

อนุสรณ์ โปธิ์แก่นแก้ว: แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานเพื่อรองรับผู้โดยสารสูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (SERVICE GUIDELINES FOLLOWING THE FACILITY'S STANDARD FOR ELDERLY PASSENGERS SURVEY OF SUVARNABHUMI AIRPORT)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.อภิรดา นามแสง, 116 หน้า

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 2) เสนอแนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานแก่ผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ รายการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ระบุใน 1) กฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 2) กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และ 3) กฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 และสรุปผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิดำเนินการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและเป็นไปตามมาตรฐานที่ระบุในกฎกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2556 จำนวน 26 รายการ จากทั้งหมด 27 รายการ แต่ไม่พบอุปสรรคนำพาผู้สูงอายุและรถเข็นขึ้นและลงจากพาหนะ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 7 รายการ ยังไม่เอื้อต่อการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและการรับบริการของผู้สูงอายุที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ (1) ป้ายแสดงอุปสรรคและสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ลิฟต์ (3) ทางเข้าอาคาร ทางเดินระหว่างอาคาร และทางเชื่อมระหว่างอาคาร (4) ห้องน้ำ (5) ที่นั่ง (6) สถานที่ติดต่อหรือประสานพันธ์หรือจุดให้บริการข้อมูล และ (7) สัญญาณเสียงและสัญญาณแสงขอความช่วยเหลือ และ 3) แนวทางการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย (1) ควรมีแนวทางการให้บริการให้เป็นไปตามกฎกระทรวงทั้ง 3 ฉบับ และนำหลักการอารยสถาปัตย์นำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในทุก รายการ และ (2) ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความทันสมัย เพียงพอต่อปริมาณผู้สูงอายุ และปรับปรุงอยู่เสมอ

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนักศึกษา อนุสรณ์ โปธิ์แก่นแก้ว

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อ. ดร.อภิรดา นามแสง

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พ.ล.อ.ต.น.ก.น.ก.

ANUSORN PHOKANKAEW: SERVICE GUIDELINES FOLLOWING THE FACILITY'S
STANDARD FOR ELDERLY PASSENGERS SURVEY OF SUVARNABHUMI AIRPORT

THESIS ADVISOR: APIRADA NAMSANG, Ph.D., 116 PP

The objectives of this survey research were 1) to study the current condition of the service facilitation serving the elderly passengers at Suvarnabhumi Airport and 2) to propose guidances of service facility serving elderly passengers at Suvarnabhumi Airport. The research instruments were the lists of service facility appearing in the three ministerial regulations which included 1) the Ministry of Interior regulations in 2005, 2) the Ministry of Social Development and Human security regulations in 2012 and the Ministry of Transport regulations in 2013 and structured interview. The content analysis was used to draw conclusion.

The results revealed that 1) wheelchair car lift services were not available at Suvarnabhumi Airport according to the lists of service facility in the ministerial regulations 2) there were seven service facilitators that needed to be improved for the elderly passengers including (1) signs (2) lifts (3) pathways (4) toilets (5) dedicated seats (6) information service points and (7) lights and sound sights for help and 3) the guidances for the Airport of Thailand AOT to improve the elderly passengers facilitators at Suvarnabhumi Airport were (1) AOT should follow the service instructions of ministerial regulations and the universal design should be adapted to all services facilitators. Moreover (2) AOT should prepare the modernity and enough quantity of facilitators for elderly passengers and maintain in good conditions.

Aviation Management

Academic Year 2020

Student's Signature

Anusorn PhokankaeW

Advisor's Signature

A. Namsang

Co-Advisor's Signature

AVM MMS