

## ข้อที่ 4 การวิจัยและพัฒนา

**4. การวิจัยและพัฒนา**

การวิจัยและพัฒนาของทอท. มุ่งเน้นในด้านการศึกษา การประเมินผล และการพัฒนาบริการและเทคโนโลยีเพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจการให้บริการท่าอากาศยาน รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยทอท. จะเลือกลงทุนในเทคโนโลยีบางประเภทที่คาดว่าจะเหมาะสมและสามารถเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากรในองค์กรได้อย่างดีที่สุด

ทอท. ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และสำรวจเพื่อวิจัยพฤติกรรมผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของทอท.

ในการนี้ ทอท. ได้ทำการว่าจ้างบริษัท ไทย เทคดิง แอนด์ อินฟอรมะชั่น เซอร์วิส จำกัด (ทริส) เพื่อทำการประเมินผลการดำเนินการประจำปีและว่าจ้างสถาบันที่เป็นกลางทำการประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกและการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินประสิทธิภาพทางกายภาพ นอกจากนี้ ทอท. ยังให้ความสำคัญต่อการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมสำหรับโครงการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานกรุงเทพ ในด้านการพัฒนาบุคลากร ทอท. จัดทำหลักสูตรอบรมหลายหลักสูตรในแต่ละปีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร เช่น หลักสูตรการบริหารจัดการท่าอากาศยานและหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษแก่พนักงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้รวมถึงการดำเนินการเพื่อให้ทอท. ได้รับการรับรองคุณภาพระบบ ISO ด้วย

ค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนาของทอท. สำหรับรอบบัญชีปี 2544 - 2546 เป็นดังนี้

	รอบบัญชีปี 2544 (ล้านบาท)	รอบบัญชีปี 2545 (ล้านบาท)	รอบบัญชีปี 2546 (ล้านบาท)
ค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนา	10.45	6.01	43.88
ค่าฝึกอบรม	16.41	16.93	19.24