

บทที่ 4

ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร

จากการศึกษา ข้อมูลห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร โดยการสำรวจ สังเกตการณ์ สัมภาษณ์และการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง นำมารวบรวมเป็นข้อมูลดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลลักษณะทางกายภาพ
- 4.2 ข้อมูลผู้ใช้
- 4.3 ข้อมูลการบริหารจัดการ

4.1 ข้อมูลลักษณะทางกายภาพ

4.1.1 จำนวนห้องน้ำ

1. จำนวนตำแหน่งห้องน้ำ

- จำนวนตำแหน่งห้องน้ำ แบ่งตามบริเวณพื้นที่(Area)ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนตำแหน่งห้องน้ำแบ่งตามบริเวณพื้นที่

บริเวณพื้นที่ (Area)	จำนวน (ตำแหน่ง)
อาคารผู้โดยสารหลัก (Main Terminal Building)	43
อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse Building A-G)	166
รวม	209

- จำนวนตำแหน่งห้องน้ำ แบ่งตามชั้น (Floor Area)ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนตำแหน่งห้องน้ำแบ่งตามชั้น

Floor	อาคารผู้โดยสารหลัก (Main Terminal Building)		อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse Building A-G)		รวม
	Activity	จำนวน (ตำแหน่ง)	Activity	จำนวน (ตำแหน่ง)	
B1	สายพานลำเลียงกระเป๋า	2	-	-	2
1	Bus Lobby	7	Service Area	41	48
2	ส่วนบริการผู้โดยสารขาเข้า ภายในประเทศและระหว่าง ประเทศ	11	ขาออก Service Area (51)	86	97
			ขาออก Hold Rooms (12)		
			ขาเข้า Corridor (23)		

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนตำแหน่งห้องน้ำแบ่งตามชั้น (ต่อ)

Floor	อาคารผู้โดยสารหลัก (Main Terminal Building)		อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse Building A-G)		รวม
	Activity	จำนวน (ตำแหน่ง)	Activity	จำนวน (ตำแหน่ง)	
3	ภัตตาคาร ร้านค้า จุดนัดพบ สำนักงานสายการบิน	9	ห้องรับรองสายการบิน	18	27
4	ส่วนบริการผู้โดยสารขาออก ภายในประเทศและระหว่าง ประเทศ	8	ผู้โดยสารขาออก ร้านค้า Duty Free	21	29
5	สำนักงานสายการบิน	4	-	-	4
6	ภัตตาคาร	2	-	-	2
7	จุดชมทัศนียภาพ	-	-	-	-
	รวม	43	รวม	116	209

2. จำนวนพื้นที่ห้องน้ำ (ตารางเมตร)

- จำนวนพื้นที่ห้องน้ำ แบ่งตามบริเวณพื้นที่ (Area) ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-3 แสดงจำนวนพื้นที่ห้องน้ำแบ่งตามบริเวณพื้นที่

บริเวณพื้นที่ (Area)	จำนวน (ตารางเมตร)
อาคารผู้โดยสารหลัก (Main Terminal Building)	3,059
อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse Building A-G)	11,135
รวม	14,194

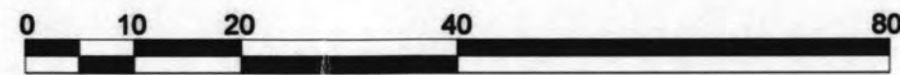
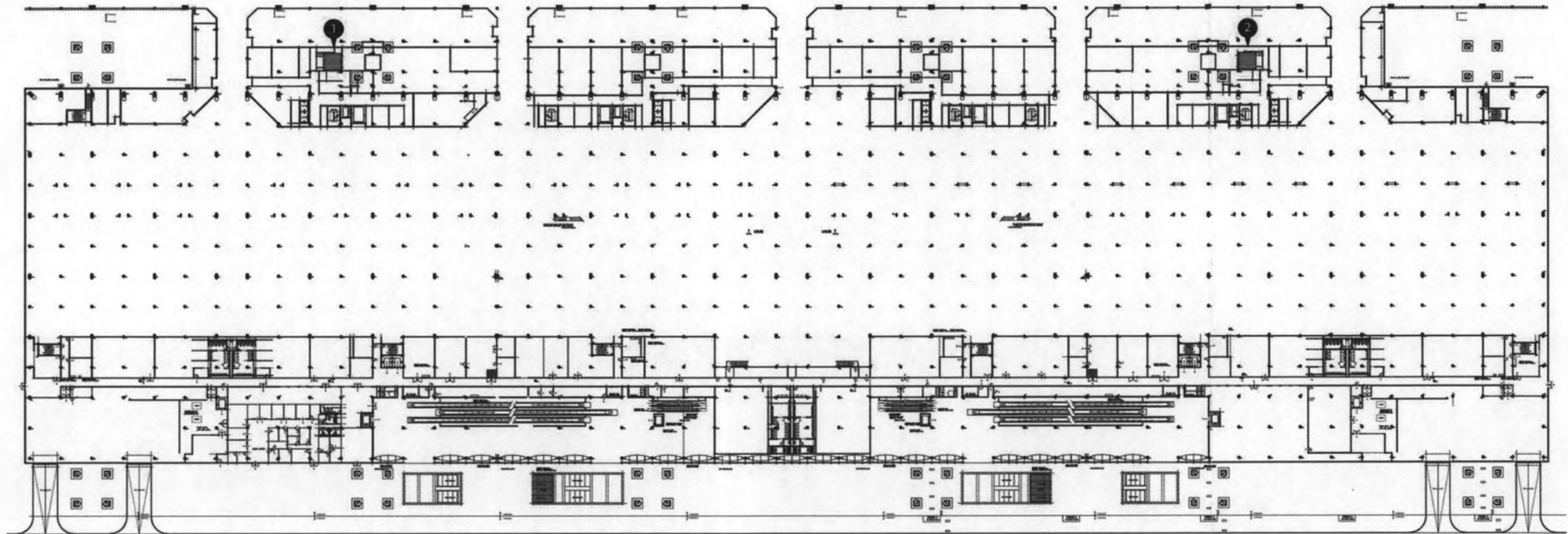
- แบ่งตามชั้น (Floor Area)

ตารางที่ 4-4 แสดงจำนวนพื้นที่ห้องน้ำแบ่งตามชั้น

Floor	อาคารผู้โดยสารหลัก (Main Terminal Building)		อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse Building A-G)		รวม
	Activity	พื้นที่ (ตร.ม.)	Activity	พื้นที่ (ตร.ม.)	
-1	สายพานลำเลียงกระเป๋า	236.50	-	-	236.50
1	Bus Lobby	830	Service Area	1,851	2,681
2	ส่วนบริการผู้โดยสารขาเข้า ภายในประเทศและระหว่าง ประเทศ	750.50	ขาออก Service Area (51)	6,246.50	6,997
ขาออก Hold Rooms (12)					
ขาเข้า Corridor (23)					
3	ภัตตาคาร ร้านค้า จุดนัดพบ สำนักงานสายการบิน	530	ห้องรับรองสายการบิน	1,497.50	2,027.5 0
4	ส่วนบริการผู้โดยสารขาออก ภายในประเทศและระหว่าง ประเทศ	464	ผู้โดยสารขาออก ร้านค้า Duty Free	1,540	2,004
5	สำนักงานสายการบิน	136	-	-	136
6	ภัตตาคาร	112	-	-	112
7	จุดชมทัศนียภาพ	-	-	-	-
	รวม	3,059	รวม	11,135	14,194

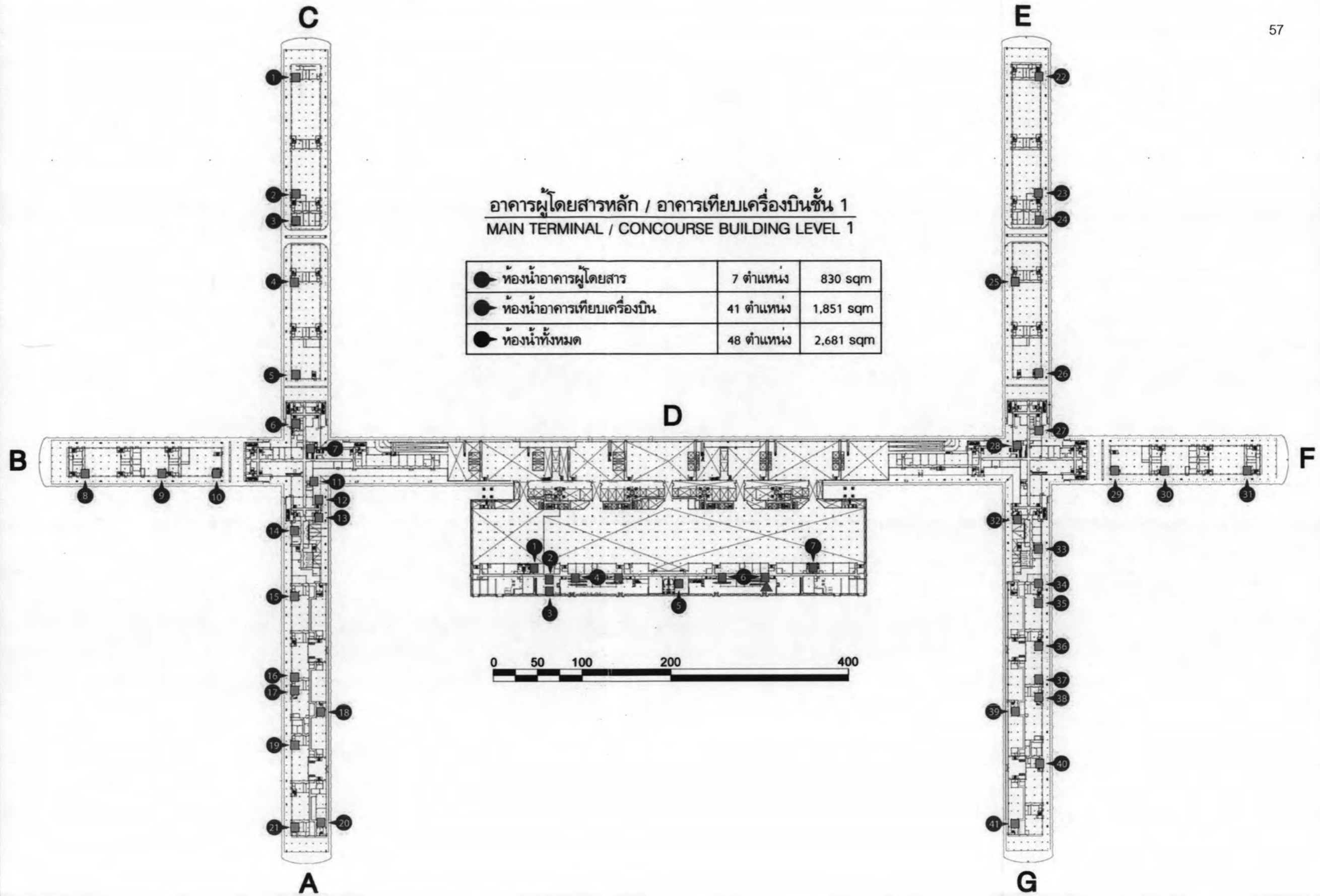
อาคารผู้โดยสารหลัก LOW SERVICE LEVEL 1
MAIN TERMINAL BUILDING LOW SERVICE LEVEL 1

● ท้องน้ำอาคารผู้โดยสาร	2 ตำแหน่ง	166 sqm
-------------------------	-----------	---------



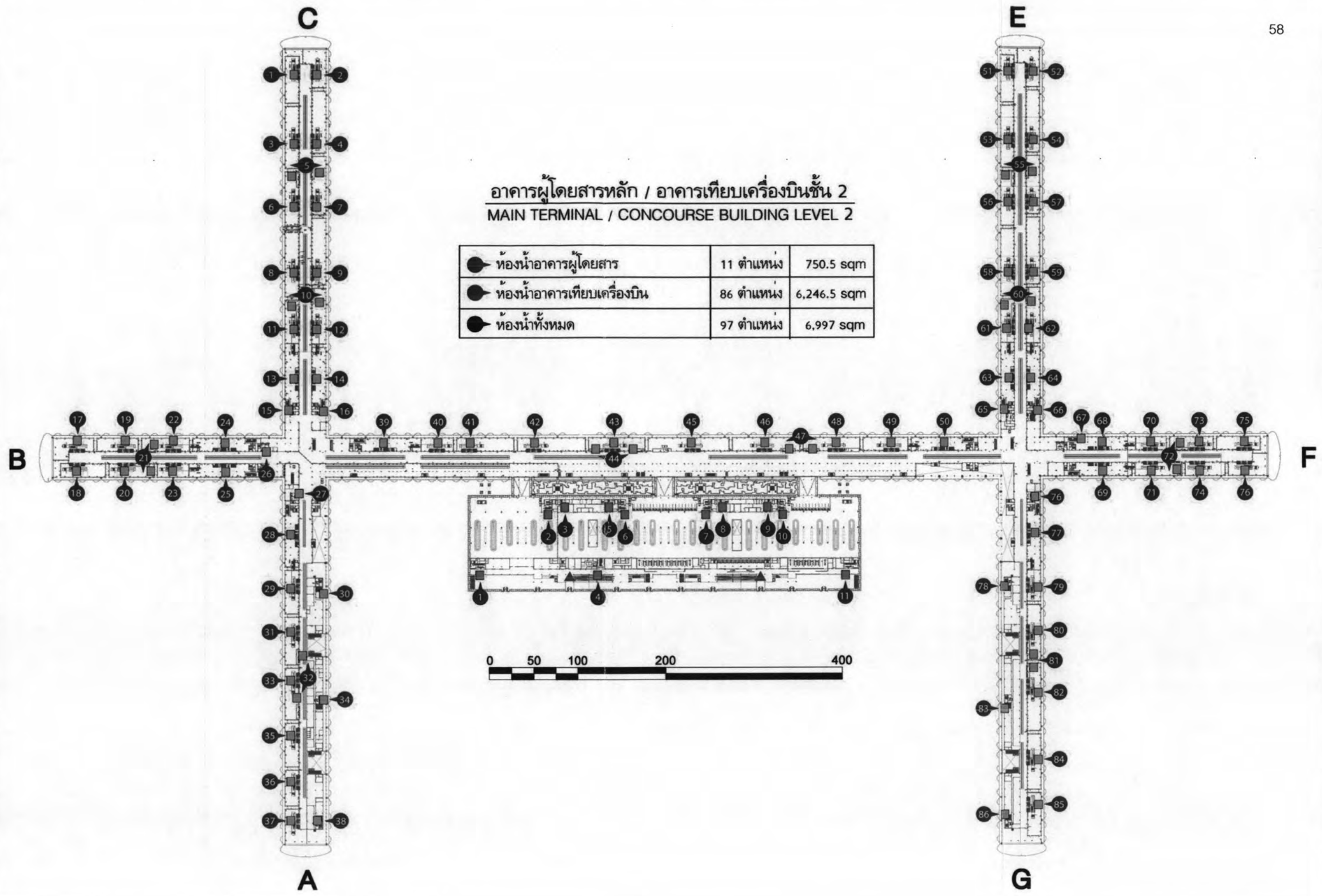
รูปภาพที่ 4-1 แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น LOW SERVICE LEVEL1 อาคารผู้โดยสาร





รูปภาพที่ 4-2 แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 1 อาคารผู้โดยสาร



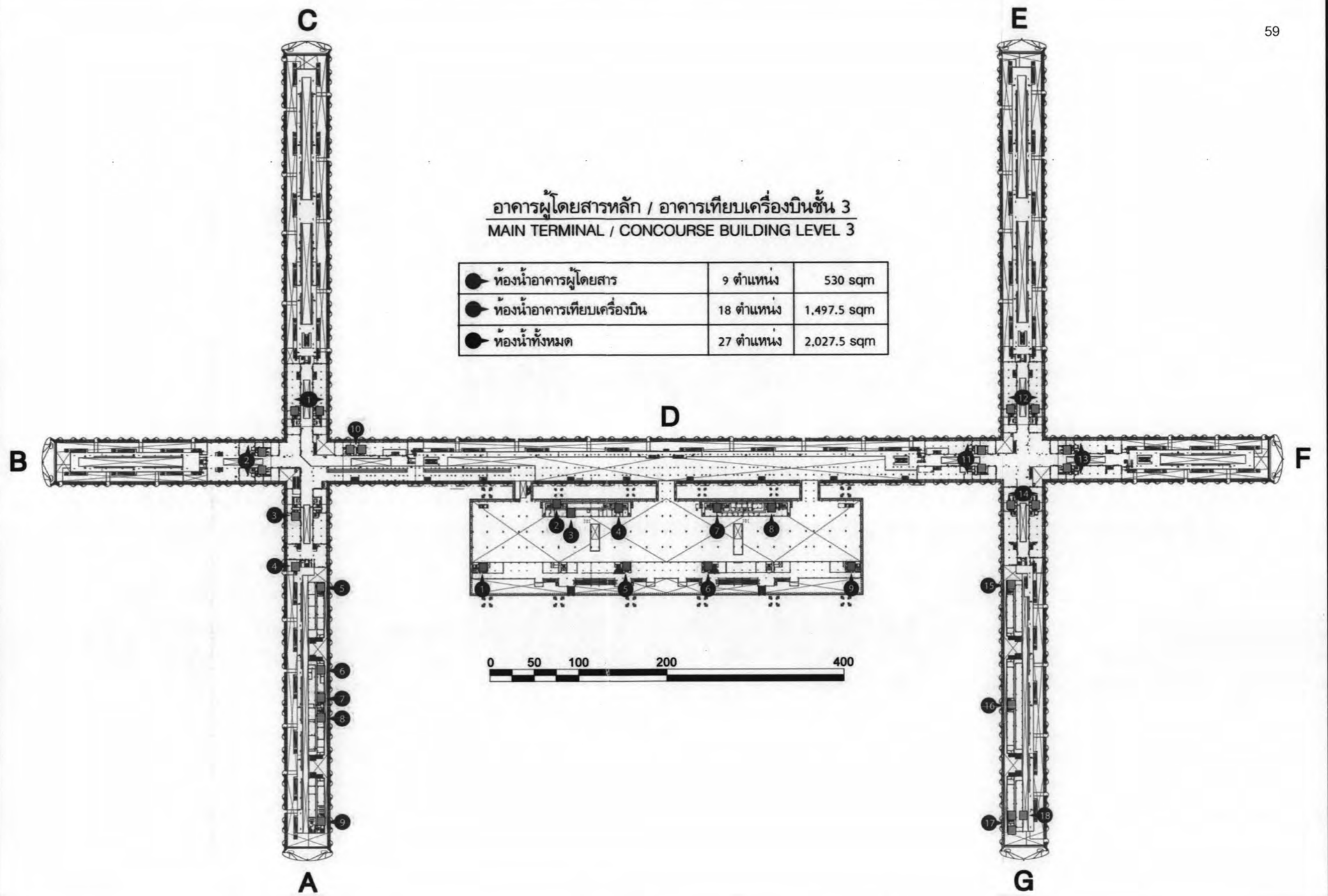


รูปภาพที่ 4-3 แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 2 อาคารผู้โดยสาร



อาคารผู้โดยสารหลัก / อาคารเทียบเครื่องบินชั้น 3
MAIN TERMINAL / CONCOURSE BUILDING LEVEL 3

●	ห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร	9 ตำแหน่ง	530 sqm
●	ห้องน้ำอาคารเทียบเครื่องบิน	18 ตำแหน่ง	1,497.5 sqm
●	ห้องน้ำทั้งหมด	27 ตำแหน่ง	2,027.5 sqm

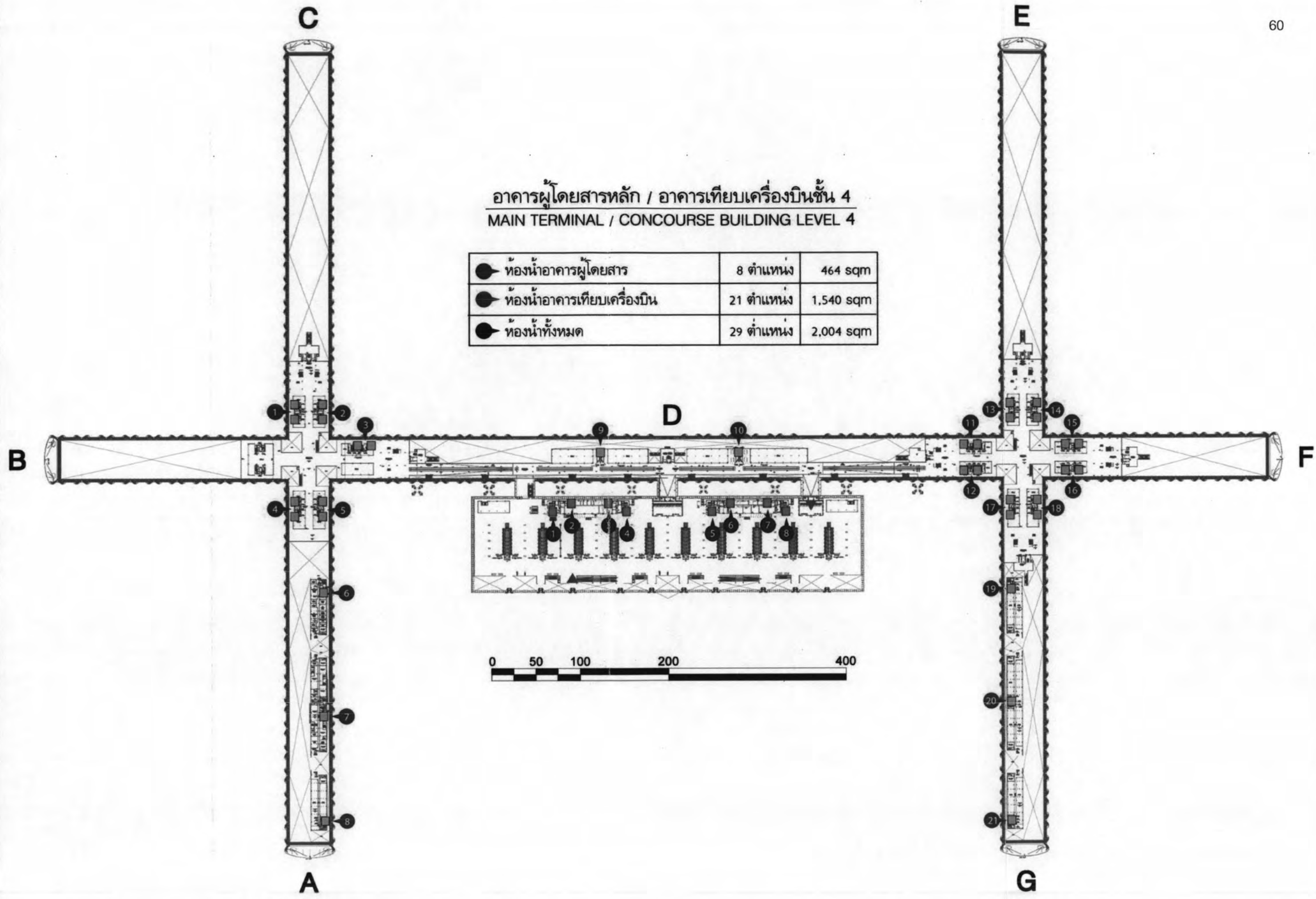


รูปภาพที่ 4-4 แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 3 อาคารผู้โดยสาร



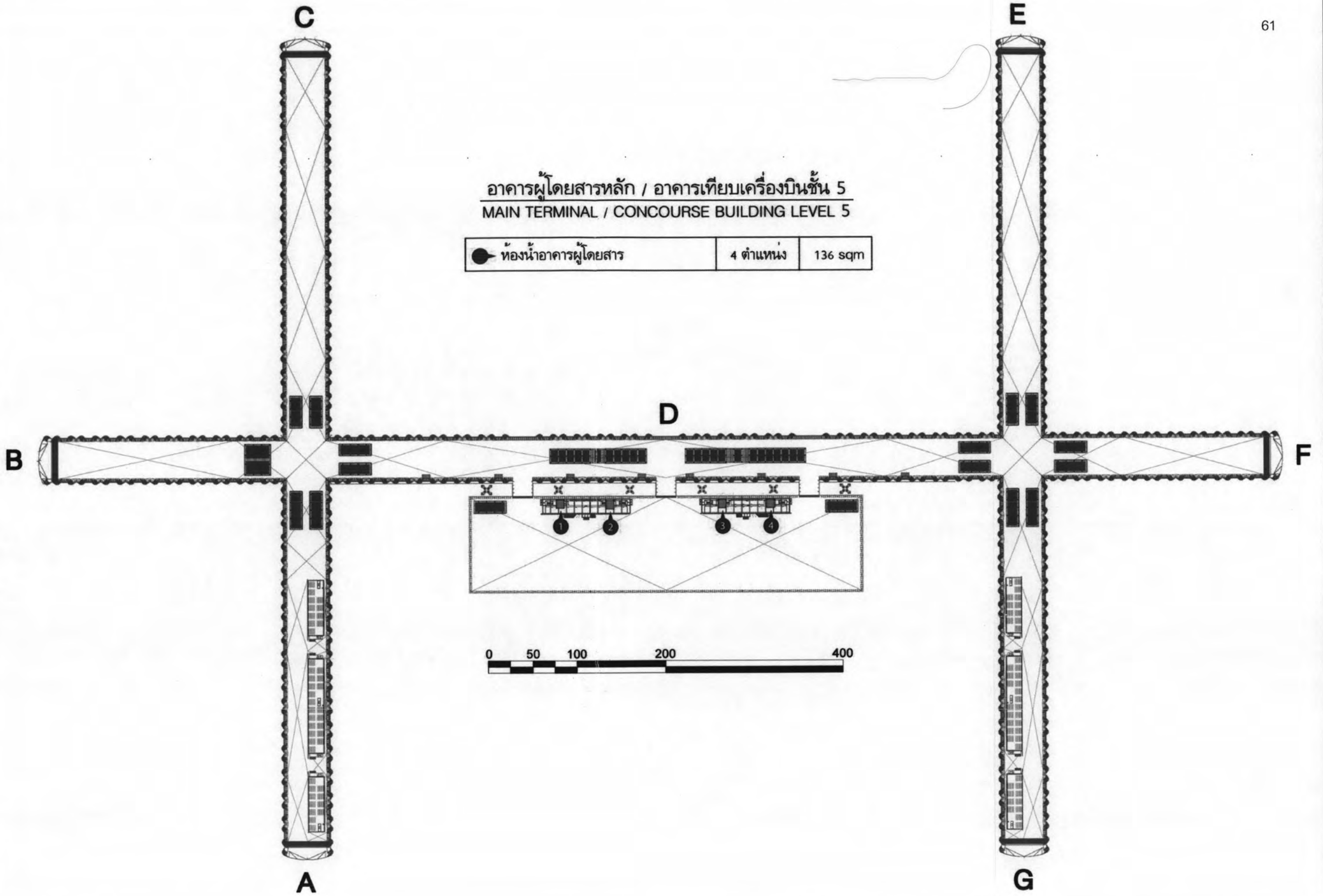
อาคารผู้โดยสารหลัก / อาคารเทียบเครื่องบินชั้น 4
MAIN TERMINAL / CONCOURSE BUILDING LEVEL 4

● ท้องน้ำอาคารผู้โดยสาร	8 ตำแหน่ง	464 sqm
● ท้องน้ำอาคารเทียบเครื่องบิน	21 ตำแหน่ง	1,540 sqm
● ท้องน้ำทั้งหมด	29 ตำแหน่ง	2,004 sqm



รูปภาพที่ 4-5 แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร



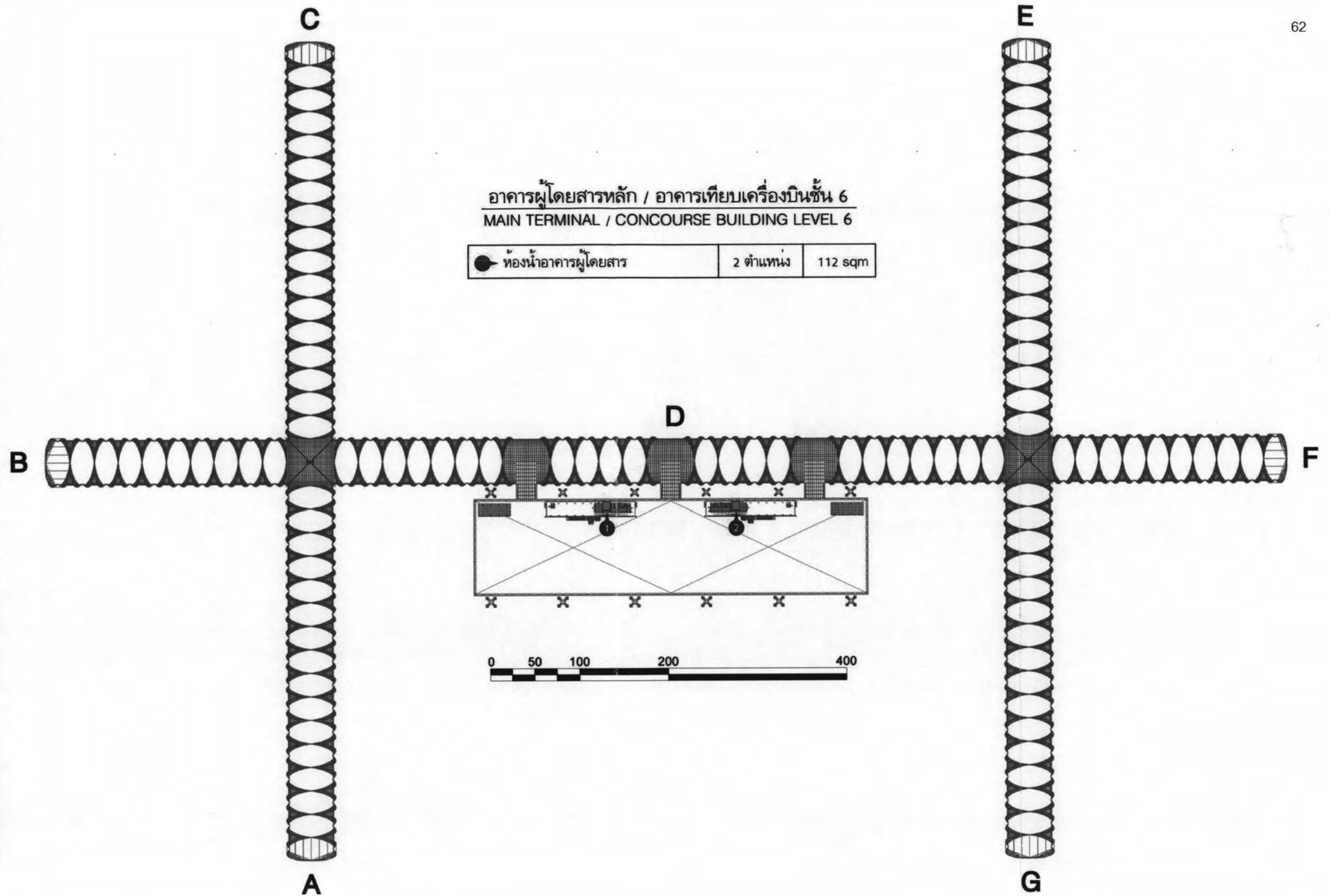


รูปภาพที่ 4-6 แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 5 อาคารผู้โดยสาร



อาคารผู้โดยสารหลัก / อาคารเทียบเครื่องบินชั้น 6
MAIN TERMINAL / CONCOURSE BUILDING LEVEL 6

ห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร	2 ตำแหน่ง	112 sqm
-----------------------	-----------	---------



รูปภาพที่ 4-7 แสดงตำแหน่ง และจำนวนห้องน้ำ ชั้น 6 อาคารผู้โดยสาร

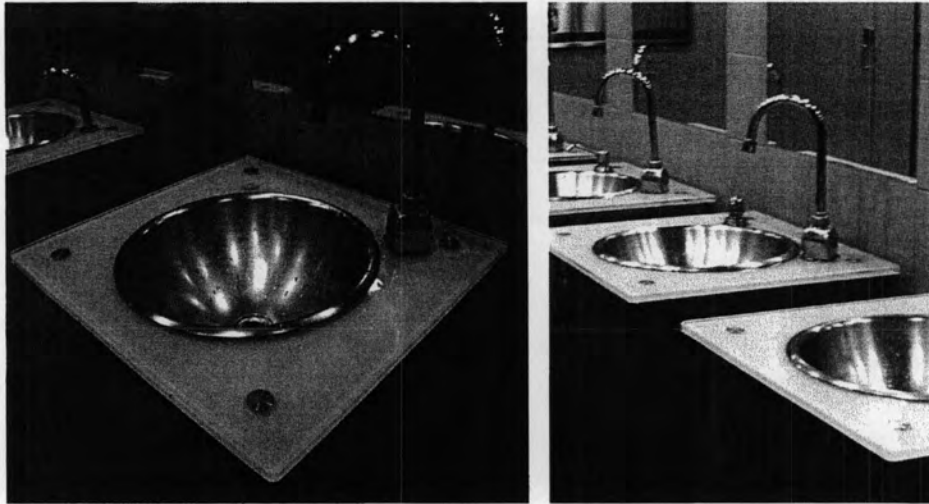


4.1.2 สุขภัณฑ์ภายในห้องน้ำ

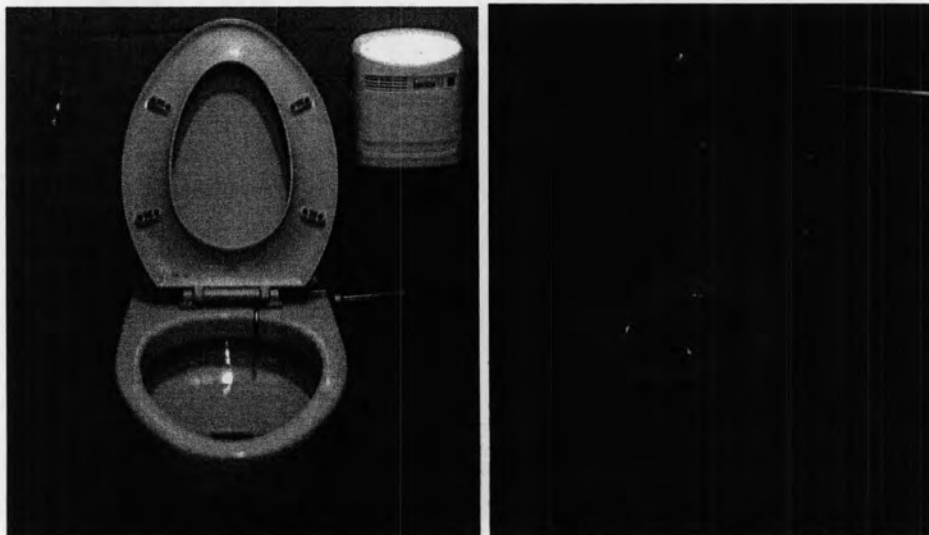
1. ประเภทของสุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ภายในห้องน้ำ

จากการศึกษา ข้อมูลห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร ประเภทของสุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ภายในห้องน้ำ มีดังต่อไปนี้

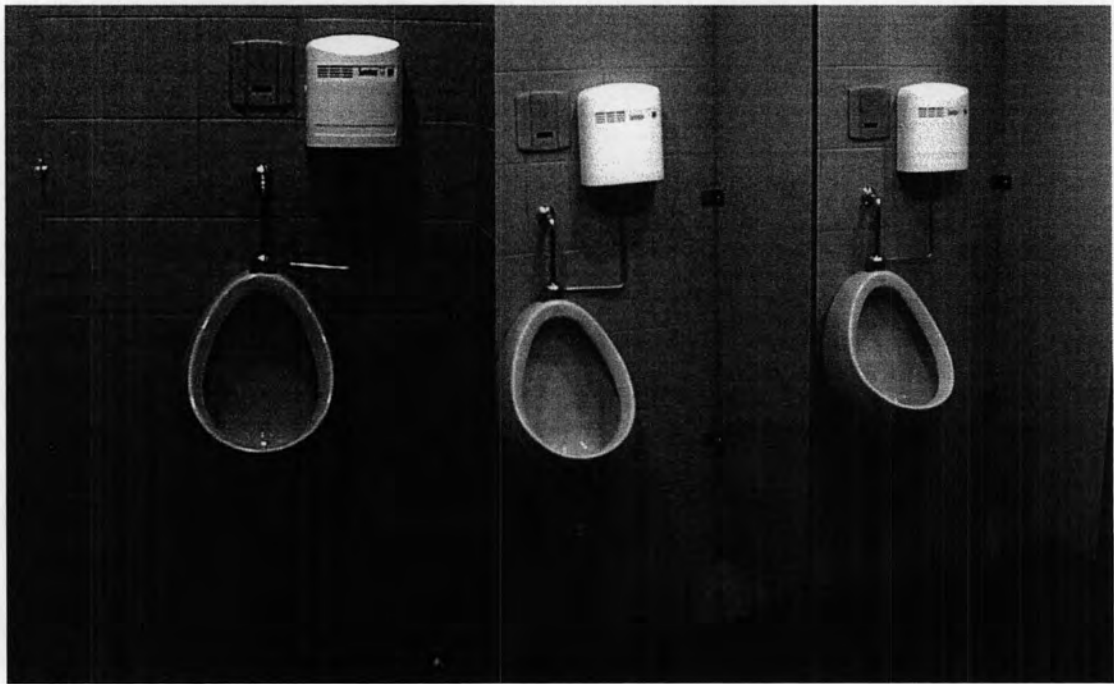
รูปภาพที่ 4-8 แสดงอ่างล้างมือและเคาน์เตอร์ ภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



รูปภาพที่ 4-9 แสดงโถส้วมภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



รูปภาพที่ 4-10 แสดงรูปแบบสุขภัณฑ์ห้องน้ำชายภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



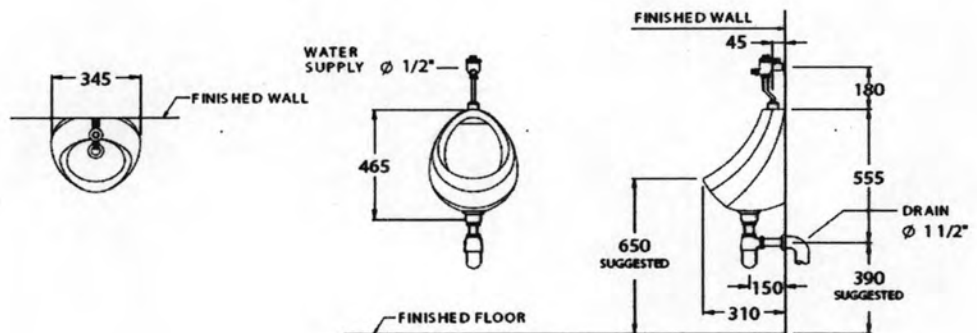
รูปภาพที่ 4-11 แสดงรายละเอียดรูปแบบสุขภัณฑ์ห้องน้ำชายภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



Urinal โถสีขาวชาย

C307 Venus
วีนิส

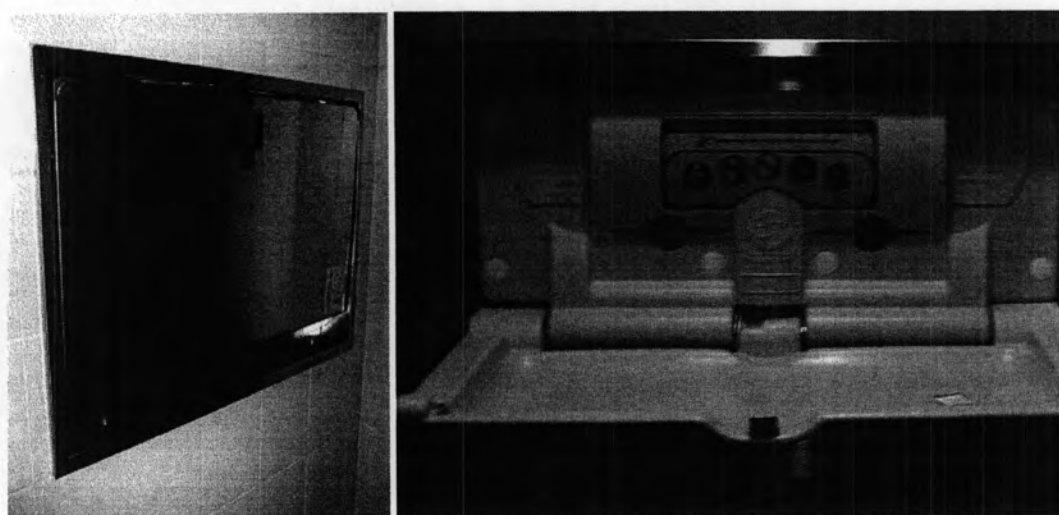
- โถบัสสาวะชายชนิดแขวนผนังขนาดเล็ก
- ควรใช้สุขภัณฑ์แบบออกหนึ่ง [P-Trap] คอตโต้ รุ่น CT881 ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 1 1/4"
- ควรใช้สุขภัณฑ์หัวคอตโต้ รุ่น CT475S[HM] หรือ CT471SS[HM] หรือโถโต้ รุ่น TS402[S] หรือวาล์วเปิด-ปิดน้ำคอตโต้ รุ่น CT470C11[SS]



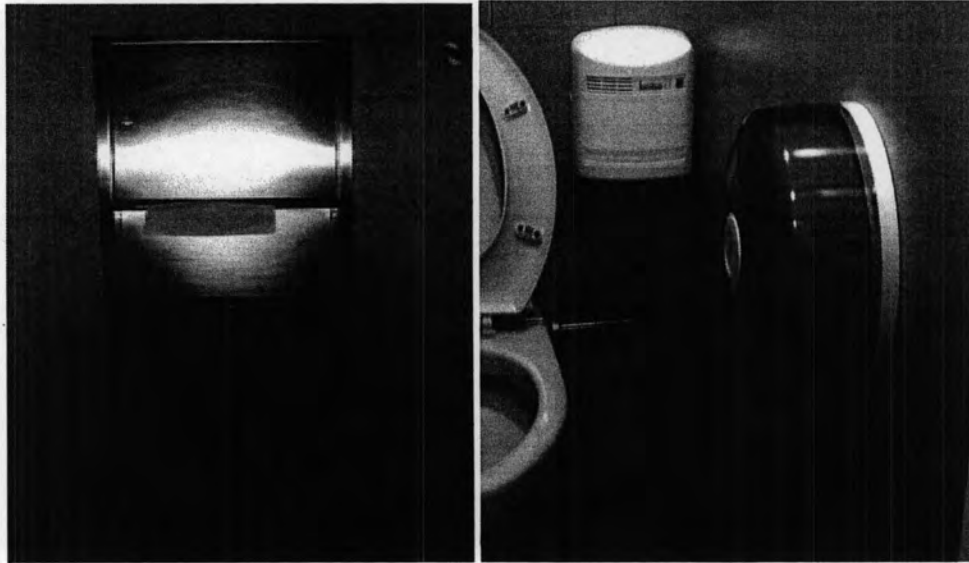
รูปภาพที่ 4-12 แสดงก๊อกน้ำอ่างล้างมือภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



รูปภาพที่ 4-13 แสดงอุปกรณ์ที่เปลี่ยนผ้าอ้อมภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



รูปภาพที่ 4-14 แสดงอุปกรณ์ที่ใส่กระดาษเช็ดมือและกระดาษชำระภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



2. จำนวนสุขภัณฑ์

จากการศึกษา ข้อมูลห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร จำนวนสุขภัณฑ์แบ่งตามพื้นที่ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-5 แสดงจำนวนสุขภัณฑ์แบ่งตามบริเวณพื้นที่

บริเวณพื้นที่ (Area)	ชาย				พิการเดียว		หญิง		
	อ่าง	โถ ปัสสาวะ	โถ ส้วม	พิการ	อ่าง	โถส้วม	อ่าง	โถส้วม	พิการ
อาคารผู้โดยสารหลัก (Main Terminal Building)	125	103	90	22	-	-	132	166	24
อาคารเทียบเครื่องบิน (Concourse Building A-G)	414	387	306	75	55	55	398	497	68
รวม	539	490	396	97	55	55	530	663	92

4.1.3 สภาพทั่วไปของห้องน้ำ

จากการศึกษา ข้อมูลห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร โดยการสำรวจ สังเกตการณ์ สภาพทั่วไปของห้องน้ำมีดังนี้

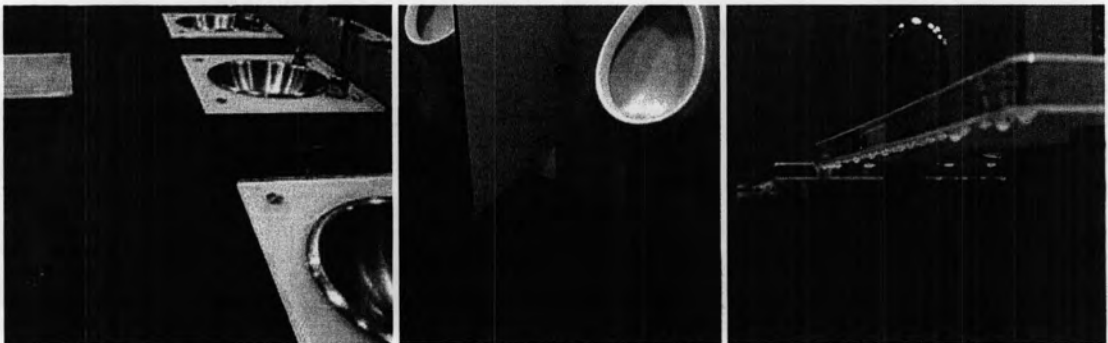
1. จำนวนห้องน้ำและจำนวนสุขภัณฑ์ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้งาน จากการสังเกตพบในห้องน้ำบริเวณตำแหน่งอาคารผู้โดยสารหลักบริเวณชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4

รูปภาพที่ 4-15 แสดงการใช้งานห้องน้ำ



2. พื้นห้องน้ำโดยทั่วไปไม่สะอาด มีคราบน้ำเลอะที่พื้นโดยเฉพาะพื้นบริเวณโถปัสสาวะชายและอ่างล้างหน้า

รูปภาพที่ 4-16 แสดงพื้นห้องน้ำไม่สะอาด



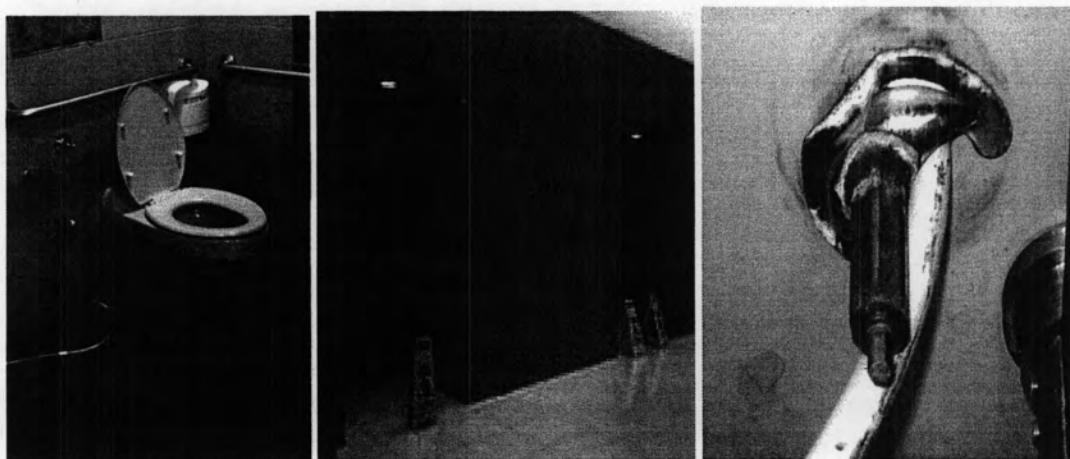
3. สภาพบรรยากาศภายในห้องน้ำคั่นข้างมีดทับและอัฒจันทร์

รูปภาพที่ 4-17 แสดงสภาพบรรยากาศภายในห้องน้ำ



4. ห้องน้ำปิดให้บริการ เนื่องจากท่อน้ำรั่ว อุดตันและอุปกรณ์ชำรุด

รูปภาพที่ 4-18 แสดงปัญหาห้องน้ำปิดให้บริการ เนื่องจากท่อน้ำรั่วและอุดตัน



5. ป้ายห้องน้ำมีขนาดเล็กและไม่ชัดเจน

รูปภาพที่ 4-19 แสดงปัญหาห้องน้ำปิดให้บริการ เนื่องจากท่อน้ำรั่วและอุดตัน



4.2 ข้อมูลผู้ใช้ห้องน้ำ

จากการสังเกตและ ข้อมูลจากเอกสารทำให้ทราบถึงลักษณะประเภท พฤติกรรม และระยะเวลาการใช้งานดังนี้

4.2.1 ประเภทของผู้ใช้ห้องน้ำ

ผู้ใช้ห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วยผู้โดยสาร พนักงานที่ปฏิบัติงานในอาคารผู้โดยสาร พนักงานสายการบิน เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ ผู้มารับ-ส่ง ผู้โดยสาร พนักงานโรงแรม พนักงานบริษัทการท่องเที่ยว และพนักงานขับรถรับจ้าง

รูปภาพที่ 4-20 แสดงลักษณะผู้ใช้ห้องน้ำ



ผู้โดยสาร

พนักงาน ทอท.



พนักงานสายการบิน



เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ



ผู้ประกอบการ



ผู้มารับส่ง



พนักงานโรงแรมและบริษัทท่องเที่ยว



พนักงานขับรถรับจ้าง

4.2.2 จำนวนผู้ใช้

เนื่องจากอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นอาคารสาธารณะขนาดใหญ่ ชนิดอาคารสถานีขนส่งมวลชน ที่เปิดให้บริการ 24 ชม. จำนวนของผู้ใช้อาคารโดยรวมจึงมีความไม่แน่นอน โดยเฉพาะในส่วนของผู้ที่มารับ-ส่ง ผู้โดยสาร และพนักงานขับรถรับจ้าง และข้อมูลจากเอกสารทำให้ทราบถึงจำนวนผู้ใช้ตามลักษณะประเภท ดังนี้

ตารางที่ 4-6 แสดงจำนวนผู้ใช้อาคาร (โดยเฉลี่ยต่อวัน)

ลักษณะผู้ใช้	จำนวน (คน/วัน)
ผู้โดยสาร	105,760
พนักงาน ทอท.	2,689
พนักงานสายการบิน	18,444
เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ	4,246
ผู้ประกอบการ	13,308
ผู้มารับ-ส่ง ผู้โดยสาร	10,723*
พนักงานโรงแรมและบริษัทการท่องเที่ยว	2,300
พนักงานขับรถรับจ้าง	NA
รวม	157,470

NA = ข้อมูลที่ไม่สามารถรวบรวมได้

* ค่าประมาณการติดจากจำนวนรถยนต์ที่มาจอดบริเวณอาคารจอดรถ

4.2.3 พฤติกรรมการใช้งาน

ผู้โดยสาร พนักงานที่ปฏิบัติงานในอาคารผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการ จะใช้อาคารผู้โดยสารทั้ง 2 ส่วน คือ อาคารผู้โดยสารหลัก และอาคารเทียบเครื่องบิน ส่วนผู้มารับ-ส่ง ผู้โดยสาร พนักงานโรงแรมและบริษัทการท่องเที่ยว พนักงานขับรถรับจ้างจะใช้งานเฉพาะอาคารผู้โดยสารหลัก

ตารางที่ 4-7 แสดงพฤติกรรมการใช้อาคาร

ลักษณะผู้ใช้	อาคารผู้โดยสาร	
	อาคารผู้โดยสารหลัก	อาคารเทียบเครื่องบิน
ผู้โดยสาร	●	●
พนักงาน ทอท.	●	●
พนักงานสายการบิน	●	●
เจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการ	●	●
ผู้ประกอบการ	●	●
ผู้มารับ-ส่ง ผู้โดยสาร	●	
พนักงานโรงแรมและบริษัทการท่องเที่ยว	●	
พนักงานขับรถรับจ้าง	●	

4.2.4 ระยะเวลาการใช้

อาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ดังนั้นจึงมีผู้ใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง จากข้อมูลการใช้งาน พบว่า ช่วงเวลาและจำนวนผู้โดยสารคับคั่งสูงสุดในอาคารผู้โดยสาร¹ มีดังนี้

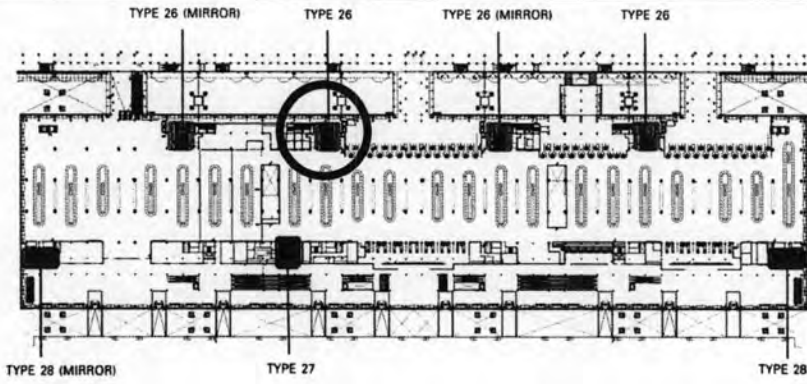
ตารางที่ 4-8 แสดงช่วงเวลาการใช้งานอาคารผู้โดยสารคับคั่ง (PEAK HOUR) ของแต่ละวัน

ผู้ใช้	ระยะเวลา	จำนวน (คน/ชม.)
ผู้โดยสารขาเข้า	14.30 – 15.30	5,000
	22.00 – 22.30	6,500
ผู้โดยสารขาออก	18.00 – 19.00	5,500
	24.00 – 01.00	5,000

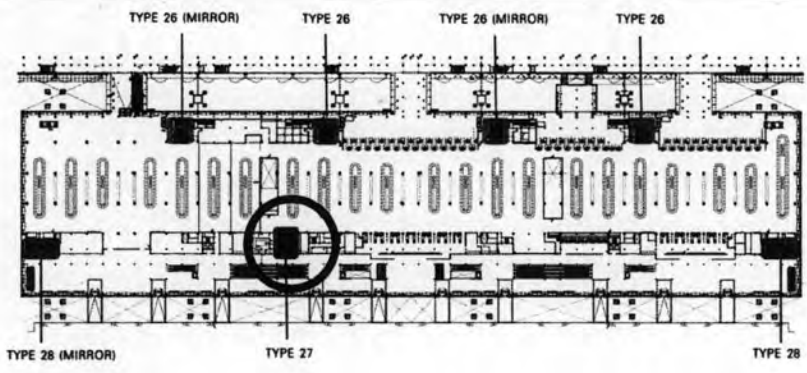
¹ ท่าอากาศยานไทยจำกัด มหาชน(บริษัท), "ข้อมูลเบื้องต้นของการจราจรทางอากาศตามตารางการบินประจำฤดูร้อน ปี 2554 (30 มีนาคม - 25 ตุลาคม 2551) ปริมาณการจราจรทางอากาศ เกี่ยวกับจำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

และจากข้อมูลการใช้งานยังพบว่า พื้นที่บริเวณที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคั้งอันดับ 1-5 อยู่ภายในอาคารผู้โดยสารหลัก โดยมีตำแหน่งที่ตั้งดังต่อไปนี้²

รูปภาพที่ 4-21 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคั้งอันดับ 1

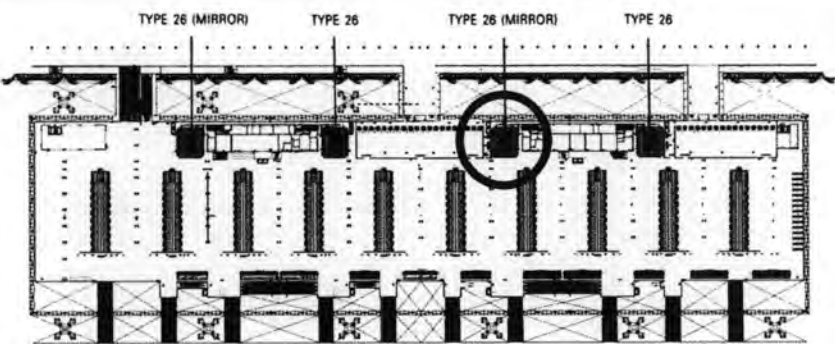
ลำดับ	บริเวณตำแหน่ง	จำนวนคน	
		ชาย	หญิง
1.	 <p>แปลนพื้นที่ 2 อาคารผู้โดยสารหลัก</p>	132	151
		283	
		ช่วงเวลา 22.00-23.00 น.	

รูปภาพที่ 4-22 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคั้งอันดับ 2

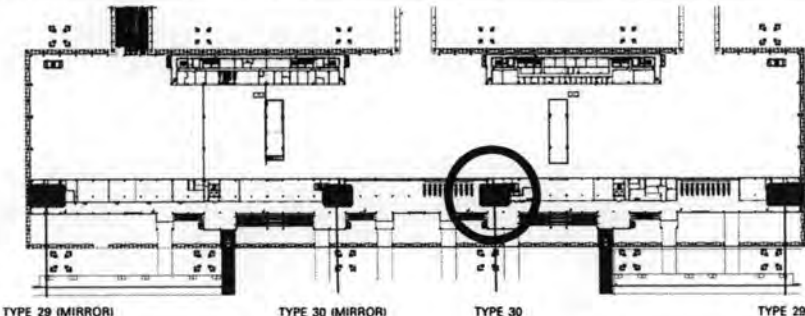
ลำดับ	บริเวณตำแหน่ง	จำนวนคน	
		ชาย	หญิง
2.	 <p>แปลนพื้นที่ 2 อาคารผู้โดยสารหลัก</p>	115	140
		255	
		ช่วงเวลา 22.00-23.00 น.	

² ฝ่ายการทำอากาศยาน ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด มหาชน), "ข้อมูลการใช้งานห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารหลัก", 2551. (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

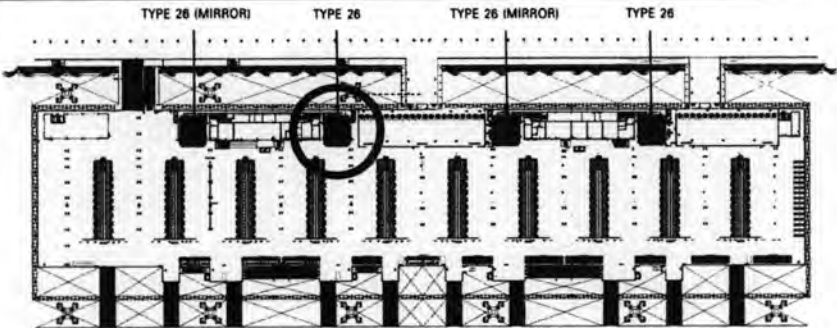
รูปภาพที่ 4-23 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคั้งอันดับ 3

ลำดับ	บริเวณตำแหน่ง	จำนวนคน	
		ชาย	หญิง
3.	 <p>แปลนพื้นที่ชั้น 4 อาคารผู้โดยสารหลัก</p>	129	117
		246	
		ช่วงเวลา 22.00-23.00 น.	

รูปภาพที่ 4-24 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคั้งอันดับ 4

ลำดับ	บริเวณตำแหน่ง	จำนวนคน	
		ชาย	หญิง
4.	 <p>แปลนพื้นที่ชั้น 3 อาคารผู้โดยสารหลัก</p>	121	88
		209	
		ช่วงเวลา 22.00-23.00 น.	

รูปภาพที่ 4-25 แสดงตำแหน่งที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมากที่สุดในช่วงเวลาชั่วโมงคั้งอันดับ 5

ลำดับ	บริเวณตำแหน่ง	จำนวนคน	
		ชาย	หญิง
5.	 <p>แปลนพื้นที่ชั้น 4 อาคารผู้โดยสารหลัก</p>	95	83
		178	
		ช่วงเวลา 22.00-23.00 น.	

4.2.5 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร และผลสรุปจากเอกสารเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

จากการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เข้าร่วมโครงการสำรวจความคิดเห็นคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานโดยสภาท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Council International หรือ ACI) โดยการสุ่มคัดเลือกผู้โดยสารภายในอาคารเทียบเครื่องบิน ให้เข้าร่วมการสำรวจความคิดเห็นโดยผลสำรวจในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับห้องน้ำสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4-9 แสดงคะแนนที่ได้จากการสำรวจคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานในหัวข้อห้องน้ำ

สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน : หัวข้อห้องน้ำ (washrooms/toilets)	Q1	Q2	Q3	Q4	ปี 2551
ความเพียงพอของห้องน้ำ (Availability of washrooms/toilets)	3.73	3.76	3.99	3.90	3.84
ความสะอาดของห้องน้ำ (Cleanliness of washrooms/toilets)	3.69	3.81	4.00	3.94	3.86

Q = Quarter

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้ 1 ควรปรับปรุง, 2 พอใช้, 3 ดี, 4 ดีมาก, 5 ดีเยี่ยม และจากผลสำรวจในปี 2551 พบว่าคะแนนความเพียงพอของห้องน้ำและความสะอาดของห้องน้ำอยู่ในระดับดีมาก³

4.3 ข้อมูลการบริหารจัดการ

ข้อมูลการบริหารจัดการห้องน้ำ มาจากการรวบรวมข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องการดูแลห้องน้ำ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

4.3.1 นโยบายขององค์กร

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีแผนกลยุทธ์ 6 ด้าน เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในระดับสากล โดยมีเป้าหมายหลัก ในการมุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่มีคุณภาพในการให้บริการดีเด่นติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก แผนการปรับปรุงคุณภาพของห้องน้ำ เป็นส่วนหนึ่งในแผนกลยุทธ์ดังกล่าว เนื่องจากความสะอาดและความ

³ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด มหาชน), "รายงานผลการจัดอันดับโครงการ ASQ ประจำปี 2551", (เอกสารไม่ตีพิมพ์เผยแพร่)

สะดวกสบายของห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสารเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งในการจัดอันดับ การเป็นท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการให้บริการดีเด่น

4.3.2 หน่วยงานดูแลบำรุงรักษา และซ่อมแซมห้องน้ำ

หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลบำรุงรักษา และซ่อมแซมห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสารประกอบไปด้วยหน่วยงานดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายการทำอากาศยาน (ฝทอ.) มีหน้าที่

- วางแผนและจัดทำงบประมาณประจำปีในการดูแลห้องน้ำ
- ออกข้อกำหนดรายละเอียดงานจ้าง และกำกับควบคุมดูแลบริษัททำความสะอาด

งานจ้างเหมาบริการทำความสะอาดห้องน้ำ ภายในอาคารผู้โดยสาร มี 2 บริษัทแบ่งตามบริเวณพื้นที่ดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 แสดงผู้รับจ้างงานจ้างเหมาบริการทำความสะอาดห้องน้ำ

บริเวณพื้นที่	ผู้รับจ้างเหมาบริการ	จำนวนพนักงานทำความสะอาด
อาคารผู้โดยสารหลัก 43 ตำแหน่ง	บ. CARE & CLEAN	99 คน/วัน
อาคารเทียบเครื่องบิน 166 ตำแหน่ง	บ. A & P MAINTENANCE	107 คน/วัน

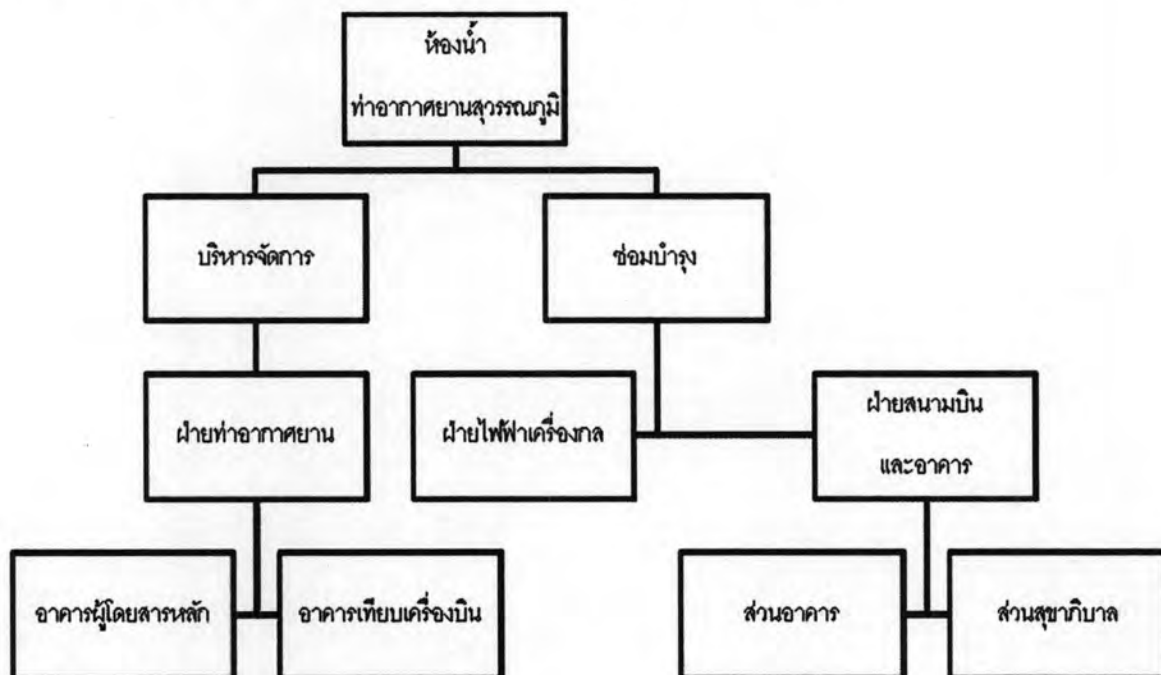
2. ฝ่ายสนามบินและอาคาร (ฝสบ.) วางแผนการดูแลและซ่อมแซมบำรุงรักษา งานระบบสุขาภิบาล สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องน้ำ รวมไปถึงกระเบื้องปูพื้น และกระเบื้องบุผนัง

3. ฝ่ายไฟฟ้าเครื่องกล (ฝฟค.) วางแผนการดูแล และซ่อมแซม บำรุงรักษา งานระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และระบบปรับอากาศ

4.3.3 โครงสร้างองค์กรในด้านการดูแลและบริหารจัดการ

จากข้อมูลในหัวข้อ 4.3.2 สามารถแสดงโครงสร้างในด้านการดูแลและบริหารจัดการห้องน้ำได้ดังแผนภูมิที่ 4-1

แผนภูมิที่ 4-1 แสดงโครงสร้างองค์กรในด้านการดูแลและบริหารจัดการห้องน้ำ



4.3.4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลพื้นที่ และรักษาความสะอาดห้องน้ำ ประกอบด้วย

1. ผู้ดูแลพื้นที่ และรักษาความสะอาด
2. ผู้ดูแลงานระบบสุขาภิบาล
3. พนักงานบริษัทรับจ้างทำความสะอาด หจก. แคร่แอนด์คิลิน
4. พนักงานบริษัทรับจ้างทำความสะอาด บ. เอแอนด์พีเมนต์แนชเซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด

ดังมีบทสรุปการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ดูแลพื้นที่ และรักษาความสะอาด

- จำนวนและลักษณะทางกายภาพของห้องน้ำเป็นปัญหาสำคัญที่สุดที่มีผลต่อการดูแลห้องน้ำภายในอาคารผู้โดยสาร ในแต่ละตำแหน่งของห้องน้ำจำนวนห้องส้วมและโถปัสสาวะมีน้อย โดยเฉพาะห้องน้ำที่อยู่ชั้น 2 โถงผู้โดยสารขาเข้า ชั้น 3 จุดนัดพบและร้านค้า ภัตตาคาร และชั้น 4 โถงผู้โดยสารขาออกของอาคารผู้โดยสารหลัก ลักษณะของสุขภัณฑ์ไม่เหมาะสมกับการใช้และมีผลต่อการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ เช่น โถปัสสาวะที่มีขนาดเล็กและรูปแบบของเคาน์เตอร์อ่างล้างหน้า นอกจากนั้นชนิดลักษณะและการใช้สีของกระเบื้องภายในห้องน้ำ ก็มีผลต่อความสะอาดและบรรยากาศโดยรวมด้วย

- อาคารผู้โดยสารหลัก มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ด้วยลักษณะผู้มาใช้มีความหลากหลายพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้มีผลต่อการดูแลห้องน้ำ
- สัญญาจ้างทำความสะอาดถูกเขียนขึ้นก่อนอาคารผู้โดยสารเปิดใช้งาน การกำหนดจำนวนคนทำความสะอาดและจำนวนเครื่องมือจึงไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันที่เกิดขึ้น ประกอบกับสัญญามีระยะเวลา 3 ปี การจะแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับบริษัทผู้รับจ้างต้องรอให้หมดสัญญาเดิมก่อน
- บริษัทผู้รับจ้างเหมาทำความสะอาดอาคารผู้โดยสารหลัก ทำงานไม่มีประสิทธิภาพมีปัญหาเรื่องของพนักงานทำความสะอาดที่ไม่มีความชำนาญในการทำงาน สาเหตุมาจากการเปลี่ยนพนักงานทำความสะอาดบ่อยและขาดการอบรมทักษะในการทำงาน ส่วนบริษัทผู้รับจ้างเหมาทำความสะอาดอาคารเทียบเครื่องบินทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่า
- ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมหน่วยเกี่ยวข้องมีความล่าช้า เช่น การแจ้งท่อน้ำรั่วหรือท่อน้ำตันต้องแจ้งผ่านอย่างน้อย 2 หน่วยงานขึ้นไป⁴

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ดูแลงานระบบสุขาภิบาล

จากการดำเนินการทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นระยะเวลาประมาณ 2 ปี 6 เดือน ที่ผ่านมา ตั้งแต่ กันยายน 2549 – ปัจจุบัน (มีนาคม 2552) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับแจ้งปัญหา ข้อขัดข้องหลัก ในด้านงานระบบสุขาภิบาล (ท่อจ่ายน้ำประปา ท่อน้ำเสีย ท่อน้ำทิ้ง) บริเวณอาคารผู้โดยสารหลัก และอาคารเทียบเครื่องบิน ดังนี้

1. ท่อน้ำเสีย (Sewage Pipe) อุดตัน
2. น้ำรั่วซึม เนื่องจาก ท่อ และอุปกรณ์ข้อต่อ ขาดชำรุด
3. น้ำประปามีแรงดันตก เนื่องจาก ท่อชำรุด รั่วซึม

จากสถิติของการซ่อมแซม และบำรุงรักษา ที่ได้ดำเนินการมานั้น พบว่า การแยงท่อน้ำเสียของห้องน้ำ ในอาคารผู้โดยสาร ได้มีการดำเนินการมากที่สุด เป็นประจำทุกสัปดาห์⁵

แนวทางการแก้ไขปัญหาของทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

สำหรับปัญหาตามข้อ 2 และข้อ 3 เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งปัญหา จะมีการดำเนินการเข้าตรวจสอบพื้นที่ เพื่อวางแผนในการซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยจะตรวจสอบเส้นทางวางท่อ เพื่อหาว่าลั่วสำหรับควบคุมการไหลของน้ำในเส้นท่อที่พบปัญหา และปิดการใช้งานเส้นท่ชั่วคราว เพื่อซ่อมแซม ต่อไป ทั้งนี้ เนื่องจาก ท่อภายในอาคารมีขนาดไม่ใหญ่มากนัก จึงสามารถดำเนินการซ่อมแซมได้ทันใด และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการ

⁴ สัมภาษณ์ วันชัย เนตรสว่าง, หัวหน้างานรักษาความสะอาด ฝ่ายการทำอากาศยาน ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ, 9 มกราคม 2552.

⁵ สัมภาษณ์ นวสิริ สุกดีพันธ์, วิศวกรส่วนสุขาภิบาล ฝ่ายสนามบินและอาคาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ, 3 กุมภาพันธ์ 2552.

ปัญหาในข้อ 1 ดำเนินการแก้ไข โดยการแยงท่อที่อุดตัน

3. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พนักงานบริษัทรับจ้างทำความสะอาด หจก. แคร่แอนด์

คลีน

- จำนวนห้องน้ำมีน้อย มีผู้ใช้งานต่อเนื่องทำให้พนักงาน ทำความสะอาดไม่ทัน
- โถปัสสาวะและเคาน์เตอร์อ่างล้างมือมีน้ำเลอะเคาน์เตอร์ และพื้นหลังการใช้งานตลอดเวลา
- โถส้วมอุดตันบ่อย
- พื้นห้องน้ำไม่ได้ระดับการทำมาสะอาดลำบาก
- พนักงานทำความสะอาดเปลี่ยนใหม่ตลอดทำให้มีปัญหาเรื่องของประสพการณ์ในการทำงาน⁶

4. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พนักงานบริษัทรับจ้างทำความสะอาด บ. เอแอนด์พี เมนท์แนชเซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด

- อ่างล้างมือมีขนาดเล็ก ทำให้น้ำหยดลงพื้นภายหลังจากการใช้งาน
- โถปัสสาวะมีขนาดเล็กทำให้น้ำหยดลงบนพื้นภายหลังจากการใช้งาน
- ระบบระบายอากาศไม่ดี ทำให้ห้องน้ำมีกลิ่น
- โถส้วมอุดตันบ่อย
- ก๊อกน้ำเสียบ่อย ระบบเปิด-ปิดน้ำอัตโนมัติไม่ทำงาน⁷

⁶ สัมภาษณ์ นิตยา ตริวิเชียร, หัวหน้าควบคุมงานทำความสะอาด หจก. แคร่แอนด์คลีน, 21 มกราคม 2552.

⁷ สัมภาษณ์ ประทุม สมสิทธิ์, หัวหน้าควบคุมงานทำความสะอาด บ. เอแอนด์พีเมนท์แนชเซอร์วิส (ประเทศไทย)