳       22-25歳       26-34歳       35-44歳   
 45-54歳       55-64歳       65-75歳       76歳以上

お客様のご連絡先をはっきりとわかりやすくご記入ください。この情報は品質管理 (情報の信頼性確認等) の目的で使用されます

お名前: \_\_\_\_\_

郵便番号:            電話番号: \_\_\_\_\_

E-mailアドレス\*: \_\_\_\_\_

E-mailアドレスをご記入いただいた場合は、今後お客様との関係の目的でご連絡を差し上げることに同意いただいたものと解釈させていただきます。

追記:

アンケートはこれで終了です。ご出発前に調査員にこの用紙をお渡しください。ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

調査員記入欄: 下の□の中にインタビューのトラフィックIDまたはID、ターミナルおよび搭乗口を示してください

I またはD      Quest. No      Airport      Terminal      搭乗口番号  
       110-30760       BKK           



## AIRPORT SERVICE QUALITY

お客様へ

このアンケート調査は、お客様がご利用いただいた空港の施設やサービスについてのご感想やニーズを、集約して、今後の空港のサービス改善に役立たせるものとして、ACI (Airports Council International, 国際空港協議会) の監修により実施しています。

航空機ご搭乗のお客様の中から、調査にご協力いただけるお客様を無作為に選ばせていただきました。

お客様の本日の空港でのご経験について少々お時間をいただき調査にご協力をお願い申し上げます。この調査表は、ご出発前に係員にお渡し下さい。

なお、この調査に関する個人情報については、以下の通り取り扱うことと致しますので、ご同意願います。

お客様の個人情報は上記の目的のためACIによってACIが定める場所でのために管理維持されるデータベースに保存されます。データは上記の目的のためのみ使用すると条件で関係先にも提供します。ACIから品質管理のため、お客様にご連絡を差し上げることがあるかもしれません。

このアンケートの下のほうにeメールアドレスを記入されない限り、今後の調査のためにご連絡を差し上げることはありません。今回の個人情報についてお客様がご自身の情報を更新または削除したい場合には、ジュネーブの+41.22.717.85.85のACIまでご連絡ください。あなたの請求がASQデータベースの管理に関するものであることをご連絡ください。

該当する場合は□の中に回答を書くか、またはX印をつけてください

1. 航空会社名

便名        ご利用日   2007      出発時間  :   
フルファベット2文字      数字      日      月      (例えば18:30のように24時間)

2. 当空港は乗り継ぎでご利用ですか?      はい       いいえ   
(該当するものにX印を付けてください)

今搭乗しようとしている便で、どこの空港にいらっしゃるのですか?

4. 今回の旅行の主な目的は何ですか?

商用仕事       レジャー       その他

5. 今回ご利用になった座席のクラスは?

ファーストクラス       ビジネスクラス       エコノミークラス

6. 今回の旅行を含め、過去12ヶ月の間に何回飛行機で往復旅行をなさいましたか?  
(行きと帰りの便で1回の旅行とみなします。)

1-2       3-5       6-10       11-20       21+

調査する場合は口の中にも調査を置くか、または記入をつけてください

7. 本日、当空港をご利用になり下記の各項目についてどのように思われましたか？

	7 わからない 利用しなかった	5 非常に悪い	4 やや悪い	3 どちらとも 言えない	2 あまり 良くない	1 全く 良くない
<b>空港へのアクセス/案内と乗り継ぎ</b>						
1. 空港までからの交通機関	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 駐車場利用のし易さ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 駐車場施設と料金とのバランス	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 手荷物用カートの利用のし易さ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>チェックイン (搭乗場で)</b>						
1. チェックインカウンターでの待ち時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. チェックインスタッフの効率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. チェックインスタッフの接客態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>セキュリティと入国審査</b>						
1. パスポートおよびビザ審査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 保安検査スタッフの検査態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 保安検査の徹底度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 保安検査時の待ち時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 安全への信頼感 (保安・安全全般に対する評価)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>案内をみつける</b>						
1. 空港内の案内指示板などのわかりやすさ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. フライト情報の表示画面	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ターミナル内で旅行 (移動) 案内	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 他フライトへの乗り継ぎ案内のしやすさ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>空港の設備</b>						
1. 空港職員接客態度 (航空会社スタッフ、保安検査スタッフを除く)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. レストランなどの飲食施設	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. レストランなど飲食施設の 商品と料金とのバランス	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 銀行・両替所・ATM設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

調査する場合は口の中にも調査を置くか、または記入をつけてください

空港の設備

	7 わからない 利用しなかった	5 非常に悪い	4 やや悪い	3 どちらとも 言えない	2 あまり 良くない	1 全く 良くない
U. ショッピング施設	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. ショッピング施設の商品と料金のバランス	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W. ショッピング・レストラン施設の営業時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X. 電話・インターネット・IT 設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y. ビジネスクラス/エグゼクティブクラス ラウンジ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z. 化粧室の利用のし易さ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AA. 化粧室の清潔さ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BB. 待合所・ゲート付近の快適さ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>空港の環境</b>						
CC. 空港ターミナルの清潔さ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DD. 空港全体の雰囲気	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

空港への全体的な満足度

8. 第7問で挙げた項目のうち、当空港であなたにとって最も重要なのはどれですか？  
(アルファベット大文字でご記入ください)

1番  (例:P) 2番  (例:K) 3番  (例:I)

9. 本日、当空港での最も印象が良かったことと、印象が悪かったことをお聞かせください。  
(日本語でご記入ください)

最も良かった印象

最も良くなかった印象

10. 当空港の到着時のサービスについて  
(過去6ヶ月間のご経験をお答えください)

	7 わからない 利用しなかった	5 非常に悪い	4 やや悪い	3 どちらとも 言えない	2 あまり 良くない	1 全く 良くない
A. 手荷物受け取りに要する時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 税関検査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. パスポートおよびビザ審査	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



11. 본 공항에서 발송하지 않은 경우 발송하지 어떤 교통수단을 이용하여 오셨습니까?

개인/회사차       버스/셔틀버스       택시/리무진   
 기차/전철       렌트카       기타

12. 출발용 시간 전에 공항에 도착하셨습니까?

30분 이하       30-45분       45-60분       1시간-1시간-15분   
 1시간-15분-1시간 30분       1시간 30분-2시간       2시간 이상

13. 본 공항에서 어떠한 체크인 서비스를 이용하셨습니까? (복수응답 가능)

셀프 서비스 카운터       체크인 데스크       인터넷 체크인   
 전화 체크인       위탁 수하물 체크인 데스크       기타

14. 귀하의 목적은 어디입니까?

15. 기차 역가는 어디입니까? (위 국가와 다를 경우)?

16. 성별은?

남성       여성

17. 연령대는?

16-21세       22-25세       26-34세       35-44세   
 45-54세       55-64세       65-75세       76세 이상

본 설문조사에 응답해 주신다면 남의 연락처를 제공하지 않습니다. 본 설문조사에 응하지 않으신다면 어떤 자료도 제공하지 않습니다.

이름:

우편 코드:

전화번호:

이메일:

\*이메일 주소는 기밀유지할 수 있도록 하여도 연락처를 어떤 수로도 제공할 수 없습니다.

기타 의견:

본 설문조사에 응하지 않으신다면 남의 연락처를 제공하지 않습니다. 본 설문조사에 응하지 않으신다면 어떤 자료도 제공하지 않습니다.

이 설문조사에 응하지 않으신다면 남의 연락처를 제공하지 않습니다. 본 설문조사에 응하지 않으신다면 어떤 자료도 제공하지 않습니다.

1 또는 D      설문자 번호      공항      이메일      기타로 번호  
      110-30690      BKK           



AIRPORT SERVICE QUALITY

승객 귀하

저희 공항은 고객 여러분께 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 계속 노력하고 있으며 이러한 노력의 일환으로 국제공항협회(ACI: Airports Council International)에서 주관하는 본 설문조사를 통해 귀하의 의견을 경청하고자 합니다. 본 설문조사를 통해 보다 나은 서비스가 제공 될 수 있을 것으로 기대합니다. 귀하의 승객들에서 일어난 선발되었음을 알려드리니 양지하여 주시기 바라며 격려 협조 부탁드립니다.

귀하께서 오늘 공항에서 경험하신 내용과 그에 대한 귀하의 의견은 저희들에게 절대적으로 중요합니다. 잠시 귀한 시간을 내주셔서 본 설문지를 작성하신 후 저희 설문조사 면접원에게 돌려 주시면 대단히 감사하겠습니다. 본 설문지를 작성하신 후 저희 면접원에게 돌려주시는 것은 귀하께서 아래에 기재된 사항을 이해하시며 또한 이를 허락하시는 것을 의미합니다.

귀하의 개인정보는 설문조사 이외의 다른 목적으로 사용되지 않으며, ACI 조사원이 공항 외에 제3자에게 보다 공개되지 않음을 알려드립니다. 본 설문조사에 응하시거나 설문지를 작성할 수 없다면, 설문지 하단에 귀하의 이메일 주소를 기입하지 않는 한 우가로서 목적으로 연락처를 취하지 않을 것입니다. 귀하의 개인정보는 ACI 데이터베이스에 포함되며 개인정보의 정산 혹은 삭제할 권한을 보유 수 있습니다. ACI 본부 소속의 개인정보관리자에게 문의(+1.22.717.26.00) 연락처를 주시기 바랍니다.

귀하의 만족도 수준을 해당상자에 'X'로 표시하시기 바랍니다.

1. 항공사명

항공권번호      출국일      출발시간  
         2007       :   
 문자      숫자      월      일      (24시간, 예: 19:30)

2. 본 공항에서 다른 지역으로 가기 위해 발송하셨습니까?      예       아니오

3. 발송하시는 항공기의 목적지는 어떤 공항입니까?

4. 이번 여행의 주요 목적은 무엇입니까?  
 업무       휴가       기타

5. 항공기의 어떤 좌석을 이용하고 계십니까?  
 1등석       비즈니스석       이코노미석

6. 이번 여행을 포함해서 지난 12개월 동안 항공편으로 해외여행을 총 몇 번 하셨습니까?  
 (여름휴가, 출국 및 입국 비행은 합쳐서 한번으로 합니다)  
 1-2번       3-5번       6-10번       11-20번       21번 이상

**공정거래위원회**

**7. 오늘도 경영활동(고객)을 서비스로 전환이 경영을 평가하십시오**

경영 활동/부차사업	7 강요됨/이 용 없음	6 ○○○ 악질	5 ○○ 우수	4 ○ 평범	3 ○ 보통	1 ○ 나쁨
A. 고객-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 부차사업	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. 가격/비-부차사업	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. 수혜를 위한 이익의 용이성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

경영 활동/부차사업 (비-경영목적사업)	7 강요됨/이 용 없음	6 ○○○ 악질	5 ○○ 우수	4 ○ 평범	3 ○ 보통	1 ○ 나쁨
E. 중소기업-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. 중소기업-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. 중소기업-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

보안/안전/환경	7 강요됨/이 용 없음	6 ○○○ 악질	5 ○○ 우수	4 ○ 평범	3 ○ 보통	1 ○ 나쁨
H. 이권 및 비리 방지	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. 보안/안전/환경의 투명성, 도덕성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J. 보안/안전/환경의 투명성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K. 보안/안전/환경의 투명성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L. 경영활동 및 서비스의 투명성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

공정거래/서비스 전환의 필요성	7 강요됨/이 용 없음	6 ○○○ 악질	5 ○○ 우수	4 ○ 평범	3 ○ 보통	1 ○ 나쁨
M. 중소기업-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N. 중소기업-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O. 중소기업-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P. 중소기업-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

공정 서비스/서비스 전환	7 강요됨/이 용 없음	6 ○○○ 악질	5 ○○ 우수	4 ○ 평범	3 ○ 보통	1 ○ 나쁨
Q. 중소기업-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R. 서비스 전환	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S. 가격/비-서비스 전환	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T. 중소기업-특정지(지역)와-고객-특정-목적-요청	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**공정거래위원회**

**8. 귀하가 응답하신 질문 7에서 임의의 경우 어느 한 항목이 가장 중요하다고 생각하십니까?**

공정내외 사업	7 강요됨/이 용 없음	6 ○○○ 악질	4 ○○ 우수	3 ○ 평범	2 ○ 보통	1 ○ 나쁨
U. 소금 사업	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. 가격/비 소금 만족도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
W. 소금/비 사업의 영향시간	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
X. 전화/인터넷/IT 사업	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Y. 항공사 (항공서비스의 여객) 라운지	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Z. 항공사 이용 편의성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AA. 항공사의 경쟁성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AB. 항공 대기사업의 편의성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

공정/안전	7 강요됨/이 용 없음	6 ○○○ 악질	4 ○○ 우수	3 ○ 평범	2 ○ 보통	1 ○ 나쁨
AC. 공회 터미널의 경쟁성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AD. 공회 터미널	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. 귀하가 응답하신 질문 7에서 임의의 경우 어느 한 항목이 가장 중요하다고 생각하십니까?**

(필요한 순서대로 각 서비스 항목 앞의 상자에 기입하십시오)

첫 번째  (No. 1)      두 번째  (No. 2)      세 번째  (No. 3)

8. 오늘 공회에서 경영활동/서비스를 가장 중요한 결과 나섰던 것은 무엇입니까?

가장 중요한 것:

가장 나쁜 것:

10. 공회/안전/공회 서비스 (최근 6개월간 경험)

공정 서비스/서비스 전환	7 강요됨/이 용 없음	6 ○○○ 악질	4 ○○ 우수	3 ○ 평범	2 ○ 보통	1 ○ 나쁨
A. 수혜를 받는 속도	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 세관 심사	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. 이권 및 비리 방지	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ภาคผนวก จ  
กฎกระทรวง ที่เกี่ยวข้องกับกรอกแบบห้องน้ำ

## กฎกระทรวง

ฉบับที่ 39 (พ.ศ. 2537)

ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

พ.ศ. 2522

## หมวดที่ 2

## แบบและจำนวนของห้องน้ำและห้องส้วม

ข้อ 8 อาคารที่บุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้ ต้องมีห้องน้ำและห้องส้วมไม่น้อยกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในตารางที่ 2 ท้ายกฎกระทรวงนี้

จำนวนห้องน้ำและห้องส้วมที่กำหนดไว้ในตารางตามวรรคหนึ่ง เป็นจำนวนขั้นต่ำที่ต้องจัดให้มี แม้ว่าอาคารนั้นจะมีพื้นที่อาคารหรือจำนวนคนน้อยกว่าที่กำหนดไว้ในตารางตามวรรคหนึ่งก็ตาม

ถ้าอาคารที่มีพื้นที่ของอาคารหรือจำนวนคนมากเกินกว่าที่กำหนดไว้ในตารางตามวรรคหนึ่ง จะต้องจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมเพิ่มขึ้นตามอัตราส่วนพื้นที่อาคารหรือจำนวนคนที่มากเกินนั้น ถ้ามีเศษให้คิดเต็มอัตรา

ชนิดหรือประเภทของอาคารที่มีได้กำหนดไว้ในตารางตามวรรคหนึ่ง ให้พิจารณาเทียบเคียงลักษณะการใช้สอยของอาคารนั้น โดยถือจำนวนห้องน้ำและห้องส้วมที่กำหนดไว้ในตารางดังกล่าวเป็นหลัก

ข้อ 9 ห้องน้ำและห้องส้วมจะแยกจากกันหรือรวมอยู่ในห้องเดียวกันก็ได้ แต่ต้องมีลักษณะที่จะรักษาความสะอาดได้ง่าย และต้องมีช่องระบายอากาศไม่น้อยกว่าร้อยละสิบของพื้นที่ห้อง หรือมีพัดลมระบายอากาศได้เพียงพอ ระยะดิ่งระหว่างพื้นห้องถึงเพดานยอดฝาหรือผนังตอนต่ำสุดต้องไม่ต่ำกว่า 1.80 เมตร

ในกรณีที่ห้องน้ำและห้องส้วมแยกกัน ต้องมีขนาดพื้นที่ของห้องแต่ละห้องไม่น้อยกว่า 0.90 ตารางเมตร และต้องมีความกว้างภายในไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร แต่ถ้าห้องน้ำและห้องส้วมรวมอยู่ในห้องเดียวกัน ต้องมีพื้นที่ภายในไม่น้อยกว่า 1.50 ตารางเมตร

ชนิดหรือประเภทของอาคาร	ห้องส้วม		ห้องน้ำ	อ่างล้างมือ
	ที่ถ่ายอุจจาระ	ที่ถ่ายปัสสาวะ		
(1) อาคารอยู่อาศัย ต่อ 1 หลัง	1	-	1	-
(2) ห้องแถวหรือตึกแถวไม่ว่าจะใช้เพื่อการพาณิชย์หรือพักอาศัยต่อพื้นที่อาคารทุกชั้นรวมกันแต่ละคูหาไม่เกิน 200 ตารางเมตร	1	-	-	-
ห้องแถวหรือตึกแถวไม่ว่าจะใช้เพื่อการพาณิชย์หรือพักอาศัยต่อพื้นที่อาคารทุกชั้นรวมกันแต่ละคูหาเกิน 200 ตารางเมตร	2	1	1	-
ห้องแถวหรือตึกแถวไม่ว่าจะใช้เพื่อการพาณิชย์หรือพักอาศัยแต่ละคูหาที่สูงเกิน 3 ชั้น	2	1	1	-
(3) โรงงาน				
(ก) ต่อพื้นที่อาคารทุก 400 ตารางเมตร สำหรับผู้ชาย	1	1	1	1
(ข) ต่อพื้นที่อาคารทุก 400 ตารางเมตร สำหรับผู้หญิง	2	-	1	1
(4) โรงแรมและบ้านเช่าพักชั่วคราว ต่อห้องพัก 1 ห้องพัก	1	-	1	1
(5) อาคารชุด ต่อ 1 ชุด	1	-	1	1
(6) หอพัก ต่อพื้นที่อาคาร 50 ตารางเมตร	1	-	1	1
(7) หอประชุมหรือโรงมหรสพ ต่อพื้นที่อาคาร 200 ตารางเมตร หรือต่อ 100 คน ที่กำหนดให้ใช้สอยอาคารนั้น ทั้งนี้ให้ถือจำนวนที่มากกว่าเป็นเกณฑ์				
(ก) สำหรับผู้ชาย	1	2	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	2	-	-	1
(8) สถานศึกษา				
(ก) สถานศึกษาชาย ต่อจำนวนนักเรียน นักศึกษาชาย 50 คน	2	2	-	1
(ข) สถานศึกษาหญิง ต่อจำนวนนักเรียน นักศึกษาหญิง 50 คน	3	-	-	1
(ค) สหศึกษา ต่อจำนวนนักเรียน นักศึกษา 50 คน				
สำหรับนักเรียน นักศึกษาชาย	1	1	-	1
สำหรับนักเรียน นักศึกษาหญิง	1	-	-	1
(9) สำนักงาน ต่อพื้นที่อาคาร 300 ตารางเมตร				
(ก) สำหรับผู้ชาย	1	2	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	2	-	-	1

ชนิดหรือประเภทของอาคาร	ห้องส้วม		ห้องน้ำ	อ่างล้างมือ
	ที่ถ่าย อุจจาระ	ที่ถ่าย ปัสสาวะ		
(10) ภัตตาคาร ต่อพื้นที่สำหรับตั้งโต๊ะอาหาร 200 ตารางเมตร				
(ก) สำหรับผู้ชาย	1	2	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	2	-	-	1
(11) อาคารพาณิชย์ ต่อพื้นที่อาคาร 200 ตารางเมตร				
(ก) สำหรับผู้ชาย	1	2	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	2	-	-	1
(12) สถานที่เก็บสินค้า ต่อพื้นที่อาคาร 1000 ตารางเมตร	1	1	-	1
(13) สถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลต่อพื้นที่อาคาร 200 ตารางเมตร				
(ก) สำหรับผู้ชาย	2	2	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	2	-	-	1
(14) สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการต่อพื้นที่อาคาร 200 ตารางเมตร				
(ก) สำหรับผู้ชาย	1	2	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	2	-	-	1
(15) อาคารสถานีขนส่งมวลชน ต่อพื้นที่อาคาร 200 ตารางเมตร				
(ก) สำหรับผู้ชาย	2	4	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	5	-	-	1
(16) อาคารที่จอดรถสำหรับบุคคลทั่วไป ต่อพื้นที่อาคาร 1000 ตารางเมตร				
(ก) สำหรับผู้ชาย	1	1	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง				
(17) สถานที่พำนักในร่ม ต่อพื้นที่อาคาร 200 ตารางเมตร หรือต่อ 100 คน ทั้งนี้ให้ถือจำนวนที่มากกว่าเป็นเกณฑ์	1	-	-	1
(ก) สำหรับผู้ชาย	1	2	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	2	-	-	1

ชนิดหรือประเภทของอาคาร	ห้องส้วม		ห้องน้ำ	อ่างล้างมือ
	ที่ถ่ายอุจจาระ	ที่ถ่ายปัสสาวะ		
(18) ตลาด ต่อพื้นที่อาคาร 200 ตารางเมตร				
(ก) สำหรับผู้ชาย	1	2	-	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	2	-	-	1
(19) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิงและหรือสถานีบริการก๊าซตามกฎหมายว่าด้วยการบรรจุก๊าซปิโตรเลียมเหลว				
(ก) สำหรับผู้ชาย	1	1	1	1
(ข) สำหรับผู้หญิง	1	-	1	1
(20) อาคารชั่วคราว ต่อพื้นที่อาคาร 200 ตารางเมตร	1	-	-	-

### กฎกระทรวง

กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร  
สำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา

พ.ศ. ๒๕๔๘

หมวด ๗

ห้องส้วม

ข้อ ๒๐ อาคารตามข้อ ๓ ที่จัดให้มีห้องส้วมสำหรับบุคคลทั่วไป ต้องจัดให้มีห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าใช้ได้อย่างน้อย ๑ ห้องในห้องส้วมนั้นหรือจะจัดแยกออกมาอยู่ในบริเวณเดียวกันกับห้องส้วมสำหรับบุคคลทั่วไปก็ได้

สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง ต้องจัดให้มีห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราเข้าใช้ได้อย่างน้อย ๑ ห้อง

ข้อ ๒๑ ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชรา ต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) มีพื้นที่ว่างภายในห้องส้วมเพื่อให้เก้าอี้ล้อสามารถหมุนตัวกลับได้ซึ่งมีเส้นผ่าศูนย์กลางไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐ มิลลิเมตร

(๒) ประตูของห้องที่ตั้งโถส้วมเป็นแบบบานเปิดออกสู่ภายนอก โดยต้องเปิดค้างได้ไม่น้อยกว่า ๙๐ องศา หรือเป็นแบบบานเลื่อน และมีสัญลักษณ์รูปผู้พิการติดไว้ที่ประตูหน้าห้องส้วม ลักษณะของประตูนอกจากที่กล่าวมาข้างต้น ให้เป็นไปตามที่กำหนดในหมวด ๖

(๓) พื้นห้องส้วมต้องมีระดับเสมอกับพื้นภายนอก ถ้าเป็นพื้นต่างระดับต้องมีลักษณะเป็นทางลาดตาม  
หมวด ๒ และวัสดุปูพื้นห้องส้วมต้องไม่ลื่น

(๔) พื้นห้องส้วมต้องมีความลาดเอียงเพียงพอไปยังช่องระบายน้ำทิ้งเพื่อที่จะไม่ให้มีน้ำขังบนพื้น

(๕) มีโถส้วมชนิดนั่งราบ สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๔๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๕๐๐ มิลลิเมตร มีพนักพิง  
หลังที่ให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่ไม่สามารถนั่งทรงตัวได้เองใช้พิงได้ และที่ปล่อยน้ำเป็นชนิดคันโยก  
ปุ่มกดขนาดใหญ่หรือชนิดอื่นที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชราสามารถใช้ได้อย่างสะดวก มีด้านข้างด้านหนึ่ง  
ของโถส้วมอยู่ชิดผนังโดยมีระยะห่างจากกึ่งกลางโถส้วมถึงผนังไม่น้อยกว่า ๔๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๕๐๐  
มิลลิเมตร ต้องมีราวจับที่ผนัง ส่วนด้านที่ไม่ชิดผนังให้มีที่ว่างมากพอให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราที่นั่ง  
เก้าอี้ล้อสามารถเข้าไปใช้โถส้วมได้โดยสะดวก ในกรณีที่ด้านข้างของโถส้วมทั้งสองด้านอยู่ห่างจากผนังเกิน ๕๐๐  
มิลลิเมตร ต้องมีราวจับที่มีลักษณะตาม (๗)

(๖) มีราวจับบริเวณด้านที่ชิดผนังเพื่อช่วยในการพยุงตัว เป็นราวจับในแนวนอนและแนวตั้งโดยมี  
ลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) ราวจับในแนวนอนมีความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๖๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๗๐๐ มิลลิเมตร  
และให้ยื่นล้ำออกมาจากด้านหน้าโถส้วมอีกไม่น้อยกว่า ๒๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๓๐๐ มิลลิเมตร

(ข) ราวจับในแนวตั้งต่อจากปลายของราวจับในแนวนอนด้านหน้าโถส้วมมีความยาววัดจากปลาย  
ของราวจับในแนวนอนขึ้นไปอย่างน้อย ๖๐๐ มิลลิเมตร

ราวจับตาม (๖) (ก) และ (ข) อาจเป็นราวต่อเนื่องกันก็ได้

(๗) ด้านข้างโถส้วมด้านที่ไม่ชิดผนังให้มีราวจับติดผนังแบบพับเก็บได้ในแนวราบ เมื่อกางออกให้มี  
ระบบล็อกที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถปลดล็อกได้ง่าย มีระยะห่างจากขอบของโถส้วมไม่น้อย  
กว่า ๑๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๒๐๐ มิลลิเมตร และมีความยาวไม่น้อยกว่า ๕๕๐ มิลลิเมตร

(๘) นอกเหนือจากราวจับตาม (๖) และ (๗) ต้องมีราวจับเพื่อนำไปสู่สุขภัณฑ์อื่น ๆ ภายในห้องส้วม มี  
ความสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๘๐๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๙๐๐ มิลลิเมตร

(๙) ติดตั้งระบบสัญญาณแสงและสัญญาณเสียงให้ผู้ที่อยู่ภายนอกแจ้งภัยแก่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ  
และคนชรา และระบบสัญญาณแสงและสัญญาณเสียงให้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถแจ้งเหตุ  
หรือเรียกหาผู้ช่วยในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินไว้ในห้องส้วม โดยมีปุ่มกดหรือปุ่มสัมผัสให้สัญญาณทำงานซึ่งติด  
ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถใช้งานได้สะดวก

(๑๐) มีอ่างล้างมือโดยมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(ก) ใต้อ่างล้างมือด้านที่ติดผนังไปจนถึงขอบอ่างเป็นที่ว่าง เพื่อให้เก้าอี้ล้อสามารถสอดเข้าไปได้  
โดยขอบอ่างอยู่ห่างจากผนังไม่น้อยกว่า ๔๕๐ มิลลิเมตร และต้องอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และ  
คนชราเข้าประชิดได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง

(ข) มีความสูงจากพื้นถึงขอบของอ่างไม่น้อยกว่า ๗๕๐ มิลลิเมตร แต่ไม่เกิน ๘๐๐ มิลลิเมตร และ  
มีราวจับในแนวนอนแบบพับเก็บได้ในแนวตั้งทั้งสองข้างของอ่าง

(ค) ก๊อกน้ำเป็นชนิดก้านโยกหรือก้านกดหรือก้านหมุนหรือระบบอัตโนมัติ



ข้อ ๒๒ ในกรณีที่ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอยู่ในห้องส้วมที่จัดไว้สำหรับบุคคลทั่วไป และมีทางเข้าก่อนถึงตัวห้องส้วม ต้องจัดให้ห้องส้วมสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราอยู่ในตำแหน่งที่ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และคนชราสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

ห้องส้วมสำหรับบุคคลทั่วไปตามวรรคหนึ่ง หากได้จัดสำหรับผู้ชายและผู้หญิงต่างหากจากกันให้มีอักษรเบรลล์แสดงให้รู้ว่าเป็นห้องส้วมชายหรือหญิงติดไว้ที่ผนังข้างทางเข้าในตำแหน่งที่สามารถสัมผัสได้ด้วย

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายภูริวัฒน์ ธนส์ทีปต์วงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2513 ที่นครศรีธรรมราช สำเร็จการศึกษาระดับ  
บัณฑิตศึกษาที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี 2536 ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2535                      สถาปนิกฝึกงาน บริษัท คอริริเตอร์ กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2536-2538                สถาปนิก บริษัท คาซ่า จำกัด กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2538-2540                สถาปนิก บริษัท สถาปนิก 49 จำกัด กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2541-ปัจจุบัน            สถาปนิก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

เข้าศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะ  
สถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภาคปลาย ปีการศึกษา 2550