

บทที่ 4

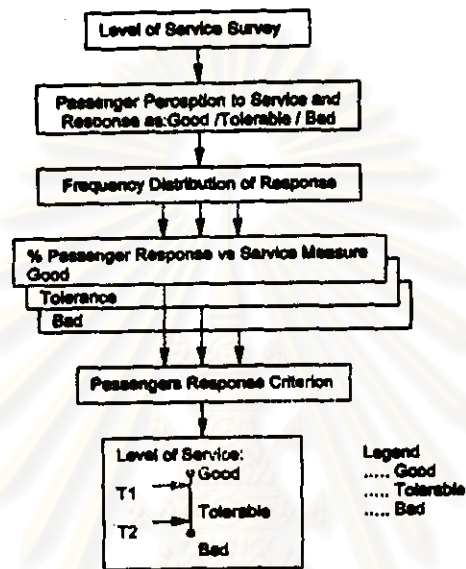
การกำหนดระดับการให้บริการ

การประเมินประสิทธิภาพของส่วนให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร จำเป็นต้องดำเนินการ กำหนดมาตรฐานในการให้บริการให้มีส่วนสัมพันธ์กับความต้องการในการใช้บริการของผู้โดยสาร ในแต่ละส่วนภายในอาคารผู้โดยสาร และสภาพแวดล้อมต่างๆ จากการรับบริการในส่วนต่างๆ ภายในท่าอากาศยาน ทั้งนี้ในการดำเนินการภายในท่าอากาศยานจะมีผู้เกี่ยวข้องด้วยกัน 3 ฝ่ายคือ ผู้โดยสาร สายการบิน และผู้ประกอบการ โดยที่แต่ละฝ่ายต้องมีความร่วมมือกันบริการผู้โดยสารให้มี ประสิทธิภาพ สะดวกสบาย และปลอดภัย ทั้งบนภาคพื้นดิน และกำลังเดินทางอยู่บนอากาศ ซึ่งดู เหมือนว่าแต่ละฝ่ายดำเนินการร่วมกันโดยไม่มีข้อขัดแย้ง แต่ในความเป็นจริงแล้วมิได้เป็นเช่นนั้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้โดยสารต้องการใช้ระยะเวลาในการเดินทางที่สั้น สะดวกสบาย และมีความปลอดภัย ภายในท่าอากาศยาน ในขณะที่สายการบินจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับในการดำเนินการเป็นหลัก และผู้ประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัย กฎระเบียบ และประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการลงทุนภายในท่าอากาศยาน ดังนั้นการพิจารณาหาวิธีการตั้งระดับมาตรฐานในการ ให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสาร เพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการดำเนินการ ของสายการบินและ ผู้ประกอบการ จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง

4.1 ขั้นตอนในการกำหนดระดับการให้บริการ

วิธีการสำรวจเพื่อกำหนดระดับการให้บริการมักจะเริ่มด้วยการสัมภาษณ์ผู้โดยสารโดยตรงถึง ความพึงพอใจที่ได้รับจากบริการส่วนให้บริการต่างๆ ภายในอาคารผู้โดยสาร หากการสัมภาษณ์ดังกล่าวไม่สามารถให้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดระดับบริการได้ อาจจำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีประสบการณ์ และความรู้ เพื่อกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งจะเป็นระดับการให้บริการของแต่ละสนามบินนั้นๆ

รูปที่ 1 แสดงขั้นตอนในการกำหนดระดับการให้บริการซึ่งมีวิธีการดังนี้ คือ การเก็บข้อมูล การสร้าง และวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Passenger Perception-response models) และการแบ่งระดับการให้บริการ



รูปที่ 4.1 ขั้นตอนในการกำหนดระดับการให้บริการ

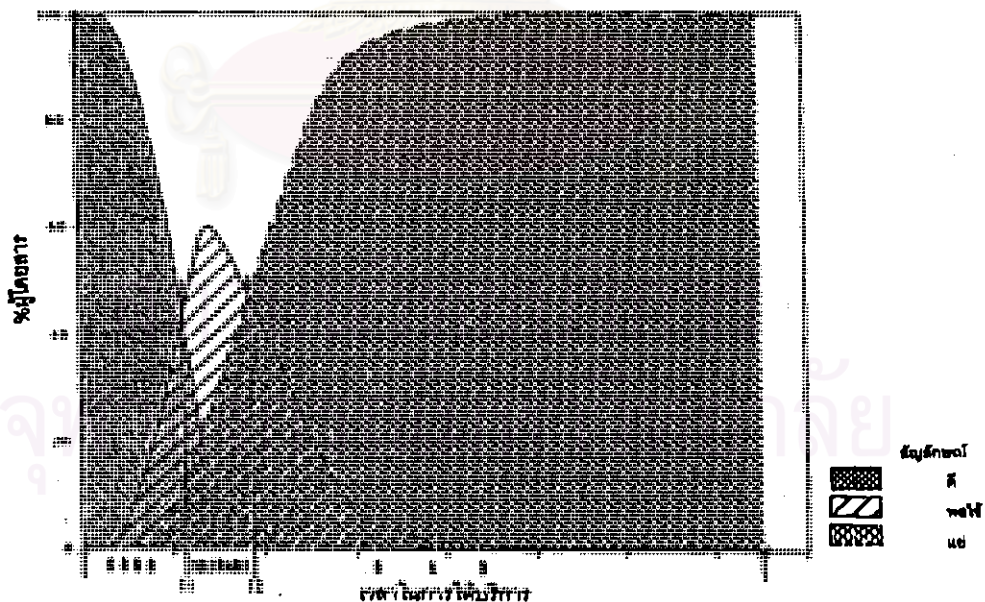
4.1.1 การเก็บข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้โดยสารถึงความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาที่เสียไปในการรับบริการจากส่วนประกอบต่างๆ ภายในอาคารผู้โดยสาร ซึ่งจะแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ ผู้โดยสารขาเข้า และผู้โดยสารขาออก ทั้งนี้ความคลาดเคลื่อนในข้อมูลที่ได้รับอาจเกิดจากสาเหตุดังนี้

1. การที่ผู้โดยสารไม่สามารถให้ข้อมูลที่ใกล้เคียง หรือมีอคติจากการบริการที่ได้รับ
2. ความสามารถของผู้โดยสารแต่ละคนในการแบ่งแยกระดับการให้บริการที่มีมากถึง 3-4 ระดับ
3. ประสบการณ์ที่ผ่านมาในการใช้ท่าอากาศยานอื่นๆ
4. ความน่าจะเป็นที่เกิดจากคำตอบที่คลาดเคลื่อน ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุ และเหตุผล

สำหรับการศึกษานี้ จะแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้โดยสารแต่ละคนอาจเกิดจาก ความแตกต่างระหว่างเที่ยวบิน และประเภทของผู้โดยสาร เช่น ชนิดของเที่ยวบิน จุดประสงค์การเดินทาง ระยะทางเดินทาง เชื้อชาติ หรือรายละเอียดอื่นๆ ที่ผู้สำรวจเห็นว่ามีความสำคัญ

4.1.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร (Passenger Perception-Response Models)

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสาร จะประยุกต์ใช้ P-R model ตามที่เสนอโดย Mumayiz และ Ashford (1986) P-R model จะแสดงในลักษณะกราฟ โดยแบ่งผู้โดยสารที่ได้รับบริการจากส่วนนี้ให้บริการนั้นๆ ตามระดับความพึงพอใจที่ได้รับ โดยจะแบ่งและแยกข้อมูลเป็นสัดส่วนของผู้โดยสารที่ตอบรับและแสดงความพึงพอใจว่า ดี พอใช้ หรือไม่พอใจ ซึ่งแนวคิดของกราฟการแบ่งระดับการให้บริการจะพิจารณาจากจุดตัดของเส้นกราฟแสดงความพึงพอใจ (T1 หมายถึง จุดตัดของเส้นกราฟแบ่งความพึงพอใจ “ดี” กับ “พอใช้” และ T2 หมายถึง ระดับจุดตัดของเส้นกราฟแบ่งความพึงพอใจ “พอใช้” กับ “ไม่พอใจ”) ดังแสดงในรูปที่ 4.2



รูปที่ 4.2 แนวคิดในการวัดความพึงพอใจด้วย P-R model
ที่มา : Mumayiz และ Ashford (1986)

การกำหนดระดับการให้บริการโดยใช้ P-R model สามารถแยกพิจารณาตามประเภทของผู้โดยสาร และเที่ยวบิน เพื่อกำหนดระดับการให้บริการในแต่ละส่วนประกอบภายในอาคารผู้โดยสาร การตัดสินใจว่าจะวิเคราะห์ให้ละเอียดเพียงใดนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ประสบการณ์ของผู้โดยสารในการรับบริการเปลี่ยนแปลงเสมอ เนื่องจากระยะเวลาที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลให้การดำเนินการและความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารเกิดการเปลี่ยนแปลง
2. ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสำรวจ เช่น การสื่อสารผิดพลาด และการไม่เข้าใจถึงวิธีการในการสำรวจ
3. ถึงแม้ว่า P-R model จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้โดยสารที่ได้รับจากบริการ แต่ในความเป็นจริง สายการบินและผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการกำหนดระดับการให้บริการจาก P-R model ด้วย โดยที่การตัดสินใจและนโยบายของผู้ประกอบการได้จากประสบการณ์ที่ได้เห็นจากท่าอากาศยานต่างๆ กฎระเบียบ การดำเนินการที่ได้รับการพัฒนา หรือเทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวก และจากการพิจารณาหลายแนวทาง ที่ได้จากการดำเนินการ ที่คำนึงถึงตลาดและธุรกิจการบิน

4.1.3 การกำหนดระดับการให้บริการจากกราฟ P-R model

ในการกำหนดระดับการให้บริการจากกราฟรูปที่ 2 นั้น สามารถแบ่งได้ออกเป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 : ดี , ผู้โดยสารไม่เกิดความล่าช้า ไม่มีจำนวนผู้โดยสาร มารอรับบริการ หรือแออัด (เวลาการใช้บริการน้อยกว่า T_1)

ระดับที่ 2 : พอใช้ , ผู้โดยสารเกิดความล่าช้าบ้างในช่วงเวลาเร่งด่วน มีจำนวนผู้โดยสารมารอรับบริการบ้าง และแออัดในบางช่วงเวลา (เวลาการใช้บริการอยู่ระหว่าง T_1 และ T_2)

ระดับที่ 3 : ไม่พอใจ , เกิดความหนาแน่นมาก ผู้โดยสารเกิดการเสียเวลานาน มีจำนวนผู้โดยสารมารอรับบริการ และแออัดตลอดช่วงเวลาเร่งด่วน (เวลาการใช้บริการมากกว่า T_2)

ในการกำหนดระดับการให้บริการนั้น พบว่าไม่ควรกำหนดระดับในการแบ่งความพอใจออกเป็น 3 ระดับ เนื่องจากเป็นการยากที่ผู้โดยสารจะสามารถแบ่งแยกความพึงพอใจได้ออกเป็นหลาย

ระดับ โดยปกติแล้วในการสำรวจเก็บข้อมูลเพื่อสร้างแบบจำลองจากการสัมภาษณ์ผู้โดยสาร โดยหากผู้โดยสารมีลักษณะความพึงพอใจในการรับบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Homogeneous) จะพบว่าระดับการให้บริการจะเปลี่ยนแปลงที่ค่าประมาณร้อยละ 50 ของจำนวนผู้โดยสาร แต่หากผู้โดยสารมีลักษณะความพึงพอใจไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันจะทำให้การเปลี่ยนแปลงระดับการบริการ ไม่อยู่ที่ค่ากลาง (Median)

4.2 การกำหนดระดับการให้บริการส่วนประกอบต่างๆ ในการให้บริการภายในอาคาร ผู้โดยสาร ระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ

ในการกำหนดระดับการให้บริการส่วนประกอบต่างๆ ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ จะใช้แบบจำลองวัดระดับความพึงพอใจ (Perception-Response (P-R) models) มาใช้กำหนดระดับการให้บริการ โดยวัดความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการรับบริการ ณ ส่วนประกอบในรูปของเวลาที่ใช้ในการรับบริการ หรือ “ความล่าช้า” การเก็บข้อมูล และการกำหนดระดับการให้บริการ จะดำเนินการที่ส่วนการให้บริการดังนี้

- เคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ (Ticket Counter and Baggage Check)
- ด่านตรวจหนังสือเดินทาง (Passport Control) สำหรับผู้โดยสารขาออก
- จุดรักษาความปลอดภัย (Passenger Security Screening) สำหรับผู้โดยสารขาออก
- ด่านตรวจคนเข้าเมือง (Immigration) สำหรับผู้โดยสารขาเข้า
- ด่านศุลกากร (Customs) สำหรับผู้โดยสารขาเข้า

4.2.1 วิธีการและขั้นตอนการเก็บข้อมูล

การกำหนดระดับการให้บริการส่วนประกอบต่างๆ ภายในอาคารผู้โดยสาร จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ลักษณะ ตามประเภทของผู้โดยสารคือ ผู้เดินทางเพื่อทำธุรกิจ ผู้เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและการศึกษา และผู้โดยสารโดยรวม

การเก็บข้อมูลที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์จะทำการสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูล โดยไม่ได้ทำการกำหนดเที่ยวบินหรือช่องให้บริการล่วงหน้า ซึ่งมีขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.จับเวลาตั้งแต่ผู้โดยสารเริ่มเข้ามาใช้บริการ ณ ส่วนประกอบต่างๆ ที่ต้องการศึกษาระดับการให้บริการ
- 2.หยุดบันทึกเวลาลงในแบบสอบถาม (ดังแสดงในรูปที่ 4.3 หรือ 4.4) หลังจากที่ผู้โดยสารรับบริการที่ช่องบริการนั้นๆ
- 3.สัมภาษณ์ผู้โดยสาร โดยใช้แบบสอบถามดังรูปที่ 4.3 หรือ 4.4 เพื่อสอบถามถึงความพึงพอใจที่ได้รับ
- 4.นำข้อมูลมาสร้างแบบจำลอง

4.2.2 การวิเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองในการกำหนดระดับการให้บริการ

การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ได้รับจากการบริการในจุดต่างๆ ได้สัมภาษณ์ผู้โดยสารจำนวน 3,601 คน โดยมีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการสัมภาษณ์ในแต่ละส่วนให้บริการดังนี้

ตารางที่ 4.1 ตารางแจกแจงจำนวนผู้โดยสารที่ทำการสัมภาษณ์แต่ละส่วนให้บริการ

บริเวณให้บริการ	จำนวนผู้โดยสารที่สัมภาษณ์ (คน)
บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสาร และสัมภาระ	1713
ด้านตรวจหนังสือเดินทาง	566
ด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง	427
ด้านตรวจคนเข้าเมือง	445
ด้านศุลกากร	450

ตามที่กล่าวมาแล้วการวิเคราะห์ระดับการให้บริการแบ่งการพิจารณาออกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางของผู้โดยสารเป็น 3 ประเภท คือ ผู้โดยสารโดยรวม ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ และผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวและศึกษา โดยผลการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.2 ถึง 4.16 และรูปที่ 4.5 ถึง 4.19

แบบสอบถาม
(บริเวณจุดตรวจคนเข้าเมืองสำหรับผู้โดยสารขาเข้า)

กรุณาทำเครื่องหมายหน้าคำตอบที่ท่านเลือกตามความคิดเห็นของท่าน

1. คุณมีโอกาสเดินทางโดยเครื่องบินบ่อยแค่ไหน

<input type="radio"/> 1 ครั้ง/ปี	<input type="radio"/> 2-3 ครั้ง/ปี
<input type="radio"/> 4-5 ครั้ง/ปี	<input type="radio"/> มากกว่า 5 ครั้ง/ปี

2. จุดประสงค์ในการเดินทาง

<input type="radio"/> ท่องเที่ยว	<input type="radio"/> ธุรกิจ	<input type="radio"/> การศึกษา
----------------------------------	------------------------------	--------------------------------

3. คุณคิดว่าจะระยะเวลาในการรับบริการ(เริ่มตั้งแต่ต่อแถวจนถึงรับบริการเสร็จสิ้น) ในส่วนของจุดตรวจคนเข้าเมืองอยู่ในระดับใด

<input type="radio"/> ดี	<input type="radio"/> พอใช้	<input type="radio"/> แย่
--------------------------	-----------------------------	---------------------------

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

เวลา.....นาที

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 4.3 ตัวอย่างแบบสอบถามฉบับภาษาไทยที่ใช้สำรวจในบริเวณจุดตรวจคนเข้าเมือง

QUESTIONNAIRE
(Passenger Security Screening)

Please mark the answer that you select from your opinion.

1. How often do you use air transportation ?
 - Once per year
 - 4 or 5 times per year
 - more than 5 times per year
 - couple per year

2. What is your objective on this trip ?
 - Tour
 - Business
 - Education

3. Which level do you get from service about period of time since join the queue to finish service processing in passenger security screening ?
 - Good
 - Tolerable
 - Poor

THANK YOU VERY MUCH

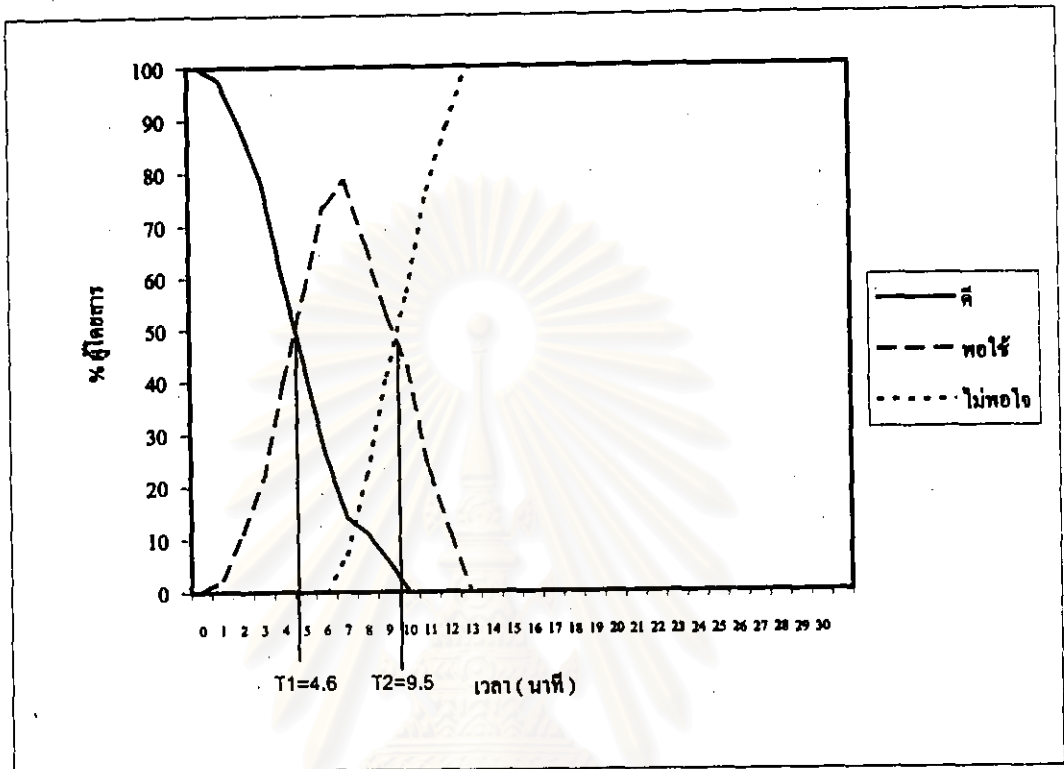
Time.....min

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 4.4 ตัวอย่างแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษที่ใช้สำรวจในบริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ บริเวณแคว้นเคอร์ตรวงตัว และติมภาวะ

เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<1	1	1	100	0	0	0	0
1	42	41	98	1	2	0	0
2	36	32	89	4	11	0	0
3	80	63	79	17	21	0	0
4	45	27	60	18	40	0	0
5	37	16	43	21	57	0	0
6	19	5	26	14	74	0	0
7	14	2	14	11	79	1	7
8	27	3	11	18	67	6	22
9	17	1	6	9	53	7	41
10	7	0	0	3	43	4	57
11	13	0	0	3	23	10	77
12	9	0	0	1	11	8	89
13	4	0	0	0	0	4	100
14	1	0	0	0	0	1	100
15	1	0	0	0	0	1	100
16	1	0	0	0	0	1	100
17	1	0	0	0	0	1	100
18	1	0	0	0	0	1	100
19	8	0	0	0	0	8	100
20	1	0	0	0	0	1	100
21	1	0	0	0	0	1	100
22	1	0	0	0	0	1	100
23	2	0	0	0	0	2	100
24	1	0	0	0	0	1	100
25	1	0	0	0	0	1	100
26	1	0	0	0	0	1	100
27	1	0	0	0	0	1	100
28	1	0	0	0	0	1	100
29	1	0	0	0	0	1	100
30	1	0	0	0	0	1	100
	376	191		120		65	

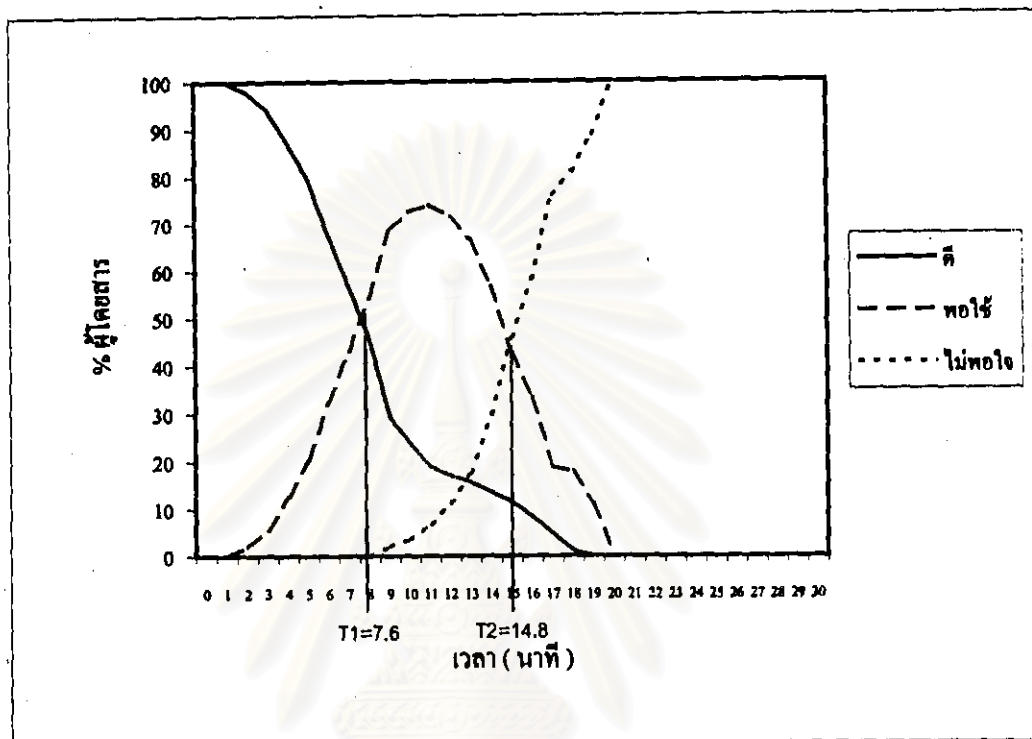


รูปที่ 4.5 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ บริเวณแคว้นเคอร์ตรวงตัว และสัมภาระ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว และศึกษา
บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจตั๋ว และสัมภาระ

เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี (คน)	%	พอใช้ (คน)	%	ไม่พอใจ (คน)	%
<1	6	6	100	0	0	0	0
1	51	51	100	0	0	0	0
2	99	97	98	2	2	0	0
3	142	134	94	8	6	0	0
4	87	76	87	11	13	0	0
5	103	82	80	21	20	0	0
6	93	63	68	30	32	0	0
7	51	29	57	22	43	0	0
8	35	16	46	19	54	0	0
9	48	14	29	33	69	1	2
10	113	27	24	82	73	4	4
11	116	22	19	86	74	8	7
12	88	15	17	63	72	10	11
13	51	8	16	34	67	9	18
14	37	5	14	21	57	11	30
15	61	7	11	26	43	28	46
16	24	2	8	8	33	14	58
17	21	1	5	4	19	16	76
18	90	1	1	16	18	73	81
19	9	0	0	1	11	8	89
20	1	0	0	0	0	1	100
21	1	0	0	0	0	1	100
22	1	0	0	0	0	1	100
23	2	0	0	0	0	2	100
24	1	0	0	0	0	1	100
25	1	0	0	0	0	1	100
26	1	0	0	0	0	1	100
27	1	0	0	0	0	1	100
28	1	0	0	0	0	1	100
29	1	0	0	0	0	1	100
30	1	0	0	0	0	1	100
	1337	656		487		194	

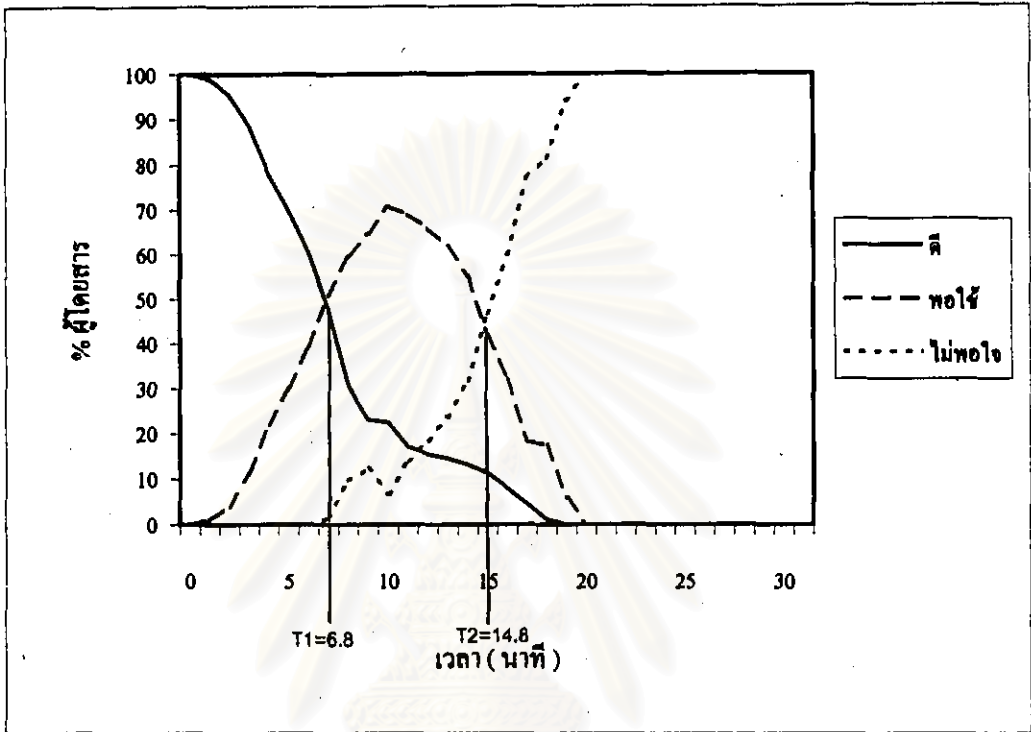


รูปที่ 4.6 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว และศึกษาบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจตั๋ว และสัมภาระ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารทั้งหมด บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจตัว
และสัมภาระ

เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<1	7	7	100	0	0	0	0
1	93	92	99	1	1	0	0
2	135	129	96	6	4	0	0
3	222	197	89	25	11	0	0
4	132	103	78	29	22	0	0
5	140	98	70	42	30	0	0
6	112	68	61	44	39	0	0
7	65	31	48	33	51	1	2
8	62	19	31	37	60	6	10
9	65	15	23	42	65	8	12
10	120	27	23	85	71	8	7
11	129	22	17	89	69	18	14
12	97	15	15	64	66	18	19
13	55	8	15	34	62	13	24
14	38	5	13	21	55	12	32
15	62	7	11	26	42	29	47
16	25	2	8	8	32	15	60
17	22	1	5	4	18	17	77
18	91	1	1	16	18	74	81
19	17	0	0	1	6	16	94
20	2	0	0	0	0	2	100
21	2	0	0	0	0	2	100
22	2	0	0	0	0	2	100
23	4	0	0	0	0	4	100
24	2	0	0	0	0	2	100
25	2	0	0	0	0	2	100
26	2	0	0	0	0	2	100
27	2	0	0	0	0	2	100
28	2	0	0	0	0	2	100
29	2	0	0	0	0	2	100
30	2	0	0	0	0	2	100
	1713	847		607		259	



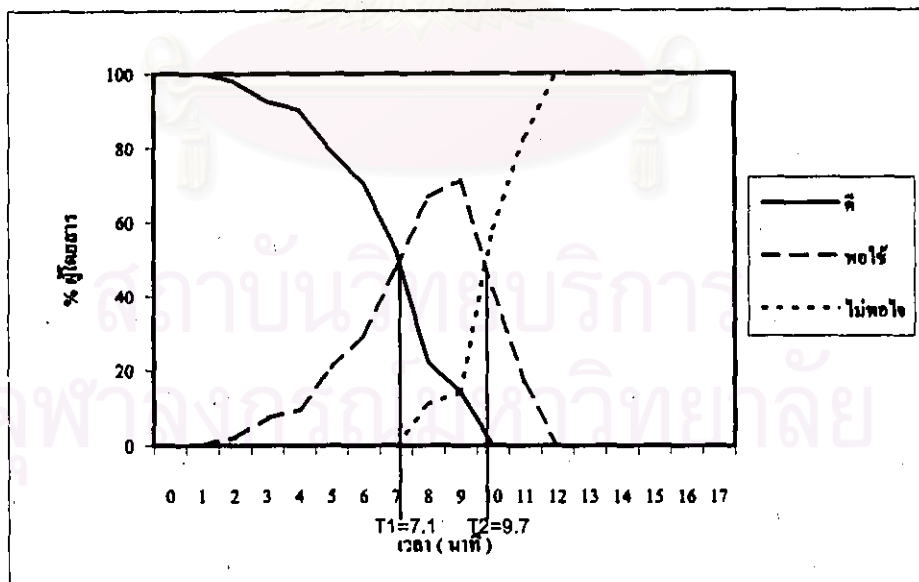
รูปที่ 4.7 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารทั้งหมด
บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจตั๋ว และสัมภาระ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ

บริเวณด่านตรวจหนังสือเดินทาง

เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<1	10	10	100	0	0	0	0
1	24	24	100	0	0	0	0
2	46	45	98	1	2	0	0
3	27	25	93	2	7	0	0
4	31	28	90	3	10	0	0
5	24	19	79	5	21	0	0
6	17	12	71	5	29	0	0
7	19	10	53	9	47	0	0
8	9	2	22	6	67	1	11
9	7	1	14	5	71	1	14
10	12	0	0	5	42	7	58
11	6	0	0	1	17	5	83
12	7	0	0	0	0	7	100
13	2	0	0	0	0	2	100
14	3	0	0	0	0	3	100
15	2	0	0	0	0	2	100
16	1	0	0	0	0	1	100
17	1	0	0	0	0	1	100
	248	176		42		30	



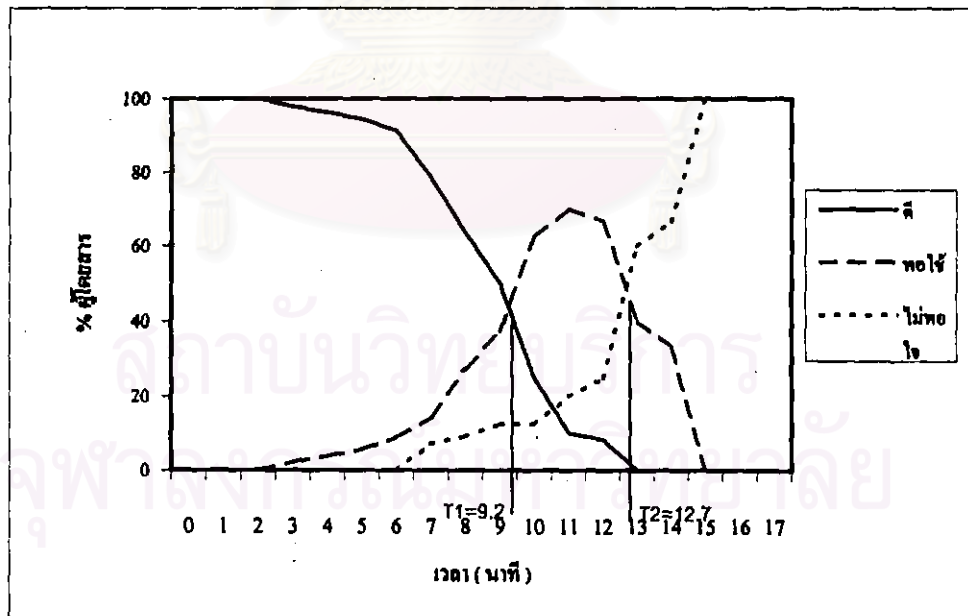
รูปที่ 4.8 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ

บริเวณด่านตรวจหนังสือเดินทาง

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวและศึกษา

บริเวณด่านตรวจหนังสือเดินทาง

เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใช้	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<1	14	14	100	0	0	0	0
1	57	57	100	0	0	0	0
2	33	33	100	0	0	0	0
3	45	44	98	1	2	0	0
4	27	26	96	1	4	0	0
5	36	34	94	2	6	0	0
6	23	21	91	2	9	0	0
7	14	11	79	2	14	1	7
8	11	7	64	3	27	1	9
9	16	8	50	6	38	2	13
10	8	2	25	5	63	1	13
11	10	1	10	7	70	2	20
12	12	1	8	8	67	3	25
13	5	0	0	2	40	3	60
14	3	0	0	1	33	2	67
15	1	0	0	0	0	1	100
16	1	0	0	0	0	1	100
17	2	0	0	0	0	2	100
	318	259		40		19	

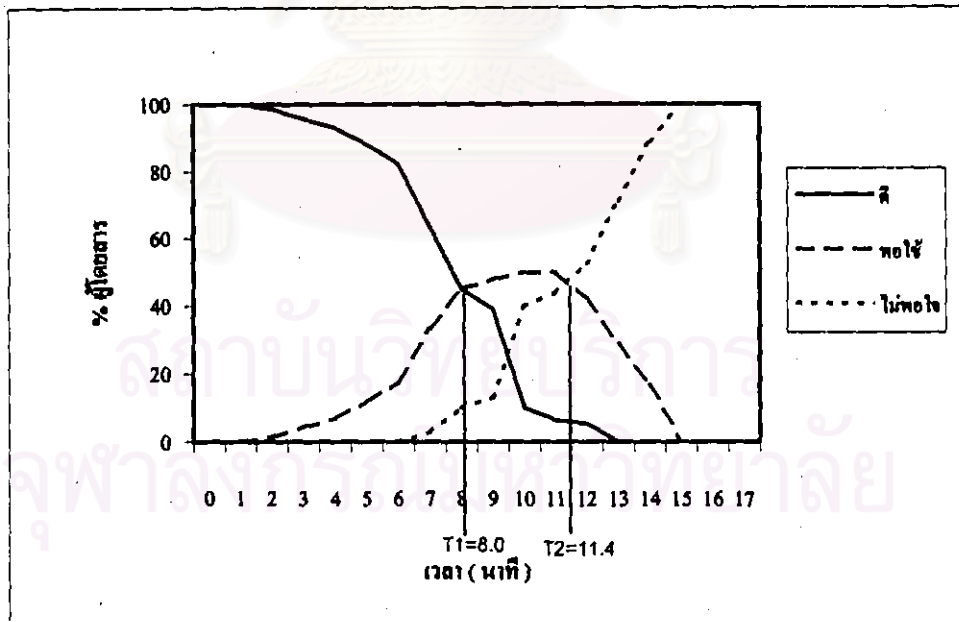


รูปที่ 4.9 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวและศึกษา บริเวณด่านตรวจหนังสือเดินทาง

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารทั้งหมด

บริเวณด้านตรงหน้าสี่แยก

เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใช้	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<1	24	24	100	0	0	0	0
1	81	81	100	0	0	0	0
2	79	78	99	1	1	0	0
3	72	69	96	3	4	0	0
4	58	54	93	4	7	0	0
5	60	53	88	7	12	0	0
6	40	33	83	7	18	0	0
7	33	21	64	11	33	1	3
8	20	9	45	9	45	2	10
9	23	9	39	11	48	3	13
10	20	2	10	10	50	8	40
11	16	1	6	8	50	7	44
12	19	1	5	8	42	10	53
13	7	0	0	2	29	5	71
14	6	0	0	1	17	5	89
15	3	0	0	0	0	3	100
16	2	0	0	0	0	2	100
17	3	0	0	0	0	3	100
	566	435		82		49	



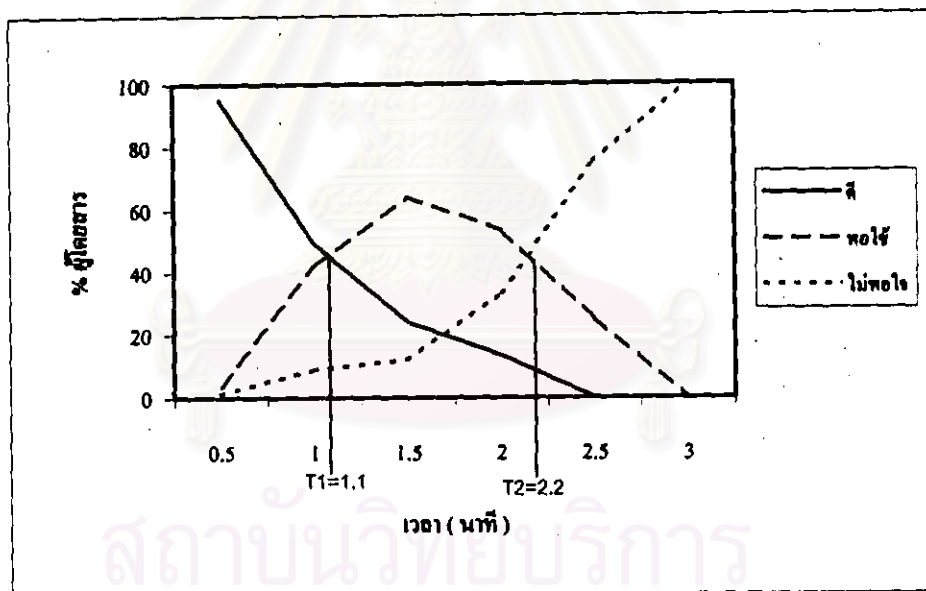
รูปที่ 4.10 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารทั้งหมด

บริเวณด้านตรงหน้าสี่แยก



ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารเพื่อธุรกิจ
บริเวณด่านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง

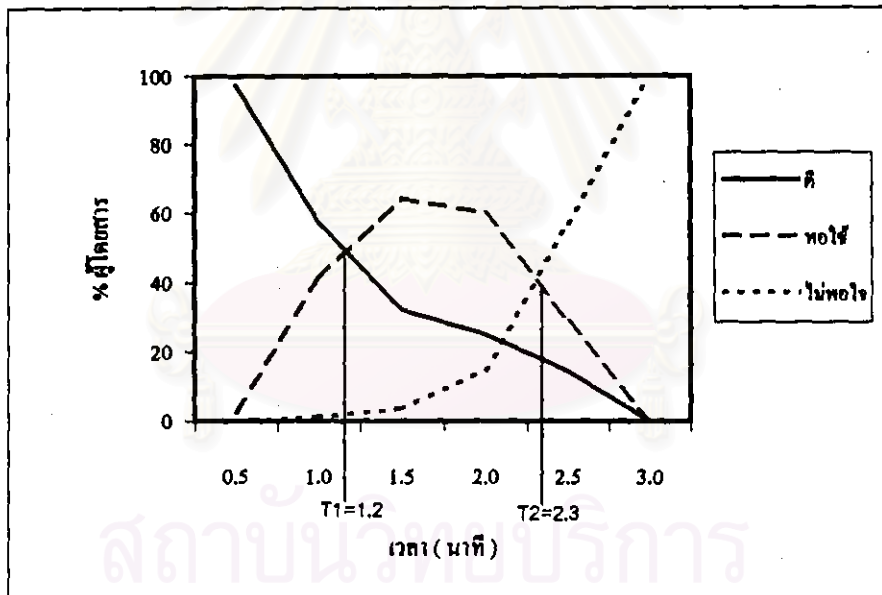
เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<0.5	78	74	95	3	4	1	1
1	79	39	49	33	42	7	9
1.5	25	6	24	16	64	3	12
2	15	2	13	8	53	5	33
2.5	8	0	0	2	25	6	75
3	6	0	0	0	0	6	100
	211	121		62		28	



รูปที่ 4.11 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ
บริเวณด่านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารเพื่อท่องเที่ยวและศึกษา บริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง

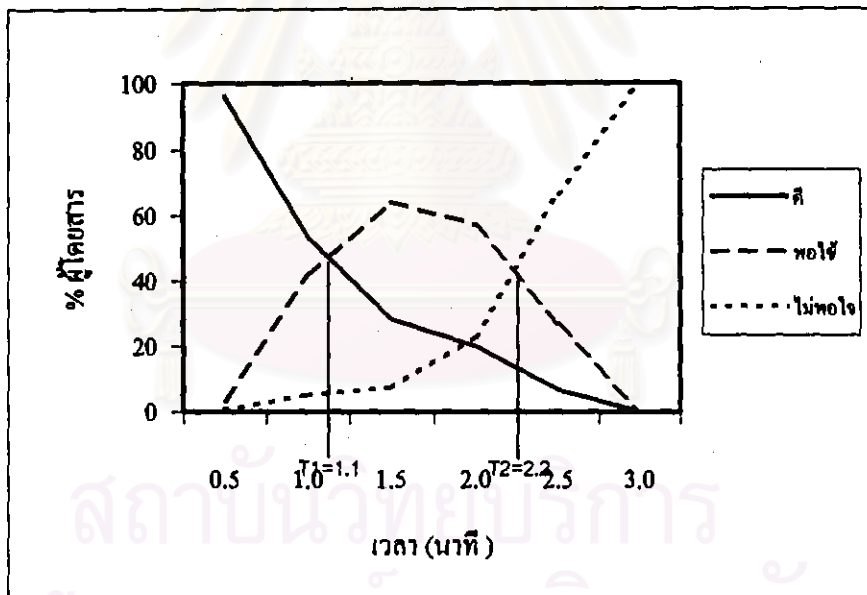
เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<0.5	74	72	97	2	3	0	0
1	80	46	58	33	41	1	1
1.5	28	9	32	18	64	1	4
2	20	5	25	12	60	3	15
2.5	7	1	14	2	29	4	57
3	7	0	0	0	0	7	100
	216	133		67		16	



รูปที่ 4.12 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว และศึกษา บริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง

ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารทั้งหมด
บริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง

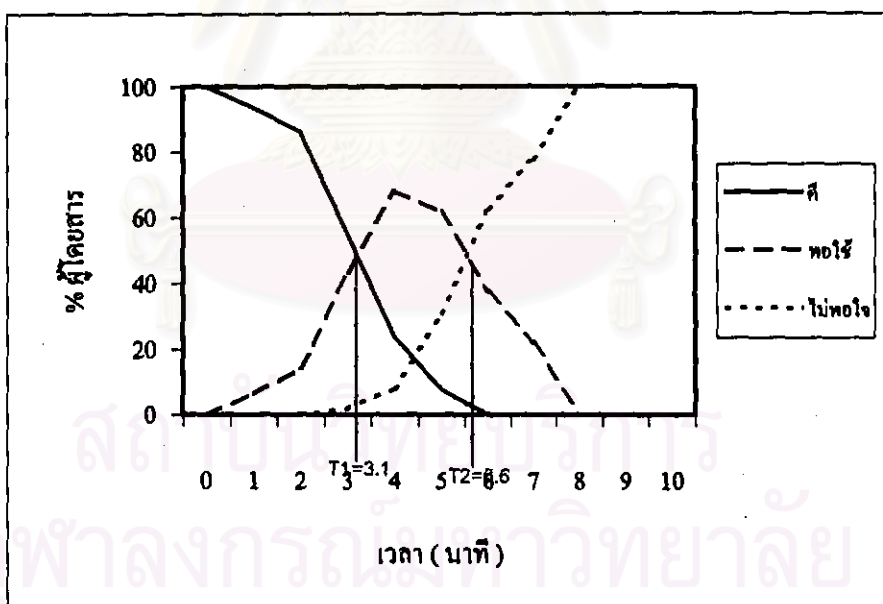
เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<0.5	152	146	96	5	3	1	1
1	159	85	53	66	42	8	5
1.5	53	15	28	34	64	4	8
2	35	7	20	20	57	8	23
2.5	15	1	7	4	27	10	67
3	13	0	0	0	0	13	100
	427	254		129		44	



รูปที่ 4.13 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารทั้งหมด
บริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ
บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมือง

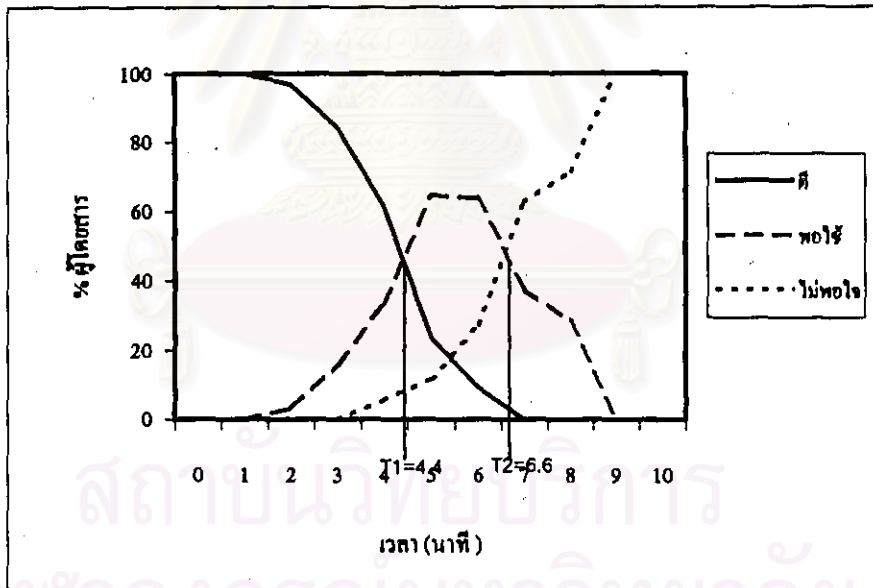
เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<1	11	11	100	0	0	0	0
1	31	29	94	2	6	0	0
2	57	49	86	8	14	0	0
3	53	29	55	23	43	1	2
4	25	6	24	17	68	2	8
5	13	1	8	8	62	4	31
6	8	0	0	3	38	5	63
7	9	0	0	2	22	7	78
8	5	0	0	0	0	5	100
9	2	0	0	0	0	2	100
10	2	0	0	0	0	2	100
	216	125		63		16	



รูปที่ 4.14 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ
บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมือง

ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและศึกษา บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมือง

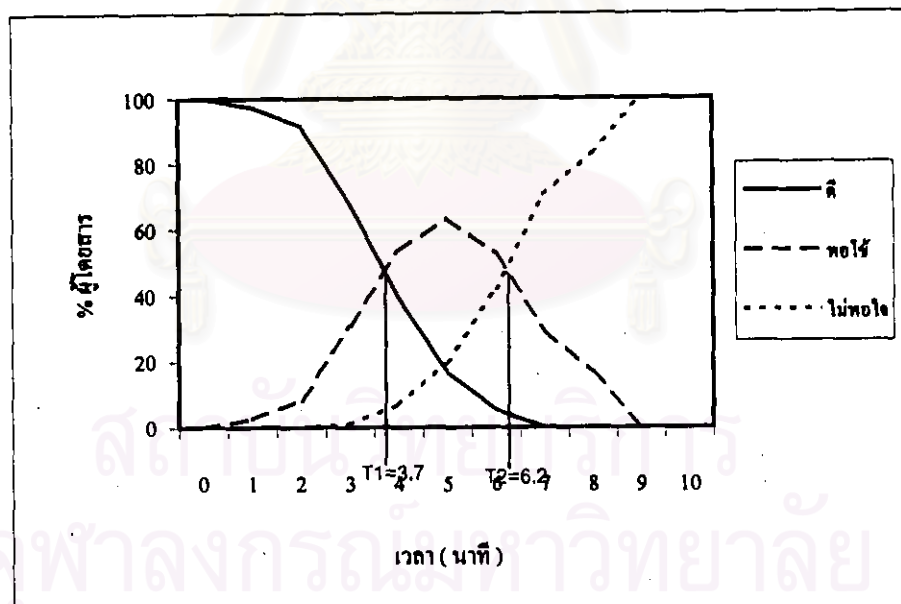
เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<1	14	14	100	0	0	0	0
1	44	44	100	0	0	0	0
2	63	61	97	2	3	0	0
3	44	37	84	7	16	0	0
4	18	11	61	6	33	1	6
5	17	4	24	11	65	2	12
6	11	1	9	7	64	3	27
7	8	0	0	3	38	5	63
8	7	0	0	2	29	5	71
9	1	0	0	0	0	1	100
10	2	0	0	0	0	2	100
	229	172		38		13	



รูปที่ 4.15 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว และศึกษา บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมือง

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารทั้งหมด
บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมือง

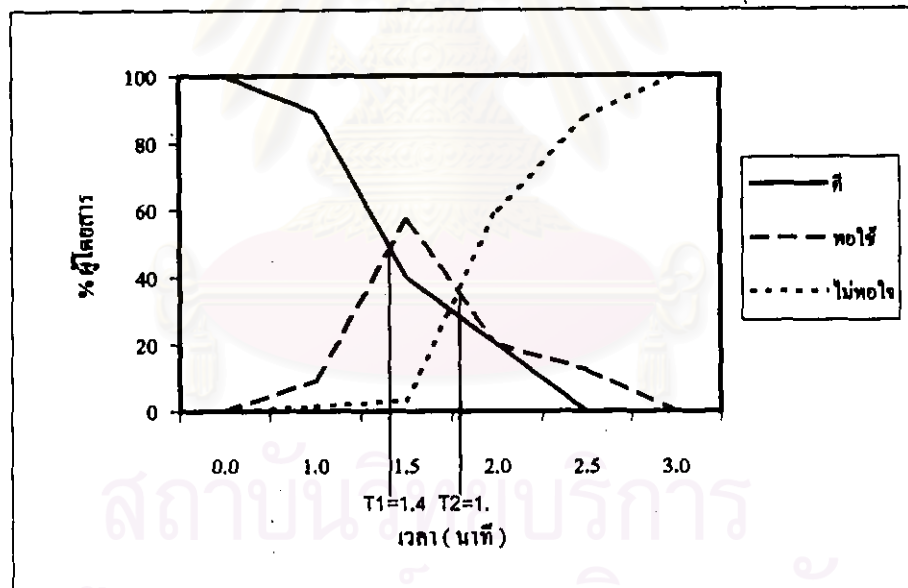
เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใช้	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<1	25	25	100	0	0	0	0
1	75	73	97	2	3	0	0
2	120	110	92	10	8	0	0
3	97	66	68	30	31	1	1
4	43	17	40	23	53	3	7
5	30	5	17	19	63	6	20
6	19	1	5	10	53	8	42
7	17	0	0	5	29	12	71
8	12	0	0	2	17	10	83
9	3	0	0	0	0	3	100
10	4	0	0	0	0	4	100
	445	297		101		47	



รูปที่ 4.16 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารทั้งหมด
บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมือง

ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารเพื่อธุรกิจ
บริเวณด่านศุลกากร

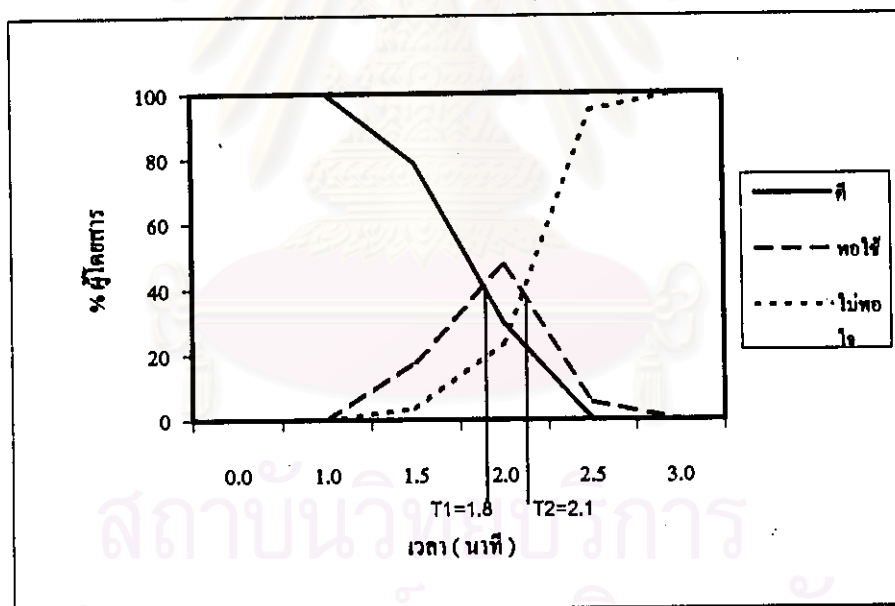
เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<0.5	77	77	100	0	0	0	0
1	65	58	89	6	9	1	2
1.5	30	12	40	17	57	1	3
2	15	3	20	3	20	9	60
2.5	8	0	0	1	13	7	88
3	10	0	0	0	0	10	100
	205	150		27		28	



รูปที่ 4.17 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ
บริเวณด่านศุลกากร

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารเพื่อท่องเที่ยวและการศึกษา
บริเวณด่านศุลกากร

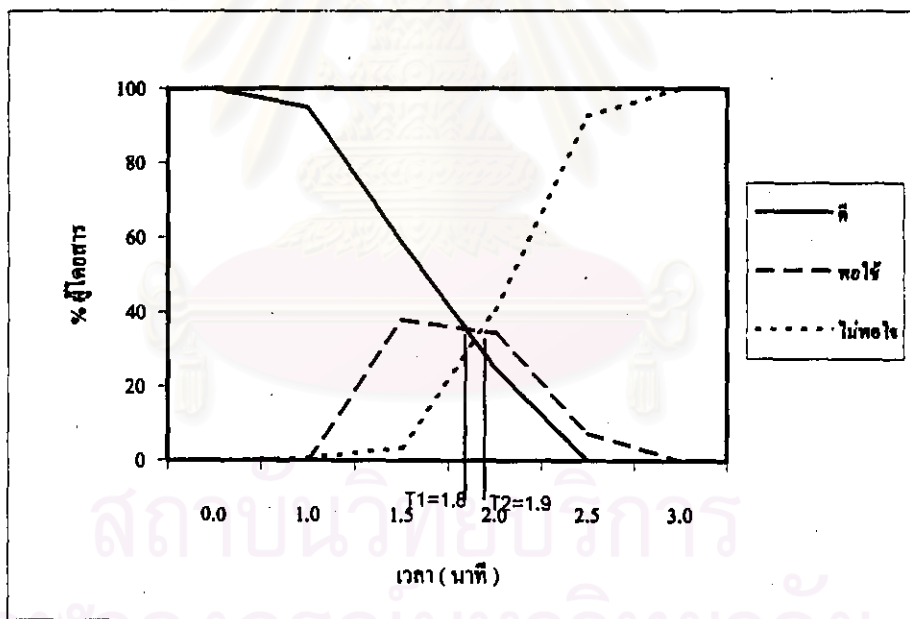
เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี		พอใช้		ไม่พอใจ	
		(คน)	%	(คน)	%	(คน)	%
<0.5	89	89	100	0	0	0	0
1	71	71	100	0	0	0	0
1.5	28	22	79	5	18	1	4
2	17	5	29	8	47	4	24
2.5	19	0	0	1	5	18	95
3	21	0	0	0	0	21	100
	245	187		14		44	



รูปที่ 4.18 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว และศึกษา
บริเวณด่านศุลกากร

ตารางที่ 4.16 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารทั้งหมด
บริเวณค่านตุลกากร

เวลา (นาที)	จำนวนผู้โดยสาร (คน)	ความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
		ดี (คน)	%	พอใช้ (คน)	%	ไม่พอใช้ (คน)	%
<0.5	166	166	100	0	0	0	0
1	136	129	95	0	0	1	1
1.5	58	34	59	22	38	2	3
2	32	8	25	11	34	13	41
2.5	27	0	0	2	7	25	93
3	31	0	0	0	0	31	100
	450	337		35		72	



รูปที่ 4.19 กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารทั้งหมด
บริเวณค่านตุลกากร

การวิเคราะห์ระดับการให้บริการบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ

จากตารางที่ 4.2 ถึง 4.4 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระแบ่งเป็น ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวและศึกษา และผู้โดยสารโดยรวม โดยข้อมูลจากตารางเหล่านี้สามารถนำมากำหนดระดับให้บริการได้จากการสร้างกราฟ P-R model ดังแสดงในรูปที่ 4.5 ถึง 4.7 รูปที่ 4.5 แสดงถึงกราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ โดยเมื่อสังเกตจากรูปจะพบว่าบริเวณจุดตัดหรือจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการระหว่าง "ดี" กับ "พอใช้" (T_1) จะมีค่าเท่ากับ 4.6 นาที บริเวณจุดแบ่งระดับการให้บริการระหว่าง "พอใช้" และ "ไม่พอใจ" (T_2) มีค่าเท่ากับ 9.5 นาที สรุปได้ว่าการให้บริการของผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ ในบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระนั้นบริการอยู่ในระดับ "ดี" หากผู้โดยสารจะต้องใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการน้อยกว่า 4.6 นาที บริการอยู่ในระดับ "พอใช้" หากผู้โดยสารจะใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการมีค่าระหว่าง 4.6 กับ 9.5 นาที รูปที่ 4.6 แสดงถึงกราฟการกำหนดระดับในการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวและศึกษา โดยจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ T_1 มีค่าเท่ากับ 7.6 นาที และ T_2 มีค่าเท่ากับ 14.8 นาที ส่วนรูปที่ 4.7 แสดงถึงกราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยรวมโดยจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ T_1 มีค่าเท่ากับ 6.8 นาที และ T_2 มีค่าเท่ากับ 14.8 นาที จากรูปที่ 4.5 ถึง 4.7 จะเห็นได้ว่าผู้โดยสารเพื่อธุรกิจมีความคาดหวังจากบริการสูงกว่าผู้โดยสารประเภทอื่น

การวิเคราะห์ระดับการให้บริการบริเวณค่านตรวจหนังสือเดินทาง

ตารางที่ 4.5 ถึง 4.7 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารในบริเวณค่านตรวจหนังสือเดินทาง และเมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาสร้างกราฟ P-R model จะ ได้รูปที่ 4.8-4.10 จะพบว่าในกรณีของผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ จุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ T_1 มีค่าเท่ากับ 7.1 นาที และ T_2 มีค่าเท่ากับ 9.7 นาที ในขณะที่กราฟการกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและศึกษา มีจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ T_1 เท่ากับ 9.2 นาที และ T_2 เท่ากับ 12.7 นาที ส่วนในกรณีผู้โดยสารโดยรวม มีจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ T_1 เท่ากับ 8.0 นาที และ T_2 เท่ากับ 11.4 นาที

การวิเคราะห์ระดับการให้บริการบริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง

ทั้งนี้ตารางที่ 4.8-4.10 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารในบริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง และในรูปที่ 4.11-4.13 แสดงกราฟ P-R model ที่สร้างจากข้อมูลเหล่านี้ การให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจมีจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ T_1 ที่ 1.1 นาที และ T_2 ที่ 2.2 นาที ส่วนการให้บริการผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวและศึกษา มีจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ T_1 ที่ 1.2 นาที และ T_2 ที่ 2.3 นาที และการให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยรวม มีจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ T_1 เท่ากับ 1.1 นาที และ T_2 เท่ากับ 2.2 นาที

การวิเคราะห์ระดับการให้บริการบริเวณด้านตรวจคนเข้าเมือง

ส่วนตารางที่ 4.11-4.13 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้โดยสารในบริเวณด้านตรวจคนเข้าเมือง โดยนำข้อมูลสร้างกราฟ P-R model ได้ดังแสดงในรูปที่ 4.14- 4.16 การให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจมีจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ T_1 ที่ 3.1 นาที และ T_2 ที่ 5.6 นาที โดยการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวและศึกษา มีจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการ T_1 เท่ากับ 4.4 นาที และ T_2 เท่ากับ 6.6 นาที ทั้งนี้การกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยรวมมีจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการ T_1 เท่ากับ 3.7 นาที และ T_2 เท่ากับ 6.2 นาที

การวิเคราะห์ระดับการให้บริการบริเวณด้านศุลกากร

ส่วนการกำหนดระดับการให้บริการในส่วนสุดท้าย คือ บริเวณด้านศุลกากร โดยตารางที่ 4.14-4.16 แสดงถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการ ซึ่งนำมาใช้สร้าง P-R model ดังแสดงในรูปที่ 4.17-4.19 การให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ มีจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการ T_1 เท่ากับ 1.4 นาที และ T_2 เท่ากับ 1.8 นาที ส่วนการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เดินทางท่องเที่ยวและศึกษามีจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการ T_1 เท่ากับ 1.8 นาที และ T_2 เท่ากับ 2.1 นาที และการให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยรวมมีจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการ T_1 เท่ากับ 1.8 นาที และ T_2 เท่ากับ 1.9 นาที

ตารางที่ 4.17 แสดงการสรุปผลการกำหนดระดับการให้บริการ ณ ส่วนให้บริการต่างๆ ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ จากตารางจะพบว่าผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจจะยอมรับเวลาในการรับบริการที่สั้นกว่าผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวและศึกษา เนื่องจากผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจมีมูลค่าของเวลา (Value of Time) สูงกว่าจึงต้องการใช้ระยะเวลาดำเนินการภายในอาคารผู้โดยสารที่รวดเร็ว แต่ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยวและศึกษายอมรับระยะเวลาในการรับบริการที่ยาวนานกว่า เนื่องจากมีความผ่อนคลาย ไม่เร่งรีบ

โดยเมื่อพิจารณาจากกราฟรูปที่ 4.5 ถึง 4.19 จะสังเกตเห็นว่าจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการ (T_1 และ T_2) ใกล้เคียงกับจุดที่ 50 เปอร์เซ็นต์ไทล์ ซึ่งแสดงว่าผู้โดยสารมีลักษณะพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน (Homogeneous) ทำให้ผลการกำหนดระดับการให้บริการมีความน่าเชื่อถือว่าการแบ่งการพิจารณาตามวัตถุประสงค์การเดินทางหรือพิจารณาผู้โดยสารโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งถ้าการแบ่งระดับการให้บริการไม่เกิดที่ระดับการให้บริการที่ 50 เปอร์เซ็นต์ไทล์ แสดงว่าพฤติกรรมของผู้โดยสารไม่คล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจจำเป็นต้องแยกประเภทของผู้โดยสารให้หลากหลายขึ้น ถึงอย่างไรก็ตาม ผลของการกำหนดระดับการให้บริการบริเวณด่านศุลกากรสำหรับผู้โดยสารโดยรวมนั้น จุดตัดของการเปลี่ยนแปลงระดับการให้บริการอยู่ที่ค่าประมาณ 35 เปอร์เซ็นต์ไทล์ แสดงว่า ผู้โดยสารไม่ได้พฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน และจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการระหว่างค่า T_1 และ T_2 ใกล้เคียงกันมาก จึงตัดสินใจกำหนดระดับการให้บริการบริเวณด่านศุลกากรออกเป็น 2 ระดับเท่านั้น คือ การให้บริการดีและไม่พอใจ ทั้งนี้เมื่อทำการแยกประเภทของผู้โดยสารตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง จุดเปลี่ยนแปลงระดับการให้บริการจะอยู่ที่ค่าประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ไทล์ (ดังแสดงในรูปที่ 4.5 ถึง 4.16) ซึ่งแสดงว่าการแยกประเภทของผู้โดยสารลักษณะนี้ ทำให้ผลของการกำหนดระดับการให้บริการมีค่าน่าเชื่อถือมากขึ้น

4.3 การเปรียบเทียบมาตรฐานการกำหนดระดับการให้บริการ

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบมาตรฐานการกำหนดระดับการให้บริการ ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ กับท่าอากาศยานต่างๆ โดยมาตรฐานในการกำหนดระดับการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารของท่าอากาศยานสากลกรุงเทพฯ นั้น จะนำระดับการให้บริการสำหรับผู้โดยสารโดยรวม (Overall) มาเป็นตัวแทนของการกำหนดระดับความพึงพอใจเทียบกับมาตรฐานในการกำหนดระดับการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานของ AEROPORTS DE PARIS , SCHIPHOL AIRPORT และ Birmingham International Airport

ตารางที่ 4.17 การกำหนดระดับการให้บริการส่วนให้บริการต่างๆ ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ

ส่วนประกอบต่างๆ ในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร	ระยะเวลาในการรับบริการ (นาที)								
	ผู้โดยสารโดยรวม			ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ			ผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว		
	ระดับ 1 ดี	ระดับ 2 พอใช้	ระดับ 3 ไม่พอใจ	ระดับ 1 ดี	ระดับ 2 พอใช้	ระดับ 3 ไม่พอใจ	ระดับ 1 ดี	ระดับ 2 พอใช้	ระดับ 3 ไม่พอใจ
บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ	< 6.8	6.8-14.8	> 14.8	< 4.6	4.6-9.5	> 9.5	< 7.6	7.6-14.8	> 14.8
ตรวจหนังสือเดินทาง	< 8.0	8.0-11.4	> 11.4	< 7.1	7.1-9.7	> 9.7	< 9.2	9.2-12.7	> 12.7
ตรวจรักษาความปลอดภัย	< 1.1	1.1-2.2	> 2.2	< 1.1	1.1-2.2	> 2.2	< 1.2	1.2-2.3	> 2.3
ตรวจคนเข้าเมือง	< 3.7	3.7-6.2	> 6.2	< 3.1	3.1-5.6	> 5.6	< 4.4	4.4-6.6	> 6.6
ค่าขนส่งถาวร	< 1.8	1.8-1.9	> 1.9	< 1.4	1.4-1.8	> 1.8	< 1.8	1.8-2.1	> 2.1

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนมาตรฐานสำหรับการออกแบบของหน่วยงาน BAA และ IATA จะเป็นมาตรฐานเฉพาะส่วนของระยะเวลาในการให้บริการ (Service Time) ซึ่งไม่ได้รวมถึงระยะเวลาในการรอของผู้โดยสาร ดังนั้นจึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับข้อกำหนดระดับการให้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ

4.3.1 บริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ

การกำหนดระดับการให้บริการบริเวณเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ ซึ่งมีจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ “ดี” และ “ไม่พอใจ” อยู่ที่ค่า 6.8 และ 14.8 นาที เมื่อเทียบกับจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการ “ดี” และ “ไม่พอใจ” ของ Birmingham International Airport สำหรับผู้โดยสารที่เดินทางระยะสั้น จะอยู่ที่ค่า 7.5 และ 14 นาที แสดงว่าระดับการให้บริการ ณ บริเวณตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระของสนามบินทั้ง 2 มีค่าไม่แตกต่างกันมากเท่าไร แต่สำหรับผู้โดยสารที่เดินทางระยะยาวของ Birmingham International Airport จะมีจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการมากกว่า แสดงว่าผู้โดยสารภายในสนามบินดังกล่าวยอมรับเวลาในการรอรับบริการได้นานกว่า และเมื่อพิจารณามาตรฐานการออกแบบของ AEROPORTS DE PARIS ที่มีมาตรฐานว่าผู้โดยสาร 80% มีระยะเวลาในการรอรับบริการน้อยกว่า 15 นาที ปรากฏว่า การกำหนดระดับการให้บริการของสนามบินดังกล่าว เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ จะอยู่ที่ระดับการให้บริการ “ไม่พอใจ” แต่ในทำนองกลับกัน ในขณะที่มาตรฐานของ SCHIPHOL AIRPORT เมื่อเทียบกับผลจากการสำรวจผู้โดยสารที่ใช้ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพที่กำหนดให้ระยะเวลาควรมีน้อยกว่า 5 นาที จะอยู่ที่ระดับการให้บริการ “ดี”

4.3.2 ด้านตรวจหนังสือเดินทาง

ส่วนการกำหนดระดับให้บริการ ณ บริเวณด้านตรวจหนังสือเดินทาง ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ มีจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการ “ดี” และ “ไม่พอใจ” อยู่ที่ค่า 8.0 และ 11.4 นาที ส่วน Birmingham International Airport มีค่าเท่ากับ 6.5 และ 10.5 นาที ปรากฏว่าการกำหนดระดับการให้บริการในส่วนของด้านตรวจหนังสือเดินทางของทั้ง 2 สนามบิน มีค่าใกล้เคียงกันมากเช่นเดียวกัน โดยมาตรฐานสำหรับการออกแบบของ AEROPORTS DE PARIS เทียบกับท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ จะอยู่ในระดับ “ไม่พอใจ” และ SCHIPHOL AIRPORT มีมาตรฐานสำหรับการออกแบบอยู่ในระดับ “ดี” เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ

ตารางที่ 4.18 ตารางเปรียบเทียบการกำหนดระดับการให้บริการและมาตรฐานในการออกแบบของท่าอากาศยานต่าง ๆ

บริเวณจุดให้บริการ	ระยะเวลาในการรับบริการ									
	ระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสากล กรุงเทพ (นาฬิกา)			มาตรฐาน สำหรับออกแบบ ของหน่วยงาน BAA	มาตรฐาน สำหรับออกแบบ ของหน่วยงาน IATA	มาตรฐาน สำหรับออกแบบ ของหน่วยงาน AEROPORTS DE PARIS	มาตรฐาน สำหรับออกแบบ ของหน่วยงาน SCHIPHOL AIRPORT	ระดับการให้บริการของ Birmingham International Airport (นาฬิกา)		
	ระดับ 1 ดี	ระดับ 2 พอใช้	ระดับ 3 ไม่พอใจ					ระดับ 1 ดี	ระดับ 2 พอใช้	ระดับ 3 ไม่พอใจ
บริเวณเคาน์เตอร์ ตรวจตั๋วและสัมภาระ	<6.8	6.8-14.8	>14.8	95% ของผู้โดยสาร < 3 นาที	95% ของผู้โดยสาร < 3 นาที	80% ของผู้โดยสาร เช็คอินหรือใช้ บริการ < 15 นาที	<5 นาที	<7.5	7.5-14 (เดินทางระยะสั้น)	>14
ด้านตรวจหนังสือเดินทาง	<8.0	8.0-11.4	>11.4	95% ของผู้โดยสาร < 1 นาที	95% ของผู้โดยสาร < 1 นาที	80% ของผู้โดยสาร เช็คอินหรือใช้ บริการ < 15 นาที	<5 นาที	<15	15-25 (เดินทางระยะไกล)	>25
ด้านตรวจรักษา ความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง	<1.1	1.1-2.2	>2.2	ไม่มี	ไม่มี	80% ของผู้โดยสาร เช็คอินหรือใช้ บริการ < 15 นาที	ไม่มี	<6.5	6.5-10.5	>10.5
ด้านตรวจคนเข้าเมือง	<3.7	3.7-6.2	>6.2	95% ของผู้โดยสาร < 12 นาที	95% ของผู้โดยสาร < 12 นาที	80% ของผู้โดยสาร เช็คอินหรือใช้ บริการ < 15 นาที	<5 นาที	<6.5	6.5-14.5	>14.5
ด้านศุลกากร	<1.8	1.8-1.9	>1.9	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	<6.5	6.5-11.5	>11.5

4.3.3 ด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง

ระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ณ ด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ มีจุดเปลี่ยนระดับการให้บริการของระดับ “ดี” และ “ไม่พอใจ” ที่ค่า 1.1 และ 2.2 นาที โดยเมื่อเทียบกับ Birmingham International Airport มีค่าเท่ากับ 6.5 และ 10.5 นาที ปรากฏว่าเวลาในการกำหนดระดับการให้บริการของอาคารผู้โดยสารในส่วนด้านตรวจรักษาความปลอดภัยของ Birmingham International Airport มีค่าสูงกว่าท่าอากาศยานสากลกรุงเทพมาก แสดงว่าผู้โดยสารที่เข้ามาใช้บริการบริเวณดังกล่าวของ Birmingham International Airport สามารถยอมรับระยะเวลาในการรอรับบริการในบริเวณนี้สูงมาก ซึ่งอาจแสดงว่าการให้บริการในบริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่องของสนามบิน Birmingham International Airport มีขบวนการดำเนินการตรวจผู้โดยสารที่ใช้เวลานาน และมีผลให้ผู้โดยสารมีประสบการณ์จากการได้รับบริการดังกล่าว จึงทำให้ยอมรับเวลาในการรอรับบริการที่สูงเช่นกัน ในทำนองเดียวกัน มาตรฐานการออกแบบของ AEROPORTS DE PARIS ใช้ระยะเวลาในการออกแบบที่สูงมากถึง 15 นาที ซึ่งเป็นมาตรฐานการออกแบบที่ใช้เวลานาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการตรวจสอบป้องกันและรักษาความปลอดภัยของสนามบินแห่งนี้ต้องมีการดูแลเป็นพิเศษ ส่วนการออกแบบของสนามบิน SCHIPHOL AIRPORT ไม่มีการกำหนดระยะเวลาการออกแบบในบริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัย

4.3.4 ด้านตรวจคนเข้าเมือง

การกำหนดระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ จุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการ “ดี” และ “ไม่พอใจ” ที่ค่า 3.7 และ 6.2 นาที ส่วน Birmingham International Airport มีค่าเท่ากับ 6.5 และ 14.5 นาที แสดงว่าผู้โดยสาร ณ บริเวณด้านตรวจคนเข้าเมืองของสนามบิน Birmingham International Airport ยอมรับระยะเวลาในการรอรับบริการได้นานกว่าท่าอากาศยานสากลกรุงเทพมาก ซึ่งอาจมีผลจากประสบการณ์ในการเดินทางของผู้โดยสารในแต่ละสนามบิน และสัดส่วนปริมาณของผู้โดยสาร (ผู้โดยสารต่างชาติ และผู้โดยสารภายใน) ส่วนมาตรฐานสำหรับออกแบบสนามบิน AEROPORTS DE PARIS ผู้โดยสารโดยมากใช้ระยะเวลาการรับบริการน้อยกว่า 12 นาที เมื่อเทียบกับการกำหนดระดับการให้บริการของท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ ปรากฏว่าระดับการให้บริการของ AEROPORTS DE PARIS จะอยู่ในระดับที่ “ไม่พอใจ” เมื่อเทียบกับความต้องการของผู้ใช้ท่าอากาศยานกรุงเทพ และสนามบิน SCHIPHOL AIRPORT

จะมีการกำหนดการให้บริการอยู่ที่ระดับ “พอใช้” หากเทียบกับความต้องการของผู้ใช้ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพเช่นกัน

4.3.5 ด้านศุลกากร

การกำหนดระดับการให้บริการของด้านศุลกากร ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพจะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ “ดี” และ “ไม่พอใจ” โดยจุดตัดของการเปลี่ยนระดับของการให้บริการอยู่ที่ประมาณ 1.9 นาที โดยที่สนามบิน Birmingham International Airport จะมีจุดเปลี่ยนของระดับการให้บริการ “ดี” และ “พอใช้” อยู่ที่ค่า 6.5 และ 11.5 นาที จากค่าที่ได้แสดงว่าผู้โดยสารที่มารอใช้บริการ ณ บริเวณดังกล่าว ขอมรับเวลาในการรอรับบริการได้นานกว่าผู้โดยสารที่ทำอากาศยานสากลกรุงเทพ ด้วยเหตุผลเดียวกับบริเวณด้านตรวจรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่อง ซึ่งอาจต้องมีการตรวจสอบสิ่งของนำเข้าอย่างละเอียด เพื่อตรวจสอบสิ่งของที่ต้องเสียภาษีและสิ่งของต้องห้าม ส่วนการออกแบบของหน่วยงานอื่นข้างต้น (AEROPORTS DE PARIS และ SCHIPHOL AIRPORT) ไม่ได้มีการกำหนดไว้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย