

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

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

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พร้อมเสนอแนวทางแก้ไขโดยการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจลักษณะทางกายภาพของห้องน้ำ สังเกตการณ์พฤติกรรมการใช้งานห้องน้ำของผู้ใช้บริการและสัมภาษณ์บุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบห้องน้ำ การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ ข่าวปัญหาห้องน้ำ แบบสถาปัตยกรรมของห้องน้ำ รายงานและการบำรุงดูแลรักษาห้องน้ำ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลสำรวจความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการขององค์กร โดยเลือกศึกษาห้องน้ำ 209 ตำแหน่ง ที่ยังไม่ได้ทำการปรับปรุง ภายในอาคารผู้โดยสาร

จากการศึกษาพบว่า อาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่รวม 563,000 ตร.ม. ประกอบไปด้วยอาคารผู้โดยสารหลัก มีพื้นที่ 185,000 ตร.ม. และอาคารเทียบเครื่องบิน 378,000 ตร.ม. มีผู้ใช้อาคารเฉลี่ย 150,000 คนต่อวัน โดยประเภทและจำนวนผู้ใช้งานภายในอาคารผู้โดยสารหลักมีมากกว่าผู้ใช้งานอาคารเทียบเครื่องบิน ปัจจุบันห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารมีจำนวนทั้งสิ้น 209 ตำแหน่ง แบ่งเป็น 2 ส่วน คือห้องน้ำภายใน

¹ ฐานเศรษฐกิจ (5 ตุลาคม 2549)

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

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

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

อาคารผู้โดยสารหลัก จำนวน 43 ตำแหน่ง ซึ่งประกอบไปด้วยโถ้วมจำนวน 302 โถ โถปัสสาวะชาย 103 โถ และห้องน้ำภายในอาคารเทียบเครื่องบินจำนวน 166 ตำแหน่ง ประกอบไปด้วยโถ้วม 1,001 โถ โถปัสสาวะชาย 387 โถ หน่วยงานที่ดูแลบำรุงรักษาห้องน้ำประกอบไปด้วย ฝ่ายท่าอากาศยานเป็นผู้ดูแลพื้นที่และความสะอาดของห้องน้ำ และกำกับดูแลการทำ ความสะอาดของบริษัทจ้างเหมาบริการทำความสะอาดได้แก่ หจก. แคร้แอนด์คลีน ทำความสะอาดห้องน้ำอาคารผู้โดยสารหลัก และบริษัท เอแอนด์พีเมเทแนนซ์ เป็นผู้ทำความสะอาดห้องน้ำอาคารเทียบเครื่องบิน ฝ่ายสนามบินและอาคารเป็นผู้ดูแลซ่อมแซมระบบสุขาภิบาล สุขภัณฑ์และกระเบื้อง ฝ่ายไฟฟ้าเครื่องกลดูแลการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและระบบปรับอากาศ

จากการรวบรวมข้อมูลพบว่าบริเวณตำแหน่งห้องน้ำที่มีการใช้งานมากที่สุดในชั่วโมงคับคั่ง อยู่บริเวณโถ้วมผู้โดยสารขาเข้า ชั้น 2 ร้านค้า ภัตตาคาร ชั้น 3 และโถ้วมผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสารหลัก และข้อมูลจากผลสำรวจความคิดเห็นคุณภาพการบริการท่าอากาศยานโดยความร่วมมือของสภาท่าอากาศยาน (ACI) และ ทสภ. สอบถามผู้ให้บริการในอาคารเทียบเครื่องบินหัวข้อความเพียงพอของห้องน้ำ พบว่าในหัวข้อความเพียงพอของห้องน้ำได้คะแนนเฉลี่ย 3.84 และในหัวข้อความสะอาดของห้องน้ำได้คะแนนเฉลี่ย 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับเกณฑ์ดีมาก และผลสำรวจความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการขององค์กร ห้องน้ำในบริเวณอาคารผู้โดยสารหลักได้รับการร้องเรียนเรื่องห้องน้ำไม่เพียงพอและห้องน้ำไม่สะอาดมากกว่าบริเวณอาคารเทียบเครื่องบิน

และจากการศึกษายังพบว่าจำนวนสุขภัณฑ์ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารตามสภาพปัจจุบัน ไม่เป็นไปตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 39 (พ.ศ. 2537) กล่าวคือจำนวนสุขภัณฑ์ภายในอาคารผู้โดยสารตามสภาพปัจจุบัน มีจำนวนน้อยกว่าจำนวนสุขภัณฑ์ตามที่กฎกระทรวงได้กำหนดไว้

ปัญหาห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารสามารถแบ่งได้เป็นประเด็นปัญหา ดังนี้

6.1.1 ปัญหาห้องน้ำไม่เพียงพอ

พบว่าปัญหาห้องน้ำไม่เพียงพอ ในอาคารผู้โดยสารเกิดขึ้นเฉพาะตำแหน่งของห้องน้ำ บริเวณอาคารผู้โดยสารหลัก โดยเฉพาะพื้นที่โถ้วมผู้โดยสารขาเข้า ชั้น 2 พื้นที่ร้านค้า ภัตตาคาร ชั้น 3 และพื้นที่โถ้วมผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 โดยมีสาเหตุมาจากจำนวนตำแหน่งห้องน้ำ และจำนวนสุขภัณฑ์ ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้งาน กล่าวคือในบริเวณอาคารผู้โดยสารหลักมีจำนวนผู้ใช้งานมาก แต่จำนวนตำแหน่งห้องน้ำ และจำนวนสุขภัณฑ์มีน้อย โดยบริเวณอาคารผู้โดยสารหลักมีอัตราการใช้น้ำ 521 คนต่อโถ้วมต่อวัน ในขณะที่บริเวณอาคารเทียบเครื่องบินมีอัตราการใช้น้ำ 144 คนต่อโถ้วมต่อวัน และพบว่าตำแหน่งห้องน้ำที่มีจำนวนผู้ใช้น้ำในชั่วโมงเร่งด่วนมาก อันดับ 1-5 อยู่ในบริเวณอาคารผู้โดยสารหลัก

6.1.2 ปัญหาห้องน้ำไม่สะอาด พบว่ามีสาเหตุดังนี้

1. การเลือกใช้สุขภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน เนื่องจากการออกแบบที่ผู้ออกแบบไม่ได้คำนึงถึงการใช้งานและการดูแลรักษา เช่น การเลือกใช้โถ้วมชายที่มีขนาดเล็ก ไม่มีที่อนามัยในตัว การเลือกใช้เคาน์เตอร์ที่ไม่มีความต่อเนื่องกันและไม่มีขอบบัวกันหยด

น้ำ และการเลือกใช้ก๊อกน้ำชนิดที่มีปากก๊อกน้ำมีระยะห่างจากอ่างล้างมือ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้มีน้ำหกเลอะเทอะพื้นภายหลังจากการใช้งาน

2. จากผู้ใช้งาน ใช้งานผิดวิธี เนื่องจากผู้ใช้งานขาดความรู้และไม่เข้าใจการใช้งาน เช่นการทิ้งขยะลงในโถส้วมทำให้ท่อน้ำอุดตัน
3. เกิดจากท่อและอุปกรณ์ชำรุด เนื่องจากการติดตั้ง และการดูแลไม่ดี
4. เกิดจากการดูแล ทำความสะอาดไม่ทัน เนื่องจากมีผู้ใช้งานต่อเนื่องตลอดเวลา
5. ระบบการระบายอากาศในห้องน้ำไม่ดี เนื่องจากการวางตำแหน่งที่ตั้งห้องน้ำ

6.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาห้องน้ำภายในอาคารเห็นได้ว่า ปัญหาในอาคารผู้โดยสารทั้งสองปัญหา ได้แก่ ปัญหาห้องน้ำไม่เพียงพอ และห้องน้ำไม่สะอาด มีสาเหตุหลักมาจากการออกแบบที่ไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้งาน พฤติกรรมการใช้งาน และการดูแลรักษา โดยปัญหาห้องน้ำไม่เพียงพอเกิดจากการออกแบบ ตำแหน่งห้องน้ำ และจำนวนของสุขภัณฑ์ที่ไม่สัมพันธ์กับจำนวนผู้ใช้งาน ส่วนปัญหาห้องน้ำไม่สะอาด เกิดจากการออกแบบที่ไม่เข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้และเลือกใช้สุขภัณฑ์ที่ไม่เหมาะกับการใช้งาน

ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวเห็นได้ว่า ผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อห้องน้ำ ดังนั้นการเข้าใจถึง ลักษณะ ประเภท จำนวน พฤติกรรม ช่วงเวลาการใช้ ของผู้ใช้ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่จะนำข้อมูลมาใช้ในการออกแบบ กำหนดวิธีการจัดการ วิธีใช้ และวิธีดูแลรักษา เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจและปลอดภัย เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาจากใช้งานภายหลังจากได้

6.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาห้องน้ำ สามารถแบ่งได้เป็น 2 แนวทางคือ

6.3.1 การแก้ปัญหาด้วยการปรับทางกายภาพ

- การเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และจำนวนสุขภัณฑ์ ในบริเวณที่มีการใช้งานมากที่สุดได้แก่พื้นที่ โถงผู้โดยสารขาเข้าชั้น 2 ร้านค้า ภัตตาคาร ชั้น 3 และโถงผู้โดยสารขาออก ชั้น 4 ของอาคารผู้โดยสารหลัก โดยวิธีการปรับปรุงห้องน้ำเดิมและการสร้างห้องน้ำใหม่เพิ่มเติมในบริเวณดังกล่าว
- ปรับเปลี่ยนสุขภัณฑ์ โถปัสสาวะชาย ให้มีขนาดใหญ่ขึ้นกว่าของเดิมโดยเลือกลักษณะที่มีท่อน้ำทิ้งในตัวเพื่อแก้ไขปัญหาท่อน้ำรั่ว และน้ำหกเลอะพื้นหลังจากการใช้งาน
- ปรับเปลี่ยนรูปแบบเคาน์เตอร์อ่างล้างมือ ให้มีลักษณะของทอปเคาน์เตอร์ยาวต่อเนื่องกันเพื่อแก้ปัญหาน้ำหกเลอะพื้นหลังจากการใช้งาน
- ปรับเปลี่ยนก๊อกน้ำใหม่ชนิดที่มีระยะห่างระหว่างปากก๊อกน้ำถึงขอบอ่างล้างมือไม่ห่างจนเกินไป
- ปรับปรุงป้ายบอกทิศทางห้องน้ำและป้ายห้องน้ำให้ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการมองเห็น

- การซ่อมแซมและแก้ไขงานระบบสุขาภิบาลเดิมที่มีปัญหา

6.3.2 การแก้ปัญหาด้วยการบริหารจัดการ

- ปรับเปลี่ยนข้อกำหนดใน TOR ในเรื่องวิธีการปฏิบัติงาน จำนวนพนักงาน และอุปกรณ์ เครื่องมือให้สอดคล้องกับสภาพในปัจจุบัน
- ควรลดขั้นตอนในการแก้ไขซ่อมแซมเพื่อให้เห็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทันที
- ควรกำหนดแผนการบำรุงรักษาในเชิงป้องกัน (Preventive maintenance) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทางกายภาพเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดแผนเพื่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาว
- ควรมีการจัดอบรมบุคลากรที่มาปฏิบัติงานทำความสะอาดให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานดังกล่าว